

# CONDICIONES DE TRABAJO.4

RECOPILACION

TRABAJO  
A DISTANCIA



INSTITUTO NACIONAL  
DE SEGURIDAD E HIGIENE  
EN EL TRABAJO

**EDITA:**

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo  
C/ Torrelaguna, 73 - 28027 MADRID

**IMPRIME:**

BounCOPY, S.A. - San Romualdo, 26 - 3º 28037 Madrid

N.I.P.O.: 211-92-018-4

I.S.B.N.: 84-7425-351-9

Depósito Legal: M-31060-1992

# **TRABAJO A DISTANCIA**

---

El Programa Internacional para el Mejoramiento de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (PIACT) fue lanzado por la OIT en 1976, a solicitud de la Conferencia Internacional del Trabajo y tras amplias consultas con sus Estados Miembros.

La finalidad del Programa es promover y respaldar el establecimiento y la consecución en los Estados Miembros de objetivos claramente definidos para “hacer más humano el trabajo”. Por consiguiente, intenta mejorar la calidad de la vida laboral en todos sus aspectos mediante, entre otras cosas, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, la difusión y aplicación de los principios de ergonomía, el ordenamiento del tiempo de trabajo, el mejoramiento del contenido y la organización de las tareas y de las condiciones de trabajo en general, así como los esfuerzos tendentes a que en la transmisión de la tecnología se preste más atención al factor humano. Para alcanzar estas metas, el Programa emplea los medios de acción tradicionales de la OIT:

- La elaboración de nuevas normas internacionales del trabajo y la revisión de las existentes.
- Actividades prácticas como el envío, a petición de los Estados Miembros, de equipos multidisciplinarios para que les presten asistencia.
- La organización de reuniones de representantes de los gobiernos, de los empleadores y de los trabajadores, en particular de reuniones de comisiones de industria para el estudio de los problemas que se plantean en las industrias más importantes, de reuniones regionales y de reuniones de expertos.
- Investigaciones y estudios orientados hacia la acción práctica.
- El intercambio de informaciones, sobre todo por conducto del Centro Internacional de Información sobre Seguridad e Higiene del Trabajo y del Programa de difusión de informaciones sobre condiciones de trabajo.

Esta obra surgió de un proyecto realizado en el marco del PIACT.

---

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en la 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 firmadas 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 implica aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos productos comerciales no implica desaprobación alguna.

---

Esta publicación se edita bajo las condiciones del Acuerdo firmado entre la Oficina Internacional del Trabajo y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de España en materia de publicaciones.

---

La edición original de esta obra ha sido publicada por la Oficina Internacional del Trabajo (Ginebra) bajo el título “Telework”.

Los artículos contenidos en este volumen se publicaron originalmente en “Conditions of work digest”, vol. 9, 1/90 (Ginebra, OIT), publicado bajo la dirección de Michèle B. Jaucaish.

Copyright 1990, Organización Internacional del Trabajo.

Edición española Copyright, 1992, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Traducción de Carlos Cazorla Perales.

---

---

## Índice

	Páginas
<b>Parte I: Trabajo a distancia: una visión general . . . . .</b>	<b>7</b>
Definición, razón de ser y alcance del trabajo a distancia . . . . .	8
Trabajo a distancia y condiciones de trabajo . . . . .	24
La condición legal de los trabajadores a distancia . . . . .	32
Las posiciones de las organizaciones de los trabajadores y empleados res . . . . .	37
Iniciativas gubernamentales . . . . .	48
Interés internacional en el trabajo a distancia . . . . .	50
<b>Parte II: Trabajo a distancia en la práctica . . . . .</b>	<b>61</b>
Introducción . . . . .	61
I. <i>Visión de conjunto . . . . .</i>	64
US West (Estados Unidos) . . . . .	64
Condado de Los Angeles (Estados Unidos) . . . . .	68
Estado de California (Estados Unidos) . . . . .	74
Travelers Insurance Co. (Estados Unidos) . . . . .	77
Pacific Bell (Estados Unidos) . . . . .	80
Grupo FI (Reino Unido) . . . . .	84
Rank Xerox International (Reino Unido) . . . . .	87
Chamberlains (Reino Unido) . . . . .	91
International Computers Ltd. (Reino Unido) . . . . .	94
Consejo del Condado de Hampshire (Reino Unido) . . . . .	97
Le Monde (Francia) . . . . .	98
Empresa de composición de textos (República Federal Alemana) . . . . .	100
II. <i>Trabajo a distancia orientado a la tarea . . . . .</i>	101
Otto (Países Bajos) . . . . .	101
JC Penney (Estados Unidos) . . . . .	104
Empresa de Impresión (República Federal Alemana) . . . . .	105
France Télécom (Francia) . . . . .	106
Koninklijke Nederlandse Vliegtuigenfabriek Fokker (Países Bajos) . . . . .	107
Crédito Suizo (Suiza) . . . . .	110
Standard Telefon und Radio (Suiza) . . . . .	111
SPAR/Servicios de Mercado de Burgoyne (Estados Unidos) . . . . .	111
Typing Plus (Reino Unido) . . . . .	114
Grupo PBS Telergos (Francia) . . . . .	117
Universidad de Clínicas y Hospitales de Wisconsin (Estados Unidos) . . . . .	118

---

Compañía Kao (Japón) . . . . .	121
Empresa química (República Federal Alemana) . . . . .	122
Crédito Emiliano (Italia) . . . . .	123
<b>III. Desarrollo local y rural . . . . .</b>	<b>123</b>
Condado de Gotland (Suecia) . . . . .	123
Selecta Contact AB (Suecia) . . . . .	126
OK Petroleum AB (Suecia) . . . . .	128
Universidad de Tecnología (Finlandia) . . . . .	128
Proyecto de Trabajo en Red a Distancia (Reino Unido) . . . . .	130
Empresa de impresión (Suiza) . . . . .	131
Jamaica Digiport International (Jamaica) . . . . .	132
Empresa de Servicios de Información (Irlanda) . . . . .	135
Prefectura de Kumamoto (Japón) . . . . .	136
<b>IV. Empleo para los minusválidos . . . . .</b>	<b>137</b>
Departamento de Comercio e Industria (Reino Unido) . . . . .	137
Fokus (Países Bajos) . . . . .	139
Sociedad de Datos de Control (Estados Unidos) . . . . .	142
American Express (Estados Unidos) . . . . .	144
IT World Limited (Reino Unido) . . . . .	145
LIFT, Inc., (Estados Unidos) . . . . .	146
Empresa comercial (Japón) . . . . .	147
<b>V. Organizaciones ad hoc . . . . .</b>	<b>148</b>
FINTECH (Reino Unido) . . . . .	148
International Business Machines Corporation (Estados Unidos) . . . . .	150
Consejo del Condado de Kent (Reino Unido) . . . . .	153
Les Mutuelles Unies (Francia) . . . . .	154
Sociedad de Equipos Digitales (Francia) . . . . .	155
Siemens (República Federal Alemana) . . . . .	157
<b>VI. Experimentos . . . . .</b>	<b>157</b>
Gobierno Federal (Estados Unidos) . . . . .	157
Ministerio de Tráfico y Transportes (Países Bajos) . . . . .	159
Nykvarn (Suecia) . . . . .	161
Marne-la-Vallée (Francia) . . . . .	164
Benglen (Suiza) . . . . .	164
Gobierno del Estado de Baden-Württemberg (República Federal Alemana) . . . . .	166
Ejército de los Estados Unidos (Estados Unidos) . . . . .	168
Shiki (Japón) . . . . .	170
Compañía del Metal Mitsubishi (Japón) . . . . .	173
<b>Parte III: Bibliografía con anotaciones sobre trabajo a distancia . . . . .</b>	<b>175</b>

## *Agradecimientos*

*Este ejemplar de la Recopilación de las Condiciones de Trabajo fue preparado por Joseph E. Thurman, Vittorio Di Martino, Michele Jankanish y Linda Wirth. Prestaron su colaboración Shengjie Li, Raki Kane, Oscar Ribeiro, Marc Roelandt, Ingrid Sipi y Gabriele Trah. Se aprecia de forma especial el procesamiento del manuscrito realizado por Kristine Falciola y su apoyo administrativo.*

*La oficina desea expresar su agradecimiento a las personas, gobiernos, empleadores, sindicatos, instituciones de investigación y otras organizaciones que proporcionaron información para este ejemplar de la Recopilación. Se aprecia, en particular, la cooperación de K. E. Christensen, A. De Beer, J. Fokkema, M. Goldmann, U. Huws, W. Paavonen y C. Roveda.*



## Parte I

# TRABAJO A DISTANCIA: UNA VISION GENERAL

*Por: Vittorio Dimartino y Linda Wich*

El trabajo a distancia tiene solamente 10 años de existencia. Es en la última década cuando ha llegado a ser un factor importante al desplazar las modernas organizaciones más allá de sus establecimientos tradicionales y centralizados. Aunque aún es un fenómeno relativamente restringido en términos cuantitativos, y substancialmente limitado a los países industrializados con economía de mercado, se ha elegido el trabajo a distancia para este ejemplar de la *Recopilación de las Condiciones de Trabajo*, a la vista de sus características innovadoras y de su crecimiento potencial en el futuro.

El trabajo a distancia, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación, puede fomentar la autonomía, descentralización y movilidad. Aumenta la productividad y la flexibilidad dentro de la empresa. Abre nuevas oportunidades de trabajo para diversas categorías de trabajadores, potencialmente sin límites geográficos. Sin embargo, el trabajo a distancia también puede generar aislamiento y marginalización, aumentar la tensión para los trabajadores afectados y favorecer su explotación. Todos estos aspectos se examinan en este ejemplar de la *Recopilación* que se exponen en tres partes. La parte I, “Trabajo a distancia: Una visión general”, introduce el tema examinando la razón de ser pa-

ra el trabajo a distancia; su amplitud; su distribución sectorial geográfica y ocupacional; la condición legal de los trabajadores a distancia; sus condiciones de trabajo; y el potencial del trabajo a domicilio para ayudar a los disminuidos y a otras categorías especiales de trabajadores. Esta parte también incluye las posiciones de las organizaciones de los empleadores y trabajadores en relación con el trabajo a distancia. Una segunda parte contiene descripciones de casos seleccionados sobre trabajo a distancia, incluyendo iniciativas de las autoridades públicas y experiencias empresariales. Una bibliografía con anotaciones muestra como se ha desarrollado el debate sobre el trabajo a distancia en los últimos diez años.

## **DEFINICION, RAZON DE SER Y ALCANCE DEL TRABAJO A DISTANCIA**

### **Definición**

El término “trabajo a distancia” (o “telecomutación”, “trabajo remoto”, “trabajo lejano”) ha sido utilizado para incluir una variedad de situaciones y experiencias tales como:

*Trabajo electrónico a domicilio.* Esta modalidad ampliamente extendida del trabajo a distancia se realiza en el hogar, pero con el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación e información. En comparación con el trabajo tradicional a domicilio, tiene en cuenta una gama totalmente diferente de especialidades, formas de organización y vínculos con la organización central.

*Centros satélites.* Son unidades segregadas de una empresa, apartadas geográficamente de la organización central, pero manteniendo constante comunicación electrónica.

*Centros en los suburbios.* Estos proporcionan instalaciones electrónicas que son compartidas por diferentes usuarios y pertenecen a diversas empresas o empresarios independientes. Están localizados cerca de las casas de los trabajadores y pueden también utilizarse para fines adicionales, tales como educación a distancia, telecompra o actividades recreativas.

*Trabajo móvil.* Los profesionales cuyo trabajo les obliga a viajar pueden utilizar las instalaciones de comunicación electrónica para comunicarse con sus oficinas centrales y tener acceso al correo electrónico, bancos de datos, etc.

El campo de las situaciones potencialmente cubiertas por el trabajo a distancia es tan amplio (desde el trabajo individual a domicilio con un ordenador y un teléfono, a la descentralización amplia dentro de la totalidad de las empresas),

que se hace necesaria una definición genérica. El término “trabajo a distancia”, de hecho, está atravesando un proceso evolutivo. Este proceso ha ampliado su significado original de trabajo electrónico a domicilio para incluir unas modalidades más complejas. Actualmente el trabajo a distancia se utiliza para referirse a una diversidad de organizaciones de centros flexibles con diferentes combinaciones de trabajo en las oficinas centrales, en las ubicaciones de los clientes, en centros satélites o a domicilio.

En esta creciente constelación de redes de comunicación y nuevas formas de trabajo, es difícil encontrar una definición de trabajo a distancia de uso común. Anne de Beer y Gerard Blanc<sup>1</sup> han analizado alrededor de 50 definiciones de trabajo a distancia y han identificado tres conceptos principales: organización, localización y tecnología. Más del 60% de las definiciones están basadas en la combinación de dos o más de estos conceptos. Puesto que el trabajo a distancia y el uso de las nuevas tecnologías implican cambios organizativos, parece apropiado definir el trabajo a distancia como: una forma de trabajo en el que (a) el trabajo se realiza en un lugar alejado de las oficinas centrales o de las instalaciones de producción, alejando así al trabajador del contacto personal con otros trabajadores; (b) las nuevas tecnologías permiten este alejamiento mediante la ayuda de la comunicación.

El trabajo a distancia se puede realizar “on-line” (en línea) (con conexión directa con el ordenador) o “off-line” (fuera de línea). Puede organizarse individual o colectivamente; puede constituir la totalidad o parte de la tarea del trabajador; y puede llevarse a cabo por trabajadores independientes o empleados.

Dentro de esta amplia definición, pueden distinguirse dos principales tipos de trabajo a distancia:

- trabajo a distancia realizado en un lugar próximo a, o, en el domicilio del trabajador. Esta forma de trabajo a distancia responde particularmente a las necesidades de los trabajadores disminuidos o atados al hogar y ayuda a reducir el tiempo de desplazamiento al trabajo (y consecuentemente da lugar a ahorros de energía, polución reducida, etc.);
- trabajo a distancia realizado en un lugar determinado de un negocio. Esta forma de trabajo a distancia pretende, en primer lugar, las reducciones de costes, o un mejor servicio para el mercado.

Este ejemplar de la *Recopilación* se concentra en el primer tipo de trabajo a distancia, que usualmente tiene más grandes implicaciones para la calidad de la vida y condiciones de trabajo de los trabajadores a distancia.

## Razón de ser del trabajo a distancia

A pesar de el relativamente alto coste de los equipos de comunicación, y de los problemas asociados con la supervisión y dirección diarias, las organizaciones están adoptando crecientemente el trabajo a distancia debido a la flexibilidad que ofrece en la producción y organización del trabajo. Empresas<sup>2</sup> tales como la US WEST y Pacific Bell en los Estados Unidos, y el Grupo FI en el Reino Unido, que están implicadas en el desarrollo y comercialización del Software y de la tecnología de las comunicaciones, tienen gran interés en ser los líderes de las nuevas aplicaciones, y consecuentemente están trabajando en la comprobación y utilización del trabajo a distancia para aumentar la flexibilidad y eficiencia, así como por razones de imagen. Otras empresas, tales como Chamberlains y Rank Xerox en el Reino Unido, que han experimentado durante algún tiempo nuevas formas de organización de trabajo que incluyen modelos de redes altamente descentralizadas, están utilizando el trabajo a distancia como una herramienta tecnológica para apoyar estas organizaciones. Las empresas también obtienen una flexibilidad aumentada combinando el trabajo a distancia con diferentes condiciones contractuales de sus trabajadores a distancia. Algunos trabajadores tienen contratos de empleos regulares con prestaciones totales, mientras que otros son autónomos, o empleados durante los períodos punta de demanda para trabajar en tareas o proyectos particulares.

El equipo adicional y los costes de funcionamiento del trabajo a distancia son generalmente compensados por los ahorros realizados en los costes de las instalaciones, especialmente en las grandes ciudades tales como Londres y Tokio, donde los precios de las oficinas son elevados. Por ejemplo, la reducción de los costes de los servicios (alquileres, iluminación, calefacción, seguridad) ha sido el mayor objetivo de Rank Xerox en el Reino Unido. En 1982, cuando se inició el trabajo a distancia, el coste de las oficinas de una empresa con base en Londres se calculó como un 31% de los costes totales, comparado con el 30% para los salarios, el 15% para las aportaciones de la empresa para prestaciones y pensiones, y un 24% para gastos generales (coste de explotación, viajes, etc.)<sup>3</sup>.

Los aumentos en la productividad atraen particularmente a los empleadores. Hay un consenso ampliamente extendido de que se obtienen unos buenos resultados en la productividad como consecuencia del trabajo a distancia. Estos se atribuyen a la falta de interrupciones y a la mejor concentración; a la motivación creciente y a la satisfacción por el trabajo; a la mayor dedicación y moral; y al mayor nivel de energía en el trabajo debido a la eliminación del tiempo perdido y de la frustración del transporte al trabajo.

Un proyecto piloto de dos años sobre trabajo a distancia, de la Compañía Telefónica de Nueva York, que implicó a dos docenas de directores, informó que las mejoras en la productividad eran de promedio un 43 por 100 por participante<sup>4</sup>. Los trabajadores a distancia de la Corporación de Datos de Control en los Estados Unidos observaron que los aumentos en la productividad variaban desde el 12% a 20%<sup>5</sup>. En los casos de US WEST y las Clínicas y Hospitales de la Universidad de Wisconsin, se informó que los aumentos en la productividad variaban de un 30 a un 40% y de un 40% a un 50%, respectivamente. Los primeros descubrimientos de un proyecto piloto sobre trabajo a distancia lanzado en 1988 por el Estado de California, señalan que los empleados del Estado que trabajan a domicilio han sido considerados por sus supervisores como más efectivos en un porcentaje del 3 al 5% de lo que hubieran sido si hubieran trabajado desde las 9 de la mañana a las 5 de la tarde en la oficina<sup>6</sup>. En el Reino Unido, el Grupo FI sostenía que la productividad de los trabajadores a distancia era un 30% superior a la de los trabajadores a domicilio, mientras que la Compañía Internacional Limitada de Ordenadores (ICL) descubrió que 25 horas de trabajo en el domicilio eran equivalentes a 40 horas en una oficina, es decir había un aumento en la productividad del 60%<sup>7</sup>. Cuarenta y ocho de las 50 mayores empresas en Pittsburgh, Pensylvania, contestaron a una encuesta telefónica sobre los efectos observados en el trabajo a distancia después de las horas de trabajo. El 94% de las respuestas señalaron que la productividad se había incrementado, y el 51% indicaron un aumento en la calidad del producto<sup>8</sup>.

Otra razón importante para introducir el trabajo a distancia es la de contratar y retener al personal especializado. Muchos trabajadores buscan mejores lugares para vivir o para hacer organizaciones alternativas de trabajo, de ocio, o familiares. El trabajo a distancia permite la retención de trabajadores que de otra forma se marcharían, tales como las mujeres después del permiso maternal, y los empleados mayores cercanos a la jubilación. Puede también utilizar nuevas fuentes de trabajo acudiendo a los que están atados al domicilio y a las personas en áreas económicamente deprimidas, especialmente cuando hay pocos especialistas.

Se ha demostrado que emplear a trabajadores disminuidos en las operaciones de trabajo a distancia tiene ventajas competitivas. Un programa piloto de trabajo a distancia de American Express para personas disminuidas en los Estados Unidos, demostró ser viable y no costoso, y descubrió una nueva fuente de trabajadores competentes y altamente motivados. LIFT, una organización sin ánimo de lucro en los Estados Unidos, suministra formación profesional a domicilio para las personas disminuidas según un acuerdo con los futuros empleadores. LIFT informa que la proporción de éxito para los que han terminado la forma-

ción profesional es del 100 por 100. Estos intereses de las empresas están a veces de acuerdo con las iniciativas públicas dirigidas a la promoción de empleo para las personas disminuidas.

La promoción de empleo es la razón principal de la intervención pública para apoyar las operaciones de trabajo a distancia en las áreas aisladas y rurales. Esto es evidente, por ejemplo, en la acción realizada por las autoridades de Telecomunicaciones y Correos en Finlandia para revitalizar las oficinas rurales de correo; por las autoridades locales gubernamentales en Suecia para atraer empresas para emplear personas que viven en áreas rurales, y por el programa suizo para desarrollar regiones montañosas aisladas.

En otros casos, ofreciendo acciones alternativas de trabajo a distancia y reduciendo de esa forma la rotación del personal, las autoridades gubernamentales están intentando encontrar formas de proporcionar servicios más estables y efectivos, como por ejemplo el Estado de California en los Estados Unidos y el Consejo del Condado de Hampshire en el Reino Unido.

La reducción o eliminación del desplazamiento al trabajo se cita a menudo como una de las razones principales para el trabajo a distancia. El Condado de los Angeles, por ejemplo, opina que el trabajo a distancia es un medio para disminuir la congestión del tráfico y mejorar la calidad del aire. Se han ensayado también programas en Japón por las mismas razones.

Finalmente, al examinar la razón de ser del desarrollo del trabajo a distancia, deben tenerse en cuenta los intereses y actitudes de los propios trabajadores a distancia. Para muchos de los que hacen trabajo a distancia, la flexibilidad es un factor estimable. Ellos buscan formas prácticas de reconciliar sus responsabilidades familiares o estilos de vida con la obtención de un ingreso. El trabajo a distancia, a pesar de ciertas desventajas, puede ofrecer una solución. En muchos casos un incentivo adicional es la significativa reducción en el tiempo de desplazamiento al trabajo. Los trabajadores a distancia también disfrutan a menudo de una autonomía relativa, y de la posibilidad de estar más concentrados, y ser más productivos en su trabajo, lejos de las distracciones de las oficinas.

Por un lado, la decisión de un trabajador para realizar trabajo a distancia puede ser una elección entre un cierto número de alternativas. Por otro lado, el trabajo a distancia puede ser la única oportunidad de los trabajadores para obtener un ingreso. Cuando las condiciones son menos ventajosas para el trabajador a distancia que para otros trabajadores que hacen el mismo tipo de trabajo, la razón de ser del trabajo a distancia es una clara necesidad económica.

## Naturaleza y amplitud del trabajo a distancia

Durante los años 60 y 70 los pronósticos entusiásticos sobre el trabajo a distancia eran comunes. A comienzos de los años 80, Alvin Toffler en *La tercera ola* describió una vuelta masiva al hogar y un rápido crecimiento en las nuevas tecnologías en el trabajo a domicilio<sup>9</sup>. Más recientemente sin embargo, los pronósticos no son tan claros. En 1986, la Oficina Nacional de Desarrollo Económico (NEDO), al informar sobre los resultados de un estudio sobre las implicaciones a largo plazo de la tecnología de la información en el Reino Unido, indicó que las respuestas habían pronosticado una proporción comprendida entre el 10% al 15% de la fuerza laboral especializada ocupada en el trabajo a distancia para 1995. Esta proporción se incrementaría del 15% al 20% en el año 2.010<sup>10</sup>. Sin embargo, en el mismo año (1986) los grupos establecidos por el Commissariat Général du Plan y por el Conseil National de la Recherche Scientifique (CNRS) para predecir las condiciones de trabajo en Francia en el año 2.005, pronosticaron que el trabajo a distancia no se desarrollaría sustancialmente<sup>11</sup>. Estas divergencias sobre el futuro de trabajo a distancia no son sorprendentes. El concepto de trabajo a distancia no está bien definido y los analistas utilizan diferentes definiciones del trabajo a distancia para sus pronósticos. Además, el ritmo de desarrollo del trabajo a distancia se determina por la combinación de diferentes factores, a veces contradictorios.

Las nuevas tecnologías son las fuerzas de “apoyo” del trabajo a distancia. Su difusión y su accesibilidad en la segunda mitad de los años 70, hicieron del trabajo a distancia una alternativa en la época de crisis del petróleo y altos costes de desplazamiento al trabajo. La progresiva reducción de los costes de equipos electrónicos, juntamente con las enormes mejoras en su capacidad, fiabilidad y velocidad, ha dado lugar a un importante crecimiento del trabajo a distancia en la última década. Los nuevos dispositivos electrónicos utilizados por el trabajo a distancia incluyen los ordenadores (a veces utilizados como procesadores de textos), y los equipos de telecomunicación que pueden conectarse entre sí con diversas combinaciones y sistemas. Algunos de estos sistemas, como el Telex, Facsímil (FAX) y el correo electrónico están ya en funcionamiento; otros como las teleconferencias por video de amplia escala, se pondrán en funcionamiento en el futuro. La tendencia hacia redes digitales de servicios integrados (ISDN) hace posible trasmisir la información utilizando el teléfono con un método de funcionamiento binario, que es el mismo que utilizan los ordenadores. La introducción de las fibras ópticas y las comunicaciones por satélite permitirán unas mejoras enormes en la cantidad, calidad y velocidad de las operaciones del trabajo a distancia. Es difícil predecir la puesta a punto de estos desarrollos, pero el

proceso implicará primeramente la creación de redes a lo largo de grandes áreas (urbanas, regionales), a las que seguirán unas redes más localizadas, y eventualmente, una amplia red a domicilio.

A pesar de su potencial, el trabajo a distancia no se ha desarrollado tan rápidamente como se predijo en los optimistas pronósticos a principio de los años ochenta. Los impedimentos tecnológicos han jugado un gran papel en esto. La reducción de los costes del equipo electrónico no ha sido seguida por una reducción paralela en el coste de los servicios de telecomunicación. Los costes de telecomunicación están aún muy a menudo relacionados con la distancia, en oposición a las tarifas que se basan en el volumen total, penalizando de esta forma la difusión del trabajo a distancia. Las diferentes redes no son siempre compatibles y es difícil alcanzar su integración<sup>12</sup>.

Sin embargo, el mayor impedimento para una adopción más amplia y rápida del trabajo a distancia, parece ser el relativo a los factores culturales y de organización<sup>13</sup>. La dirección puede no fomentar el trabajo a distancia a causa de su novedad y de los problemas que éste puede introducir en términos de control y supervisión de la dirección. Los sindicatos pueden estar indecisos a tomar posiciones firmes sobre un fenómeno que está fuera del contexto en el que tradicionalmente operan. Los trabajadores pueden encontrar difícil abandonar un ambiente de trabajo "familiar" para enfrentarse al desafío de nuevas organizaciones personales y sociales. Todos estos factores han conducido a una expansión relativamente lenta del trabajo a distancia en términos del número de trabajadores a distancia.

Sin embargo, algunos estudios han mostrado un interés creciente por el trabajo a distancia. Una encuesta representativa realizado en 1984 que abarcó más de 10.000 personas en la República Federal de Alemania, Francia, Italia y el Reino Unido señaló que en una población empleada de 90 millones, 13 millones aceptarían el trabajo a distancia. La mayor proporción de interés se dio en el Reino Unido (más del 20%) y la menor en la República Federal de Alemania (8%)<sup>14</sup>. Otra encuesta realizada por British Telecom en 1987 calculó el número potencial de trabajadores a distancia –en ese año, y la proyección para 1995– basándose en el número de trabajadores cuyo trabajos les permitiría hacer trabajo a distancia, y que psicológicamente estaban dispuestos a hacerlo<sup>15</sup>. Los resultados mostraron que una cuarta parte estaban preparados para el trabajo a distancia en el domicilio sobre una base a jornada completa, y hasta un 50% sobre una base a tiempo parcial. En 1995, estos porcentajes se incrementarían al 30% y 55% respectivamente. Finalmente, el desarrollo en los años recientes del trabajo a distancia "en el extranjero", debe ser mencionado. El trabajo a distancia en el extranjero se realiza en un país diferente de la compañía matriz, generalmente

en un país en vías de desarrollo. La expansión de los trabajos en el extranjero se basa a menudo en la existencia de tecnologías de la información con hardware y software compatibles; la existencia de una mano de obra flexible, a menudo joven, familiarizada con la utilización de dichas tecnologías; el aumento de los costes internos y la disponibilidad de trabajo a coste más bajo en el extranjero; y en el hecho de que las operaciones de este tipo requieren menos inversión y permiten una rápida recogida en caso de contracción de la actividad. Hasta ahora la amplitud de las operaciones en el extranjero no es muy grande. Además, los futuros desarrollos tecnológicos pudieran eliminar la necesidad de ciertos tipos de operaciones en el extranjero, especialmente cuando se basen en la realización de tareas bastante elementales.

### Distribución de los trabajadores a distancia por sexo y ocupaciones

Las ocupaciones con las que encaja el trabajo a distancia son, en primer lugar, aquellas que utilizan de forma amplia las tecnologías de oficinas. Pueden dividirse en dos grandes grupos: trabajos de secretaría y administrativos por una parte, y trabajos técnicos de gerencia o profesionales por otra parte. Esta es una distinción fundamental porque estos dos grupos tienen usualmente bastantes características diferentes: una fuerza laboral principalmente femenina y a menudo con especialización media en el primer grupo; una fuerza laboral especializada y fundamentalmente masculina en el segundo grupo. Sus posiciones de negociación, condiciones de trabajo, y condición de empleo pueden variar grandemente.

Dentro de estas amplias categorías ocupacionales, puede hacerse una amplia gama de trabajos específicos utilizando el trabajo a distancia. Una lista de las veinticinco primeras ocupaciones en el trabajo a distancia, identificadas por la Compañía de Servicios Electrónicos en los Estados Unidos, incluyen a siguientes<sup>16</sup>: “agentes de viaje, escritores, vendedores (o receptores de pedidos de catálogo, u oficinistas de reserva), agentes inmobiliarios, libreros, programadores de ordenadores, abogados, agentes de compra, oficinistas contables, secretarias, auxiliares administrativos, agentes de seguros, agentes de seguridad (agentes o vendedores), analistas de sistemas, calculistas, ingenieros, asesores (de formación profesional o educativos), personal de relaciones públicas de trabajo (analistas de trabajo, procesadores de aplicaciones) operadores de ordenadores, oficiales de banca (finanzas, créditos, agentes de visitas), arquitectos, procesadores de textos, oficinistas de entrada de datos, gerentes de comercialización, y diversos gerentes.”

En 1983, la Comisión de Igualdad de Oportunidades en el Reino Unido hizo un estudio para intentar localizar a las personas que estaban trabajando con las nuevas tecnologías desde su casa<sup>17</sup>. Buscó información sobre la clase de trabajo que los individuos estaban haciendo, tarifas del salario, y otras condiciones. De entre un limitado número de los que contestaron al cuestionario, tres cuartas partes estaban trabajando a domicilio en trabajos con ordenador. La mayoría eran programadores y analistas (63 por 100), suponiendo los asesores informáticos y los oficinistas el 10 por 100 cada uno de ellos, seguidos por los directores de proyecto, traductores, escritores y relaciones públicas con un 5 por 100 cada uno de ellos.

Se explican también las diversas actividades y ocupaciones del trabajo a distancia en los casos recogidos en la Parte II de la *Recopilación*: personal de procesamiento y entrada de datos; programadores, analistas, ingenieros, planificadores, investigadores y gerentes; diseñadores de sistemas y de ordenadores, expertos de comercialización, investigadores de mercado, planificadores de negocios, abogados, financieros, expertos fiscales, jefes de personal; periodistas regulares y por propia cuenta; traductores; asesores; personal de venta; y telefonistas.

La distribución de las ocupaciones del trabajo a distancia refleja las amplias tendencias sociales, particularmente la posición desventajosa de la mano de obra femenina. Las mujeres predominan en el trabajo de secretariado y administrativo; las mujeres suponen hasta el 90 por 100 de la fuerza de trabajo a tiempo parcial; las mujeres usualmente soportan la carga del cuidado de los hijos y las actividades familiares. No es sorprendente que en el trabajo a distancia, que a menudo refleja estas características, predominen las mujeres. Así, el perfil de un trabajador a distancia femenino pudiera ser el de una persona con unos 30 años, establecida en el domicilio y con un cierto número de hijos<sup>18</sup>. Esta perfil, sin embargo parece ser verdadero sólo en parte. Una investigación realizada en 1985 en los Estados Unidos sobre una muestra de 14.000 trabajadores a domicilio femeninos –aunque no necesariamente trabajadores a distancia– señala que la imagen pública predominante de las mujeres trabajadoras con base en el domicilio era una fábula. La mitad de las mujeres que contestaron a la investigación eran mayores<sup>19</sup>. En el caso de Typing Plus en el Reino Unido, el número de mujeres trabajadoras a distancia casadas y con hijos pequeños, está igualado con el número de mujeres solteras sin hijos de unos 20 años. Estas últimas usan la mecanografía como un medio de asegurarse un ingreso básico durante la semana laboral de forma que puedan dedicar el resto de su tiempo a estudiar o a un trabajo creativo.

Incluso la idea de que las mujeres trabajadoras a distancia están implicadas solamente en trabajos no profesionales, está proporcionando un camino para

nuevas realidades, como en el caso de la Pacific Bell en California. La mayor parte de las mujeres trabajadoras a distancia en esta empresa son, de hecho, profesionales solteras que no tienen hijos. Sus razones para trabajar a domicilio parecen ser las mismas que las de los hombres implicados en el mismo programa de trabajo a distancia. Las entrevistas realizadas en Australia en la segunda mitad del año 1988 indicaron que mientras que muchas mujeres adoptaron el trabajo a distancia por razones relativas al cuidado de los hijos y a responsabilidades domésticas, un número significativo estaban motivadas por necesidades financieras, de libertad, conveniencia, flexibilidad, así como por la estimulación y un sentido de realización<sup>20</sup>.

El trabajo a distancia es a veces contemplado como una alternativa para el cuidado de los hijos. La actitud de la empresa es muy importante en este sentido. En el caso de Pacific Bell y Travelers Insurance en los Estados Unidos, la posición de la empresa es la de que el trabajo a domicilio no puede ni debe ser considerado como una solución regular a los problemas del cuidado de los hijos. En este contexto la posición de las autoridades públicas es también relevante. El trabajo a distancia, especialmente si se expande substancialmente en el futuro, es probable que llegue a ser un tema importante en la distribución de los recursos públicos para las iniciativas relativas a las guarderías.

### **Distribución geográfica del trabajo a distancia**

La distribución geográfica del trabajo a distancia refleja en gran medida la difusión de las tecnologías de la comunicación en diversos países. Los Estados Unidos son los líderes en este área con numerosas empresas implicadas en experimentos de trabajo a distancia e interés creciente del sector público. Sigue a continuación el Reino Unido, con diversas iniciativas en los sectores públicos y privados. Francia fue un precursor en lanzar el trabajo a distancia con las iniciativas tomadas por el Ministerio de Correos y Telecomunicaciones desde el comienzo de los años 80. Pueden encontrarse también allí una serie de experimentos privados, en los que el trabajo a distancia parece extenderse sobre unas bases individuales y de pequeños grupos, y principalmente para actividades profesionales, más que para actividades a gran escala o tareas administrativas. En la República Federal de Alemania, el animado debate sobre trabajo a distancia no está en concordancia con el número de experimentos concretos, aunque pueden mencionarse algunos programas y casos significativos de trabajo a distancia.

El trabajo a distancia parece estar aún en su infancia en Australia y Canadá. Sin embargo, muestra signos de crecimiento, especialmente en Canadá. Un estu-

dio sobre el trabajo a distancia por 250 de las mayores corporaciones establecidas en Canadá indicó que aunque unos dos tercios de las 54 empresas que respondieron utilizaban tecnologías altamente sofisticadas, solamente el 20,8 por 100 de estas empresas habían implantado el trabajo a distancia. Sin embargo, alrededor de un 42 por 100 de estas empresas estaban preparando o considerando la introducción del trabajo a distancia<sup>21</sup>.

Diversas empresas en los Países Bajos han estado experimentando con el trabajo a distancia a una escala relativamente modesta a lo largo de la última década, pero actualmente el Ministerio de Tráfico y Transporte ha lanzado un experimento importante para comprobar el potencial del trabajo a distancia para reducir la congestión del tráfico en las horas puntas. Se han realizado también ciertos experimentos en Suiza en el contexto de la escasez de trabajo y del desarrollo económico de las regiones montañosas.

En los países escandinavos, el trabajo a distancia ha tomado la forma de centros en los suburbios y, especialmente en los años recientes los denominados "centros rurales telemáticos". En Suecia, se estimó que aproximadamente 45.000 personas estaban implicadas en actividades de trabajo a distancia en 1986-87, siendo esta cifra más del doble que la de los últimos 5 años<sup>22</sup>. Sin embargo, esta estimación debe considerarse con precaución dado el amplio significado que expresiones tales como "trabajo a domicilio" y "trabajo a distancia" tienen en Suecia. En Finlandia, el trabajo a distancia es aún raro pero se ha lanzado el primer experimento de "centro de trabajo remoto". El trabajo a distancia no está extendido en Noruega y Dinamarca aunque sin embargo los centros compartidos y los centros rurales telemáticos están extendiéndose a estos países. Se han comunicado experimentos de trabajo a distancia en otros países industrializados. En Japón se han adoptado oficinas satélite, particularmente como una alternativa al desplazamiento al trabajo en el área de Tokio.

Pueden también citarse ejemplos de trabajo a distancia en el "extranjero". Las empresas americanas utilizan a trabajadores locales para procesamientos de datos conectados electrónicamente y tareas administrativas en países tales como Barbados, China, India, Irlanda, Jamaica, México, la República de Corea y Singapur. Se informa de experiencias semejantes también en Australia, donde el procesamiento de datos se ha subcontratado en Singapur y las Filipinas<sup>23</sup>.

### **Distribución sectorial del trabajo a distancia**

La industria de telecomunicaciones, la fabricación de computadores, y la industria del software son los principales sectores donde se encuentra el trabajo a

distancia. Sin embargo, como se observa en la Parte II, el trabajo a distancia se encuentra en una amplia gama de sectores.

La *industria de telecomunicaciones* está a la vanguardia de las iniciativas del trabajo a distancia, a menudo con objeto de comprobar y comercializar los productos. La US WEST y la Pacific Bell, las mayores compañías telefónicas en los Estados Unidos, tienen programas de trabajo a distancia para sus empleados. France Telecom está experimentando el trabajo a distancia. Standard Telefon und Radio (STR) en Suiza, estableció una oficina satélite en 1985 para hacer frente a la escasez de trabajadores cualificados.

Las *compañías de fabricación de ordenadores* han expresado un interés particular en el desarrollo del trabajo a distancia y en ser competitivas en la aplicación de los sistemas de software y de ordenadores. International Computers Ltd. (ICL) del Reino Unido, introdujo el trabajo a distancia en el año 1969 para retener al personal especializado. International Business Machines (IBM) de los Estados Unidos, puso a disposición de los empleados en 1988 unas opciones del trabajo a distancia durante el permiso personal. NEC, una empresa de ordenadores japonesa, estableció una oficina satélite en un suburbio de Tokio en 1984 en un intento de hacer frente a la escasez de ingenieros de desarrollo de software.

En el *sector de la banca y el seguro*, Mutuelles Unies, una compañía de seguros de Francia, ha utilizado el trabajo a distancia desde 1980 para permitir a los empleados femeninos trabajar los miércoles, ya que las escuelas en Francia cierran ese día. La Travelers Insurance Company de los Estados Unidos, introdujo el trabajo a distancia a domicilio en 1987 con objeto de aumentar la productividad, hacer ahorro en los costes y retener al personal especializado. Crédit Suisse, un gran banco suizo ha establecido en los últimos años seis oficinas satélites a lo largo de Suiza para hacer frente a la escasez de especialistas en ordenadores en el área de Zurich, donde está localizada la oficina central del banco. Crédito Emiliiano, un banco italiano, utiliza el trabajo a distancia para garantizar la supervisión del sistema de información por la noche, y durante los fines de semana.

Los gobiernos nacionales y locales de ciertos países están crecientemente dando a los empleados la opción de hacer trabajo a distancia. El Consejo del Condado de Hampshire (Reino Unido) introdujo el trabajo a distancia en 1987 como parte de un paquete de organizaciones de trabajo flexible. El Gobierno de los Estados Unidos proporcionó a los empleados federales la oportunidad de hacer trabajo a distancia desde junio de 1990. El Ministerio de Tráfico y Transportes de los Países Bajos gestionó un experimento de trabajo a distancia durante el año 1990 para comprobar el potencial del trabajo a distancia para reducir la congestión del tráfico. Como parte de un esfuerzo global para crear trabajos uti-

lizando trabajo a distancia en las áreas rurales de Suecia, los Consejos del Mercado de Trabajo comenzaron en 1990 a administrar las prestaciones de desempleo en metálico de las oficinas de desempleo para establecerlas en las villas rurales.

La *industria de publicación e impresión* está descubriendo que el trabajo a distancia es un medio de producción más eficaz. El periódico *Le Monde* en París utiliza crecientemente el trabajo a distancia para el diseño por los periodistas de los textos que se transmiten directamente para la reproducción. En la República Federal Alemana, una empresa de artes gráficas está utilizando a los trabajadores a distancia a domicilio para hacer frente a los períodos de mayor demanda. En el Reino Unido, Fintech una empresa de publicación de periódicos emplea a editores independientes con contratos a largo plazo para hacer trabajo a distancia.

Ciertas compañías que ofrezcan *servicios*, particularmente en procesamiento de textos, servicios personales y software, están volviendo al trabajo a distancia. En Francia PBS ofrece servicios de mecanografía utilizando trabajadoras a distancia con base en una oficina de una villa distante 300 kilómetros de las oficinas centrales de París. Typing Plus, en el Reino Unido, también ofrece servicios de mecanografía utilizando trabajadores a distancia a domicilio.

*La comercialización y las ventas* son otras áreas en las que las empresas están descubriendo las ventajas del trabajo a distancia. JC Penney, una cadena de almacenes al detalle americana, comenzó a usar el trabajo a distancia en 1981 para hacer frente a los incrementos imprevistos de la demanda en los pedidos de catálogo por teléfono. Similarmente en los Países Bajos, una gran compañía de pedidos por correo, Otto, ha introducido el trabajo a distancia para tener mayor flexibilidad para hacer frente a las puntas de la demanda. A causa de la congestión de tráfico en el centro de Tokio una empresa de cosméticos en Japón permite a 200 de sus vendedores trabajar desde el domicilio.

Muy pocas *empresas de fabricación* están implicadas en el trabajo a distancia. Las que tienen trabajo a distancia lo utilizan para el personal de oficina. Mitsubishi Metal Corporation de Japón ha establecido una oficina satélite cerca de las casas de algunos de sus empleados de oficina con objeto de evitar el alto coste del espacio de oficina en la ciudad, así como para aliviar a los trabajadores de los grandes desplazamientos al trabajo. Fokker, la industria nacional de aviación de los Países Bajos, tiene una oficina satélite alejada de la oficina central de forma que puede contratar mecanógrafos locales para la entrada de datos.

*Varias empresas consultoras y organizaciones sociales de bienestar* han tomado ciertas iniciativas sobre el trabajo a distancia en el campo de la formación profesional, particularmente para los minusválidos. LIFT Inc, en los Estados Unidos,

ayuda a las personas físicamente disminuidas a encontrar empleo mediante la formación en el trabajo a distancia. Fokus, una organización nacional de bienestar social de los Países Bajos, asesora a los grupos de condición económica baja a obtener un ingreso mediante el trabajo a distancia. En el Reino Unido, una empresa consultora, IT World Ltd., ofrece formación profesional para trabajo a distancia a personas disminuidas para mejorar sus oportunidades de empleo.

### **Trabajo a distancia para minusválidos y para trabajadores en áreas aisladas y rurales**

Dado que el impacto del trabajo a distancia sobre el empleo está aún limitado en términos cuantitativos, merece una atención especial las oportunidades que ofrece a categorías especiales de trabajadores.

La tasa de desempleo para las *personas disminuidas* es alta: en el Reino Unido es del 62%; en los Estados Unidos del 66%; y en Japón del 53%. Estas cifras son más de 5 veces superiores a la tasa promedio<sup>24</sup>. La introducción de nuevas tecnologías ofrece un campo de acción para los efectos positivos y negativos sobre el empleo de estas personas. Por un lado, muchos trabajos idealmente adecuados para los trabajadores disminuidos, se han eliminado a través de la automatización y robotización. Por otro lado, los desarrollos en bioingeniería y bioelectrónica han dado como resultado la producción de equipo, instrumentos y adaptaciones específicamente diseñadas para ayudar al trabajador disminuido a hacer muchos trabajos tan bien como cualquiera<sup>25</sup>. Además, el trabajo puede ahora hacerse a distancia de el centro de trabajo convencional a través del trabajo a distancia. Además, el trabajo a distancia ofrece nuevos tipos de trabajos para las personas disminuidas. Esto permite un desplazamiento desde las tareas sencillas, tales como el cosido de muñecas o las direcciones en los sobres, hacia una amplia gama de trabajos en todos los niveles de especialización. Las perspectivas que ofrecen los nuevos medios tecnológicos y el trabajo a distancia son importantes. En 1984, el Fondo Social Europeo hizo un análisis estadístico de la dimensión de la población disminuida que podía implicarse en trabajo a distancia teniendo en cuenta cuatro criterios: idoneidad para el trabajo, calidad de la formación profesional recibida, movilidad y capacidad para utilizar el equipo; e inconvenientes económicos psicológicos o médicos<sup>26</sup>. El resultado de este análisis indicó alrededor de 100.000 personas o sea el 10% de la población físicamente disminuida podría beneficiarse del trabajo a distancia en Europa<sup>27</sup>. El porcentaje es más elevado para las personas disminuidas que ya están trabajando, y mucho más alto para las personas que llegaron a incapacitarse durante el curso de su

empleo. En este caso, podría emplearse hasta un 50 por 100 con una formación adecuada y unas adecuadas organizaciones de trabajo<sup>28</sup>.

En Francia, el Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle (Ministerio de Trabajo, Empleo y Formación Profesional) y el Ministère des Postes, des Télécommunications et de l'Espace (Ministerio de Correos, Telecomunicaciones y del Espacio) inició en 1984 un proyecto para mejorar las oportunidades de rehabilitación para las personas disminuidas, a través del trabajo a distancia. Once grandes empresas se asociaron a este gran proyecto que, aunque fue abandonado, tiene aún cierta importancia en algunas de estas empresas.

En el Reino Unido el Ministerio de Comercio e Industria inició en 1982 el "Proyecto de Unidades de Trabajo Remoto" para aplicar la tecnología de la información a una amplia gama de necesidades, incluyendo los requerimientos de las personas disminuidas. El proyecto previó el establecimiento de 100 unidades remotas. IT World Ltd. (una empresa de consultores) fue encargada de realizar el proyecto, y para 1986, se habían establecido alrededor de 100 unidades remotas. Esta experiencia inicial tuvo tal éxito que se expandió sobre una amplia base nacional.

A pesar de su potencial y del apoyo público, el trabajo a distancia para personas disminuidas no es fácil de introducir satisfactoriamente. Las nuevas tecnologías, aunque extraordinariamente flexibles, tienen que ser adaptadas a las necesidades especiales de las personas disminuidas. A menudo se requiere un período de ensayo para ajustar adecuadamente el sistema a estas necesidades, y pueden necesitarse reajustes después de algún tiempo. Además, dada la rápida evolución de las nuevas tecnologías, pueden ocurrir bastante frecuentemente cambios sustanciales en el hardware y software. Estos cambios pueden exigir una nueva "personalización" del equipo y una nueva formación específica. La formación es el tema central a este respecto. El trabajo a distancia para los disminuidos casi siempre exige un programa específico de formación.

Los aspectos organizativos son también relevantes, particularmente en lo relativo a la adaptabilidad de las diversas formas de trabajo a distancia para las personas disminuidas. En 1989 se hizo un estudio en Irlanda sobre el potencial del trabajo a distancia para las personas disminuidas, tal como se concebía por las mismas personas disminuidas. Este estudio señaló que los trabajadores a distancia con base en el domicilio, tendían a preferir actividades orientadas hacia los negocios, principalmente porque eran individuos altamente motivados y emprendedores, capaces de organizar su trabajo desde el hogar. Los participantes en un "proyecto con base en un centro" (un tipo de centro satélite) aspiraban en cambio a un trabajo convencional del "tipo de oficina", y preferían este tipo de

trabajo a distancia por las oportunidades que ofrecía para contacto social y el apoyo de grupo en la ejecución del trabajo<sup>29</sup>. Es necesario tomar unas medidas que unan al trabajador a distancia a la organización y a sus empleados. En los experimentos realizados hasta ahora, los trabajadores a distancia han tenido contacto regular con sus organizaciones de empleo. Sin embargo, la frecuencia del contacto varió considerablemente. Dependía en gran medida de la naturaleza del trabajo realizado y de la gravedad de la incapacidad. Con objeto de superar algunas de las dificultades personales, se prestó especial atención a la selección de las personas disminuidas que se implicarían en los experimentos del trabajo a distancia. Los factores psicológicos, tales como la confianza en sí mismo, criterio independiente, creatividad y claridad de discernimiento, se tienen particularmente en cuenta cuando se contrata a trabajadores a distancia disminuidos<sup>30</sup>.

Proporcionándole el apoyo necesario, el trabajo a distancia puede abrir nuevas oportunidades para las personas disminuidas, especialmente para aquellos con graves impedimentos de movilidad. Sin embargo, el trabajo a distancia –especialmente el trabajo a distancia realizado desde el hogar– no debe ser considerado como una panacea. Aun sin tener en consideración los riesgos de explotación, muchas personas disminuidas, tal como los que no tienen incapacidades, aspiran a alcanzar un empleo satisfactorio de forma convencional, con todas las prestaciones sociales asociadas, y la consolidación de una forma de vida. El trabajo a distancia puede consecuentemente ser conveniente en algunas circunstancias, pero no debe ser considerado como la respuesta general a los problemas de empleo de las personas disminuidas.

El trabajo a distancia puede ofrecer también nuevas oportunidades de trabajo para los *trabajadores en área rurales y aisladas* y ayudar a reducir las desigualdades regionales. La idea de crear empleo mediante el trabajo a distancia en áreas aisladas y rurales es reciente. Ha surgido de las iniciativas públicas para proporcionar servicios que no estaban previamente disponibles en áreas remotas. La Comisión de las Comunidades Europeas ha destacado el potencial del trabajo a distancia “para reducir el vacío económico y social entre las regiones urbanas y rurales, centrales y periféricas, y por la necesidad de eliminar la gran atención al trabajador a distancia individual para que se encuadre en el grupo de trabajo y en una organización o mercado más amplio”<sup>31</sup>.

La primera aplicación para las regiones aisladas de las oportunidades ofrecidas por las nuevas tecnologías de telecomunicación e información, ha sido la creación de los centros rurales telemáticos. Son unos lugares donde las nuevas tecnologías están a disposición de cualquiera que esté interesado en su utilización. Los centros rurales telemáticos constituyen el “eslabón faltante” entre las áreas remotas y con población diseminada y los centros de información. El Go-

biero de Suecia ha declarado que el establecimiento de los centros rurales telemáticos tiene una prioridad principal en su campaña por las áreas rurales. Se han hecho planes para establecer centros rurales telemáticos en algunos países en vías de desarrollo tales como Benín, India, Indonesia, Nigeria, Nueva Guinea, Srilanka, la República Unida de Tanzanía, y en diversos países de Latinoamérica<sup>32</sup>.

Los centros rurales telemáticos permiten a las poblaciones aisladas tener acceso a una amplia gama de servicios, incluyendo la formación a distancia. Además, un cierto número de ordenadores locales están conectados al ordenador principal del centro rural telemático. Las personas que realizan los trabajos pueden trabajar a domicilio, pero también pueden unirse a sus colegas en el centro rural telemático si prefieren hacerlo así. Los centros rurales telemáticos también ofrecen servicios a pequeñas y grandes empresas de la región. Los centros rurales telemáticos también funcionan como oficinas para ciertas pequeñas empresas.

En la Parte II se describen varios casos de trabajo a distancia para los trabajadores disminuidos y para los de las áreas aisladas y rurales.

## TRABAJO A DISTANCIA Y CONDICIONES DE TRABAJO

El trabajo a distancia se encuentra en diversos sectores, ocupaciones y países. Supone inevitablemente un modelo desnivelado de las condiciones de trabajo. Depende mucho del alcance del trabajo a distancia, de los fines organizativos para su introducción, del tipo de trabajo y de la posición legal de los trabajadores a distancia. Las nuevas tecnologías son también importantes, pero su impacto no debe ser sobreestimado. Hay ya un amplio margen para la evolución de las condiciones de trabajo de los trabajadores a distancia en el futuro. El trabajo a distancia puede beneficiar a los trabajadores a distancia mejorando la flexibilidad de su tiempo y aumentando su autonomía; puede también reducir sus ingresos, reducir sus prestaciones y afectar a su salud. El resultado final dependerá de si se afrontan rápida y efectivamente los problemas.

### Remuneración y prestaciones

El nivel de remuneración y de otras prestaciones de los trabajadores a distancia, dependen en gran medida de su condición legal del empleo y de su trabajo.

En las grandes sociedades de telecomunicaciones y de ordenadores y en las agencias gubernamentales, donde el trabajo a distancia está más desarrollado, la tendencia predominante parece ser el mantenimiento de la condición de emplea-

do asalariado regular con el mismo salario y condiciones que los trabajadores equidistantes de las oficinas centrales. Alternativamente, los trabajadores a distancia pueden recibir retribuciones equivalentes a las pagadas en el mercado de trabajo local para el mismo tipo de trabajo. En ciertos casos donde hay gran demanda de especialistas, por ejemplo los comentaristas financieros empleados por Fintech en el Reino Unido, los trabajadores a distancia están en situación de negociar unas mejores condiciones de salario y prestaciones que el promedio de las tarifas locales.

Hay, sin embargo, excepciones importantes a la equivalencia de salarios y prestaciones. La investigación realizada en el Reino Unido por la Unidad de Bajos Salarios en 1983, puso de manifiesto diferencias significativas entre el nivel de remuneración de los profesionales de ordenadores que hacían trabajo a distancia, y la de los trabajadores internos de la empresa que realizaban actividades semejantes. En contraste con el precio horario de 4,63 libras para los trabajadores a distancia, los profesionales informáticos de la empresa recibían una compensación horaria que variaba de 5,69 a 6,54 libras. Además, la compensación por horas extras, que representa una proporción considerable de los ingresos en la industria de ordenadores, no se paga usualmente a los trabajadores a domicilio según se refleja en esta investigación<sup>33</sup>. Una investigación realizada en Suecia con una muestra de 128 trabajadores remotos (la mayoría de ellos eran trabajadores a distancia) puso de manifiesto que el 26 por 100 había realizado horas extras sin compensación durante su trabajo a distancia<sup>34</sup>.

La principal razón para no proporcionar prestaciones a algunos trabajadores a distancia, es la de su trato como trabajadores autónomos o contratistas independientes (ver a continuación en “La condición legal de los trabajadores a distancia”). Los honorarios de los servicios se acuerdan según estas condiciones, o se aplica el pago a precio por pieza. Los trabajadores a distancia reciben así una retribución inferior, y pierden otras prestaciones (permiso retribuido, permiso por enfermedad, seguridad social). Normalmente esto es una consecuencia de los intentos por parte de las empresas para usar el trabajo a domicilio para reducir los costes de trabajo, particularmente para el trabajo de entrada de datos y procesamiento de textos.

Esta lógica de ahorro de costes es evidente en el caso de una compañía de investigación de mercados americana que, en 1985, convirtió ciertos trabajos de entrada de datos de la oficina en trabajo a distancia. En 1985 el coste para la compañía era de \$14,13 por hora y persona para el trabajo de entrada de datos realizado en la oficina, mientras que en 1986 era de \$6,70 por hora y persona por el mismo trabajo realizado a domicilio, dando como resultado unos ahorros netos de \$7,43. Este ahorro de costes se debió a cierto número de factores, inclu-

yendo la retribución horaria más baja (alrededor de un 20 por 100 inferior); la eliminación de prestaciones (30 por 100 del salario); ahorros en el espacio de oficinas, electricidad y equipo; menores costes de la supervisión de los trabajadores en la empresa; y eliminación del uso de servicios de contrata externos para hacer el trabajo en exceso.

Se ha informado sobre los precios salariales relativamente bajos en el caso de trabajadores empleados en centros electrónicos en el extranjero o conectados con satélites. Parece que aquí el beneficio para la empresa es fundamentalmente la diferencia entre el coste de trabajo en su propio país comparado con el de los países, usualmente países en vías de desarrollo, donde se hacen estas operaciones. Por ejemplo, una empresa americana de trabajo a distancia en el extranjero, paga a los trabajadores jamaicanos que hacen trabajo especializado de entrada de datos \$1,00 a la hora (que es el salario mínimo en su país), mientras que en los Estados Unidos, un trabajador que hace el mismo trabajo puede ganar entre \$5,00 y \$12,000 a la hora, dependiendo de la localización geográfica.

La remuneración de los trabajadores a distancia puede también ser afectada por los intentos para introducir flexibilidad en los procesos de producción para hacer frente a las fluctuaciones de la demanda. Esto a veces da lugar a diferentes categorías de trabajadores a distancia empleados por la misma empresa, algunos como empleados regulares y otros como temporeros o trabajadores a tiempo parcial. Una gran empresa de impresión en la República Federal de Alemania, subcontrata el trabajo a una pequeña empresa que emplea mujeres trabajadoras a distancia temporeras y a tiempo parcial. Los trabajadores a tiempo parcial reciben salarios más bajos que sus colegas de la empresa, y no tienen representación sindical. Los trabajadores temporeros son retribuidos con bajas tarifas por página y no tienen cobertura de la seguridad social. Al mismo tiempo, la empresa emplea directamente a cierto número de trabajadores a distancia que están clasificados como autónomos y que son retribuidos a tarifa por pieza. Mientras que la remuneración y prestaciones por una hora de trabajo para un componedor de textos en la empresa están por encima de los 100 marcos alemanes, un trabajador a distancia recibe entre 16 y 24 marcos.

Un factor importante que afecta a los ingresos de los trabajadores a distancia es el relativo a la provisión por la empresa del equipo necesario. La tendencia parece ser que las empresas proporcionan el equipo necesario cualquiera que sea la condición de empleo. Sin embargo, hay ejemplos donde los trabajadores a distancia están obligados a comprar o alquilar su equipo. Este es particularmente el caso de los trabajadores independientes. Una compañía de seguros de los Estados Unidos exige a sus trabajadores a distancia que alquilen el equipo de procesamiento de textos por \$2.500 al año, así como que paguen los gastos de papel.

## Horas de trabajo y organización del tiempo de trabajo

Los trabajadores a distancia normalmente no están sometidos a un horario de trabajo rígido. Tienen libertad a menudo para escoger cuándo, y por cuánto tiempo quieren trabajar, y también para determinar los paros y descansos durante su tiempo de trabajo. Por ejemplo, una encuesta a 46 trabajadores de oficina a domicilio (profesionales, directores y administrativos), realizada en los Estados Unidos, mostró que las personas de todas las categorías de trabajo salían favorecidas con sus posibilidades de horario flexible. Solamente el 40% de los entrevistados comenzaban el trabajo a horas convencionales entre 7 y 9 hs. de la mañana, y más de la mitad del grupo trabajaba por la noche. En particular, los programadores preferían el trabajo de noche y fuera de horas cuando había menos demanda del computador central<sup>35</sup>.

Debido a la legislación protectora relativa a la duración del tiempo de trabajo, es muy difícil para los trabajadores a distancia cumplirla; pueden encontrarse atrapados en situaciones difíciles cuando intenten combinar las obligaciones de trabajo y la vida familiar. Dependiendo de la cuantía del trabajo recibido, pueden estar presionados para trabajar por la noche o en fines de semana, o durante períodos prolongados con objeto de cumplir los plazos. El trabajo extra llega a ser común, a menudo en la forma de trabajo adicional –a veces bastante considerable– para terminar precisamente el “pequeño extra” que se pide. Dicho tiempo extra puede que no sea retribuido. Al mismo tiempo, puede pedirse a los trabajadores a distancia que hagan sustituciones en los períodos de punta, como es el caso de una empresa de artes gráficas en la República Federal de Alemania, y de las empresas de pedidos por correspondencia por teléfono en los Países Bajos y los Estados Unidos. Sin embargo, son solamente retribuidos por las horas realmente trabajadas.

Una gran proporción de trabajadores a distancia son trabajadores a tiempo parcial. El trabajo a tiempo parcial puede satisfacer las necesidades de categorías especiales de trabajadores a distancia, tales como las mujeres con niños. Un estudio realizado en 1983 por la Unidad de Bajos Salarios en el Reino Unido<sup>36</sup> mostró que el trabajo medio semanal de los trabajadores a distancia de la muestra investigada fue igual a 22 horas y 40 minutos. El número medio de horas al día era 4,74, trabajando el grupo más numeroso (32%) cuatro horas. El trabajo a tiempo parcial viene a veces acompañado con aumentos de productividad<sup>37</sup>. Esto puede explicar algunos de los incrementos de productividad que se han observado en relación con el trabajo a distancia.

Muchos trabajadores a distancia trabajan en un trabajo a jornada completa, parte del cual es hecho en casa, y parte en la oficina. Esto ofrece ciertas ventajas

y ayuda a evitar el aislamiento, tensiones y desmotivación unidas al trabajo a distancia a jornada completa. Parece que tales organizaciones probablemente sean la forma dominante de trabajo a distancia en el futuro. Un estudio realizado en la República Federal de Alemania sobre la frecuencia y duración de las visitas a la oficina de este tipo de trabajadores a distancia indicó que el 19% de las personas entrevistadas estaban presentes en su oficina varias veces al mes, el 19% una vez como mínimo a la semana, y el 24 por ciento varias veces a la semana. La inmensa mayoría (89%) de estas visitas duraban más de una hora<sup>38</sup>.

El trabajo a distancia ofrece una relación completamente nueva entre el tiempo de trabajo y el tiempo de ocio. Los trabajadores a distancia pueden, en muchos casos, organizar la forma en la que ellos quieren combinar su trabajo, actividades de ocio y familiares durante el día. Esta es la razón por la que muchos trabajadores optan por el trabajo a distancia. Pero esta difuminación del tiempo dedicado a diferentes actividades puede también crear confusión y tensiones. Consecuentemente, se recomienda a menudo que los trabajadores a distancia utilicen una autodisciplina al decidir el tiempo dedicado a su trabajo y a otras actividades. Los trabajadores a distancia pueden también disfrutar de tiempo adicional puesto a su disposición por el hecho de que no tienen que ir al lugar del trabajo. Una cuarta parte de los trabajadores de la Comunidad Europea gastan más de una hora al día en ir al trabajo con significativas consecuencias negativas en términos de seguridad e higiene, consumo de energía, contaminación y tiempo perdido. Se ha estimado que del 35 al 40 por 100 de los viajes al trabajo al centro de Londres son debidos a trabajos que pudieran finalmente ser hechos mediante trabajo a distancia<sup>39</sup>. El trabajo a distancia puede así ayudar a minimizar los problemas de transporte al trabajo y puede ofrecer ventajas positivas para la calidad de la vida del trabajo y del hogar.

### Cambios en la organización del trabajo y en el modelo de dirección

Una empresa que trabaja con trabajadores a domicilio tiene que enfrentarse a problemas organizativos completamente nuevos y encontrar soluciones innovadoras. Los problemas esencialmente están relacionados con la supervisión, coordinación y motivación de una fuerza de trabajo dispersa; las objeciones a las funciones jerárquicas tradicionales y al principio de autoridad; la eliminación de la función de dirección intermedia; y problemas de comunicación, diálogo, información del resultado de un proceso, y lealtad a la empresa. Estos cambios pueden también crear problemas para el resto de la organización.

Rank Xerox en el Reino Unido ha indicado que las formas adecuadas de organización del trabajo para el trabajo a distancia deben tener como mínimo seis características: deben ser más adaptables que rígidas; deben implicar costes generales considerablemente bajos; deben aumentar la creatividad; deben ser orgánicas e implicar a las personas; y deben motivar la producción de trabajo de calidad<sup>40</sup>.

Se han sugerido varios cambios en las formas de dirección para el trabajo a distancia: desde una dirección basada en una “aprobación antes del hecho” a una dirección basada en un “revisión de hecho”<sup>41</sup>; desde una filosofía de “piensa y actúa” a una de “piensa a lo largo del planteamiento del trabajo”<sup>42</sup>; y desde “un control externo”, basado en procedimientos formales y medidas formales del producto, a un “control interno” que pudiera proporcionar a los trabajadores a distancia las herramientas que necesitan para comprobar su propio trabajo<sup>43</sup>. En otros términos, el trabajo a distancia requiere una forma de dirección que supervise los resultados (resultados del trabajo) más que los insumos (formas de trabajo, tiempo de trabajo, etc.). Esto requiere una dirección abierta a la descentralización y a la implicación más que a la centralización y al control.

Las nuevas tecnologías juegan un papel importante a este respecto. Pueden ser utilizadas para aumentar el control y la presión de trabajo verificando las impresiones y las tasas de error. Además, la tecnología puede utilizarse para hacer que se cumplan los horarios y funcionamiento de la maquinaria y los plazos de entrega. Finalmente, la tecnología de la información puede utilizarse para la “supervisión electrónica” y la inspección del proceso de trabajo. En este contexto surge un problema especial cuando las empresas necesitan garantizar la confidencialidad y seguridad de ciertos tipos de información.

Desde una perspectiva diferente, las nuevas tecnologías pueden facilitar la descentralización, comunicación, y diálogo con los trabajadores a distancia, e incrementar la confianza, lealtad y responsabilidad del empleado. Ya que las nuevas tecnologías están abiertas a diferentes opciones, el planteamiento organizativo final del trabajo a distancia dependerá de la empresa y de las estrategias directivas.

### **El impacto sobre la seguridad e higiene**

El trabajo a distancia puede afectar significativamente el bienestar físico y psicológico de los trabajadores a distancia.

Al separar los trabajadores de sus compañeros, el trabajo a distancia puede generar aislamiento y tensiones, y tener un impacto negativo sobre su moral. Las

entrevistas realizadas en 1981 en los Estados Unidos, indicaron que una cuarta parte de los trabajadores de oficina a domicilio entrevistados pensaban que eran solitarios, antisociales o introvertidos; con el 70 por 100 de ellos que decían que el número de sus contactos sociales era “más o menos el correcto”<sup>44</sup>. Un estudio realizado en el Reino Unido en 1983 mostró que el 60 por 100 de los trabajadores a distancia mencionaban la soledad como la mayor desventaja de su situación. El 22 por 100 consideraban que éste era un problema que les hacía preferir trabajar en una oficina satélite o en un centro en los suburbios<sup>45</sup>. Cuando en 1987 la Hudson’s Bay Company realizó un amplio estudio sobre los pros y contras del trabajo a distancia, la mayoría de los entrevistados dijeron que habían perdido el estímulo de intercambiar ideas con sus colegas<sup>46</sup>. La falta de integración diaria puede aislar progresivamente a los trabajadores a distancia desde el punto de vista profesional y personal y afectar al desarrollo de su carrera. Para contrarrestar estas consecuencias negativas, las empresas han utilizado una diversidad de iniciativas dirigidas a restablecer las relaciones profesionales y humanas.

Los directores de Control Data mantuvieron unas reuniones obligatorias una vez al mes como mínimo con sus empleados a distancia. Estos contactos directos estaban suplementados por “comentarios secretos sobre ordenadores”, que satisfacían igualmente necesidades de comunicación y sociales, tales como los descansos para el desayuno, y las discusiones informales<sup>47</sup>.

Los trabajadores a distancia de Rank Xerox Networking (trabajadores de red) están incluidos en los diagramas de organización del departamento y en las listas de divulgación relevantes; están invitados a las reuniones del departamento sobre actividades sociales e informativas; y están incluidos en los directorios telefónicos de la empresa. Se ha establecido también una asociación especial (Xandu) entre los trabajadores de redes y otros negociantes afiliados, para intercambiar servicios, información y “mantener contacto con la empresa matriz para el mutuo beneficio de ambas partes”. La eliminación del aislamiento no es, sin embargo, vista como la meta final, porque se teme que pudiera destruir el sentimiento de independencia, que es la base de la motivación personal de los trabajadores a distancia de Rank Xerox<sup>48</sup>.

Los centros de trabajo en los suburbios, y las oficinas satélites, son otra respuesta a la soledad y aislamiento generado por el trabajo a distancia. Los centros en los suburbios han sido bastante limitados y a veces no satisfactorios, a pesar de su gran pretensión, mientras que las oficinas satélites en la proximidad en las casas de los trabajadores, se están expandiendo progresivamente.

Otra forma de aliviar los problemas de aislamiento es la introducción de formas mixtas de trabajo, por medio de las que el trabajo a distancia a domicilio se combina con el trabajo en el centro de trabajo principal. Esta combinación mini-

miza el aislamiento permitiendo a los trabajadores compartir experiencias con otros trabajadores; tranquilizándoles mediante los contactos con su organización, y definiendo mejor su posición y condición dentro de un ambiente de trabajo más amplio.

El trabajo a distancia supone también normalmente el uso de unidades de representación visual (VDUs). Como con otros tipos de nuevas tecnologías las VDUs han dado lugar a un intenso debate y a menudo a controversias, en lo referente a sus implicaciones para los trabajadores, particularmente por los riesgos para su salud. Diversos países han establecido normas sobre la práctica para el uso de VDU, o directrices aconsejables, aunque relativamente pocos han aprobado leyes o publicado normas de obligado cumplimiento que se refieran específicamente a las VDUs. Estas incluyen una diversidad de asuntos, tales como preaviso, procesos de negociación y consulta con los trabajadores o sus representantes, formación, planteamiento del trabajo y seguridad en el mismo, pausas por descanso, máxima utilización de la VDU, protección durante el embarazo, protección ocular, y especificaciones sobre el puesto de trabajo y la maquinaria<sup>49</sup>. Todos estos puntos requieren una consideración especial en las situaciones del trabajo a distancia.

La posibilidad de la implicación de los sindicatos y trabajadores está ciertamente limitada por la composición y localización dispersa de la fuerza del trabajo, aunque los amplios y sofisticados lazos de comunicación hacen posible que el trabajo a distancia pueda, en principio, tener un papel más activo.

Los niveles adecuados de la protección sobre higiene y seguridad para los trabajadores a distancia pueden estar en peligro por las dificultades para realizar las inspecciones que aseguren que se mantienen las normas. El acceso de las autoridades públicas a las residencias privadas puede estar limitado. Sin embargo, los contratos de trabajo a distancia, incluyen a veces cláusulas especiales permitiendo las inspecciones. Un acuerdo por escrito entre los trabajadores a distancia y la empresa telefónica Pacific Bell de los Estados Unidos, establece el derecho de la empresa a visitar el domicilio con un preaviso de 24 horas para las comprobaciones sobre seguridad e higiene. Un acuerdo similar entre los trabajadores a distancia y el Condado de los Angeles, especifica que el espacio de trabajo en el domicilio debe mantenerse en condiciones seguras, libre de peligros y de otros riesgos para el empleado y el equipo. El acuerdo prevé inspecciones para que se cumplan estas condiciones.

La combinación del trabajo, actividades de ocio y familiares en el hogar pueden ciertamente crear situaciones peligrosas. El uso de las nuevas tecnologías puede aumentar el nivel del riesgo en una casa, de forma que llegue a convertirse en un lugar peligroso, en vez ser un área protegida<sup>50</sup>. Las restricciones urbanísti-

cas en muchos países limitan el uso del domicilio como un lugar de trabajo, pero en el caso del trabajo a distancia, estas actividades pueden fácilmente pasar desapercibidas. Consecuentemente, se está prestando una atención creciente a los planteamientos preventivos en el diseño arquitectónico de nuevas casas para los trabajadores a distancia con base en el domicilio y en la adaptación de las instalaciones existentes a sus necesidades particulares. Los estudios preliminares<sup>51</sup> sugieren que el lugar de trabajo debería estar “orientado al exterior”, con objeto de proporcionar a los trabajadores a distancia el acceso a unas vistas más estimulantes, compensando de esta forma su sensación de aislamiento; que el lugar de trabajo debería estar separado físicamente y psicológicamente de otras áreas del domicilio; que la habitación de trabajo debería estar tan cercana como sea posible a la puerta de entrada con objeto de minimizar el acceso físico o visual a áreas privadas de la casa; y que las instalaciones de teléfono deberían estar organizadas de tal forma que las necesidades de los trabajadores a distancia y las de su familia no estuvieran enfrentadas. Dichas medidas reducen las alteraciones y tensiones entre las personas, y podrían ser complementadas por campañas de información para alertar a las empresas y a los trabajadores a distancia sobre la importancia de los puestos de trabajo ergonómicamente satisfactorios, sobre la importancia de la adecuada iluminación y ventilación, y sobre otras medidas para asegurar que los lugares de trabajo son sanos y sin peligro.

## **LA CONDICION LEGAL DE LOS TRABAJADORES A DISTANCIA**

Un elemento principal en la determinación de las condiciones de trabajo es la condición legal asignada a los trabajadores a distancia. La cuestión básica es la naturaleza legal de la relación entre los trabajadores a distancia y sus empleadores. ¿Es el trabajador un empleado o un trabajador autónomo? ¿Se aplica la legislación relativa al trabajo a domicilio al trabajo a distancia realizado en casa?

Una visión general de las leyes de trabajo en los países donde existe el trabajo a distancia, muestra que los trabajadores a distancia no tienen una condición legal claramente definida. No hay legislación específica sobre trabajo a distancia en todos los países. Sin embargo, la condición del trabajador a distancia se ha debatido en la doctrina legal y la jurisprudencia reciente ha aclarado en cierto modo la cuestión.

## Legislación sobre trabajo a domicilio y trabajo a distancia

Pudiera parecer que la legislación relativa al trabajo a domicilio se aplica cuando el trabajo a distancia se realiza en la casa. Sin embargo, la legislación especial protectora para los trabajadores a domicilio normalmente está limitada al trabajo a domicilio manual, y como tal no se aplica a los trabajadores a distancia. En contraste, en la República Federal de Alemania, la Ley de Trabajo a Domicilio (Heimawrbeitsgesetz) se aplica a todas las formas de trabajo a domicilio, independientemente de la naturaleza del trabajo realizado. De acuerdo a la doctrina legal en este país, el trabajo a distancia off-line (fuera de línea) relativamente simple, tiene las mismas características que el trabajo industrial a domicilio. Aunque los trabajadores a distancia, como los trabajadores a domicilio, son independientes en relación con el tiempo de trabajo y la organización del mismo, no se consideran totalmente independientes ya que no están expuestos a los riesgos comerciales, y trabajan para los empleadores y no para el mercado<sup>52</sup>. Una resolución del Tribunal de Trabajo de Munich en un proceso sobre trabajo a distancia en 1984 tiende a apoyar este punto de vista. Se refería a dos mujeres que habían alquilado procesadores de textos de una empresa, y trabajaban en casa para la misma empresa sin compromisos a plazo fijo, y sin restricciones cuantitativas sobre su trabajo. El Tribunal dictaminó que estaban sujetas a la Ley de Trabajo a Domicilio<sup>53</sup>. Sin embargo, los trabajadores a distancia en línea (off-line) que están sujetos a la supervisión y control directas del empleador, no están incluidos en la mencionada ley, sino que se consideran empleados regulares. Los trabajadores a distancia en oficinas satélites son también tratados como empleadores regulares<sup>54</sup>.

Actualmente sólo un país, Suiza, está discutiendo la extensión de la Ley de Trabajo a Domicilio a los trabajadores a distancia<sup>55</sup>. La posibilidad de dichas extensiones es, sin embargo, ampliamente debatida en la Europa Occidental por los expertos legales<sup>56</sup>. Se ha indicado que aunque el trabajo a distancia puede ser comparado con el trabajo a domicilio en algunos aspectos (localización del lugar de trabajo fuera de la empresa, problemas relacionados con el aislamiento, problemas sobre el cumplimiento de la legislación protectora), en otros aspectos es diferente. Los trabajadores a distancia tienen lazos más directos con el empleador que los trabajadores a domicilio<sup>57</sup>. Aunque los trabajadores a domicilio reciben mensualmente instrucciones antes de que empiezan a trabajar y de que su producción es inspeccionada a la entrega, no hay control directo sobre su trabajo durante su ejecución, lo que no es siempre el caso del trabajo a distancia. Podría consecuentemente parecer que, dada la complejidad de categorías de trabajo a distancia, no pueda establecerse simplemente que el trabajo a distancia es una

nueva forma de trabajo a domicilio. La aplicación de la legislación sobre trabajo a domicilio a los trabajadores a distancia dependería del tipo concreto de trabajo a distancia, particularmente de si se realiza en línea (on-line) (con posibilidades de inspección directa) o fuera de línea (off-line) (como en el caso de el procesamiento de textos en el domicilio)<sup>58</sup>.

En Japón, el procesamiento electrónico de textos en el domicilio no está incluido en la Ley de Trabajo Industrial a Domicilio, excepto en casos especiales (p. ej. donde los trabajadores reciben “materiales” tales como los discos blandos (floppy disk) para ser “procesados”). Un informe de 1990 del Consejo de Investigación de Empleo de Trabajo a Domicilio sugiere que la dirección administrativa debe extender la protección de esta Ley a los trabajadores a domicilio<sup>59</sup>.

### **Subordinación y trabajo a distancia**

La relación del trabajador a distancia con el empleador tiene un carácter ambiguo. Ciertas condiciones son similares a la de los contratistas independientes porque el lugar de trabajo está situado fuera de la empresa y el trabajo se realiza de forma bastante autónoma. Por otro lado, los trabajadores a distancia dependen del trabajo que les proporcione el empleador y están también sometidos a la autoridad del empleador en áreas tales como la eficiencia del trabajo. Si los trabajadores fueran considerados trabajadores subordinados tendrían las mismas condiciones de trabajo y cobertura de la seguridad social que otros trabajadores de la empresa. Tendrían también derecho al mismo procedimiento de despido, paga por enfermedad, prestaciones por desempleo, permiso retribuido, salario mínimo, etc. En los Estados Unidos, un experto pone de relieve el carácter decisivo en este país del concepto de dependencia<sup>60</sup>. Indica que los tribunales han definido cinco criterios básicos para su evaluación:

- “*Control*. ¿Ejerce un individuo un control sobre una parte significativa de su vida de negocios de forma que se mantiene como una parte independiente? Ni el derecho a contratar empleados, ni el derecho a establecer sus propias horas de trabajo, indican que existe el suficiente control para considerar a un trabajador como un contratista independiente.
- “*Posibilidad de beneficios o pérdidas*. ¿Controla el individuo los grandes factores que determinan el beneficio tales como precio, localización, propaganda y volumen? ¿Controla el individuo la pérdida de su inversión en capital, si es que existe, en el funcionamiento del negocio?

- “*Inversión*. ¿Existe riesgo de capital? ¿Es el individuo o el empleador quién asume el coste del equipo, servicios, seguro, alquiler y el coste de instalación?
- “*Estabilidad*. ¿Puede un individuo ser capaz de terminar su relación con el empleador y hacer sus operaciones –algo más que el trabajo– en otro lugar? (La continuidad de una larga relación con un empleador es normalmente evidencia de dependencia del empleador. La satisfacción subjetiva de un individuo no excluye el dictamen judicial de dependencia.)
- “*Especialidad*. ¿Quién aporta ingenio e iniciativa en el negocio? El trabajo rutinario que requiere oficio y eficacia no es indicativo de independencia y de una condición de no empleado. La iniciativa es el elemento clave de la independencia. Esta incluye control de componentes tales como los anuncios de empleo, fijación de precios y elección de las personas con las que se negocia.”

Sin embargo, cuando se llega a la aplicación concreta de los criterios generales, es difícil verificar el elemento de dependencia.

En Japón, con la excepción de los centros satélites que funcionan en línea (on-line), y de un número limitado de situaciones donde los trabajadores a distancia están “adscritos” a domicilio, pero mantienen sus relaciones de empleo completo con la empresa, la mayoría de los trabajadores a distancia no tienen una condición claramente identificable. En 1985, el Comité japonés de expertos sobre la Ley de Normas de Trabajo, presentó un informe al Ministro de Trabajo que, aunque se refería a todos los trabajadores en general, puede ser considerado desde el punto de vista del interés creciente en el desarrollo reciente de nuevos tipos de relaciones de trabajo, incluyendo el trabajo electrónico a domicilio. Al decidir sobre la aplicación de la Ley de Normas de Trabajo a estas nuevas formas de trabajo, el Comité subrayó la importancia del elemento de subordinación (supervisión y control del trabajo, remuneración que corresponde al trabajo) y otros factores relacionados considerados en su totalidad<sup>61</sup>.

Un proceso judicial que ilustra las consecuencias sobre los empleados de las organizaciones de trabajo a distancia, y los factores que son relevantes para determinar su condición, se hizo en los tribunales de California en diciembre de 1985, contra una compañía de seguros. En 1983, un cierto número de mujeres habían dejado la empresa y renunciado a su condición de empleadas cuando la compañía ofreció a algunos de sus procesadores de reclamaciones del seguro, la oportunidad de trabajar a domicilio. Hicieron un acuerdo como contratistas independientes con la empresa. Las mujeres procesaban las reclamaciones a través de un terminal que la compañía les alquiló. Los supervisores dirigían el trabajo mediante notas y llamadas telefónicas. La Compañía se reservó el derecho de

terminar el acuerdo en caso de un conflicto de intereses. El juicio se centró en la determinación de si las mujeres continuaban como empleadas. La compañía mantenía que la mujeres negocianan por sí mismas como contratistas independientes, y eran responsables de sus propias aportaciones a la seguridad social. Las mujeres reclamaban que su trabajo era similar al de los empleados, y consecuentemente la compañía debía responsabilizarse de estos gastos. En enero de 1988, la compañía renunció a su programa de trabajo a distancia, y en mayo del mismo año los empleados arreglaron la disputa privadamente a cambio de una cantidad no revelada<sup>62</sup>.

La aplicación de la legislación protectora diseñada para aplicarse a los trabajadores de la empresa puede suscitar ciertos problemas prácticos relativos a sus cumplimiento, si ésta se aplica al trabajador a distancia. Por ejemplo, podrían ser los problemas con la aplicación de la legislación del tiempo de trabajo a los trabajadores a distancia fuera de línea (off-line), a domicilio. Debería haberse ideado en este caso un sistema especial para controlar el tiempo de trabajo. Esta cuestión no se suscita para el trabajador a distancia en línea (on-line) porque es posible cortar el acceso al ordenador central durante los tiempos de descanso, o al final del tiempo de trabajo legalmente establecido. En relación con la protección sobre higiene y seguridad, podría denegarse el acceso a los inspectores al lugar de trabajo y a los ordenadores del trabajador a distancia, basándose en la protección de la intimidad y la inviolabilidad del lugar de residencia<sup>63</sup>. Se ha sugerido que los convenios colectivos, a causa de su gran adaptabilidad, se acomodan particularmente a las condiciones de trabajo de los trabajadores a distancia<sup>64</sup>. La Universidad de las Clínicas y del Hospital de Wisconsin y la Federación Americana de Estado, y los Empleados Municipales y del Condado llegaron a un acuerdo en 1984 para permitir que un pequeño número de empleados hicieran trabajo de procesamiento de textos en sus casas. El acuerdo incluye todos los aspectos del trabajo a domicilio, incluyendo condiciones de seguridad y de trabajo confortable en el hogar, normas de trabajo realistas, acceso del sindicato a sus afiliados, y métodos por los que los empleados pueden optar a acceder, o no, al programa del trabajo a domicilio. Sin embargo, el hecho de que los trabajadores a distancia a menudo no están afiliados a un sindicato, y que algunos sindicatos tienen una posición precavida hacia el trabajo a distancia, limita la negociación de los convenios colectivos.

En Australia, donde las condiciones de empleo son generalmente establecidas en los laudos de obligado cumplimiento legal, los empleados individuales no pueden pedir la protección del laudo. Para extender la protección del laudo a los trabajadores a distancia, un sindicato debe pedir al tribunal industrial adecuado que amplíe un laudo relevante, o que haga un nuevo laudo. El sindicato fede-

do de administrativos ha expresado su interés en ampliar la protección del laudo a los trabajadores administrativos con base en el domicilio. Esto podría proteger las condiciones de trabajo de un número significativo de trabajadores a distancia. Sin embargo, en el momento actual, los trabajadores a distancia no están protegidos por un laudo específico<sup>65</sup>.

## LAS POSICIONES DE LAS ORGANIZACIONES DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADORES

Las actitudes de las organizaciones de los trabajadores y empleadores hacia el trabajo a distancia varían considerablemente a lo largo del tiempo y en relación con las diferentes formas de trabajo a distancia. El trabajo a distancia en el domicilio es generalmente considerado negativamente por los sindicatos, mientras que los empleadores adoptan una actitud más positiva. Pueden encontrarse áreas más amplias de consenso en relación con el desarrollo de las formas colectivas de trabajo a distancia, tales como centros satélites, y tiempo de trabajo compartido entre el hogar y la oficina. Para los sindicatos esto significa que es más probable que el trabajador a distancia retenga su condición de empleo y las prestaciones y salarios equivalentes, mientras que para los empleadores dichas organizaciones plantean menos problemas en términos de supervisión, dirección y seguridad de los datos.

### Empleadores

Más que en formular posiciones “oficiales” en favor o en contra del trabajo a distancia, los grupos de empleadores tienden a estar ocupados en los análisis de las implicaciones para los empleadores, trabajadores y sociedad en su conjunto. Estos análisis conducen usualmente a una positiva apreciación del trabajo a distancia. Esto refleja el hecho de que la experiencia con el trabajo a distancia, hasta ahora, indica que los empleadores probablemente se beneficien de su introducción. A pesar de los aún relativamente altos costes del equipo de telecomunicaciones, los empleadores pueden esperar una productividad incrementada; una flexibilidad de trabajo incrementada; la retención de personal especializado; menor absentismo; costes del espacio de oficina reducidos; y bajo ciertas condiciones, salarios más bajos y la eliminación de los costes de seguridad social.

La Confederación de Industrias Británicas (CBI), al identificar los beneficios del trabajo a distancia para el empleador, señala la reducción de costes fijos, ta-

les como el espacio de las oficinas centrales. Esto indica que “los gastos generales de personal pueden reducirse si los contratos independientes reemplazan el empleo directo” y que “pueden reducirse los salarios ya que los costes de transporte de trabajo para el personal son menores”. La CBI pone como ejemplo los estudios de casos en los que los incrementos de la productividad varían entre un 30% y un 100% debido a las menores interrupciones, y a la mejor concentración, dedicación, moral y flexibilidad. La CBI también indica la ventaja de ser una “gran bolsa de contratos de trabajo, ya que los empleadores pueden emplear a minusválidos y mujeres con hijos pequeños”<sup>66</sup>.

A pesar de estas ventajas, la difusión más pequeña de lo previsto del trabajo a distancia, es también debida en parte a la reticencia de algunos empleadores a introducirlo. Los empleadores no siempre pueden o quieren desarrollar las nuevas formas de dirección y las técnicas de supervisión que se requieren para el trabajo a distancia. Otro problema para los empleadores es la seguridad y protección de los datos. En el caso de la Armada de los Estados Unidos, a pesar de los resultados positivos de un programa piloto de trabajo a distancia, no se ha adoptado el mismo debido a la preocupación sobre los riesgos de fraude o abuso. La CBI también se refiere a una reducción de la lealtad hacia la compañía por los trabajadores a distancia, y a una insatisfacción en el trabajo que puede exigir que la empresa mejore las prestaciones adicionales, y organice clubs de trabajo a distancia para combatir el aislamiento. También menciona los conflictos de intereses que pueden surgir si los trabajadores a distancia son independientes y hacen trabajo para clientes de la competencia.

Un documento reciente de la confederación de Asociaciones de Empresarios Alemanes (BDA) indica que corrientemente los altos costes de inversión impiden que el trabajo a distancia sea una alternativa viable. Esto podría cambiar con el desarrollo de equipos de telecomunicaciones muy eficientes. Sin embargo, ya que la descentralización geográfica puede conducir a más flexibilidad para las empresas, se necesitarán mayores esfuerzos organizativos, ya que la comunicación con los trabajadores, el control de calidad, y la evaluación de la eficacia son más difíciles<sup>67</sup>.

Los empleadores, aunque generalmente reconocen los posibles beneficios que pueden obtener del trabajo a distancia, también señalan algunas ventajas para los trabajadores a distancia. La Confederación de Empresarios de las Industrias de Servicios en Finlandia “considera el trabajo a distancia como algo positivo, porque aumenta las alternativas, la flexibilidad y el pluralismo de la vida de trabajo desde el punto de vista de los empleadores, de los trabajadores, y de la sociedad en general”<sup>68</sup>. La Confederación de Empresarios Suecos concluyó que aunque el trabajo a distancia puede proporcionar ventajas económicas a los em-

pleadores, los trabajadores a distancia también pueden beneficiarse por los ahorros en transporte y en los costes de subsistencia<sup>69</sup>.

El documento de la BDA anteriormente mencionado destacaba las posibles ventajas para los empleados, especialmente para aquellos con movilidad limitada, tales como los padres de niños pequeños y los minusválidos. El trabajo a distancia puede proporcionar una oportunidad para el empleado que, de otra manera, no sería posible, debido a los condicionamientos familiares. La flexibilidad en la organización del tiempo de trabajo y la autonomía se citan como los principales beneficios para los trabajadores a distancia. Se aboga por las formas mixtas de trabajo a distancia donde el tiempo de trabajo se divide entre el hogar y la oficina de la empresa, para superar problemas tales como el aislamiento y la falta de progreso en la carrera<sup>70</sup>.

Unas directrices para los gerentes que se proponen emplear trabajadores a distancia, publicadas por British Telecom, resumen algunos de los temas clave de dirección sobre trabajo a distancia tal como sigue<sup>71</sup>:

*“Comité de Alta Dirección”.* Si la aceptación de los beneficios organizativos de la teleconmutación no provienen de la alta dirección nunca llegarán a ser generales...

*“Establecimientos de Claros Objetivos”.* Dado el fuerte padrinazgo, el siguiente imperativo es determinar qué beneficios cuantificables del trabajo a distancia serán para la organización. Esto implica cotejar los costes de centralización con los costes de distribución, que comprenderán comunicación, trabajo de dirección, contratación y formación. Esta situación necesita justificarse si hay que persuadir a los colegas chapados a la antigua.

*“Nombramiento de un Mando Supremo”.* Dentro de la organización no es suficiente la simple alabanza a la idea del trabajo a distancia. Hace falta un ejecutivo singular cuya descripción de trabajo incluya la adaptación de esta forma de trabajo a los requerimientos del negocio, y al que se le juzgará rigurosamente en el desempeño de este contenido. El éxito del trabajo a distancia requiere eficiencia, y esta persona necesita promover un culto de eficiencia dentro de la organización si se quiere que esta parte de ella tenga éxito.

*“Conocimientos Actualizados de la Tecnología”.* El ejecutivo implicado tendrá que llegar a familiarizarse con los últimos avances de la tecnología de la información, y luego adaptarlos para ajustarlos a los requerimientos específicos de la organización. Aquí, el trabajo a distancia de oficina a oficina puede utilizarse para demostrar los beneficios del trabajo remoto en general, y por consiguiente de la teleconmutación.

*“Decisiones Organizativas”.* Tendrá que decidirse cuanto antes en los procedimientos, si, en principio, los trabajadores a distancia van a ser independientes o

empleados, a jornada completa o a tiempo parcial, trabajando desde el hogar o en un centro de trabajo de los suburbios, y si deben ser trabajadores en plantilla o nuevos contratados –de acuerdo con las demandas y las costumbres de la dirección de la organización.

“*Compromiso de la Dirección Intermedia*”. El compromiso de la alta dirección debe reforzarse con el conocimiento de las realidades de las vidas de los trabajadores a distancia y de los problemas, por aquellos que tienen responsabilidad inmediata sobre ellos. Además de la formulación de una misión general clara a alto nivel, estas personas deben encargarse de establecer objetivos específicos y detallados, y parámetros de tiempos para los trabajadores a distancia individuales y para sus tareas.

“*Formación de la Dirección Intermedia*”. Pero para tener éxito en esto, los directores tienen que ser formados para organizar a los trabajadores remotos y comprender sus problemas. A este respecto, los directores intermedios deben ser conscientes de la extrema importancia de la estimación del trabajo esmerado, del establecimiento de las cargas y flujos del trabajo del producto y de la naturaleza esencial del control de calidad. Al mismo tiempo necesitan reconocer las exigencias humanas de sus trabajadores remotos, tales como el cansancio que puede originarse si el trabajo no se divide en porciones de medida adecuada, y el sentimiento de aislamiento que se origina cuando no se mantienen en contacto con los desarrollos organizativos en su totalidad.

“*Convenios Contractuales*”. Estos deben ser específicos y amplios. Los trabajadores necesitan una sensación de seguridad, pero también los clientes, que pueden pedir la revisión del personal relevante, de los acuerdos de confidencialidad y seguridad, del uso de los santos y señas y así sucesivamente. Aparte de esto, las condiciones de empleo deben ser iguales a las de los trabajadores internos en tanto que sea posible.

“*Especificaciones de Formación, Contratación y Selección*”. Deben ser del más alto grado. Se recomienda el uso de test psicológicos para averiguar la idoneidad de los candidatos para el trabajo. Debe adoptarse gran precaución en el proceso de admisión con objeto de que los trabajadores a distancia sientan verdaderamente que son parte de un gran equipo. El uso de “tutores” durante el período inicial de empleo ha demostrado ser ventajoso aquí. A continuación debe explicarse al nuevo contratado no solamente la tecnología a utilizar y los requisitos del trabajo, sino también los medios de arranque automático del proceso a distancia (los mismos requisitos que para un vendedor de campo).

“*El Entorno de Trabajo*”. Aparte del hecho de que el trabajador a distancia debe tener un espacio –preferiblemente una habitación– que puede estar situado en un lugar apartado en la casa para estos fines de trabajo, debe haber un “con-

trato” definido entre él y los otros miembros de la familia, acordando que esta forma de trabajo y que los inconvenientes que suponen para todas las personas de la unidad familiar, son totalmente aceptables.

“*Comunicación, Motivación y Desarrollo*”. Tal como los vendedores de campo, los trabajadores a distancia de campo necesitan una comunicación consistente, una fuerte motivación, un sentimiento de progreso en la carrera y una vía de promoción. Cualquier indicio de explotación será altamente contraproducente. Para estar motivado, la comunicación no debe parecer como si el gerente le estuviera pisando los talones, sino que más bien debe simbolizar una fuente de apoyo e interés de la gerencia.

“*Profesionalismo, Competencia y Liderazgo*”. Como se ha mencionado, la organización descentralizada eficazmente tiene una pequeña ventaja sobre sus competidores centralizados, porque siempre se sabe lo que hay que hacer. Pero esto acarrea un liderazgo de alta categoría y no de estilo tradicional-enfático y democrático más bien que autocrático y dictatorial. El “Nosotros le pagamos, nosotros le maltratamos” no es ya adecuado, suponiendo que lo hubiera sido anteriormente.

## Sindicatos

Aunque las experiencias sobre trabajo a distancia comenzaron a extenderse a primeros de los años 80, la actitud inicial de las organizaciones de trabajadores tendieron a ser muy cautias. Se concibió el trabajo a distancia como una forma moderna de trabajo industrial a domicilio, que tradicionalmente está asociada con bajos salarios y condiciones de trabajo por debajo de las normas. Los sindicatos temían el aislamiento de los trabajadores a distancia y la fragmentación consecuente de la fuerza de trabajo. Esto podría hacer a los trabajadores a distancia particularmente vulnerables a la explotación y al mismo tiempo difíciles de organizar. Esta actitud contribuía a dar lugar a la adopción de posiciones contra el trabajo a distancia, y a que algunas organizaciones sindicales pidieran la prohibición legal del trabajo a distancia.

En 1986, el 13º Congreso Federal Ordinario de la Confederación Alemana de Sindicatos (DGB) adoptó una resolución que pedía al Director Federal de la DGB abogar por una ley que prohibiera el trabajo electrónico a domicilio. La resolución establecía que el trabajo electrónico a domicilio debilitaba la protección de los derechos de los trabajadores, y socavaba la participación del trabajador a nivel empresarial. La resolución pedía a la DGB usar todos los medios para proteger a los trabajadores de las negativas consecuencias del trabajo

electrónico a domicilio. Estos incluían, entre otros, la preparación de materiales de información y recomendaciones para los comités de empresa, a los que se les debe pedir que se pongan a todos los esfuerzos para introducir el trabajo electrónico a domicilio; y la aplicación de convenios colectivos para los trabajadores a distancia. Se pidió también al Director de la DGB iniciar investigaciones para evaluar las consecuencias del trabajo electrónico a domicilio<sup>72</sup>.

En su 15º Congreso Constitucional de octubre de 1983, la Federación Americana del Congreso de Trabajo de Organizaciones Industriales (AFL-CIO) adoptó una resolución sobre trabajo informático a domicilio. Pidió “una rápida prohibición del trabajo a domicilio informático por el Ministerio de Trabajo como una medida de protección para aquellos trabajadores que entraban en el mercado de trabajo de más rápido crecimiento en los Estados Unidos”. La resolución indicó que “el trabajo a domicilio ha conducido históricamente a la explotación del trabajador” y que “la naturaleza destajista del trabajo informático aumenta el riesgo de explotación del empleado”. Se sostiene que “dejar a la industria informática a domicilio sin regular tendrá un impacto devastador sobre el bienestar, los salarios, las horas y las condiciones de trabajo de los trabajadores a domicilio. Además, la cumplimentación de las normas sobre seguridad, horarios y salarios es completamente imposible en el domicilio”<sup>73</sup>.

En 1986 en un proceso sobre los “pros y contras del trabajo administrativo con base en el domicilio” ante el subcomité de la Casa de Representantes de Estados Unidos, el Sindicato Internacional de Empleados de Servicio (SEIU) apoyó una pronta prohibición del trabajo de oficina a domicilio. En su declaración, el SEIU subrayó que “las políticas desarrolladas para tratar el trabajo administrativo a domicilio no deben construirse sobre la imagen de un empleado ejecutivo o profesional”. El informe del SEIU sugirió que “el trabajo a domicilio es parte de una tendencia hacia la marginalización del empleo y condiciones del trabajo de oficina... marginalización en el sentido de que los trabajos a jornada completa son convertidos en trabajos a tiempo parcial, los salarios son reducidos, las prestaciones eliminadas, las condiciones de trabajo erosionadas, y el potencial para el desarrollo de la carrera severamente limitado”. La declaración también llama la atención sobre la imposibilidad de asegurar tan siquiera las normas mínimas sobre seguridad e higiene, si el trabajo a domicilio llegara a extenderse. Finalmente el SEIU señaló la carencia de alternativas para la mayoría de los trabajadores a domicilio, que son mujeres con niños pequeños, debido a la carestía e indisponibilidad de guarderías de gran calidad<sup>74</sup>.

Debido a un incremento menor de lo esperado del trabajo a distancia y a la implicación de diversas categorías de trabajadores (desde los altamente cualificados y remunerados a los semiprofesionales y con bajos salarios), los sindicatos

—aunque generalmente mantienen una actitud crítica— tienden a hacer un planteamiento más observador y matizado. Lo que han hecho ciertos sindicatos en los años recientes son fundamentalmente documentos de trabajo, o documentos que examinan la naturaleza y amplitud del trabajo a distancia, y una relación de sus ventajas y sus desventajas.

La Confédération Générale du Travail - Force Ouvrière (CGT-FO) (Confederación general de Trabajo - Fuerza de Trabajadores) de Francia, en su “manual” de 1987, señala la falta de información sobre el impacto del trabajo a distancia e indica que es solamente posible en esta etapa identificar las ventajas y desventajas. Lo anterior incluye ahorro del tiempo en el desplazamiento al trabajo, una atmósfera más agradable de pequeños grupos de trabajo, y menores aparentes coacciones jerárquicas. De acuerdo a la CGT-FO, estas ventajas son superadas por las desventajas, tales como aislamiento, fragmentación del trabajo, desaparición de la comunidad de trabajo y contactos limitados con los representantes sindicales. Sin embargo, las ventajas y desventajas no son decisivas. Este sindicato consecuentemente pide análisis posteriores en los que basar las respuestas adecuadas<sup>75</sup>.

En 1983, la Confédération française démocratique du Travail (CFDT) (Confederación Democrática Francesa de Trabajo) publicó una lista similar de ventajas y desventajas del trabajo a distancia. Las conclusiones provisionales de este documento pedían la negociación de la organización de esta forma de trabajo; una nueva ley laboral para proteger a los trabajadores a distancia; y una nueva ley sindical que tuviera en cuenta la especial posición de los trabajadores a distancia<sup>76</sup>.

En 1988, la Deutscher Gewerkschaftsbund Bundesvorstand (DGB) (Confederación Alemana de Sindicatos) presentó un documento de trabajo sobre trabajo a distancia que incluía documentos presentados en una reunión de expertos de trabajo a distancia en diciembre de 1987. En este documento se pone un especial énfasis en la discusión sobre trabajo a distancia a domicilio y sus efectos sobre las mujeres. El documento contiene un comunicado de prensa en el que un miembro de la junta de directores de la DGB indicó que la DGB mantenía su actitud negativa hacia el trabajo electrónico a domicilio. Observaba, sin embargo, que ya que no se había prestado apoyo a la petición de la DGD para una prohibición, era necesario como mínimo asegurar que los trabajadores a distancia estaban protegidos socialmente y que no estaban en desventaja en comparación con sus colegas en la oficina. El DGB no esperaba que el trabajo a distancia se expandiera rápidamente en los años venideros ni ocasionara cambios estructurales serios, aunque hasta el 60 por 100 de los puestos de trabajo podían teóricamente transformarse en puestos de trabajo a distancia. Sin embargo, el

trabajo a distancia seguía siendo un reto para los trabajadores y sus sindicatos. Los sindicatos tendrían que hacer todo lo que pudieran para evitar que los trabajadores a distancia llegaran a ser “rompedores de huelgas desconocidos” y personas autónomas sin protección<sup>77</sup>.

En su 18º Convención Constitucional en 1989, el AFL-CIO reiteró su petición por una prohibición sobre trabajo industrial a domicilio. Sin embargo, pedía con insistencia “el establecimiento de nuevas normativas apropiadas sobre trabajo a domicilio para impedir la explotación de los trabajadores en las oficinas así como también en las factorías”. También subrayó que “debían prohibirse las disposiciones especiales para los minusválidos”<sup>78</sup>.

La Federación Internacional de Empleados Técnicos, Profesionales, Administrativos y de Comercio (FIET) organizó un grupo de Trabajo de Tecnología en Oslo en octubre de 1987. Uno de los puntos de la agenda abordaba el trabajo a distancia electrónico y el trabajo a domicilio. El Grupo de Trabajo identificó los grandes temas de política a tener en cuenta por los sindicatos. Estos eran la amenaza de los bajos salarios; los costes en los que incurriían los trabajadores a domicilio (costes generales, equipo, viajes, etc.) a pesar de los supuestos ahorros en los costes de viaje al trabajo, comidas y vestidos; los riesgos implicados al convertir la condición de empleado a autónomo; temor por una revisión excesiva y control de la realización del trabajo y del comportamiento en el trabajo a distancia en línea (on-line); a pesar de la flexibilidad supuesta para las mujeres para trabajar a domicilio y criar a los hijos, el peligro era que las actitudes tradicionales podrían ser reforzadas, y agravar la posición desventajosa de las mujeres en el mercado de trabajo, así como desviar la atención de la necesidad de establecer guarderías adecuadas; la dificultad de asegurar que se cumplan los límites sobre horas máximas acordados colectivamente o reglamentariamente; la falta de mecanismos para asegurar que se conocen las normas sobre seguridad e higiene; los problemas de aislamiento y su posible reducción a través de centros satélites o en los suburbios, o de formas mixtas de trabajo que incluyen días en el domicilio y en la oficina; y la dificultad para los trabajadores a distancia para participar en las actividades del sindicato<sup>79</sup>.

En algunos casos los documentos sindicales discuten las condiciones bajo las que debe realizarse el trabajo a distancia. El 14º Congreso de la Federación Internacional Gráfica en Amsterdam en 1989 adoptó un programa de acción y unas directrices sobre la flexibilidad del trabajo. Las directrices se refieren al trabajo a distancia y piden que los trabajadores a domicilio estén en igualdad de condiciones que otros trabajadores y que se les garanticen los mismos derechos. También demandan gratificaciones suplementarias para los trabajadores a distancia para cubrir los costes generales y el equipo, y que se impida que los pue-

tos de trabajo a domicilio en las empresas se transformen en subcontrata de trabajo a domicilio<sup>80</sup>.

Con base en una propuesta de Svenska Bankmannaförbundet (Sindicato Sueco de Empleados de Banca) la Tjänstemännens Central organisation (TCO) (Organización Central Sueca de Empleados Asalariados) llevó a cabo una investigación sobre trabajo a distancia e hizo un informe en 1987<sup>81</sup>. El informe identifica las ventajas y desventajas del trabajo a distancia y perfila las condiciones bajo las que el trabajo a distancia podría ser aceptable. El trabajo a distancia solamente debe suponer una cierta proporción del tiempo de trabajo, y debe ser aprobado por el empleado y el sindicato local; y los empleados deben poder planear y controlar la parte del trabajo realizado en sus casas. Además, el empleado debe tener un sitio de trabajo permanente en el centro principal de trabajo; el contrato de trabajo, las oportunidades de carrera, y la remuneración, deben ser las mismas que las de otros trabajadores en el centro de trabajo principal; el empleador debe aceptar la responsabilidad de los costes (incluyendo los costes variables) del equipo utilizado en la casa del trabajador a distancia, así como la responsabilidad por cualquier daño a la empresa o a una tercera parte; y el representante de seguridad debe tener derecho a inspeccionar el lugar de trabajo en el domicilio. El informe se discutió en el Congreso del Sindicato Sueco de Empleados de Banca en 1989 que estuvo de acuerdo con sus conclusiones.

En otros casos los sindicatos piden ser consultados y participar en todos los planes y decisiones relacionadas con la introducción de las nuevas tecnologías en general y del trabajo a distancia en particular. En un discurso en una conferencia de British Telecom/Confederación de la Industria Británica en 1988, el Secretario General del Congreso de Sindicatos (TUC) indicó que el TUC no estaba en contra de las nuevas tecnologías y del trabajo a distancia como tales. Más bien, el TUC quería la consulta, y poder opinar en las decisiones y elecciones. El Secretario General, aunque advertía de los peligros asociados con el trabajo a distancia, tales como la falta de condición de empleado, bajos salarios, largas horas y aislamiento, reconocía su valor para la creación de empleo, especialmente en las partes superpobladas de las grandes ciudades, en áreas rurales remotas y en la misma industria electrónica<sup>82</sup>.

Un obstáculo para los sindicatos para adoptar posiciones definidas sobre el trabajo a distancia, se encuentra en el hecho de que está a menudo unido a otros temas cruciales para los sindicatos. Estos incluyen las nuevas tecnologías, la reestructuración industrial, organizaciones flexibles de trabajo, desempleo, guarderías, trabajadores a tiempo parcial, mujeres trabajadoras e igualdad de oportunidad en el empleo.

Algunos de los principales puntos de preocupación para los sindicatos sobre el trabajo a distancia se subrayan en el siguiente código de prácticas preparado por la Unidad de Bajos Salarios en el Reino Unido<sup>83</sup>. Aunque la Unidad de Bajos Salarios es un órgano de investigación independiente, el contenido de este código refleja las formas posibles de abordar el trabajo a distancia desde el punto de vista de los trabajadores y sindicatos.

### **Un código de prácticas sobre el empleo de los trabajadores a distancia**

- “(a) Debe proporcionarse la condición de empleado a todo trabajador que trabaje fundamentalmente para el mismo empleador y al que se le entrega trabajo sobre una base regular, y debe estar habilitado para las prestaciones de formación, de pensiones, de enfermedad, días de fiesta y maternidad, disponibles para los empleados internos de la empresa, y debe notificársele adecuadamente sobre las reducciones de plantilla, o sobre cualquier gran cambio en las condiciones de empleo. Los trabajadores a distancia también deben de estar protegidos de la misma forma que los trabajadores internos de la fábrica del despido improcedente, y debe dárseles el derecho a tomar parte en las actividades sindicales en el centro de trabajo.
- “(b) Debe retribuirse a los trabajadores a distancia con las mismas tarifas (a prorrata en el caso de los trabajadores a tiempo parcial) que la de los empleados internos de la empresa ocupados en el mismo trabajo, o trabajo de igual valor. La retribución debe calcularse sobre una base horaria. Donde se aplican los salarios mínimos debe cumplirse su aplicación. Deben recibir pagas adicionales por las horas extras de trabajo, o por trabajar en horas antisociales, donde estas horas antisociales son el resultado de la presión de trabajo ocasionada por el empleador y no por la propia elección de el trabajador, sobre la misma base que la de los empleados internos de la empresa. Similarmente, los trabajadores a distancia deben estar habilitados para cualesquiera otros pagos extras, tales como los que son consecuencia de los planes de reparto de beneficios, a los que los trabajadores internos de la empresa tiene derecho.
- “(c) Deben reintegrarse por el empleador todos los gastos en que han incurrido los trabajadores a distancia en el curso de su trabajo.
- “(d) Los empleadores de trabajadores a distancia deben hacer todo lo posible para ayudarles a romper su aislamiento social, por ejemplo, organizando reuniones de conocimiento mutuo donde sea posible y organizando fies-

tas informales sociales periódicas. Cuando se instalen sistemas de comunicaciones por ordenador en línea (on-line), podrían también investigar los medios que pudieran ser utilizados por los trabajadores a distancia para comunicarse unos con otros, así como con la oficina del empleador.

- “(e) Debe hacerse todo lo posible por los empleadores para asegurar que los trabajadores a distancia se mantienen informados sobre todos los cambios. Debe ofrecerse también a los trabajadores a distancia la oportunidad de hacer todos los cursos de formación, o de puesta al día de sus conocimientos, que les ayuden a mantenerse al tanto de tales desarrollos.
- “(f) En donde sea posible, el trabajo debe organizarse de forma tal, que los trabajadores a distancia tengan expectativas de promoción. Deben planearse carreras administrativas para ellos.
- “(g) Debe permitirse a los trabajadores a distancia que quieran cambiarse al trabajo en la empresa, hacerlo así, donde lo permita el espacio.
- “(h) Debe informarse a los trabajadores a distancia que quieran cambiar sus trabajos, sobre todas las vacantes que surjan en la organización, y animarlos a solicitar estos trabajos. En algunas situaciones podría ser apropiado darles preferencia sobre las solicitudes externas cuando se cubran estos trabajos.
- “(i) Donde los trabajadores a distancia han trabajado previamente en los establecimientos del empleador, o cuando vuelven a los trabajos en el interior de la empresa, su empleo debe ser considerado como continuado para la finalidad de calcular la pensión, paga por enfermedad, o derecho de maternidad, o cualquier otra prestación o derecho relacionada con la antigüedad.
- “(j) Debe proporcionarse por el empleador a los trabajadores a distancia todo el equipo necesario para realizar su trabajo. Estos deben satisfacer las normas de seguridad actuales y ser comprobados y mantenidos como se exige. Si el trabajador a distancia así lo desea, dicho equipo debe incluir equipos y accesorios, tales como iluminación, estanterías, pupitres y asientos que cumplan las especificaciones ergonómicas actuales. Donde sea necesario también deben suministrarse ventiladores, equipo de seguridad y ropa protectora.
- “(k) Los empleadores deben notificar a los trabajadores a distancia la composición química y los riesgos conocidos de todas las sustancias que se suministran con el propósito de realizar su trabajo.
- “(l) Los sindicatos con un título legítimo para representar a los trabajadores a distancia en una industria, deben recibir los medios para proporcionar literatura sobre contratación en los idiomas apropiados a todos los tra-

bajadores a distancia individuales, e invitarles a las reuniones. Debe dárseles tiempo libre a los trabajadores a distancia que son representantes del sindicato elegido, y las facilidades necesarias para llevar a cabo sus deberes sindicales efectivamente.

## INICIATIVAS GUBERNAMENTALES

La implicación del Gobierno en las actividades de trabajo a distancia, a niveles nacionales, provinciales, o estatales y locales adopta diversas formas. Estas varían desde los estudios con fines de política, a la implantación real del trabajo a distancia en las agencias y departamentos gubernamentales.

Se ha llevado a cabo por ciertos gobiernos, una investigación sobre la amplitud, naturaleza y efectos del trabajo a distancia. En 1985, el Ministerio de Trabajo de Japón encargó un estudio sobre las realidades del trabajo a distancia en este país. Se seleccionaron 16 empresas para ser entrevistadas de entre 43 que habían adoptado el trabajo a distancia o pensaban hacerlo. También se entrevistaron a los trabajadores a distancia. El estudio incluía el equipo utilizado, el tipo de trabajo realizado, las relaciones de empleo y el sexo de las personas que hacían el trabajo a distancia, y la remuneración. El estudio indicó que el trabajo a distancia implicaba fundamentalmente trabajo administrativo realizado por empleados femeninos a tiempo parcial<sup>84</sup>.

En Finlandia, se estableció un Comité sobre el Trabajo a distancia 1988 por el Ministerio de Asuntos Sociales y Salud, para investigar los desarrollos y tendencias que afectan a la vida del trabajo. El Comité analizó los inconvenientes relacionados con el trabajo a domicilio y a distancia y valoró la necesidad para un desarrollo posterior del trabajo a distancia. El informe del Comité, publicado en febrero de 1990, predijo que el trabajo a distancia no se incrementaría en gran medida durante los próximos años. El trabajo a distancia a tiempo parcial se incrementaría un poco, pero no con gran amplitud. El Comité sugirió que el factor más significativo en cualquier aumento del trabajo remoto, sería que no se realizará como trabajo extra, sino que formara parte de las horas regulares. El Comité consideró que solamente se verían afectados ciertos grupos de asalaria-dos, particularmente aquellos a nivel de dirección independiente, expertos técnicos, diseñadores y aquellos que utilizan la tecnología de la información en sus trabajos. Según el Comité, el trabajo remoto no crearía nuevas formas de trabajo, o un aumento significativo de los trabajos en un futuro próximo<sup>85</sup>.

En algunos casos, los estudios del gobierno sobre el trabajo a distancia han implicado experimentos para comprobar su viabilidad. En la República Federal

de Alemania, el Gobierno Estatal de Baden-Württemberg, encargó un estudio piloto de dos años que comenzó en enero de 1984, sobre la creación de centros de trabajo descentralizados que utilizaban el teletexto. Los centros de trabajo descentralizados estaban establecidos en las casas, oficinas situadas en los suburbios, y sucursales, con la participación de empresas privadas y departamentos gubernamentales. Los empleados fueron principalmente mujeres ligadas al hogar y minusválidos. La conclusión fue que el trabajo a distancia para el procesamiento de textos no llegaría a expandirse en un futuro inmediato debido a las limitaciones técnicas y a los altos costes implicados.

Se pretendió que un proyecto sobre unidades de trabajo a distancia del Ministerio de Comercio e Industria en el Reino Unido comprobara el uso del trabajo a distancia, como un empleo "de capacitación" para los minusválidos atados al domicilio. Aunque se encontraron dificultades en la identificación de suficientes empleadores adecuados, el proyecto proporcionó a los minusválidos nuevas oportunidades de trabajo, y la posibilidad de retener el empleo después de un accidente o enfermedad que los incapacitaran.

El Gobierno de Suecia está apoyando activamente la promoción del trabajo a distancia a través del establecimiento de centros rurales telemáticos. El objetivo es alcanzar las áreas de población desparramada y de esa forma aumentar la capacidad de estas áreas para competir en la sociedad tecnológica. Hay tres fases principales: diseño del concepto básico de centros rurales telemáticos; difusión del conocimiento e información sobre los centros rurales telemáticos ya establecidos; y consolidación y promoción de la colaboración entre los centros rurales telemáticos. Un informe de 1989 sobre este proyecto indicó que se continuaba avanzando desde la segunda a la última etapa. El Gobierno proporciona apoyo financiero a nivel local, que luego se asigna a centros rurales telemáticos específicos. Hasta 1989, 41 de 61 solicitudes de trabajo a distancia habían recibido apoyo financiero inicial<sup>86</sup>.

En otros países escandinavos hay también una promoción activa del trabajo a distancia a través de los centros rurales telemáticos. El Consejo Nórdico subvenciona una asociación de centros rurales telemáticos en los países nórdicos, que se creó en 1985-8687.

Ciertas agencias y departamentos gubernamentales han introducido programas de trabajo a distancia con sus empleados. La mayoría de estos son de naturaleza piloto. El Estado de California inició en 1985 un programa piloto de trabajo a distancia para sus empleados. Incluye trabajo a distancia a domicilio y desde oficinas satélites cercanas a los domicilios de los trabajadores. Hasta ahora solamente se ha implantado trabajo a distancia que implica a unos 230 empleados estatales, y se debía hacer una evaluación final en julio de 1990. Sin embar-

go, un informe provisional de 1989, indicaba que cuando se satisfacieran ciertas condiciones, tales como, formación adecuada y el apoyo de la alta dirección, el trabajo a distancia era una experiencia positiva que ofrecía ventajas considerables, tales como una productividad incrementada, retención de personal especializado y madres de niños jóvenes, ahorros en el espacio de oficina y aparcamiento, y menor absentismo.

El Gobierno de los Estados Unidos debía lanzar un programa experimental de una año de duración en julio de 1990, mediante el que un número creciente de empleados federales puedan hacer su trabajo a domicilio.

El Ministerio de Tráfico y Transporte de los Países Bajos, también comenzaba un experimento de trabajo a distancia a mediados de los 90 para un período de nueve meses, implicando a 30 empleados. El objetivo es analizar el potencial del trabajo a distancia para reducir la congestión del tráfico durante las horas puestas de tráfico.

En algunos casos, las iniciativas del gobierno han ido más allá de la investigación y de los intentos para la adopción de una política formal e implantación total de los programas de trabajo a distancia. El Consejo del Condado de Hampshire en el Reino Unido hizo una resolución de política en 1987, para introducir el trabajo a distancia como parte de un paquete de organizaciones de trabajo flexible. El Consejo espera que mediante el trabajo a distancia habrá más retención y estabilidad del personal, y así, una ejecución más efectiva de sus servicios. Se ha pensado también que el trabajo a distancia contribuirá a alcanzar los fines de la política de igualdad de oportunidades del Consejo.

El Condado de los Angeles, California, introdujo un programa de trabajo a distancia en 1989. No hubo un período piloto inicial debido a que los resultados positivos de los estudios y experimentos existentes proporcionaban una justificación suficiente. El programa se introdujo por los empleados del Condado para las prestaciones que pudiera suministrar a la dirección, empleados y a la comunidad en general. Actualmente, hay 300 trabajadores a distancia de aproximadamente 15 departamentos del Condado, que trabajan a domicilio con un promedio de dos días a la semana.

## **INTERES INTERNACIONAL EN EL TRABAJO A DISTANCIA**

El trabajo a distancia tiene una dimensión internacional que se espera que se expanda con el desarrollo tecnológico en las telecomunicaciones, y la progresiva eliminación de las barreras protectoras. Diversas organizaciones internacionales han dedicado atención especial a esta forma de trabajo y a su posible impacto

sobre los trabajadores afectados. Desde 1982, la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Trabajo y de Vida, ha estado implicada activamente en la observación del desarrollo del trabajo a distancia. Se desarrollaron tres grandes proyectos que condujeron a la presentación de los siguientes informes (ver Parte III: Bibliografía con anotaciones sobre trabajo a distancia): *Trabajo a distancia: Impacto sobre las condiciones de trabajo y de vida* (1984); *Trabajo a distancia: Las mujeres y su entorno* (1986); *Trabajo a distancia: Las opiniones y puntos de vista de las partes sociales y de la fuerza del trabajo en la Comunidad Europea* (1988).

La Comisión de las Comunidades Europeas [a través de su Pronóstico y Evaluación en Ciencia y Tecnología (FAST)] también dedicó una parte significativa de sus actividades de investigación con arreglo a su programa de trabajo de 1984-87 al tema de trabajo a distancia. Este programa de investigación extensiva indicó que el trabajo a distancia puede jugar un papel estratégico en la reorganización de las estructuras metaindustriales para el desarrollo regional, para las condiciones de trabajo y para los perfiles de cualificación. Se concluyó que las autoridades públicas tienen un papel de apoyo y de regulación fundamentado en las consideraciones siguientes:

- No todas las formas de trabajo a distancia se desarrollarán automáticamente, especialmente aquellas a utilizar para los fines sociales y para ayudar el desarrollo regional. Consecuentemente, es necesaria la financiación regional y local.
- Deben desarrollarse medidas reguladoras para tomar precauciones contra posibles desventajas en las condiciones de trabajo, particularmente para los trabajadores a distancia.
- En relación con el desarrollo regional, deben establecerse líneas de comunicación avanzadas con tarifas basadas en la cantidad de transmisión, y no en la distancia. Esto aseguraría costes comparables para el usuario a las de los lugares regionales alejados.
- Debe satisfacerse la gran demanda por el trabajo a distancia en las áreas periféricas mediante iniciativas de formación en esas regiones.

Se encuentran conclusiones más detalladas en una serie de documentos publicados por la Comisión con arreglo al Programa FAST como Documentos Provisionales FAST Nos. 78, 79, 92, 117 y 120, y como series FAST No. 20 (ver Parte III: Bibliografía con anotaciones sobre el trabajo a distancia).

El Consejo de Europa ha realizado también estudios en este área de acuerdo a su Programa Coordinando de Investigación Social 1987/1988. Un grupo de estudio sobre la protección de personas que trabajan a domicilio hizo un informe en 1988 que fundamentalmente se centraba en el trabajo tradicional a domicilio,

pero el Capítulo IV analiza los temas legales principales relacionados con el trabajo a distancia en los Estados Miembros del Consejo de Europa (ver Parte III: Bibliografía con anotaciones sobre trabajo a distancia).

El tema del trabajo a distancia ha sido también un asunto importante para la Oficina Internacional de Trabajo en los años recientes. Se editó en 1987 una bibliografía con anotaciones sobre trabajo a domicilio, que incluyó diversas referencias al trabajo a distancia. El número de *Conditions y Work Digest* 2/89, la Caída, se dedicó al trabajo a domicilio<sup>88</sup>, y una Reunión especial de expertos sobre protección social de los trabajadores a domicilio debía tener lugar en Ginebra desde el 1 al 5 de octubre de 1990. El trabajo a distancia es, sin embargo, un fenómeno más amplio que se extiende progresivamente más allá del concepto tradicional del trabajo electrónico a domicilio. El crecimiento de esta nueva forma de trabajo —y sus implicaciones especiales para las condiciones de trabajo para los trabajadores afectados— condujo a la producción de este ejemplar de la mencionada publicación.

#### *Fuentes*

1. A de Beer en G. Blanc: *Le travail à distance: Enjeux et perspective, Une analyse documentaire* (Asociación Internacional de Futuribles, París, julio de 1985), página 81.
2. Todos los casos citados en esta visión general se describen en la Parte II: Trabajo a distancia en la práctica, a no ser que se indique de otra manera en las notas de pie de página en esta parte.
3. P. Judkins, D. West en J. Drew: *Networking in organisations: The Rank Xerox experiment* (Gower, Aldershot, 1986), página 18.
4. “El centro rural electrónico llega a la mayoría de edad”, en *Management Review* (Nueva York), Volumen 73, nº 3, marzo de 1985, página 4. No incluido en la Parte II.
5. D. Clutterbuck: *New patterns of work* (Gower, Aldershor, 1985), página 132.
6. Oficina de Asuntos Nacionales: *Current developments - Daily Labor Report* (Washington), nº 161, 22 de agosto de 1989, páginas A-3/4.
7. C. Curson: *Flexible patterns of work* (Instituto de Dirección de Personal, Londres, 1986), página 129.
8. T. L. Hughson en P.S. Goodman: “Prácticas colectivas y beneficios”, en *National Productivity Review* (Nueva York), Volumen 5, nº 4, Otoño 1986, página 319.

9. A. Toffler: *The third wave* (William Morrow, Nueva York, 1980), páginas 210-223.
10. Oficina Nacional de Desarrollo Económico (NEDO): *It futures ... It can work: An optimistic view of the long-term potential of information technology for Britain* (Londres, 1987), página 92.
11. Comisariat général du Plan y CNRS: *Prospectives 2005* (Ediciones Económica, París, 1986).
12. Para las nuevas tecnologías y trabajo a distancia, ver M. Brocklehurst: "Trabajo a domicilio y las nuevas tecnologías: La realidad y la retórica", en *Personal Review* (Bradford), Volumen 18, nº 2, 1989, páginas 28-37; T.B. Cross y M. Raizman; *Telecommuting the future technology of work* (Dow Jones-Irwin, Homewood, IL, 1986), páginas 91-187; C. Halary y otros: *Ordinateurs, travail et domicile* (Ediciones San Martín, Montreal, 1984); NEDO, *It futures ...*, op. cit., páginas 43-59.
13. M. H. Olson: "Trabajo a distancia: Experiencias prácticas y perspectivas futuras" en R.E. Kraut (editor): *Technology and the transformation of white-collar work* (Lawrence Erlbaum, Hillsdale, NJ, 1987).
14. Comisión de la Comunidades Europeas: *Trends and prospects of electronic home working: Results of a survey in four major European countries* (Bruselas, 1987), FAST Series nº 20.
15. British Telecom, Confederación de la Industria Británica y el Centro de Henley para pronóstico: *Development of teleworking: An economic and social cost-benefit analysis* (Londres, 1988), página 51.
16. M. M. Kelly: "La revolución del trabajo a domicilio", en *The Futurist* (Bethesda), Volumen 22, Nº 6, noviembre-diciembre de 1988, página 32.
17. U. Huws: *The new homeworker: New technology and the changing location of white-collar work* (Unidad de Bajos Salarios, Londres 1984), Proyecto de Bajos Salarios nº 28, página 30.
18. R. Moran y J. Tansey: *Telework: Women and environments* (Fundación Irlandesa para el Desarrollo Humano, Dublin, 1986), página 41.
19. K. E. Christensen: *Home-based work: Solution or problem for older working women*, documento preparado para el seminario del Instituto Brookdale sobre "Avances en Gerontología Aplicada", Universidad de Colombia, 20 de abril de 1988, página 5.
20. W. Dawson y J. Turner, Ministerio de Empleo, Educación y Formación: *When she goes to work, she stays at home* (Servicio de Publicaciones del Gobierno Australiano, Camberra, 1989), página 63.

21. N. A. Salomom y A. J. Temper: *The use of telecommuting by large Canadian corporations: A preliminary report* (Universidad de Windsor, Windsor, mayo de 1989), Documento de Trabajo nº W89-11, página 3.
22. Información suministrada por el Ministerio Sueco de Trabajo, marzo de 1990. Ministerio de Trabajo, 103 33 Estocolmo, Suecia. Información suministrada a la OIT por Paavonen Consulting en marzo de 1990.
23. Para las operaciones en el extranjero de las empresas americanas, ver Oficina de Evaluación de Tecnología: *Automation of America's offices, 1985-2000* (Servicio Nacional de Información Técnica, Washington, 1985), páginas 211-232. En particular para operaciones en el extranjero en Irlanda ver D. Bradshaw. "Throwing a line into a remote pool of labour", en *Financial Times*, 1 de enero 1989, página 14, y Parte II de la *Recopilación*. Para las operaciones en el extranjero en Barbados, China, India, México y Singapur, ver F. Kinsman: *The telecommuters* (John Wiley, Chichester, 1987), páginas 151-152. Para la República de Corea, ver B. Berch: "La resurrección del trabajo externo", en *Monthly Review* (Nueva York), Volumen 37, nº 6, noviembre 1985, página 45. Para Jamaica, ver Jamaica Digiport International en la Parte II. Para las operaciones en el extranjero desde Australia a Filipinas y Singapur, ver W. Dawson y J. Turner, *When she goes to work ...*, op. cit., página 63.
24. Fédération des Centres d'Etudes et de Documentation sociales y la Association intercommunale de Guidance et de Santé: *Les nouvelles technologies au service de l'emploi et de la formation professionnelle des personnes handicapées*, documento preparado para un seminario realizado en Lieja del 16 al 18 de marzo de 1988, página 123. Fédération des Centres d'Etudes et de Documentation sociales, 2 rue Martine Bourtonbourt, 5000 Namur, Bélgica.
25. Ver M. Jones: *Exploring computer careers for the handicapped* (Grupo de Publicaciones Rosen, Nueva York 1984).
26. Comisión de las Comunidades Europeas: *Analysis of current needs and initiatives in the field of adaptation of vocational training for young, handicapped people to the new employment realities* (Bélgica, noviembre 1984), páginas 121-123.
27. ibid., página 122.
28. ibid., página 123.
29. K. Cullen, R. Moran, S. Kenny y B. Murray; *Teleworking applications and potential (TEAPOT): A feasibility study of home-based and centgre-based telework for people with physical disabilities* (Centro de Estudios de Trabajo y Consejo Nacional de Rehabilitación, Dublin, 1989), páginas 72-73.

30. J. F. Moses: "Preparación para el nuevo audaz centro de trabajo: El impacto de las nuevas tecnologías sobre el empleo de personas con incapacidades", en *International Rehabilitation Review*, Suplemento, diciembre de 1988, página 9.
31. Comisión de las Comunidades Europeas: *Opportunities for applications of information and communication technologies in rural areas* (Bruselas, octubre de 1989), Anexo A, Expediente 4.
32. H. Albrechtsen: *The tele-cottage: A world movement* (Foreningen af Informationsteknologiske Lokalcentre i Norden, Vemdalén, junio 1988), página 4.
33. U. Huws: *The new homeworkers ...*, op. cit., páginas 34-35.
34. W. Paavonen: *Distansarbete* (Trabajo a distancia) (Svenska Arbetsgivareföreningen, Estocolmo, 1987). Información proporcionada a la OIT por el Paavonen Consulting en marzo de 1990.
35. J. M. Pratt: "Trabajo a distancia a domicilio: Un estudio de sus pioneros", en *Technological Forecasting and Social Change* (Nueva York), Volumen 25, nº 1, febrero de 1984, páginas 1-14.
36. U. Huws, *The new homeworkers ...*, op. cit., página 33.
37. J. E. Thurman y G. Trah: "Trabajo a tiempo parcial en perspectiva internacional" en *Conditions of Work Digest* (OIT, Ginebra), Volumen 8, nº 1, 1989, páginas 3-28.
38. W. Heilman: "El desarrollo organizativo de la teleprogramación", en W. B. Korte, S. Robinson y W. J. Steinle (editores): *Telework: Present situation and future development of a new form of work organisation* (North-Holland), Amsterdam, 1988), página 48.
39. L. Pickup y V. Di Martino: *Commuting: The European dimension* (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo), Dublín, 1987), página 74.
40. P. Judkins y otros; *Networking in organisations ...*, op. cit., página 6.
41. L. Bailyn: "Librando al trabajo de los constreñimientos de la localización y del tiempo", en *New Technology, Work and Employment* (Oxford), Volumen 3, nº 2, Otoño de 1988, Página 151.
42. C. A. Hamilton: "Telecomuntación", en *Personal Journal* (Costa Mesa), Volumen 66, nº 4, abril de 1987, página 95.
43. H. H. Olson: *An investigation of the impacts of remote work environments and supporting technology* (Centro para la Investigación sobre los Sistemas de Información, Universidad de Nueva York, Nueva York, agosto de 1987), páginas 7-24.
44. J. H. Pratt, "Trabajo a distancia a domicilio ..." op. cit., página 6.

45. U. Huws, *The new homeworkers ...*, op. cit., página 48.
46. C. A. Hamilton, “Telecomutación”, op. cit., página 93.
47. D. Clutterbuck, *New patterns of work*, op. cit., página 133.
48. P. Judkins y otros, *Networking in organisations ...*, op. cit., páginas 48-49.
49. Para un análisis de las disposiciones contenidas en estos documentos, ver *Conditions of Work Digest*, “Ejemplar especial sobre unidades de representación visual”, Volumen 5, nº 1, 1986 (OIT Ginebra), 399 páginas; y OIT: *Working with visual display units* (Ginebra, 1989), Series de Seguridad e Higiene en el Trabajo nº 61, 58 páginas.
50. V. Di Martino: “Salute e qualità della vita: La dimensione casa in Europa” (El domicilio en Europa: Conexión con la salud y la calidad de vida) en *Difesa Sociale* (Roma), Nº 1, 1988, páginas 49-57.
51. R. Moran y J. Tansey: *Telework: Women and environments* (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de vida y Trabajo, Dublín, noviembre de 1986), páginas 111-115; K. Cullen y otros, *Teleworking applications and potential (TEAPOT)* ..., op. cit.
52. P. Wedde: “Der Schutz del Telearbeiter - Eine Herausforderung an das Arbeitsrecht” (Protección de los trabajadores a distancia: “un reto para las leyes laborales”), en *Arbeit und Recht* (Colonia), Volumen 35, nº 10, octubre de 1987, página 327.
53. P. Wedde: “Bringt Telearbeit die neue Rechtlosigkeit? Überlegungen zur rechtlichen Einordnung einer neuen Arbeitsform” (¿Implica el trabajo a distancia un vacío legal? Reflexiones sobre la posición legal de las nuevas formas de trabajo), en Deutscher Gewerkschaftsbund: *Telearbeit: Electronische Einsiedelei oder neue Form der persönlichen Entfaltung?* (Trabajo a distancia: ¿reclusión electrónica o una nueva forma de desarrollo personal?) (Hamburgo, 1988).
54. W. Kilian: “¿Necesitamos protección legal para el trabajo a distancia (terminal-trabajo a domicilio)?”, en A. Olerup, L. Scheneider y E. Monod (editores): *Women, work and computerisation: Opportunities and disadvantages* (North-Holanda, Amsterdam, 1985), página 152.
55. OIT: “Trabajo a domicilio”, *Conditions of Work Digest* (Ginebra), Volumen 8, nº 2, 1989, página 198.
56. Ver: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo: *New forms of work, labour law and social security aspects in the European Community* (Dublín, 1988), página 86; S. Peles: “Los aspectos legales del trabajo a distancia con base en el domicilio en Bélgica”, en *Labour and Society* (Ginebra), Volumen 11, nº 1, enero de 1986, páginas 83-96; H.H. de Vries: “Aspectos legales del trabajo a distancia: la experiencia de Holanda”,

- en F. van Rijn y R. Williams (editores): *Concerning home telematics* (North-Holland, Amsterdam, 1988), página 441.
57. P. Wedde, *Bringt Telearbeit die neue Rechtlosigkeit?* ..., op. cit., página 18.
  58. ibid.
  59. Informe del Consejo de Estudios sobre la Contratación de Trabajo en el Domicilio, remitido al Director del Departamento de Mujeres del Ministerio Japonés de Trabajo el 8 de febrero de 1990.
  60. D. Elisburg: "Legalidades", en *Telematics and Inormatics*, Volumen 2, nº 2, 1985, página 182.
  61. Comunicado de prensa del Ministro de Trabajo, de 19 de diciembre de 1985.
  62. R. Mackenzie: "Informe escrito presentado junto con una declaración ante el Subcomité de Vivienda y Empleo del noventa y nueve Congreso de los Estados Unidos", en la Casa de Representantes de US: *Pros and cons of home-based clerical work*, Audiencia ante el Subcomité de Empleo y Vivienda del Comité de Cooperaciones de Gobierno, Casa de los Representantes, noventa y nueve Congreso, segunda sesión, 26 de febrero de 1986 (Oficina de Ediciones del Gobierno de US, Washington, 1986).
  63. P. Wedde, *Bringt Telearbeit die neue Rechtlosigkeit?* ..., op. cit., página 20.
  64. ibid.; H. H. de Vries, "Aspectos legales del trabajo a distancia ...", op. cit., página 447; S. Peles, "Los aspectos legales del trabajo a distancia con base en el domicilio en Bélgica", op. cit, página 91.
  65. Información recibida del Departamento Australiano de Relaciones Industriales en marzo de 1990.
  66. Información remitida a la OIT en febrero de 1990 por el CBI. CBI, Centre Point, 103 New Oxford Street, Londres WC1A 1DU, Reino Unido.
  67. B. Lindena: *Telearbeit: Ein Beitrag zur Diskussion über die Dezentralisierung von Angestelltentätigkeiten aufgrund moderner Informations und Kommunikationstechniken unter besonderer Berücksichtigung bisher vorliegender Untersuchungen* (Trabajo a distancia: Una aportación a la discusión de la descentralización sobre los centros de trabajo de empleo como consecuencia de la moderna tecnología de comunicaciones e información, considerando particularmente los datos actuales disponibles de investigación) (BDA, Colonia, enero de 1989), Leistung und Lohn series Nºs. 207/208/209. Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände (BDA) (Confederación de Asociaciones de Empresarios Alemanes), Gustav-Heinemann-Ufer 72, 5000 Colonia 51, República Federal de Alemania.
  68. Información suministrada a la OIT en febrero de 1990 por el Ministerio Finlandés de Trabajo sobre la Confederación de Empleadores de Industrias

- de Servicios. Oficina de Asuntos de Extranjeros, Ministerio de Trabajo, Ete-läesplanadi 4, 00130 Helsinki, Finlandia.
69. W. Paavonen, *Distansarbete*, op. cit. Información proporcionada por el Ministerio Sueco de Trabajo, marzo de 1990. Ministerio de Trabajo, 103 22 Estocolmo, Suecia.
  70. B. Lindena, *Telearbeit ...*, op. cit.
  71. F. Kinsman: *The managers guide to teleworking* (British Telecom, Londres, 1988), Series del Centro de Trabajo de Futuro, páginas 11-13.
  72. DGB: *13. Ordenlicher Bundeskongress, Hamburg, 25-31 de mayo de 1986: Parlament der Arbeit-DGB* (Resoluciones adoptadas en el 13 Congreso Ordinario Federal) (Dusseldorf, agosto de 1986). DGB, Hans-Böckler-Strasse 39, 4000 Dusseldorf 30, República Federal de Alemania.
  73. Consejo de Investigación Nacional: *Office workstations in the home* (Imprenta de la Academia Nacional, Washington, 1985), páginas 152-153.
  74. Casa de Representantes de US: *Pros and cons of home-based clerical work*, Audiencia ante un subcomité del Comité sobre Operaciones del Gobierno, Casa de Representantes, Noventa y nueve Congreso, Segunda Sesión, febrero de 1986 (Oficina de Ediciones del Gobierno US, Washington, 1986).
  75. CGT-FO: *Guide CGT-FO: Edition 1987* (París, 1987), páginas 132-133.
  76. "Contrôlons la télématique pour créer d'autres emplois et réduire le temps de travail" (Controlemos a los telemáticos con objeto de crear nuevos trabajos y reducir el tiempo de trabajo), en *Cadres CFDT* (París), Nº 309, junio-agosto de 1983.
  77. DGB: *Telearbeit: Elektronische Einsiedelei oder neue Form der persönlichen Entfaltung?* (Trabajo a distancia: ¿reclusión electrónica o una nueva forma de desarrollo personal?) (Hamburgo, 1988).
  78. AFL-CIO: *AFL-CIO policy resolutions*, adoptadas en noviembre de 1989 por la 18<sup>a</sup> Convención Constitucional. AFL-CIO, 816 16th Street, NW, Washington, DC 20006, Estados Unidos.
  79. Información remitida a la OIT por FIET. FIET, 15 avenue de Balexert, 1219 Châtelaine-Ginebra, Suiza.
  80. Federación Gráfica Internacional (IGF): *Action programme and guidelines against labour flexibility* (Berna, 1989). IGF, Monbijoustrasse 73, 3007 Berna, Suiza.
  81. TCO: *Pa lagom distans: För och emot distansarbete* (A una distancia aconsejable: Los pros y contras del trabajo a distancia) (Estocolmo, 1987), páginas 32-33.
  82. Discurso del Secretario General del Congreso de Sindicatos a la conferencia de British Telecom/Confederación de la Industria Británica sobre "El centro

- de trabajo del mañana: aprovechando el reto del trabajo a distancia”, 14 de septiembre de 1988. TUC, Congress House, Great Russell Street, Londres WC1B 3L5, Reino Unido.
83. Unidad de Bajos Salarios: “Código de prácticas sobre el empleo de los trabajadores a distancia”. Unidad de Bajos Salarios, 9 Upper Berkeley Street, Londres W1H 8 BY, Reino Unido. Este código de prácticas se publicó también en un artículo titulado “Trabajo a distancia: flexibilidad con control remoto” en *Industrial Relations Review and Report* (Londres), Nº 430, 13 de diciembre de 1988.
  84. M. Nitta: “Estado actual del sistema de trabajo a domicilio en Japón”, en *Japan Labour Bulletin* (Tokio), Volumen 25, nº 2, febrero de 1986, página 6-8. Este artículo se refiere al informe del estudio del Ministerio de Trabajo sobre los efectos del trabajo a domicilio en la vida en casa de los empleados, marzo de 1985, solamente en Japonés.
  85. Información proporcionada a la OIT por el Ministerio Irlandés de Trabajo, marzo de 1990.
  86. Información suministrada a la OIT por el Ministerio Sueco de Trabajo, marzo de 1990.
  87. ibid.
  88. OIT: “Trabajo a domicilio”, *Conditions of Work Digest* (Ginebra), Volumen 8, nº 2, 1989, 239 páginas.



## **Parte II**

# **TRABAJO A DISTANCIA EN LA PRACTICA**

### **INTRODUCCION**

Los 57 casos de trabajo a distancia presentados en esta sección explican los diferentes tipos de trabajo a distancia que se hacen, así como los diversos objetivos para los que es adecuado el trabajo a distancia. La selección de los casos refleja la difusión limitada del trabajo a distancia en un corto número de países. Recurren particularmente a la experiencia de los Estados Unidos, y a la del Reino Unido, los países en los que el trabajo a distancia está más ampliamente desarrollado. Sin embargo, un número de ejemplos indican las formas de trabajo a distancia en la práctica en Finlandia, Francia, la República Federal de Alemania, los Países Bajos y Suecia.

La información sobre los casos se obtuvo principalmente a través de la colaboración con consejeros expertos implicados en estudios sobre trabajo a distancia en los países afectados. Estos expertos se citan al final de cada caso relevante como fuente oficial de la información, de la que solamente ellos son responsables. Para otros casos, la información se obtuvo de la literatura disponible sobre el tema. En tres casos de la República Federal de Alemania, las empresas implicadas pidieron que no se publicaran sus nombres.

Para apreciar mejor el papel que el trabajo a distancia está jugando al facilitar el desarrollo de diferentes formas de organización del trabajo y al atraer nuevas fuentes de trabajo especializado, los casos se agrupan de forma amplia en 6

categorías: (1) visión de conjunto, (2) trabajo a distancia orientado a las tareas, (3) oportunidades para los minusválidos, (4) desarrollo económico acrecentado en las áreas aisladas o rurales, (5) organizaciones ad hoc, y (6) experimentos.

La primera categoría incluye los casos que probablemente son más significativos de trabajo a distancia en términos de su esfera de acción, el número de trabajadores a distancia implicados y la estabilidad de las organizaciones del trabajo a distancia. Son una *visión de conjunto* en el sentido de que abarcan múltiples motivaciones por parte del empleador y de los trabajadores a distancia. Reflejan el hecho de que una empresa o un organismo público ha adoptado una política definida sobre el trabajo a distancia, y que su implantación implica modificaciones significativas en los métodos de organización del trabajo y en las costumbres de la dirección. Sin embargo, hay considerables variaciones de un caso a otro. Por un lado, la posibilidad de hacer trabajo a distancia puede otorgarse para la mayoría de las categorías de trabajo, y para la mayoría de los niveles organizativos como, por ejemplo, en los casos del Condado de Los Angeles en los Estados Unidos y de la empresa consultora de personal Chamberlains en el Reino Unido. En otros casos, aunque la estructura y funcionamiento total de la organización de la empresa está afectada, el trabajo a distancia está restringido a ocupaciones particulares o a ciertas unidades de organización. Los ejemplos incluyen los periodistas del periódico *Le Monde* en Francia o el personal profesional y ejecutivo de Rank Xerox en el Reino Unido. También se relata el caso particular de la empresa FI Group, donde la mayoría de sus actividades se realizan mediante el trabajo a distancia. Dada la esfera de acción y la importancia de los casos de la visión de conjunto del trabajo a distancia, así como la información más amplia disponible sobre ellos, esta sección es considerablemente más amplia que las otras que siguen.

*El trabajo a distancia orientado a la tarea* implica la descripción de tareas específicas, tales como el procesamiento de textos, programación de ordenadores o estudios de mercado, que se hacen utilizando el trabajo a distancia. Este puede ser en la forma de oficinas satélites, o subcontratando a otras empresas o a individuos que trabajan en el domicilio. Con lo cual el trabajo a distancia permite realizar trabajo de una forma más eficaz, pero no afecta necesariamente a la organización y al funcionamiento de una empresa en su conjunto.

La tercera categoría, *oportunidades para los minusválidos*, contiene descripciones de los programas en diversos países. Los programas frecuentemente procuran proporcionar formación adecuada, seleccionar cuidadosamente a los participantes adecuados, y negociar con los empleadores los lugares de trabajo. Estos casos ilustran la implicación de organizaciones voluntarias y organismos públicos, y el interés de los empleadores para proporcionar oportunidades de

empleo a las personas disminuidas, y al mismo tiempo aprovechar una mano de obra competente y potencialmente de gran capacidad.

*El desarrollo económico mejorado* es el objetivo de las iniciativas de trabajo a distancia incluidas en la cuarta categoría de los casos. En países tales como Suecia y Finlandia, el desarrollo rural es el principal impulso de la mayor parte del trabajo a distancia, corrientemente realizado en los centros rurales telemáticos, centros en los suburbios y oficinas satélite. Sin embargo, hay también ejemplos de iniciativas para promover las oportunidades de empleo rural en el Reino Unido y en Japón. Los esfuerzos para el desarrollo local en los suburbios o en pueblos cercanos a grandes ciudades, usualmente conducen al establecimiento de centros en los suburbios u oficinas satélites, y a menudo son el resultado de las decisiones de política hechas por las organizaciones para la descentralización. Un par de casos tratan el trabajo a distancia en el extranjero.

La quinta categoría trata los casos donde las *organizaciones ad hoc* se acuerdan entre los empleadores y los trabajadores a distancia. Significan las respuestas a una variedad de necesidades individuales de los trabajadores a distancia y el interés de los empleadores para retener su personal y/o proporcionar condiciones óptimas para la realización del trabajo.

La última categoría presenta información sobre nueve *experimentos* que implican a los sectores público y privado. Se describen los intentos para valorar la viabilidad de la introducción del trabajo a distancia a amplia escala. Solamente se están haciendo los experimentos del Gobierno Federal de los Estados Unidos, del Ministerio de Tráfico y Transportes en los Países Bajos, de la Corporación del Metal de Mitsubishi y de un centro satélite en Japón.

Debe significarse que el agrupamiento de los casos de trabajo a distancia en estas categorías, no se corresponde necesariamente con ninguna clasificación por sector o condición de empleo. De hecho, los diferentes tipos de organizaciones contractuales (empleo regular, subcontratación, autónomos, etc.) pueden encontrarse diseminados al azar a lo largo de las categorías, y aun coexistir en casos individuales como, por ejemplo, en una empresa de impresión en la República Federal de Alemania. Generalmente esto es característico de los programas del sector público y privado, aunque las iniciativas públicas probablemente adopten planteamientos más amplios o promuevan el desarrollo de áreas rurales con preferencia a su implicación con el trabajo externo especializado y las organizaciones ad hoc.

Aunque las categorías de los casos de trabajo a distancia en esta *Recopilación* están basadas en la razón principal para realizar el trabajo a distancia en un caso determinado, es inevitable que a veces se solapen las razones. Por ejemplo, el trabajo a distancia en el extranjero pudiera tener mutuos beneficios para las par-

tes implicadas. La empresa francesa de mecanografía PBS es un ejemplo de trabajo a distancia orientado a las tareas, sin embargo tiene una sección para el desarrollo local en una villa rural.

Muchos de los casos de las diversas categorías tienen en común el doble interés de retener o contratar a los especialistas necesarios y, al mismo tiempo, proporcionar empleo para aquellos que están ligados al domicilio, tales como los padres de niños pequeños, los minusválidos y los que cuidan de las personas mayores.

Finalmente, se describen en detalle algunos casos en cada una de las categorías, mientras que se resumen otras que son similares, o para las que se disponía de menos información. Los casos más detallados proporcionan información básica y la razón de ser para el trabajo a distancia, información sobre el trabajo a distancia en funcionamiento, condiciones de trabajo de los trabajadores a distancia, y los comentarios sobre los resultados. Los casos resumidos se centran en la información que les distingue de los otros casos.

## I. VISION DE CONJUNTO

### US WEST (Estados Unidos)

*Antecedentes y razón de ser.* Establecida en Lakewood, California, la US WEST es fundamentalmente una empresa de telecomunicaciones con actividades en 14 estados en los Estados Unidos, particularmente en la región superior del oeste medio, el noroeste del Pacífico y en las regiones de las Montañas Rocosas. Tienen también empresas subsidiarias implicadas en negocios inmobiliarios, servicios financieros y tecnología celular. El trabajo a distancia, en la forma de organizaciones de trabajo a domicilio, se introdujo en la compañía de forma experimental en 1985, después de terminar un estudio de viabilidad realizado en 1984. Aunque la empresa ha investigado la posibilidad de una oficina satélite, todavía no ha encontrado una localidad adecuada para la misma.

Hay diversas razones por las que se introdujo el trabajo a distancia en US WEST: tratar los problemas de dirección, tales como contratación, retención y nueva colocación del empleado; proporcionar un vehículo idóneo para comercializar los productos y servicios de telecomunicación de la empresa; y permanecer en la primera línea de las nuevas aplicaciones relativas a la tecnología de las telecomunicaciones.

A mediados de los años 80, US WEST admitió que como empleador se tendría que enfrentar a la competencia en aumento de otras compañías regionales para el conjunto cada vez más reducido de trabajadores técnicos altamente cualificados, el sostén de su trabajo a distancia. Una de las razones inicialmente consideradas para el trabajo a domicilio fue que éste era un instrumento competitivo para sus esfuerzos para contratar y retener a los trabajadores especializados. Además, consideró que este tipo de organización de trabajo podría también utilizarse para facilitar o evitar el cambio de colocaciones del empleados; por ejemplo, un empleado de la US WEST podría continuar trabajando para la empresa aun cuando tuviera que desplazarse a cualquier parte por razones personales.

Dado que la empresa proporciona productos y servicios de telecomunicaciones, la US WEST se dio cuenta también que había un mercado para sus productos con las personas que ya trabajaban a domicilio, o pudieran estar considerando hacerlo. Mediante la implicación del trabajo a distancia dentro de la empresa, US WEST pudo obtener conocimientos de primera mano sobre el mercado potencial de trabajo a distancia, y colocarse en una mejor posición para comercializar sus productos y servicios.

Y finalmente, US WEST se jacta de ser una empresa que está en la “primera línea” de la tecnología. La creencia en 1984, y aún hoy día, es que el trabajo a distancia representa una nueva vía en la que los trabajadores que utilizan la información pueden estructurar su trabajo y carreras. Con esta finalidad, la empresa quiso permanecer en la vanguardia de las nuevas tendencias de trabajo y las nuevas aplicaciones de la tecnología de las comunicaciones.

*Grupo considerado.* Entre 300 y 600 empleados trabajan en sus domicilios sobre una base totalmente regular. La empresa ha encontrado dificultades para estimar el número de empleados que están empleados en el trabajo a distancia sobre una base más eventual. Todos los que trabajan a domicilio son gerentes o empleados no sindicados. Los empleados sindicados (que incluyen en su mayor parte a trabajadores por horas, tales como aquellos implicados en la instalación, mantenimiento y funcionamiento del equipo) no están habilitados para el trabajo a distancia, porque no se provee la opción en el convenio colectivo. Los empleados están representados por los Trabajadores de la Comunicación de América (CWA). La dirección de US WEST informa que está dispuesta a negociar esta opción para los trabajadores sindicados.

*Funcionamiento.* En 1984, la empresa inició un estudio para examinar la posibilidad de introducir el trabajo a distancia como una política para sus propios empleados y como un concepto de mercado para sus clientes. Basándose en los resultados favorables de este estudio, se implantó un programa piloto de trabajo a distancia de dos años en 1985, que implicó a 18 supervisores y a 45 trabajado-

res a distancia en una de las unidades de explotación de la US WEST, la Mountain Bell. Como parte de este programa piloto, la compañía encargó una evaluación en profundidad de los efectos del trabajo a distancia sobre los supervisores y trabajadores a distancia que participaron.

Durante el curso del programa piloto, la empresa, tras consultar con su asesoría jurídica, estableció las directrices del trabajo a distancia. El principio básico fue que el domicilio es una prolongación de la oficina, y que todos los derechos o protecciones que un empleado tiene en la oficina deben extenderse al domicilio. Las directrices especificaron también que el supervisor y el trabajador a distancia firmarían un acuerdo que aseguraría que el supervisor trabajaría con el trabajador a distancia y viceversa, para que el reordenamiento del trabajo fuera satisfactorio para ambas partes. Las directrices especificaban también que ambas partes debían participar en una sesión de formación.

En 1987, después de convencerse que el trabajo a distancia satisfacía las necesidades de la empresa y de los empleados, la US WEST extendió la opción del trabajo a distancia a todas sus unidades de explotación, observando las directrices previamente adoptadas. El objetivo era institucionalizar el trabajo a distancia como un modo de vida en US WEST. Para llevar a cabo esto, se han difundido los resultados de los programas pilotos en toda la compañía a todos los supervisores a través de una publicación interna de la empresa, de programas especializados y de un video sobre los supervisores y trabajadores a distancia que han trabajado a domicilio.

En 1988, US WEST utilizó su experiencia con el trabajo a distancia para establecer un amplio programa de "organización de trabajo flexible" (FWA) que ofrece una amplia gama de horarios de trabajo flexible, incluyendo tiempo flexible, semanas de trabajo reducidas, trabajo a tiempo parcial, reparto de trabajo, trabajo a distancia y permiso no retribuido.

*Condiciones de trabajo.* Como se ha indicado anteriormente, el principio básico detrás de la política del trabajo a distancia en la US WEST ha sido el de minimizar la diferencia entre los empleados en la oficina y los empleados a domicilio: los trabajadores a distancia se definen, recompensan y tratan exactamente igual que los empleados en la oficina. Como consecuencia los trabajadores a distancia conservan su condición de empleado.

*Horas de trabajo.* Los trabajadores a distancia trabajan en el domicilio durante diversos días a la semana: algunos trabajan a domicilio cuatro días a la semana otros sobre una base a tiempo parcial. Un trabajador a distancia debe ir a la oficina un día a la semana como mínimo. Algunos hacen esto regularmente, algunos ocasionalmente, pero todos deben negociar sus horas a domicilio con sus supervisores.

*Seguridad social.* Como empleados, los trabajadores a distancia reciben la misma aportación por parte del empleado a la FICA (seguridad social) y la misma cobertura por el seguro de desempleo y compensación de los trabajadores, que tendrían de trabajar en la oficina. La única diferencia entre los trabajadores a distancia y los empleados con base en la oficina, es que se pide a los trabajadores a distancia que inscriban un seguro de responsabilidad civil como parte de su seguro de propietarios del domicilio.

*Provisión del equipo.* Las necesidades de equipo varían de acuerdo a la naturaleza del trabajo y a los recursos del departamento. Básicamente, la empresa suministra un monitor, un modem y una línea telefónica. Los que tengan necesidades especiales pueden obtener un equipo adicional, tal como los fax.

*Formación.* Se pide a los supervisores y trabajadores a distancia participar en una sesión de formación de media hora a tres cuartos de hora en un día de trabajo, antes de que el trabajador a distancia trabaje en el domicilio. Se ofrecen estas sesiones de formación trece veces al año. Este año, por primera vez, dos de los propios trabajadores a distancia de US WEST dirigirán las sesiones de formación.

*Resultados.* La empresa informa que el trabajo a distancia ha tenido mucho éxito como se evidencia por su continua expansión en la empresa. Desde 1985-87, existió como programa piloto en una unidad operativa; en 1987, se expandió como opción a todas las unidades operativas de US WEST; y en 1988, se introdujeron opciones adicionales de trabajo flexible en toda la compañía. Una evaluación del programa piloto por aquellos supervisores encuestados indicó resultados muy favorables, incluyendo los siguientes:

- Hay oportunidad de ahorro de espacio. Por ejemplo, seis trabajadores a distancia pueden ahora usar un espacio de trabajo, sobre una base rotativa, que anteriormente fue utilizado por cuatro empleados de la empresa.
- La productividad experimentó un aumento variable, hasta del 40% Las razones incluyen menores interrupciones y un entorno menos tenso para el trabajador a distancia.
- Los clientes informan de un mejor servicio de los trabajadores a distancia que del de los empleados internos. Se explica esto porque los trabajadores a distancia pueden trabajar tranquilamente, y de forma más propicia a sus métodos preferidos de trabajo, y así pueden proporcionar más y mejores respuestas a las necesidades de los clientes.
- Los directores informan de que el hecho de dirigir a los trabajadores a distancia les han convertido en mejores directores. Ellos se centran en los resultados, no simplemente en la gestión de la presencia del empleado; utilizan su tiempo con los empleados más efectivamente; y por lo general creen

que esta organización les ha incitado a obtener conocimientos más especializados de dirección.

- El absentismo baja. Los trabajadores a distancia podrían adaptar su trabajo más fácilmente a sus propias enfermedades, a las enfermedades de la familia y a las citas externas, ya que tendrían más control sobre su tiempo y al acceso a los miembros familiares.

*Fuente.* K. E. Christensen, Director, Proyecto Nacional sobre Trabajo con Base en el Domicilio, Universidad de la Ciudad de Nueva York, 33 West 42nd Street, Nueva York, Nueva York 10.036-8099, Estados Unidos. Información suministrada en Marzo de 1990.

### **Condado de Los Angeles, California (Estados Unidos)**

*Antecedentes y razón de ser.* El Condado de Los Angeles tiene una población de 8,5 millones de personas, que es superior a la de 42 de los 50 estados de los Estados Unidos. Tiene también un presupuesto anual de operación de más de \$9 mil millones, siendo su principal fuente de ingresos los impuestos sobre la propiedad. El Condado emplea a 80.000 trabajadores en 39 departamentos diferentes. Los servicios del condado incluyen justicia y seguridad pública, servicios de salud, servicios sociales, parques y espaciamiento, dos museos, playas y puertos y determinación y recaudación de impuestos. En septiembre de 1989 el primer grupo de empleados del Condado de Los Angeles comenzó a trabajar a domicilio.

El trabajo a distancia se introdujo para los empleados del Condado por los beneficios que pudiera proporcionar a la administración, a los empleados y a la comunidad en general. Desde la perspectiva de la administración, se ha considerado el trabajo a distancia como una forma de ahorro de costes en el espacio de oficinas, una mejora de la capacidad del Condado para contratar y retener a los empleados, una mejora de la moral del empleado, un mejor medio para la dirección para centrarse en los resultados y no simplemente en la presencia en la oficina, y una disminución de las tasas de absentismo y del permiso por enfermedad. Desde la perspectiva de los empleados se consideró al trabajo a distancia como un medio para reducir su tiempo y gastos en ir y venir del trabajo, para reducir sus tensiones, para incrementar su flexibilidad en la realización del trabajo y en los planes familiares, para proveer mayores oportunidades para los minusválidos y para crear un mejor entorno de trabajo. Desde el punto de vista de la comunidad, el trabajo a distancia era una forma de disminuir la congestión del tráfico y mejorar la calidad del aire, lo que es obligatorio por ley.

*Planificación.* Se adoptó un plan por el Consejo de Supervisores del Condado el 3 de abril de 1989 para implantar el trabajo a distancia para los empleados del Condado. El plan logró diversos objetivos. Definió el trabajo a distancia, discutió su uso en otras agencias, recomendó la implantación en departamentos del Condado, e incluyó un programa de puesta en práctica y unas hojas informativas que enumeraban los beneficios para el Condado y los empleados, que describían los tipos de trabajo y de empleados adecuados para el trabajo a distancia. El plan también estableció las directrices para el programa, incluyendo lo siguiente:

- El trabajo a distancia es un programa de la administración, no es una pres-tación para el empleado.
- No se deben asignar fondos adicionales para el programa.
- El programa está descentralizado a los departamentos en línea.
- El trabajo a distancia en el domicilio existe ya; la viabilidad de oficinas sa-télites se investigará más adelante.
- El trabajo a distancia será establecido sobre una base voluntaria; los sala-rios y prestaciones son los mismos.
- El trabajo a distancia está abierto para los empleados, estén o no represen-tados por un sindicato.
- Los empleados del Condado están habilitados para los planes de descuento por compra de ordenadores.
- Los departamentos pagan el coste del teléfono.
- Toda provisión de equipo del condado a los trabajadores a distancia es una decisión del departamento. El plan aconseja el uso de ordenadores moder-nos (pero no aconseja necesariamente los ordenadores personales financia-dos por el departamento).
- La dirección de todo el programa del Condado es responsabilidad del Jefe de la Oficina Administrativa (CAO).
- Los empleados que hacen trabajo a distancia están protegidos por la com-pensación de trabajadores cuando trabajan en sus propias oficinas a domi-cilio.

En Mayo de 1989 se hizo una conferencia de prensa para anunciar el intento del Condado de poner en práctica el trabajo a distancia. Se formó un comité pa-ra desarrollar el programa, formado por personal del CAO, departamentos inter-resados tales como el de Relaciones del Empleado, Seguridad de Datos, y Em-presas Privadas tales como End User Computing, Pacific Bell y Commuter Computer. Se consultó también al Controlador Auditor del Condado y al Con-sejero del Condado.

En ese momento el Oficial Jefe Administrativo adoptó una actitud firme sobre el trabajo a distancia advirtiendo a todos los departamentos que pusieran en práctica un programa de trabajo a distancia. Se pidió a los departamentos que designaran coordinadores de trabajo a distancia, y se acordó una reunión para ellos en junio de 1989.

El CAO desarrolló los materiales del programa, incluyendo un estudio de selección de personal para los empleados y supervisores, normas de los trabajadores a distancia, estudios de evaluación y un manual de formación.

Como parte de su apoyo actual para el trabajo a distancia, el CAO revisó todas las peticiones para renovación o adquisición de espacio en alquiler para todos los departamentos, para ver si se podía aplicar el trabajo a distancia.

El Condado también proyecta evaluar el programa de trabajo a distancia para valorar la productividad, los descensos en el absentismo y en el permiso de enfermedad, los temas de transporte, costes y ahorros. Además, el Condado pretende continuar haciendo reuniones con los coordinadores departamentales sobre una base periódica para mantener a los coordinadores al tanto de los rápidos desarrollos del programa.

*Grupos considerados y funcionamiento.* El Condado de Los Angeles tiene aproximadamente 300 trabajadores a distancia que trabajan en casa un promedio de dos días a la semana. El período máximo que puede trabajar cualquier persona en el domicilio es de cuatro días a la semana, exigiéndosele que esté un día en la oficina. Ya que el programa de trabajo a distancia del Condado es muy descentralizado, los tipos de organizaciones de trabajo a distancia que existe en los quince departamentos que actualmente participan en el programa, se describen más abajo.

- El *Departamento Comunitario y de Ciudadanos Mayores* recibió inicialmente \$140.000 del Fondo de Innovación del Condado para poner en práctica el trabajo a distancia. El Departamento tiene unos 70 trabajadores a distancia, incluyendo los inspectores de contratos, los profesionales de planificación y los trabajadores administrativos. Los altos directores ejecutivos de este departamento hacen trabajo a distancia y utilizan los fax propiedad del Departamento.
- El *Departamento de Servicios Sociales Públicos* tiene 38 trabajadores a distancia y 30 más que se incorporaron en abril de 1990.
- En la *Oficina de Planificación y Desarrollo de Programas* (BPPD), los trabajos específicos del trabajo a distancia incluyen investigación y preparación técnica de material del programa, desarrollo de la información sobre formación, y consulta con los colegas estatales y del Condado en relación con el impacto y la aplicación de los cambios propuestos en el programa.

- Se permite al personal de verificación contable de la *División de Evaluación e Información a la Dirección* (MIED) preparar sus informes en el domicilio. Pueden trabajar de forma experimental dos días a la semana en el domicilio. Si el programa experimental tiene éxito, el personal podría trabajar fuera de la oficina el 90% del tiempo. El personal de Especialistas del Programa del Departamento pueden trabajar a domicilio de uno a tres días a la semana preparando estudios, informes, análisis, y completando investigaciones y otros estudios administrativos. Se espera que pronto empiecen a hacer trabajo a distancia pronto quince investigadores de fraudes a la Seguridad Social.
- El *Departamento de Servicios de Salud* tiene 23.000 empleados, y ha prometido que el 20% de sus empleados de gerencia del medio ambiente harán trabajo a distancia y que el 40% de los empleados en oficinas administrativas harán trabajo a distancia o trabajarán en programas de trabajo alternativo en abril de 1990.
- El cincuenta por ciento del personal de la *Unidad de Inspección de Contratos* hace trabajo a distancia. Todos proporcionan sus propios ordenadores, modems y máquinas de repuesta. La unidad informa que ya se han realizado unos ahorros de espacio en una extensión que ha permitido a la dirección transformar una oficina en una sala de formación, y ha devuelto tres mesas de escritorio.
- El personal de la *Unidad de Apoyo de la Administración Civil* hace trabajo a distancia un día a la semana. Su trabajo a domicilio incluye preparación de documentos, entrevistas de campo y consultas telefónicas.
- El *Departamento de Prueba* tiene varios programas de trabajo a distancia, que incluyen dos grupos de agentes oficiales de vigilancia. Los agentes han tenido problemas para presentar los informes en el tribunal a su tiempo. Hacen el trabajo de campo, dictan los informes que luego son transcritos, y hacen correcciones sobre éstos a mano. Este proceso ha sido muy lento en su totalidad y con tendencia al error. Se ha formado a los agentes para cumplimentar los formularios en un ordenador personal, permitiéndoles de ese modo trabajarlos a domicilio. Ocho mecanógrafos/transcriptores del Departamento de Prueba también trabajan a domicilio.
- En la oficina de la *Asesoría*, cinco administrativos que hacen la codificación manual en los servicios de títulos de propiedad, comenzaron inicialmente a hacer trabajo a distancia tres días a la semana. La productividad aumentó tanto en el primer mes que se añadieron 15 personas más al programa.
- En el *Tribunal Supremo*, varios empleados revisaban y codificaban los cuestionarios del jurado previsto, o las declaraciones juradas, utilizando anali-

zadores preprogramados portátiles de código de barras para procesar las declaraciones juradas. Ellos pueden ahora trabajar a domicilio. Sus datos son introducidos por teclados o leídos y almacenados en la memoria, y luego transmitidos por medio de una línea conmutada a un ordenador personal localizado en la división de Servicios del Jurado.

- El *Departamento de Obras Públicas* tiene tres trabajadores a distancia: uno trabaja con su propio ordenador en el domicilio compilando tablas sobre información personal y revisando estadísticas; el otro procesa manualmente informes del mantenimiento e instalación de las señales de tráfico; y el tercero hace trabajos de dibujo mecánico de la ingeniería hidráulica y de conservación del agua.
- En el *Departamento de Intervención*, el personal de intervención utiliza computadores modernos, que suministró el departamento, para preparar sus informes de campo o a domicilio.
- En las *Oficinas Administrativas Centrales*, incluyendo la Oficina de Acción Afirmativa, la Comisión de Relaciones Humana, la Oficina del Juez de Primera Instancia y Comisario Judicial, tienen todos algún personal que hace trabajo a distancia. Por ejemplo un empleado de CAO que tiene un permiso por maternidad prolongado trabaja 20 horas a la semana a domicilio como analista de investigación. Prepara informes sobre la gravedad y frecuencia de las lesiones y comprueba la secuencia de instrucciones del administrador de responsabilidad civil en la base de datos de compensación de los trabajadores.

*Condiciones de trabajo.* Para asegurarse de que están claras todas las condiciones del trabajo a distancia, cada uno de los trabajadores a distancia y su supervisor firman un acuerdo de trabajo a distancia que especifica las condiciones que se aplicarán a cada uno. Según este acuerdo, el trabajo a distancia es totalmente voluntario, y puede ser concluido por el empleado o por el Condado en cualquier momento. Los deberes, obligaciones, responsabilidades y condiciones de empleo del trabajador a distancia con el Condado no sufren ningún cambio. El salario del empleado, jubilación, prestaciones y cobertura del seguro patrocinado por el Condado son los mismos que antes.

*Horas de trabajo.* El acuerdo especifica que las horas de trabajo y la compensación por horas extras se ajustan al Código del Condado y a los términos que de otra manera se acuerden entre el empleado y el supervisor.

*Licencia por enfermedad.* Si un trabajador a distancia enferma mientras trabaja a domicilio dicho trabajador informa sobre las horas trabajadas y tiene derecho a licencia por enfermedad por las horas no trabajadas.

*Seguridad e higiene.* Según el acuerdo, los empleados deben destinar un espacio de trabajo para la instalación del equipo que se va a usar en el proyecto. Este espacio de trabajo debe mantenerse en condiciones seguras, sin riesgos ni otros peligros para el empleado y el equipo. Ya que el espacio de trabajo remoto del empleado se considera una continuación del espacio de trabajo del Condado, se continua aplicando el seguro de responsabilidad de compensación de los trabajadores del Condado para los accidentes de trabajo durante las horas de trabajo a distancia del empleado. El empleado es responsable de las lesiones a tercera personas y/o a miembros de la familia del empleado en las instalaciones del mismo. Con un preaviso razonable el Condado puede hacer visitas a la casa del empleado para determinar si el lugar de trabajo es seguro y sin riesgos, y para mantener, reparar, inspeccionar o retirar el equipo propiedad del Condado, el software, los datos y suministros.

*Provisión del equipo.* El acuerdo especifica que el uso del equipo, software, suministros de datos y accesorios, cuando se provea por el Condado para uso en un lugar de trabajo remoto, está limitado a las personas autorizadas y para las finalidades relativas a los asuntos del Condado. Cuando el equipo del Condado se proporciona al empleado, éste es responsable de comprobar que el equipo se utiliza adecuadamente. El Condado hace las reparaciones de su equipo. Cuando el empleado utiliza su propio equipo, es responsable del mantenimiento y reparación del mismo. En el caso de demoras en la reparación o substitución del equipo, o en cualquier otra circunstancia bajo la que sería imposible para el empleado hacer trabajo a distancia, puede asignársele otro trabajo y/o destinársele a otro lugar.

*Supervisión y dirección.* Según el acuerdo, las peticiones para horas extraordinarias, uso de la licencia de enfermedad, vacaciones u otro permiso, deben aprobarse por el supervisor del empleado de la misma forma que cuando se está trabajando en la oficina ordinaria.

*Formación.* El CAO proporciona formación para todos los nuevos trabajadores a distancia y para sus supervisores sobre cómo hacer el trabajo a distancia satisfactoriamente, cómo organizar el trabajo y el espacio de trabajo a domicilio, cómo dirigir a los trabajadores a distancia, y sobre ergonomía y suministros.

*Resultados.* El CAO es optimista sobre el programa y cree que continuará creciendo. Es creencia del CAO que 2.000 de los 17.000 empleados del Condado que trabajan en la zona central de Los Angeles podrían trabajar a domicilio en los próximos cinco años.

El programa del Condado es interesante porque comenzó el trabajo a distancia sin la implantación previa de un programa experimental. Su razón de ser fue que se había hecho suficiente investigación para asegurar el éxito del trabajo a

distancia sin un programa experimental. El éxito inmediato del programa se debió en gran medida al fuerte apoyo que la alta dirección, particularmente el Jefe de la Oficina Administrativa le proporcionó.

*Fuentes.* K. E. Christensen, Director, Proyecto Nacional sobre Trabajo son base en el domicilio, Universidad de la Ciudad de Nueva York, 33 West 42nd Street, Nueva York, Nueva York 10036-8099, Estados Unidos. Información suministrada en marzo de 1990 extraída de Margery Gould: *County of Los Angeles Telecommuting Program*, manuscrito no publicado (Los Angeles, 1990). Comunicación personal.

### **Estado de California (Estados Unidos)**

*Antecedentes y razón de ser.* El Estado de California comenzó a planificar un proyecto de experimentación de teleconmutación en 1985. La Asamblea Estatal aprobó una legislación para autorizar el proyecto. De acuerdo a la legislación, las metas originales del proyecto eran: examinar el impacto del trabajo a distancia sobre la realización efectiva de los servicios actuales del Estado, para determinar si el trabajo a distancia podría hacer practicables nuevos servicios; valorar las consecuencias del trabajo a distancia sobre los directores y empleados de las oficinas estatales, incluyendo la calidad de la vida de trabajo en esas agencias; y determinar si se podrían crear nuevas oportunidades de empleo mediante el trabajo a distancia para las personas disminuidas y para la mejora de su vida de trabajo. En julio de 1987, se aprobó una legislación adicional que añadía a la lista de metas: "las mejoras de que se disponga ahora o dentro de poco para los sistemas de información y telecomunicación, lo que puede facilitar la gestión de la teleconmutación".

Aunque el plan para el proyecto incluía dos tipos de trabajo a distancia, trabajo desde el hogar y trabajo desde oficinas satélites cercanas al domicilio, solamente se ha puesto en práctica, sobre una base experimental, la fase de trabajo a domicilio. La evaluación final del proyecto experimental debía de ser completada por los consultores estatales del proyecto, JLA Associates, en junio de 1990. Además de estos esfuerzos, un equipo de investigación de la Universidad de California en Davis investiga los efectos del trabajo a distancia sobre el transporte.

*Grupo de referencia.* Aproximadamente 230 empleados estatales hacen trabajo a distancia desde sus domicilios. La mayoría viven en el norte de California y la mayoría trabajan para seis de las 14 oficinas estatales que participan en el proyecto de trabajo a distancia. Estas incluyen la Comisión de Energía de Califor-

nia, la Administración de la Juventud de California, el Departamento de Servicios Generales, el Departamento de Servicios Sociales, la Junta de Derechos de Licencias y la Comisión de Instalaciones Públicas. Con la excepción de los empleados de la Comisión de Instalaciones Públicas que viven principalmente en el área de la Bahía de San Francisco, la mayoría de los otros trabajadores a distancia viven en el área de la capital del estado de Sacramento.

Según JALA Associates, el 86% de los trabajadores a distancia son profesionales de nivel medio en trabajos que varían desde los contables a los investigadores, incluyendo jueces de leyes administrativas, abogados, analistas de política y tasadores. El restante 14% se compone de secretarias y trabajadores administrativos (4%), directores (6%) y otros (4%). Un trabajador a distancia estatal tiene de promedio 41 años de edad, varón (65%), y es empleado estatal a largo plazo (13 años de promedio). Según el informe de la situación de JALA Associates de agosto de 1989 la distancia media diaria al trabajo de los trabajadores a distancia es de 20 millas, con un promedio de tiempo de transporte de 40 minutos. Virtualmente todos los trabajadores a distancia trabajan a domicilio sobre una base a tiempo parcial.

*Funcionamiento.* La selección de oficinas del estado, directores y trabajadores a distancia para participar en el programa, comenzó a mediados de 1987. La formación para el primer grupo de trabajadores a distancia y supervisores se hizo en enero y mayo de 1988, en cuyo momento se puso en práctica el proyecto experimental. Se programó que el experimento se haría hasta primeros del año 1990. Con objeto de evaluar algunos de los efectos del trabajo a distancia, los trabajadores a distancia, sus supervisores, y los grupos de "control" de empleados estatales similares han sido entrevistados en diversas etapas a lo largo del proceso, para la evaluación final obligatoria en julio de 1990.

Sólo la mitad de los trabajadores a distancia utilizan ordenadores personales de su propiedad cuando trabajan en su domicilio, y, de hecho, el 23% no son propietarios de un ordenador. Las expresiones sofisticadas y los ensamblamientos de datos del Estado, suministrados por Pacific Bell, aumentan la conexión electrónica de los trabajadores a distancia con sus oficinas, aunque los trabajadores a distancia necesitan diferentes clases de tecnología de las telecomunicaciones.

La configuración actual de las voces y el equipo de datos, y de las líneas en los domicilios de los trabajadores a distancia dependen de factores tales como la naturaleza de sus trabajos, su distancia de la oficina, y la existencia de líneas telefónicas en el domicilio. Uno de los problemas con los que se tropezó inicialmente en este proyecto, fue lograr instalar en los domicilios las líneas de teléfono necesarias.

*Condiciones de trabajo.* Todos los trabajadores a distancia estatales siguen siendo empleados del Estado y sus compensaciones, prestaciones, protección y oportunidades son exactamente las mismas tanto si trabajan a domicilio como en la oficina. De acuerdo al programa experimental, todos los trabajadores a distancia y sus supervisores reciben formación relativa a como hacer que este esfuerzo de trabajo a distancia tenga éxito.

*Resultados.* JALA Associates resume el resultado y las experiencias del programa del Estado en su informe de la situación de 1989: "Las discusiones personales, nuestros estudios por cuestionarios, y los análisis de impacto durante el período de puesta en práctica nos llevan a una conclusiones clave, relativas a las condiciones previas para la telecomunicación, que son las siguientes:

- *Es vital el apoyo desde la cúspide.* Un requisito previo para la participación con éxito de una organización en cualquier innovación es el apoyo de la alta dirección.
- *El apoyo de la alta dirección, aunque necesario no es suficiente.* Se necesita un "líder" activo en cada oficina para incitar a la participación durante el período de iniciación.
- *Los teleconmutadores y sus supervisores deben ser voluntarios.* Si cualquiera de las partes se siente forzada a hacer teleconmutación –o a supervisar a los teleconmutadores– el rendimiento suele deteriorarse.
- *La selección de personal es importante.* No todos los empleados del Estado pueden hacer teleconmutación efectivamente, ya sea a causa de las exigencias de sus trabajos o a causa de consideraciones personales y/o sociolaberales. Uno al menos de los teleconmutadores que estaba haciendo trabajo por encima de nuestras recomendaciones tuvo que dejar de hacerlo.
- *La formación es la clave.* Observamos unos resultados en el rendimiento significativamente más altos cuando el teleconmutador y sus supervisores directos han recibido formación específica sobre teleconmutación antes de empezar a trabajar.
- *No son necesarias grandes inversiones en capital.* A pocas, si es que a alguna, de las oficinas que participaron se le pidió hacer gastos no planificados para ordenadores o para otra tecnología específica de telecomunicación. A menudo, donde los teleconmutadores trabajan frecuentemente desde el domicilio, su ordenador proporcionado por el Estado se traslada desde su oficina en el centro de la ciudad a sus domicilios.
- *Son necesarias las oficinas satélites.* Algunas oficinas, tales como el Departamento de Servicios de Salud, la Junta de Derechos de Licencia y el Departamento de la Administración de la Juventud, tienen una necesidad especial de oficinas satélites. Consecuentemente, es muy importante que se

procure alcanzar este objetivo, aunque todavía no se han establecido oficinas de telecomunicación experimentales. Muchos trabajos del Estado que probablemente no sean adecuados para una telecomunicación amplia con base en domicilio pueden hacerse perfectamente en las oficinas satélites.

JALA Associates indica más adelante que cuando las condiciones previas anteriores se cumplen, pueden esperarse los siguientes resultados:

- El trabajo a distancia costea de sobra sus propios gastos.
- La eficacia media de los trabajadores a distancia es superior a la del grupo de control.
- Los trabajadores a distancia hacen menor uso de la licencia por enfermedad.
- Los trabajadores a distancia también utilizan menor espacio de oficinas y de aparcamiento en el centro de la ciudad.
- Se ha encontrado que el trabajo a distancia es muy útil para retener los servicios de las madres durante el permiso por maternidad, así como también para retener o atraer empleados con talentos o experiencia poco comunes.

El Estado intenta hacer su decisión política final relativa al trabajo a distancia al terminar el informe final, pero el personal y los asesores del proyecto creen firmemente que el trabajo a distancia debe continuar siendo una opción para los empleados del Estado.

*Fuente.* K. E. Christensen, Director, Proyecto Nacional sobre Trabajo con Base en el Domicilio, Universidad de la Ciudad de Nueva York, 33 West 42nd Street, Nueva York, Nueva York 100036-8099, Estados Unidos. Información proporcionada en marzo de 1990.

### **Travelers Insurance Co. (Estados Unidos)**

*Antecedentes y exposición razonada.* Travelers Insurance es una compañía de seguros con base en Connecticut que emplea a 36.000 empleados a lo largo de la nación y a 10.000 en las sedes sociales en Hartford. El trabajo a distancia se introdujo en la división de procesos de datos de la empresa en 1987 después de la terminación de un libro blanco que documentaba los beneficios potenciales para la empresa y sus empleados en relación con la posibilidad de trabajar a domicilio. Debe significarse, sin embargo, que Travelers tenía establecidos en ese momento tres centros de trabajo satélites en Nueva Jersey y Connecticut que manejaban la codificación para la empresa. Como resultado, el trabajo a domicilio no era su primera incursión en la dirección remota. Después de la puesta en prácti-

ca de la opción del trabajo con base en el domicilio, la empresa aumentó el número de oficinas satélites a cinco en el territorio noroeste, y estableció una en Irlanda que es dirigida por un irlandés y emplea programadores y empleados de entrada de datos irlandeses.

Travelers tenía ciertas razones para introducir el trabajo a distancia aunque aquí solo se hace referencia a sus opciones al trabajo con base en el domicilio. Se creyó que la empresa obtendría beneficios de la forma siguiente: aumento de la productividad, mejora del estilo de trabajo para un grupo selecto de trabajadores, ahorro de costes en términos del espacio de las oficinas sociales, mayor tasa de retención de los empleados valiosos y la introducción de lo que sería considerado por los empleados potenciales como un requisito previo.

*Grupo considerado.* El criterio principal para la elegibilidad para el trabajo a distancia está relacionado con la naturaleza del trabajo; los trabajos que requieren en todo o en parte aislamiento, concentración y/o acceso a las bases de datos del ordenador son los que se creen aconsejables para el trabajo a distancia. Consecuentemente, la empresa no cree en la elegibilidad en términos de títulos o tipos profesionales, sino más bien sobre la base del trabajo y la aprobación del supervisor inmediato del empleado. Nadie incluyendo los supervisores o empleados participa en la organización del trabajo a distancia a no ser que explícitamente acuerden hacerlo.

Alrededor de 200 empleados, divididos igualmente entre hombres y mujeres están ocupados en el trabajo a distancia sobre una base a tiempo parcial o a jornada completa. Se espera que el número de trabajadores a distancia, particularmente aquellos que lo hacen sobre una base a tiempo parcial, aumentará significativamente cuando las divisiones de trabajo dentro de las oficinas sociales lleguen a estar más familiarizadas y adecuadas con la noción y comiencen a ponerlo en ejecución, y cuando los avances tecnológicos proporcionen voces simultáneas y transmisión de datos entre los trabajadores a distancia.

*Planificación y funcionamiento.* Había como mínimo tres etapas en el desarrollo del trabajo a distancia en Travelers: la producción de un libro blanco presentando el caso del trabajo a distancia; la implantación de la opción dentro de la división de procesos de datos, y la expansión de la opción a todo el colectivo social.

*Etapa 1:* En 1987, los altos ejecutivos de la empresa creían que Travelers obtendría beneficios en términos de ahorros de coste, aumentos de productividad, absentismo reducido, rotación de personal y moral de empresa si ponían en práctica el trabajo a distancia como una opción. Al igual que se consideraban como una empresa que estaba tecnológicamente sofisticada, también consideraban el trabajo a distancia como un vehículo mediante el que podían obtener ven-

tajas de la tecnología del ordenador y de las telecomunicaciones avanzadas. Además, entendían que el trabajo a distancia proporcionaría un margen competitivo dentro de su industria para los propósitos de contratación de nuevos empleados y la retención de los que actualmente eran valiosos. Encargaron un libro blanco que examinaría la viabilidad de sus opiniones. El estudio que se llevó a cabo para la realización de este libro confirmó las opiniones sobre el valor del trabajo a distancia para Travelers.

*Etapa 2:* Los resultados del libro blanco convencieron a la alta dirección para poner en práctica el trabajo a distancia. En principio establecieron un comité de dirección compuesto de representantes del departamento de personal social y de la unidad de procesos de datos, que había sido considerada como la división en la que primeramente se implantaría el trabajo a distancia. Este comité de dirección era responsable de desarrollar la orientación y formación para los trabajadores a distancia y sus inmediatos supervisores, y después, de ponerla en práctica dentro del proceso de datos.

*Etapa 3:* Basándose en el éxito del trabajo a distancia dentro del proceso de datos, se hizo a continuación que la opción estuviera disponible en toda la compañía, continuando enfocándose los criterios de elegibilidad en la naturaleza del trabajo y en el acuerdo mutuo del empleado y el supervisor. La administración del programa del trabajo a distancia se trasladó del comité inicial al departamento de recursos humanos sociales. El departamento de recursos humanos asume ahora la responsabilidad de proporcionar orientación, formación y apoyo para los empleados implicados en trabajo a domicilio.

*Condiciones de trabajo.* Travelers asegura que los trabajadores a distancia no son tratados de forma diferente que los empleados con base en la oficina en términos de prestaciones, formación, compensación y promoción.

*Horas de trabajo.* Los trabajadores a distancia deben estar disponibles por teléfono o modem a mediados de cada día de trabajo, pero por otra parte tienen amplia libertad al día en lo relativo a cuando quieran hacer su trabajo. Hacen el trabajo a distancia sobre una base a jornada completa, lo que significa trabajar a domicilio entre 4 y 4 días y medio a la semana con un mínimo de medio día en la oficina, o sobre una base a tiempo parcial lo que implica trabajar a domicilio dos o tres días a la semana y en la oficina el tiempo restante.

*Provisión de equipo.* Como norma, Travelers proporciona a los trabajadores a distancia a jornada completa un puesto de trabajo basado en un PC que incluye todas las aplicaciones de software que necesite, incluyendo el procesamiento de textos y las hojas de dispersión y un paquete de comunicación incluyendo un modem, para permitir a los trabajadores a distancia conectar con las instalaciones principales. Se proporciona también a todos los trabajadores a distancia a

jornada completa unos accesorios diseñados ergonómicamente, equipo de iluminación y de almacenamiento. Los trabajadores a distancia a tiempo parcial pueden recibir un puesto de trabajo, pero esto depende de su situación. Todos los empleados de Travelers incluyendo los trabajadores a distancia son usuarios importantes de correo vocal y correo electrónico.

*Formación.* Esta incluye la formación sobre la utilización del tiempo y las instalaciones a usar en el puesto de trabajo que la compañía proporciona a los trabajadores a distancia a jornada completa. La formación para el supervisor se centra sobre la formación por objetivos. Los empleados y los supervisores implicados en el trabajo a distancia pueden también beneficiarse de los grupos de apoyo en funcionamiento. Algunos de los módulos de formación se basan en un PC; mientras que otros implican formación con presencia del profesor.

*Resultados.* Travelers considera que su programa de trabajo a distancia ha tenido gran éxito y espera su adopción continuada, particularmente sobre bases a tiempo parcial, a través de toda la empresa. Se citan particularmente mejoras en la gerencia como resultado del trabajo a distancia: los supervisores están ahora mejor equipados para la dirección por objetivos que es preferible a la inspección visual de los empleados. La compañía señala después que no considera que el trabajo a distancia sea, no debería ser, un sustituto para el cuidado de los hijos, y de esta forma esto no es la razón de ser de su puesta en práctica.

*Fuente.* K. E. Christensen, Director, Proyecto Nacional sobre Trabajo con base en el Domicilio, Universidad de la Ciudad de Nueva York, 33 West 42nd Street, Nueva York, Nueva York 10036-8099, Estados Unidos. Información suministrada en marzo de 1990.

### **Pacific Bell (Estados Unidos)**

*Antecedentes y exposición razonada.* La Empresa Pacific Bell Telephone, con base en San Francisco emplea a más de 68.000 trabajadores. Introdujo el trabajo a distancia después de que fuera experimentado con éxito para reducir el aumento previsto en la congestión de tráfico en Los Angeles durante los Juegos Olímpicos de Verano.

El programa de trabajo a distancia comenzó para un pequeño número de directores en abril de 1985. Trabajaban desde sus casas y desde dos oficinas satélites en San Francisco y Los Angeles. La opción del trabajo a distancia se extendió posteriormente a otros empleados. Pacific Bell adoptó una política formal

sobre el trabajo a distancia a finales de 1989, poco después del terremoto de San Francisco.

Se introdujo el trabajo a distancia en respuesta a la necesidad de una competencia creciente en la industria de telecomunicaciones. La empresa creía que el programa de trabajo a distancia podría beneficiar a los empleados y a ella misma. Proporcionaría a los empleados flexibilidad y autonomía, reducción de tiempo y costes en ir y venir al trabajo, aumento en la satisfacción por el trabajo y en la calidad de trabajo, reducción de tensiones y aumento de la interacción familiar. Para la empresa los beneficios incluían la contratación y retención de personal especializado, la eliminación de costes de una nueva colocación, la disminución de los costes de tiempo compartido de ordenadores y la reducción de los gastos generales. Al ser una empresa de telecomunicaciones, Pacific Bell ha tenido un incentivo especial para desarrollar un modelo de programa de trabajo a distancia. Podrían ser adquiridos más servicios y equipos de telecomunicaciones en la medida que sus clientes siguieran la pauta de la empresa.

*Grupo considerado.* En todo momento hay de 500 a 1.000 empleados implicados en trabajo a distancia para la empresa, ya sea a domicilio o en oficinas satélites. Incluyen programadores, analistas, ingenieros, planificadores de mercado, directores de proyecto, directores de asuntos externos y pronosticadores. Hay casi el mismo número de mujeres que de hombres.

*Funcionamiento.* Todos los empleados de dirección son elegibles para participar en el programa sobre una base voluntaria, con el acuerdo de su supervisor.

Los futuros trabajadores a distancia y su director de supervisión cumplimentan un cuestionario que incluye consideraciones tales como el problema que se deriva de la aplicación del trabajo a distancia (por ejemplo, productividad o costes de la superficie del piso); los resultados/beneficios cuantificables del negocio procedentes de la organización fuera de la oficina y de que forma se medirán; y el horario propuesto para los trabajadores a distancia, necesidades físicas de espacio de trabajo y responsabilidades por el trabajo.

El futuro trabajador a distancia y su director asisten a una sesión de orientación de medio día en la que revisan cómo se harán las tareas y el acuerdo de trabajo por escrito.

Las oficinas satélites del programa están localizadas cerca de los domicilios de los empleados. Proporcionan instalaciones de oficina y tienen centros de trabajo que están conectados a la oficina principal por medio de una red telefónica pública. Las dos oficinas satélites tienen acceso a una red de área local que incluye correo electrónico, teleconferencias y acceso a un ordenador de procesamiento central múltiple.

### *Condiciones de trabajo*

*Contrato de empleo.* La Pacific Bell tiene un acuerdo por escrito con sus trabajadores a distancia por el que asegura que los salarios del empleado y las prestaciones no cambiarán como resultado de la participación del empleado en el programa. El acuerdo también incluye términos y condiciones relativas a seguridad de los datos, horas y horario de trabajo, provisión de equipo, y seguridad e higiene.

*Horas de trabajo.* Las horas normales de trabajo a la semana son 40, aunque se admite que los empleados de dirección puedan tener que trabajar más de estas horas para terminar un trabajo o para hacerlo satisfactoriamente, que es lo mismo que sucedería si estuvieran en la oficina. El acuerdo contiene una relación de las horas totales de trabajo para estar incluido en las normas de compensación del trabajador en caso de lesiones mientras trabaja en el domicilio. Los empleados pueden hacer un cambio en sus horas pero se les pide que de antemano notifiquen a los supervisores. Se pide a los empleados que vayan a la oficina un día como mínimo a la semana para asegurarse de que mantienen una alta estima en la empresa.

*Provisión de equipo.* La Pacific Bell proporciona todo el equipo necesario, el mismo que para los trabajadores de oficina. Se proporciona a los trabajadores a domicilio específicamente para su trabajo una línea telefónica de trabajo. Todos los gastos relacionados con el trabajo se pagan por la compañía, incluyendo los costes de la tarifa por llamada a larga distancia, cuando sean aplicables.

*Remuneración.* El salario es el mismo que el de los trabajadores de la oficina.

*Seguridad Social.* Los trabajadores a distancia reciben todas las prestaciones de pensión y salud a las que tendrían derecho como empleados en la empresa.

*Seguridad e higiene.* El acuerdo incluye el derecho de la compañía a visitar el lugar de trabajo a domicilio con un preaviso de 24 horas para inspección de seguridad e higiene.

*Supervisión y dirección.* Al comenzar el programa, los trabajadores a distancia y sus directores establecen metas y objetivos para un periodo de evaluación. Las evaluaciones se basan ampliamente en medidas cualitativas antes que en medidas cuantitativas. Ya que los trabajadores a distancia son empleados de dirección no se revisan sus trabajos. La compañía es flexible sobre cuando o con qué frecuencia los trabajadores a distancia deben informar a la oficina.

*Resultados.* La empresa informa que el coste de establecimiento del programa ha sido pequeño, y ha sido superado por los beneficios. Cita un 20% de incremento en la productividad entre los trabajadores a distancia, absentismo reducido, contratación mejorada, coste del espacio del piso reducido, y directores más

efectivos. Se ha hecho también ahorro en algunos casos en los costes de reubicación.

Antes de comenzar el programa de trabajo a distancia, Pacific Bell investigó la experiencia de otros programas de trabajo a distancia. Descubrió que en algunos casos que no habían tenido tanto éxito, los empleados habían sido cambiados a una condición de contratistas externos. Esto convenció a la empresa a decidir mantener a sus trabajadores a distancia con la misma compensación y en los mismos programas de beneficios, y ofrecerles las mismas oportunidades de éxito que a sus colegas en la oficina.

La empresa ha estado considerando permitir a otras categorías de empleados participar también en el programa de trabajo a distancia. Estos incluirían a los que hacen formación, técnicos no asalariados y apoderados de servicios. Una de las dificultades al ampliar el programa a dichos empleados, es asegurar de que están adecuadamente compensados, porque son trabajadores por horas. Esto, por otro lado, plantea el problema de la supervisión en orden a supervisar que el trabajo está realmente bien hecho.

La Pacific Bell se opone al trabajo a distancia como una forma para trabajar y cuidar de los niños. Sin embargo, cree que el trabajo a distancia pudiera ayudar a los empleados con hijos proporcionándoles horas de trabajo flexible. Quizás esta actitud es un reflejo del hecho de que la mayoría de los trabajadores a distancia femeninos en Pacific Bell son mujeres profesionales solteras sin niños pequeños, y cuyos motivos para trabajar a domicilio son similares a la de los hombres –ahorro en el tiempo, gastos e incomodidades para ir y venir al trabajo.

La empresa está ahora comercializando sus programas de trabajo a distancia para sus clientes, de forma que éstos puedan beneficiarse del uso incrementado de sus productos y sus servicios.

#### Fuentes

1. Información suministrada por Pacific Bell, febrero de 1990.
2. D. Nye: *Alternative staffing strategies* (Oficina de Asuntos Nacionales, Washington, 1988), páginas 138-145.
3. Oficina de Asuntos Nacionales: *The changing workplace* (Washington, 1986), páginas 74-76.
4. B. Olmsted y S. Smith: *Creating a flexible work place: How to select and manage alternative work options* (AMACOM, Nueva York, 1989), páginas 349-372.

5. K. E. Christensen: "El duro trabajo de un día en la oficina electrónica", en *Across the Board*, Volumen 24, Nº 4 abril de 1987, páginas 17-23.

### **Grupo FI (Reino Unido)**

*Antecedente y exposición razonada.* El Grupo FI (antiguamente conocido como F International) fue fundado en 1962 por una mujer profesional en informática. Comprobó que el número de mujeres especializadas en proceso de datos que estaban interesadas en trabajar desde el domicilio era superior al que los empleadores convencionales estaban preparados para emplear. Consecuentemente fundó un establecimiento de software de ordenadores compuesto casi en su totalidad por dichas mujeres. Ofrece a sus clientes una gama muy amplia de servicios de procesamiento de datos, incluyendo asesoría, dirección de proyectos, evaluación de software y hardware, análisis de sistemas y de negocios, diseño, especificaciones de escritura, desarrollo de software, formación técnica y de usuarios, y apoyo a la instalación de ordenadores.

En los dos pasados años el Grupo FI ha experimentado una transformación desde una situación donde la inmensa mayoría de sus trabajadores estaban basados en el domicilio a una en la que se hace hincapié en el establecimiento de centros de trabajo en diversas localidades. Esto fue una consecuencia de la necesidad para los empleados con base en el domicilio de trabajar sin interrupción con contratos específicos, y donde los clientes pedían servicios en el lugar de trabajo por razones de seguridad. El primer centro de dicho tipo se abrió en 1988 en Horley, Sussex.

De acuerdo a su estatuto original, la misión del Grupo FI, es la de mantenerse competitivo en la industria de software de información intensiva, de rápido crecimiento y altamente rentable. Aspira a alcanzar esto desarrollando la energía intelectual no utilizada de individuos y grupos incapaces de trabajar en un ambiente convencional.

*Grupo considerado.* La mano de obra del Grupo FI son fundamentalmente mujeres que cuidan de sus hijos o miembros familiares mayores, personas disminuidas, y hombres y mujeres que eligen trabajar en el domicilio. La compañía solamente contrata programadores, analistas o asesores que tienen como mínimo cuatro años de experiencia a jornada completa, y que están preparados para trabajar como mínimo 20 horas a la semana, incluyendo dos días a la semana fuera del domicilio.

Los directores de la empresa son normalmente nativos del país así como con base en el domicilio. Una vez que las personas se han incorporado satisfactoriamente a la compañía, se espera retenerlos por varios años. El ochenta y nueve por cien de sus trabajadores han estado empleados durante más de un año, el 34% durante más de cinco años, y el 8% durante más de diez años.

En 1986 había alrededor de 150 empleados asalariados a tiempo parcial y a jornada completa, y hasta 700 "miembros de equipo de trabajo" que son trabajadores autónomos con contratos independientes para cada proyecto en el que trabajan. Los directores por encima del nivel de "director de proyecto" (este último es una persona que conduce un equipo técnico ocupado en un proyecto) son empleados asalariados que tienen la base en la oficina, aunque prácticamente todos trabajan desde el domicilio en cierta medida. La mayoría de los empleados trabajan con base a domicilio en vez de con base en la oficina. Su trabajo usualmente requiere una razonable presencia en las instalaciones del cliente.

*Funcionamiento.* La mayoría de los proyectos encargados por los clientes implican un equipo de analistas y programadores proporcionados por el Grupo FI de entre el conjunto de sus empleados asalariados y miembros de equipo de trabajo. Trabajan de una forma independiente, ya sea sobre una base de tiempo y materiales o sobre una base de costes fijados. En un mes normal, el Grupo FI trabaja en aproximadamente 200 proyectos de telecomunicación y ordenadores para 120 clientes. Los proyectos pueden implicar desde 2 a 75 personas que a veces trabajan en más de un país. Los proyectos pueden durar de seis semanas a más de tres años.

Las comunicaciones son altamente dependientes de los servicios telefónicos y postales, y de unas pocas personas clave, principalmente secretarias ejecutivas, que permanecen en localidades relativamente fijas en unas horas fijadas ya que el resto de la organización depende de ellas. De hecho, hay pocas conexiones de ordenador directas entre los trabajadores a distancia y las oficinas centrales o regionales. Las publicaciones y boletines técnicos ayudan a difundir la información personal y profesional a lo largo de la red.

#### *Condiciones de trabajo*

*Condición de empleo.* Las características de tiempo parcial o jornada completa, de base en la oficina o en el domicilio, de personas asalariadas o por su propia cuenta, se interpretan por la compañía como variables independientes, de forma que pueden darse todas las combinaciones de las características. Solamente el 5,75% de la mano de obra es convencional, es decir asalariados, con base en la oficina y a jornada completa.

Los miembros de equipo de trabajo no están empleados según los términos de un contrato de servicios, pero se emplean para proporcionar servicios en relación con contratos específicos. Consecuentemente, a diferencia del personal asalariado, no reciben prestaciones tales como paga por enfermedad, días de fiesta retribuidos o seguro de jubilación. A causa de su condición de autónomos, son responsables de las contribuciones por el impuesto de ingresos y por el seguro de salud nacional. Sin embargo, la empresa proporciona una cobertura de accidentes personales a los trabajadores a distancia mientras están en el trabajo. Los miembros del equipo de trabajo no tienen derecho al empleo, y podrían trabajar para otras empresas también.

*Horas de trabajo.* En el programa de trabajo típico el tiempo y el lugar son variables, pero los trabajadores generalmente hacen de promedio 20 horas durante una semana de siete días. Tienen que estar disponibles para el trabajo fuera del domicilio durante dos días a la semana. De promedio la mitad del tiempo de trabajo es en el domicilio, el resto se dedica a los clientes o a las reuniones. Aunque no se exigen horas determinadas, hay una tendencia de los trabajadores a domicilio a establecer su propio horario.

*Remuneración.* Se retribuye a los miembros del equipo de trabajo por hora de trabajo, y a un precio horario inferior por su tiempo de desplazamiento. Si se requiere específicamente una formación para un proyecto particular se les paga por esto. Por cualquier otra formación, se les paga una gratificación diaria para cubrir los cuidados de los hijos y otros costes en los que se incurra durante las sesiones de formación de grupo lejos del domicilio. También se reintegra a los miembros del equipo de trabajo todos sus gastos directos, tales como transporte, teléfono, correo y artículos de escritorio, fotocopias, almuerzos fuera de casa y el trabajo de secretarias.

*Provisión de equipo.* Los costes del equipo de oficina y de teléfono se pagan por la empresa. La empresa hace préstamos a los trabajadores a distancia para la adquisición de ordenadores con objeto de no comprometer su condición de autónomos.

*Formación.* Ya que la empresa no lleva a cabo formación básica, proporciona una formación complementaria para su personal y sus clientes. La formación se realiza a menudo en los fines de semana.

*Supervisión y dirección.* Los miembros de un equipo de proyecto envían semanalmente hojas de tiempos al director de proyecto indicándole las horas trabajadas, y en qué medida los trabajos programados se han completado. La finalidad es proporcionar rápida información al cliente del posible aumento de los costes o del tiempo. Al final del proyecto se hace una evaluación del rendimiento de cada miembro del equipo por el director del proyecto. Estas evaluaciones se regis-

tran en archivos computarizados en la oficina regional, y se utilizan para las decisiones futuras sobre el personal del proyecto. Los directores de proyecto se ponen en contacto telefónico regularmente con todos los empleados, reciben informes, organizan reuniones, y comprueban la utilización del tiempo y el avance en el trabajo.

#### Fuentes

1. Comisión de la Comunidades Europeas. *Distance working projects in the Federal Republic of Germany, France and the United Kingdom* (Bruselas, marzo de 1986), Documento Provisional de FAST nº 79.
2. V.S. Shirley: "F Internacional: Experiencia de veinte años en trabajo a domicilio", en el Consejo de Investigación Nacional: *Office workstation in the home* (Oficina de Prensa de la Academia Nacional, Washington, 1985), páginas 51-56.
3. S. Shirley: "Una empresa sin oficinas", en *Harvard Business Review*, nº 1, enero-febrero 1984, páginas 127-136.
4. F. Kinsman: *The telecommuters* (John Wiley e Hijos, Chichester, 1987), páginas 55-69.
5. U. Huws: *The new homeworkers: The new technology and the changing location of white-collar work* (Unidad de Bajos Salarios, Londres, 1964) Folleto de Bajos Salarios Nº 28, páginas 19 y 52-53.
6. British Telecom: "Enséñame el camino de ir a casa", en *Business Connections: The inside story on profitable communication* (Londres, 1987), páginas 6-7.
7. U. Huws, W. Korte y S. Robinson: *Telework: Towards the elusive office* (John Wiley e Hijos, Chichester, 1989).

#### Rank Xerox Internacional (Reino Unido)

*Antecedentes y exposición razonada.* Rank Xerox, un gran fabricante de ordenadores, ha experimentado a escala limitada nuevos modelos de trabajo. Uno de estos denominado "trabajo en red", se introdujo en 1981 y se definió por la empresa como un sistema de trabajo en el que voluntarios seleccionados y formados dejan su compañía matriz y fundan su propio negocio, que luego contrata para proporcionar servicios específicos a la compañía matriz, entre otros clientes, mediante una conexión de microcomputador. En opinión de Rank Xerox, el trabajo en red tiene el potencial para incrementar el crecimiento de empleo, mientras que el simple trabajo a domicilio o autoempleo no tiene dicho potencial.

Tres factores incitaron a Rank Xerox a desarrollar el trabajo en red: la necesidad de reducir el coste y las exigencias de espacio debido a las presiones competitivas resultantes de la reducción del precio de equipo de oficina; la necesidad de retener la especialidad de personas creativas y de evitar las redundancias; y la disponibilidad creciente de microcomputadores de bajo coste capaces de transmitir datos por líneas telefónicas. El programa de trabajo en red también proporcionaba oportunidades para comprobar y promover el hardware y los sistemas desarrollados en otras partes de la empresa.

*Grupo considerado.* Se seleccionaron y formaron como trabajadores en red a voluntarios del personal ejecutivo, profesional y de dirección. El plan original era que 150 personas de apoyo clave llegaran a hacerse trabajadores de red rápidamente. En 1985 había 54 de dichos trabajadores de red, 6 de ellos eran mujeres. Representan aproximadamente el 5% de los grupos de personal central de Rank Xerox en el Reino Unido. Estos trabajadores de red, a su vez emplean alrededor de 150 personas. La empresa intentó seleccionar voluntarios con una amplia gama de especialidades. Las áreas en las que se proporcionaba servicios por los trabajadores de red incluían comercialización, planificación de mercados, investigación, planificación de negocios, análisis financiero, investigación operativa, pensiones, seguridad, seguridad en el trabajo, relaciones públicas y formación.

*Funcionamiento.* Una vez que un empleado de Rank Xerox se convierte en trabajador de red se le contrata para suministrar ciertos servicios.

#### *Condiciones de trabajo.*

*Contrato de trabajo en red.* Definía la relación del trabajador en red con Rank Xerox como la de un contratista independiente, y no como la de empleado. Como resultado, Rank Xerox no era responsable del pago o deducción de cualquier cantidad requerida por ley, que tuviera que hacerse por cualquier empleador a los empleados. El trabajador en red no estaba incluido en el seguro de Rank Xerox de viajes, accidentes, o vida, o en cualquier otra política de seguros de Rank Xerox. El trabajador en red tenía que hacer un seguro a nombre del trabajador en red y Rank Xerox para las lesiones personales o muerte de cualquier persona, o pérdidas de, o daño a cualquier propiedad, que se originaran en el curso de la provisión de servicios a la empresa. Se rechazó aproximadamente la mitad de las solicitudes, porque no proporcionaban a la empresa ningún beneficio manifiesto.

*Horas de trabajo.* Los trabajadores en red podían trabajar, bajo el contrato con su compañía matriz, en los momentos preferidos por ellos para trabajar en

el día o la noche. Parecía ser más favorable hacerlo ya avanzada la noche o a principios de las mañanas ya que quedaba tiempo disponible durante el día para buscar negocios con otras empresas.

*Remuneración.* Se utilizó el concepto de “tarifas por producción” y no el de “salarios por tiempo invertido o insumo”. El contrato de trabajo en red establecía la cantidad que tenía que pagar Rank Xerox, con la condición de que los servicios se hubieran realizado a satisfacción razonable de la empresa.

Podía venderse a la empresa matriz un máximo de un 50% de la producción de la compañía del trabajador en red. En las primeras etapas del establecimiento de una empresa de un trabajador en red, no se esperaba que el restante 50% del trabajo de la empresa pudiera ser cubierto con contratos normalizados. Consecuentemente, Rank Xerox garantizaba cien días de trabajo al año durante un período inicial de un año. La tarifa diaria era equivalente a su salario al dejar la empresa.

*Reingreso de los gastos.* La empresa reintegraba al trabajador en red todos los gastos razonables de viaje, subsistencia, y alojamiento originados por la realización de los servicios. El trabajador en red también tenía derecho a hacer uso de las instalaciones de fotocopia y teléfono de los establecimientos de Rank Xerox sin cargo alguno.

*Provisión de equipo.* Rank Xerox proporcionaba sin cargo alguno un microcomputador 820 de Rank Xerox, con software de aplicaciones y modelo de comunicaciones (que permitía la transmisión de datos por teléfono). La empresa también ayudó a los trabajadores en red a rediseñar sus domicilios para contener una oficina.

*Formación.* Se proporcionó por Rank Xerox un paquete de formación y experiencias de desarrollo. Normalmente duraban 4 semanas y podían hacerse en bloque, o hacerse al final de los seis meses de empleo a jornada completa con la compañía matriz. Había tres componentes: asesoramiento individual sobre temas personales relativos a la puesta en marcha de la empresa del trabajador en red (finanzas personales, materias de impuestos, incluyendo seguros personales médicos y de incapacidad, y pensiones); mejora de especialidades específicas, desarrollo de la aptitud para los negocios, incluyendo un curso del uso de la telecomunicación de un microcomputador Xerox.

*Aislamiento.* En orden a reducir el aislamiento experimentado por los pequeños empresarios que trabajaban desde el hogar, Rank Xerox continuó considerando a los trabajadores en red como asociados a la compañía matriz. Prestó ayuda también a las asociaciones empresariales en las que los trabajadores en red estaban implicados, lo que fue ventajoso para los trabajadores en red y la compañía matriz. La mayoría de los trabajadores en red fueron a las instalacio-

nes de la compañía medio día de promedio a la semana para instrucciones, revisiones, etc. Esto permitía también contactos informales y apoyo. En 1982 se fundó una asociación denominada Xanadu (Asociación Xerox de Trabajadores en Red y Instalaciones Repartidas), para proporcionar un intercambio de ideas sobre negocios, servicios e información, para agrupar los servicios de adquisiciones, y para mantener contacto con la compañía matriz para beneficio mutuo de ambas partes.

*Resultados.* Las áreas en las que se preveían problemas demostraron no ser significativas: temor de falta de capacidad empresarial, preocupación por el fallo de los negocios de los trabajadores de red y por el aislamiento y la soledad. Las principales dificultades en la práctica estuvieron relacionadas con la definición del producto y las normas de calidad para los trabajos de los trabajadores en red, y con la formación y desarrollo de un personal esencial, especialmente directores y personal de apoyo. Los mismos trabajadores en red informaron sobre las ventajas de mayor productividad, flexibilidad, menor transporte al trabajo y mayores recompensas financieras. Sin embargo, aunque el trabajo en red abría nuevas posibilidades para reconciliar los intereses del trabajo y de la familia, a veces creó nuevos problemas, creando a menudo una tensión considerable en los esposos.

El desarrollo del plan de trabajadores en red fue más despacio de los que se previó, en parte porque algunas de las tareas implicadas eran inapropiadas para el trabajo a domicilio; y en parte porque fue más difícil de lo esperado para los directores esenciales dirigir a los trabajadores a distancia con los que no habían compartido esta experiencia.

El experimento de Rank Xerox se limitó en su aplicación. Implicó casi exclusivamente a altos y medios ejecutivos cuya motivación hacia el proyecto era fuerte; la dependencia del grupo fue baja; y los ahorros en costes y espacio fueron altos. Se había hecho poco uso del personal de apoyo, tales como secretarias y empleados administrativos, aunque alguno de estos habían trabajado temporalmente en el domicilio mientras estaban con permiso de maternidad.

Los desarrollos posteriores del trabajo de red por Rank Xerox, incluyen experimentos con equipo, oficinas en los suburbios, y formación del personal de apoyo.

#### *Fuentes*

1. P. Judkins, D. West y J. Drew: *Networking in organisations - The Rank Xerox experiment* (Compañía de Publicaciones Gower, Aldershot, 1985).

2. Comisión de las Comunidades Europeas: *Distance working projects in the Federal Republic of Germany, France and the United Kingdom* (Bruselas, marzo de 1986), Documentos Provisionales de FAST nº 79.
3. U. Huws: *The new homeworkers: New technology and the changing location of white-collar work* (Unidad de Bajos Salarios, Londres, 1984), Folleto de Bajos Salarios nº 28, página 55.
4. F. Kinsman: *The telecommuters* (John Wiley e Hijos, Chichester, 1987), página 238.

### **Chamberlains (Reino Unido)**

*Antecedentes y exposición razonada.* Chamberlains es una empresa cuyos orígenes se encuentran en un programa de trabajo en red iniciado por Rank Xerox. Según el programa se proporcionaba a los antiguos empleados de Rank Xerox la formación y el apoyo técnico que necesitaban para establecer empresas independientes, a las que se les garantizaría cierta cantidad de trabajo de Rank Xerox, durante su primer año de funcionamiento. La mayoría de los trabajadores en red inicialmente eran con base en el domicilio. En 1981, el fundador de Chamberlains fue una de las primeras personas en establecer su propia empresa, como parte del programa de trabajo en red.

Desde entonces, Chamberlains ha crecido enormemente, sobre un modelo de trabajo en red altamente descentralizado. La empresa proporciona asesoramiento en una gama de servicios personales diferentes, estando especializada en contratación, formación y asesoramiento de la carrera. Corrientemente hay unos 75 clientes regulares, aunque se hace trabajo ocasional para otras organizaciones públicas y privadas.

*Grupo considerado.* La empresa emplea diferentes categorías de personal.

Hay un “núcleo” de personal con condición de empleo a jornada completa con base en las oficinas centrales de la empresa en Bletchley, y en cuatro oficinas regionales. De estos, 14 son consultores profesionales, mientras que 11 son personal de apoyo administrativo.

Hay también cuatro trabajadores, con condición de empleado, que hacen tareas de secretariado y administrativas con base en sus propios domicilios.

Además de estos, hay 75 “temporeros permanentes” que son empleados por Chamberlains, pero hacen su trabajo en las instalaciones del cliente, proporcionando una mano de obra flexible para tareas tales como programación, trabajo de secretariado y administrativo.

Hay también 15 personas con licencia que trabajan en una base similar a la de franquicia, utilizando la denominación y el logotipo de Chamberlains, pero funcionando como empresarios independientes que proporcionan un porcentaje de sus beneficios a Chamberlains. Estas personas con licencia son autónomos.

Finalmente, hay cierto numero de “asociados”, consultores especialistas independientes a los que la empresa puede llamar si hay una necesidad específica de sus servicios, pero con los que no hay un compromiso actual. Muchos de estos asociados fueron contratados originalmente a través del plan de trabajo en red de Rank Xerox, y de la organización Xanadu, que se estableció para que se mantuvieran en contacto unos con otros, y para proporcionar mutuo apoyo y contactos sobre los negocios. De los aproximadamente 150 asociados, unos 15 tienen contrato con Chamberlains en todo momento. La mayoría del personal no administrativo de la empresa son mujeres.

*Funcionamiento.* Las formas principales de comunicación utilizadas en la compañía son el teléfono, correo electrónico y fax. Las oficinas están también equipadas con fotocopiadoras e instalaciones de telex. Los directores de la dirección adjunta y algunos de los consultores también utilizan teléfonos móviles. Los trabajadores a domicilio están equipados con ordenadores personales que están conectados a la oficina central, ya sea mediante conexión directa, o por medio de una red. También hay enlaces comutados entre las oficinas regionales y la oficina central. La empresa está interesada en permanecer en la vanguardia de las nuevas tecnologías, y desea experimentar unos usos más sofisticados de éstas, por ejemplo, persuadiendo a los clientes para que utilicen el correo electrónico para la comunicación.

Aunque la mano de obra está dispersa geográficamente, no se puede hacer a distancia todo el trabajo, por lo que hay una necesidad para todos excepto para el personal de apoyo administrativo de tener movilidad y viajar a las instalaciones del cliente, y a otros sitios para las reuniones cara a cara, especialmente en la fase inicial del contrato.

El contacto actual con el cliente es normalmente por teléfono, suplementado con el fax y el servicio postal. Sin embargo, la empresa espera mejorar sus contactos actuales con el proveedor, y pretende que haya más frecuentes reuniones cara a cara, idealmente una vez al mes, para recordarle al cliente la existencia de la empresa, y asegurar un flujo estable de trabajo en el futuro.

*Condiciones de trabajo.* La condición de empleo varía entre los trabajadores a distancia de acuerdo al modelo descrito en la sección sobre grupo considerado.

*Horas de trabajo.* Con la excepción del personal de apoyo administrativo, que están basados en las oficinas o en sus propios domicilios, el modelo típico para el tiempo de trabajo para otro personal de Chamberlains, es similar al del direc-

tor comercial adjunto. Originalmente estaba basado exclusivamente en el domicilio, y ahora invierte alrededor del 60% de su tiempo de trabajo en una pequeña oficina en Bletchley, aunque el 40% restante del tiempo se basa todavía en el domicilio. La primera razón para el apoyo de una oficina es la necesidad de una dirección postal oficial, y de un lugar adecuado para entrevistarse con los clientes, aunque hay otros beneficios derivados de la proximidad al personal restante y al equipo. Ya que muchos de sus viajes se inician desde la oficina, su tiempo se divide aproximadamente en un tercio en el domicilio, un tercio en la oficina y un tercio viajando haciendo visitas a los clientes y en otras oficinas regionales de Chamberlains.

*Formación.* El único programa formal de formación que hay en la empresa es para las personas con licencia a las que se les pide que acudan a un curso de 6 semanas. Esta formación se enfoca en el desarrollo de especialización empresarial especialmente ventas y especialidades de comercialización.

*Dirección y supervisión.* Se han usado tres métodos diferentes para inspeccionar a las personas con licencia. En primer lugar, son visitados a intervalos regulares de tres semanas por los directores. En segundo lugar, se hace una reunión de todas las personas con licencia cada seis semanas, en el centro de conferencias de la empresa, para dar explicaciones, hacer examen de los progresos, y para tener una oportunidad de comparar y discutir las experiencias a nivel local. Finalmente, los directores llevan a cabo "auditorías rápidas". Estas son visitas sin aviso, realizadas inesperadamente unas seis veces al año para cada persona con licencia, en las que los directores tienen el derecho, estipulado en el contrato, de inspeccionar los libros y observar el trabajo que se está haciendo.

*Participación de los trabajadores.* La empresa no tiene sindicatos y se espera que los individuos negocien sus tarifas o salarios, y eleven sus quejas individuales directamente a sus directores. Hasta ahora la empresa no tiene un plan de reparto de beneficios, pero espera introducir uno en el futuro, que incluiría a todo el personal, excepto a los asociados independientes.

*Resultados.* El trabajo a distancia ha ayudado a la empresa a ser una organización altamente adaptable. La empresa con su estructura ampliamente distribuida hace ya uso extenso de la tecnología de información para las comunicaciones. El factor clave que limita una comunicación electrónica más amplia es la necesidad de reuniones cara a cara con los clientes para asesoramiento. Los planes de expansión de la empresa permiten una descentralización máxima en tanto se acomoden a esta necesidad a través del crecimiento de una red de oficinas regionales y centros en los suburbios, o "establecimientos profesionales". Si tiene éxito, esto permitirá en cierta medida reemplazar el modelo actual, por medio del cual más del noventa por cien de las reuniones cara a cara son en las instalaciones

del cliente, haciéndose una reunión donde los clientes visitan cada vez más las instalaciones de la empresa para asesoramiento. Tal estructura dispersada hará a la empresa aún más dependiente de lo que es actualmente de las telecomunicaciones para sus comunicaciones internas.

*Fuente.* U. Huws, Empirica, 20 Canonbury Square, London N1 2AL, Reino Unido. Información suministrada en febrero de 1990.

**International Computers Ltd. (ICL)**  
**Servicios del Programa de Contratos (CPS)**  
**(Reino Unido)**

*Antecedentes y exposición razonada.* International Computers Ltd. (ICL) es un fabricante importante de ordenadores, y está especializado en la provisión de soluciones integradas para satisfacer las necesidades de la tecnología de información de grupos específicos.

Un programa de trabajo a distancia, establecido en 1969, implicó a dos departamentos: el Sector de Mantenimiento del Producto (PMS), que ahora emplea alrededor de 110 trabajadores con base en el domicilio, y los Servicios de Programación de Contratos (CPS), que actualmente emplea unas 210 personas. La atención se centra aquí en el CPS, que no solamente es el mayor empleador de personal con base en el domicilio de la empresa, sino que también consta casi exclusivamente de personal con base en el domicilio, siendo las excepciones unos pocos empleados con base en la oficina que tienen funciones administrativas y de personal, que están integradas con las de otras divisiones de ICL.

La función de CPS es proporcionar servicios profesionales a otras divisiones de ICL, y a los clientes de ICL. Estos servicios incluyen diseños de sistemas y desarrollo, grabación técnica, publicación, apoyo de formación y consulta sobre la dirección de trabajo a distancia.

En un momento de escasez de especialistas en programación, se introdujo el trabajo a distancia con objeto de retener los servicios de empleados que dejaban la empresa para tener hijos.

*Grupo considerado.* Todos los trabajadores a distancia son profesionales informáticos: programadores, analistas de sistemas, diseñadores de sistemas, creadores técnicos, etc. Están ampliamente diseminados geográficamente en localidades de toda Inglaterra y Gales. La inmensa mayoría son mujeres que eligen trabajar desde el domicilio a causa de sus obligaciones de cuidar de los hijos.

*Funcionamiento.* Recientemente, la estructura organizativa se adaptó de forma que todo el personal de sistemas y programación estuviera reunido en una

“agrupación de recursos” nacional, que se ha hecho para la formación de equipos de proyectos particulares. Los miembros de la agrupación de recursos están agrupados geográficamente bajo directores de equipo que tienen responsabilidad de mantener el personal de sus áreas motivado e implicado. Hay así una estructura de dirección doble: una basada geográficamente que es permanente por naturaleza, y una basada en proyectos temporales, por medio de la cual los trabajadores a distancia son responsables ante un director de proyecto durante el período de duración de un proyecto específico. En la práctica, las dos parecen estar bien integradas, con considerable continuidad entre proyectos.

Los proyectos varían grandemente en escala. Un proyecto típico podría implicar un equipo de seis personas durante un período de nueve meses. Sin embargo, algunos implican muchas más personas, y tardan más tiempo en realizarse, mientras que otros proyectos son más pequeños.

La cantidad de tiempo invertida fuera de la base es también variable, dependiendo de la naturaleza del proyecto y de función del individuo. Algunos programadores pueden salir de casa para reuniones cara a cara solamente cuatro veces al año, mientras que otro personal cuyo trabajo implica comunicación directa con el cliente y trabajo en la empresa, puede ser requerido a hacer visitas a las oficinas cuatro veces a la semana. El director general invierte el sesenta por ciento de su tiempo de trabajo fuera de su domicilio.

#### *Condiciones de trabajo*

*Condición de empleo.* Todo el personal son empleados totales de ICL, y consecuentemente tienen derecho a las mismas prestaciones de la empresa que sus colegas con base en la oficina que trabajan las mismas horas. Los períodos de tiempo consumidos dentro del programa se incluyen en los cálculos de la duración del servicio, contribuyendo así con respecto a las vacaciones, pensión, permiso de maternidad y licencia de enfermedad, y a otras prestaciones relacionadas con el servicio.

*Horas de trabajo.* La mayoría de los trabajadores a distancia están a tiempo parcial, con horas semanales contratadas que varían de 16 a 37 (que es la norma de jornada completa en la empresa). La semana media de trabajo es de 24 horas. Es comparativamente fácil para el personal renegociar sus horas de trabajo contractuales cuando cambian las circunstancias domésticas; por ejemplo, reducirlas después del nacimiento de un nuevo hijo, y aumentarlas cuando los hijos comienzan la escolarización. Muchas de estas horas se trabajan fuera de la semana normal de trabajo, utilizando los trabajadores a distancia una variedad de estrategias para combinar el trabajo con sus responsabilidades de cuidado de los hi-

jos. Muchos trabajadores a distancia utilizan las instalaciones locales de guarderías. Algunos también se benefician de la presencia de otros asalariados familiares en el domicilio por las tardes y en los fines de semana, lo que les permite trabajar en esos momentos. El hecho de que las líneas a los ordenadores de procesamiento central no estén siempre funcionando por la noche y en los fines de semanas, es a veces considerado como un embarazo para la capacidad de distribuir las horas de trabajo libremente, cosa que es considerada como una de las características más atractivas del trabajo con base en el domicilio por este grupo de trabajadores a distancia.

*Remuneración.* La retribución horaria es la misma que para el otro personal de ICL ocupado en el mismo trabajo. Los gastos originados por asistir a reuniones fuera del domicilio son satisfechos por la empresa, que también paga el correo, los materiales de escritorio y otros materiales de trabajo.

*Provisión de equipo.* La compañía suministra todo el equipo necesario. El equipo normal para los trabajadores con base en el domicilio es un ordenador personal con software de comunicaciones, un modem y un teléfono. Los creadores técnicos tienen típicamente un ordenador personal independiente sin instalaciones de comunicaciones electrónicas. Los directores están conectados al sistema de correo electrónico interno de la empresa, pero la mayoría del personal con base en domicilio depende principalmente del teléfono, y del sistema postal para las comunicaciones.

*Participación de los trabajadores.* Alguno de los trabajadores a distancia del programa son miembros del Sindicato de Finanzas, Científico y de Fabricación (MSF), que es el primer sindicato de personal en la empresa. Sin embargo, durante los años 80, el papel del sindicato ha decrecido ininterrumpidamente ya que la empresa ha introducido la retribución por rendimiento y la evaluación individual.

*Aislamiento.* En un estudio realizado en 1982<sup>1</sup>, los principales problemas experimentados por los trabajadores a distancia en este programa, fueron los de aislamiento. Una proporción significativa de los que respondieron se sentían solitarios y sin contacto con lo que estaba sucediendo en cualquier otro lugar de la empresa. Desde entonces, la empresa se ha ocupado de este problema. La forma principal de mantener al personal a distancia integrado y motivado es a través de boletines de noticias regulares. Hay un boletín de noticias quincenal denominado

---

1. U. Huws: *The new homeworkers: New technology and the changing location of white-collar work* (Unidad de Bajos Salarios, Londres, 1984), Folleto de Bajos Salarios nº 28.

nado *Contacto*, boletines de noticias mensuales de información de equipo, boletines de noticias técnicos, y otros sobre temas específicos.

*Formación.* Hay un programa de autoformación para ayudar a los individuos a valorar su formación y sus necesidades de autoformación, y obtener acceso a los cursos adecuados. Estos incluyen cursos para aumentar la confianza en sí mismos, así como también formación con base en las especialidades. Se pide a todo el personal que asista a reuniones quincenales con la finalidad de formación e información. Estas se combinan con actividades sociales.

*Resultados.* La historia del programa se ha caracterizado por el crecimiento constante y la estabilidad. La rotación de personal es baja; hay cierto número de trabajadores a distancia que han estado en sus trabajos actuales durante más de 10 años. A diferencia de algunos programas de trabajo a distancia, donde la falta de perspectivas de promoción es una queja constante, el hecho de que todo el personal de la división, incluyendo a la alta dirección, sean trabajadores a distancia, ha creado algunas posibilidades para el ascenso interno. Aunque el programa está evolucionando constantemente en respuesta a los cambios en la empresa en su totalidad, y en la demanda para sus productos, es en general considerado como un éxito, y no parece que haya planes para hacer grandes cambios en lo que se considera como una fórmula atractiva.

CPS ha experimentado recientemente una mayor necesidad de personal para trabajar en las instalaciones del cliente que en el pasado, a causa de los diferentes tipos de sistemas que se han instalado, con menos énfasis en las grandes unidades principales, y más en los sistemas distribuidos. Ha desarrollado también una política de buscar mejorar los enlaces de los clientes. Esto puede originar una necesidad de personal con más movilidad, y probablemente la apertura de oficinas locales filiales, una idea que ya se está considerando dentro de la organización.

*Fuente.* U. Huws, Empirica, 20 Canonbury Square, Londres N1 2AL, Reino Unido. Información suministrada en febrero 1990.

### **Consejo del Condado de Hampshire (Reino Unido)**

*Resumen.* En 1987, el Consejo del Condado de Hampshire hizo una resolución de política para introducir el trabajo a distancia como parte de un paquete de organizaciones de trabajo flexible, que incluía reparto de trabajo, contratos de horas anuales, y programas de interrupción de carrera.

El Consejo estimó que, como mínimo, 500 puestos de trabajo tenían posibilidad para el trabajo a distancia. En 1988 había alrededor de 20 empleados regulares trabajando como trabajadores a distancia "experimentales".

Con objeto de persuadir a los directores de los beneficios del trabajo a distancia, el departamento de la mano de obra produjo paquetes de información, inició programas experimentales, e introdujo conceptos de trabajo flexible en los cursos de formación del personal y la dirección. Los sindicatos ayudaron al departamento a desarrollar las propuestas y a promover las políticas. Se esperaba que la iniciativa para el trabajo a distancia viniera de los empleados individuales, pero los directores también podían considerar esto como una opción cuando revisaran como debía realizarse un tipo particular de trabajo.

El Consejo del Condado de Hampshire, considera que organizar el trabajo a distancia fue inicialmente fascinante, es mejor centrar las mentes de los directores en los objetivos y en la eficacia del coste del producto.

*Fuente.* Servicio de Relaciones Industriales: "Trabajo a distancia: Flexibilidad con control remoto", en *Industrial Relations Review and Report* (Londres), nº 430, 13 de diciembre de 1988.

### Le Monde (Francia)

*Antecedentes y exposición razonada.* Le Monde es un conocido diario francés que proporciona una cobertura amplia de los acontecimientos internacionales. Fundado en 1944 es dirigido por sus miembros fundadores, así como también dirigen varias asociaciones que se habían formado últimamente. Con la creación de los subsidiarios Le Monde Publicité (1985) y Le Monde Imprimerie S.A. (1987), se ha convertido en un grupo empresarial.

En marzo de 1989 había 1.116 personas: 227 redactores, 450 trabajadores, 44 técnicos, 249 empleados de oficina y 146 administrativos. El promedio de tirada era de 522.440 ejemplares al día, con puntas excepcionales de más de 1 millón.

La situación financiera de Le Monde a finales de 1986, condujo a la dirección a hacer economías eliminando dos etapas de producción: el dictado de los periodistas a las secretarías de prensa por teléfono, y la fotocomposición. La introducción de transmisión de artículos bosquejados directamente en microcomputadores por teléfono con ayuda de un modem, hizo ahorros en las facturas de teléfono.

*Grupo considerado.* La mecanización y el trabajo a distancia afecta potencialmente a toda clase de periodistas (incluyendo a los taquígrafos de prensa que es-

tán incluidos en el convenio colectivo de prensa) excepto a “los corresponsales eventuales” (corresponsales extranjeros independientes). Los últimos están incluidos en otro convenio para proteger sus condiciones de trabajo y remuneración.

*Funcionamiento.* Se firmó en 1987 un acuerdo de modernización de la empresa entre la dirección y el sindicato de impresión (Syndicat du Livre) por medio del cual el 30% del periódico se editaría electrónicamente, y por el que un cierto número de empleados de impresión y mecanógrafos no serían sustituidos cuando se jubilaran. La transmisión de noticias regionales por modem, comenzó entre la sede central de París y la oficina de Lyon, donde un completo, pero reducido, equipo de redacción estaba trabajando con microcomputadores. Se fue equipando también progresivamente a los periodistas con microcomputadores portátiles, permitiéndole así hacer sus artículos en cualquier lugar que les conviniera. Paralelamente a esto, desde septiembre de 1989, se instaló gradualmente un sistema de redacción integrada junto al antiguo sistema. Desde entonces los periodistas económicos, políticos y del servicio extranjero, han sido capaces no solamente de hacer sus artículos en los ordenadores, sino que también han sido capaces de hacer investigaciones de base de datos, preguntan a los agentes de prensa y trasmitten su texto a las diferentes secciones.

Desde abril de 1990, los periodistas no sólo han estado capacitados para enviar sus artículos a través de la red al sistema de edición, sino que también han podido trabajar con la comunicación bidireccional, y reciben respuestas del sistema.

*Condiciones de trabajo.* Los contratos de los periodistas independientes y fijos proporcionan remuneración y condiciones de trabajo de acuerdo a las negociadas en el convenio colectivo de prensa.

Los periodistas fijos tienen contratos de empleo sin límite de tiempo, lo que garantiza la estabilidad en el trabajo y la cobertura por la seguridad social: seguro de salud, seguro de desempleo, pensiones, paga por enfermedad. Unos convenios profesionales específicos, permiten también a los periodistas beneficiarse de las deducciones de impuestos, por los gastos originados durante su trabajo.

*Horas de trabajo.* Las horas normales de trabajo son 39 a la semana, aunque en ciertos días, debido a nuevos acontecimientos, las horas se prolongan. Raramente sucede lo contrario. Esto refleja la naturaleza del trabajo de un periodista, especialmente para un diario vespertino donde el trabajo comienza muy temprano por la mañana.

*Formación.* En marzo de 1990, se formó a 60 periodistas durante varias horas en un microcomputador. Otros 120 periodistas fueron formados durante 3 días sobre el sistema de edición, habiéndose impartido un curso posterior de dos días a los ayudantes de redacción.

*Participación de los trabajadores.* El sindicato de impresión no expresó una oposición sistemática que pudiera haber paralizado la aparición diaria del periódico. Sin embargo, los periodistas que tienen que poner en funcionamiento el acuerdo de modernización, no participaron en su firma, ni fueron consultados en el proceso.

*Resultados.* La modernización de la producción de un periódico se considera por la dirección y por los periodistas viable y eficiente. El nuevo sistema está siendo posteriormente extendido a todas las partes de la producción del periódico.

A pesar de no haber habido aumentos salariales los periodistas no rehuyen el trabajo extra implicado en la computarización, ya que no podría aceptarse la suspensión del periódico. La aceptación por los periodistas de una carga de trabajo incrementada, ha significado al mismo tiempo, que son más responsables de la edición final de su trabajo firmado con sus propios nombres. También el uso de las nuevas tecnologías ha aumentado su competencia profesional, mejorando su valía en el mercado de trabajo.

Aunque es aún demasiado pronto para evaluar esta experiencia, puede significarse que la introducción del trabajo a distancia para los periodistas de *Le Monde* ha seguido su curso progresivamente de acuerdo a las necesidades, sin excesiva planificación a corto o a largo plazo.

*Fuentes.* A. De Beer, 11 bis avenue de Versailles, 75016 Paris, Francia. Información proporcionada en marzo de 1990, basada en lo siguiente:

1. *Le Monde: Portrait d'un quotidien* (Retrato de un diario) (Paris, junio de 1989);
2. entrevista el 8 de marzo de 1990 con el señor Jean-Claude Rouy, primer ayudante de redacción, subdirector del departamento editorial, apartado de sus funciones desde comienzos de 1988 para formar a los redactores en las nuevas tecnologías del ordenador y en la transmisión de textos.

### **Empresa de composición de textos (República Federal Alemana)**

*Resumen.* El establecimiento, a primeros de los años 70, de esta pequeña empresa familiar, que emplea a trabajadores a distancia en el domicilio en un área rural, es un ejemplo típico de muchas de las nuevas pequeñas oficinas de composición y producción de textos en la industria de la impresión.

De cuatro a cinco mujeres trabajadoras a distancia trabajan a domicilio como autónomas, con métodos tradicionales de producción de textos. Otras cuatro

mujeres, también con base en el domicilio y autónomas, trabajan en una segunda sección del negocio utilizando un ordenador.

Se espera que los trabajadores a domicilio trabajen regularmente, variando su carga de trabajo de empleo a jornada completa a media jornada. Con la excepción de unas pocas semanas al comienzo del año y en otoño, la carga de trabajo es grande. Frecuentemente, las mujeres que inicialmente deseaban trabajar a media jornada, tienen una carga de trabajo de cinco y media a seis horas al día. Las mujeres con trabajos a jornada completa, informan que días de trabajo de diez horas a lo largo de grandes períodos, no son una excepción, y que tienen que usar los fines de semana también para trabajar.

La situación de empleo en el área rural no proporciona posibilidades para los trabajadores a domicilio de ganar más de lo que ganan trabajando para la oficina de composición. Aunque sus tarifas por piezas están entre las más bajas en el campo de la composición, sus ingresos son altos a causa de su alta producción. Su paga está por encima del promedio en la región, y a veces sobrepasa la de sus maridos. El ingreso, que las mujeres informan que es satisfactorio, es sin embargo dependiente de sus extraordinarias realizaciones mecanográficas, y de su disposición para estar a disposición de los clientes en todo momento.

*Fuente.* M. Goldmann, Landesinstitut Sozialforschungsstelle, Rheinlanddamm 199, 4600 Dortmund 1, República Federal Alemana. Información suministrada en marzo de 1990.

## II. TRABAJO A DISTANCIA ORIENTADO A LA TAREA

### Ventas por teléfono durante el período punta

#### Otto (Países Bajos)

*Antecedentes y exposición razonada.* Otto es la segunda mayor empresa de ventas por correo en los Países Bajos. Vende principalmente equipo doméstico, ropa y aplicaciones electrónicas. Sus oficinas centrales están en Hamburgo, República Federal de Alemania. Desde 1979, la sección holandesa tiene su oficina en Tilburg, una ciudad bastante grande en el sur de los Países Bajos. Desde 1981 la empresa ha estado trabajando con un gran grupo de trabajadores a distancia femeninos, que toman por teléfono en el domicilio los pedidos postales.

Otto introdujo el trabajo a distancia para obtener una mayor flexibilidad. Durante las horas puestas del negocio, Otto puede llamar inmediatamente a los

trabajadores a distancia a domicilio, quienes anotan por escrito los pedidos de los clientes por teléfono. Se ha incrementado el servicio a los clientes, y los costes fijos no han subido.

*Grupo considerado.* 165 mujeres trabajan en el servicio telefónico del departamento de ventas, con alrededor de 100 mujeres a domicilio y 65 mujeres en la oficina en Tilburg. La mayoría de las mujeres tienen unos 30 años, están casadas y tienen hijos.

*Funcionamiento.* Todos los clientes de Otto reciben un catálogo dos veces al año (colecciones de invierno y verano). El catálogo tiene información sobre los productos que pueden encargarse y los precios de los mismos. Aproximadamente el 70% de todos los pedidos de clientes se envían por correo. El otro 30% se encarga por teléfono. En los años recientes, los pedidos por teléfono han crecido por encima de los pedidos postales. Los trabajadores a distancia contestan al teléfono en el domicilio e introducen inmediatamente la información sobre los productos pedidos y los clientes, en el sistema computarizado. Se puede comunicar con todos los empleados del servicio del departamento en el domicilio y en la oficina a través de un número de teléfono central. Un sistema especial de intercambio telefónico computarizado, conecta las llamadas directamente a los domicilios de los trabajadores a distancia programados para el trabajo. En el domicilio, los trabajadores a distancia tienen un teléfono adicional, y un terminal de ordenador conectado al sistema central.

#### *Condiciones de trabajo*

*Condición de empleo.* Los trabajadores a distancia tienen contratos temporales. Mientras que la duración máxima del contrato es de 18 meses, muchos contratos son por un período más reducido. Durante los períodos de poca actividad, muchos trabajadores a distancia están sin contrato. Al comienzo de la nueva temporada, los trabajadores obtienen un nuevo contrato temporal.

*Horas de trabajo.* Cada día Otto recibe alrededor de 5.000-10.000 pedidos por teléfono. Las conversaciones telefónicas duran unos 4 minutos de promedio. La mayoría de las llamadas telefónicas tienen lugar durante el tiempo del almuerzo, descansos para el café y para el té, y al final de la tarde. Esto significa que los trabajadores a distancia tienen que trabajar durante cortos períodos de tiempo, de vez en cuando varias veces al día. Un trabajador a distancia trabaja según los denominados "contratos min-max" y con trabajo a concesión. Otto garantiza un mínimo de 20 horas de trabajo al mes y un máximo de 5 horas al día. De promedio, los participantes trabajan 75 horas al mes. Los trabajadores a distancia reciben anticipadamente su programa de trabajo mensual, que incluye turnos de

noche y servicios de fin de semana. Además de los tiempos programados, se puede pedir también a los trabajadores a distancia trabajar durante las horas puntuas, cuando los trabajadores programados no puedan hacer frente a todo el trabajo. Durante el resto del tiempo, los trabajadores a distancia están en una situación de espera, (fuera de las horas de trabajo programadas), por lo que no tienen ingresos. Muchas mujeres se sienten obligadas a estar en el domicilio todo el día, con objeto de no perderse las llamadas para el trabajo extra.

*Remuneración.* El salario de todos los trabajadores a distancia está por debajo del salario mínimo. Se paga un 15% extra durante los turnos de tarde, noche y de fin de semana.

*Seguridad social.* Los trabajadores reciben paga por enfermedad y en muchos casos están habilitados para las prestaciones de desempleo durante los períodos fuera de temporada. Solamente los que son mayores de 27 años, y no están casados, están habilitados para el programa de pensiones de Otto.

*Participación del trabajador.* Los trabajadores pueden tomar parte en las elecciones del consejo de empresa de personal.

*Provisión de equipo.* Otto paga los gastos de teléfono y equipo. Los trabajadores a distancia no reciben compensación por calefacción, iluminación, o por los costes en que hayan incurrido en el domicilio.

*Dirección y Supervisión.* Una vez al mes, poco más o menos, hay unas reuniones especiales con todos los trabajadores a distancia. Frecuentemente se envía a los trabajadores a distancia información sobre los cambios en los precios e información sobre los productos. Durante las horas de trabajo, sin embargo, es difícil comunicar con el personal de la oficina central. En el futuro, se hará intercambio de información mediante el correo electrónico.

*Formación.* Los trabajadores a distancia reciben un curso de formación que dura aproximadamente 3 meses. Este curso consta de una introducción general, un curso especial que utiliza equipo de discos de video, y prácticas bajo supervisión.

*Observaciones.* Durante los recientes últimos años, las condiciones para los trabajadores a domicilio han mejorado. Reciben una paga extra por los turnos de tarde, noche y de fin de semana. El promedio del tiempo remunerado y de trabajo de los trabajadores a distancia ha aumentado, pues se pierde menos tiempo en las esperas. Otra gran mejora, es que todos los trabajadores a distancia, tienen ahora un terminal de ordenador en el domicilio. Sin embargo, aunque el sistema de contratos temporales garantiza una máxima flexibilidad, supone una baja protección legal y seguridad social para los trabajadores a distancia. Para algunas mujeres el aislamiento social es un problema.

*Fuentes.* J. Fokkema, Werkgroep'2duizend (Grupo de Trabajo 2000), 3800 CA Amersfoort, Países Bajos. Información suministrada en marzo de 1990, basada en una entrevista por teléfono y en la correspondencia con el Sr. Raaymakers, director de personal, y con el Sr. Mols, marzo 1990; D. Läpple, T. van der Penne and R. Vlek: *De woning als werkplek* (El hogar como centro de trabajo) (Jan van Arkel, Amsterdam, 1986).

**JC Penney**  
**(Estados Unidos)**

*Resumen.* JC Penney es una cadena nacional de almacenes al por menor con su sede central en Dallas, Texas. Su gran sección de telemarketing por catálogo emplea aproximadamente a 10.000 personas. En 1981 la empresa comenzó un experimento de trabajo a distancia. Un grupo entrenado de representantes del servicio del cliente, trabajando en línea en el domicilio, permitió a la compañía enfrentarse con las puntas súbitas en su negocio por catálogo. En octubre de 1989, 8 de los 16 centros de telemarketing de JC Penney tenían programas de trabajo a distancia. Había 206 "asociados" de JC Penney, que es como se les llama a sus trabajadores a distancia, trabajando con terminales en sus domicilios en Atlanta, Georgia, Milwaukee, Wisconsin; Columbus, Ohio; Buffalo Grove, Illinois; Sacramento, California; Richmond, Virginia; Pittsburg, Pennsylvania; y Grand Rapids, Michigan.

Sin embargo, en contraste con el caso de Otto relatado anteriormente, los trabajadores a distancia reciben el mismo salario, prestaciones, y oportunidades de ascenso, que sus colegas de la oficina.

JC Penney informa sobre ahorros en los costes de construcción y de espacio de oficina. Planea expandir el programa si fuera necesario antes que construir nuevos centros de venta o agrandar los existentes. Se informa también que la productividad de los trabajadores a distancia es relativamente más alta que la de sus colegas confinados en la oficina.

*Fuentes*

1. D. Nye: *Alternative staffing strategies* (Oficina de Asuntos Nacionales, Washington, 1988), páginas 145-148.
2. B. Olmsted y S. Smith: *Creating a flexible workplace: How to select and manage alternative work options* (AMACOM, Nueva York, 1989), páginas 349-372.

3. D. Kroll: "Telecomutación: una rápida mirada divulgadora al interior de algunos de los primeros centros rurales electrónicos de la industria", en *Management Review*, Noviembre de 1984, páginas 18-23.
4. K. E. Christensen: "Un día de duro trabajo en la oficina electrónica", en *Across the Board*, Volumen 24, nº 4, abril de 1967, páginas 17-23.
5. Información suministrada a la OIT en abril de 1990 por K. E. Christensen, Director, Proyecto Nacional sobre Trabajo con base en el Domicilio, Universidad de la Ciudad de Nueva York, 33 West 42nd Street, Nueva York, Nueva York 10036-8099, Estados Unidos.

### Procesamiento de textos en períodos punta

#### **Empresa de Impresión (República Federal Alemana)**

*Resumen.* Una gran compañía de impresión, que emplea a 500 trabajadores, combina la subcontratación del procesamiento de textos y el trabajo a distancia en el domicilio, con objeto de satisfacer eficazmente los pedidos durante los períodos punta.

La oficina de procesamiento de textos de la empresa de impresión subcontratista, está preparada para las puntas de producción, especialmente por las tardes cuando la demanda por el trabajo adicional, es usualmente más alta. Emplea a mujeres asalariadas a tiempo parcial, así como también, previo aviso, a trabajadores a destajo, que utilizan máquinas de escribir normales para hacer los textos que pueden ser leídos por un ordenador. Los terminales de la empresa de mecanografía tienen una conexión en línea con la unidad central de la empresa de impresión. La empresa de impresión suministra un lector de caracteres ópticos (OCR) para la oficina de procesamiento de textos; de esta forma todos los textos, incluyendo los de los mecanógrafos que trabajan a domicilio, pueden enviarse a ésta a través de la conexión de datos.

Se han suministrado a cuatro trabajadores a distancia autónomos que trabajan en el domicilio máquinas de producción de textos, pantallas y unidades de disco, en sus domicilios privados. Sin embargo, no hay una conexión en línea. Se retribuye a estos trabajadores a distancia de acuerdo a lo que ellos producen.

Para la empresa, la ventaja central de la mano de obra externa, es su alta flexibilidad. De esta forma se pueden procesar textos adicionales, en un pequeño tiempo. Las mujeres están preparadas para trabajar en los fines de semana, o

por las tardes, de vez en cuando, para cumplir los plazos de entrega urgentes. Esto sería casi imposible de imponer bajo condiciones de trabajo en la oficina.

*Fuente.* M. Goldman, Landesinstitut Sozialforschungsstelle, Rheinlanddamm 199, 4600 Dortmund 1, República Federal Alemana. Información suministrada en marzo de 1990.

### **Transmisión de telegramas desde el domicilio después del servicio**

#### **France Telecom (Francia)**

*Resumen.* France Telecom es la empresa francesa de telecomunicaciones, una de las mayores del mundo y es propiedad del Ministerio de Correos, Telecomunicaciones y Espacio. A petición de la central de teléfonos más importante de Lyon, se puso en marcha un experimento de trabajo a distancia en septiembre de 1986. En abril de 1990, 14 trabajadores a distancia estaban alternando sus puestos de trabajo, sobre una base semanal, entre el domicilio y la central de teléfonos, para facilitar el envío de telegramas entre las 19:00 horas y las 20:00 horas.

Los trabajadores a distancia tienen condición de empleado regular con France Telecom, y tienen estabilidad en el trabajo y cobertura de la Seguridad Social. Como funcionarios en los servicios de telecomunicaciones y correos, están obligados a guardar el secreto profesional.

Las horas trabajadas después de las 21:00 se pagan a un precio superior.

Un estudio sobre los efectos de este experimento sobre los trabajadores a distancia, reveló que se había realizado el objetivo de mejorar sus condiciones de vida y trabajo. Para los que estuvieron implicados, el trabajo a distancia fue una experiencia positiva, y les proporcionó más libertad y flexibilidad. El hecho de que los trabajadores a distancia pudieran organizar su lugar de trabajo, y tuvieran más control sobre su trabajo, les hizo que tuvieran un más alto sentido de la responsabilidad. La falta de contacto con los colegas durante la semana en el domicilio, fue compensada por el mayor tiempo dedicado a la familia. Las dificultades que hubo para ir al trabajo a la central fueron compensadas por el mantenimiento de las relaciones de trabajo en la central.

#### *Fuentes*

1. Información proporcionada por France Telecom, febrero de 1990.
2. Entrevista telefónica llevada a cabo por A. de Beer con el Sr. Patrick Moras, director de proyecto en France Telecom, abril de 1990.

## Entrada de datos desde una oficina satélite

### Koninklijke Nederlandse Vliegtuigenfabriek Fokker (Industrias Aéreas Fokker) (Países Bajos)

*Antecedentes y exposición razonada.* Fokker es la industria nacional aérea en los Países Bajos. Sus instalaciones principales de producción están en el Aeropuerto de Schiphol a unos diez kilómetros fuera de Amsterdam. Su oficina principal está en un área de negocios recientemente construida en el sureste de Amsterdam. El número de empleados en 1989 era de unos 12.500. Se abrió una oficina satélite de entrada de datos en Alphen aan de Rijn en noviembre de 1978.

Se estableció la oficina satélite a causa de los problemas para atraer a los trabajadores de entrada de datos a tiempo parcial a las oficinas de Fokker en Schiphol. El trabajo de entrada de datos era realizado principalmente por trabajadores femeninos sobre una base a tiempo parcial. Ellas preferían trabajos cercanos a su residencia, ya que el tiempo de desplazamiento a Schiphol era grande. Para hacer el trabajo, Fokker se vio forzada a depender de los caros servicios de las empresas especializadas en entrada de datos. Consecuentemente, Fokker decidió trasladar todo el departamento de entrada de datos a un lugar con abundante potencial de mecanógrafos de entrada de datos a tiempo parcial. Como un correo tenía que llevar los datos diariamente a la oficina satélite ésta no podía estar muy lejos de Schiphol y Amsterdam. Alpen aan de Rijn era una buena solución al problema ya que dista solamente 25 kilómetros de Schiphol y 35 de Amsterdam. No había dificultad en encontrar eficaces mecanógrafos de entrada de datos en Alpen aan de Rijn. Más de 300 mujeres contestaron a un anuncio en el periódico local.

*Grupo considerado.* En los primeros años del proyecto, alrededor de 30 empleados, todos ellos mujeres, estaban trabajando en la oficina satélite. Ahora hay 22 empleados que hacen el trabajo equivalente a 17,5 trabajos a jornada completa. Por cada grupo de cuatro trabajadores hay un coordinador. Por cada seis coordinadores hay un supervisor, que prepara el programa de trabajo diario y es responsable de que el trabajo se termine a su tiempo. Un director general es responsable de los asuntos personales y de mantener contacto con el director de la oficina y con otras divisiones de Fokker.

*Funcionamiento.* El trabajo consiste en la entrada de datos de las muchas divisiones diferentes de Fokker en un terminal de ordenador. La mayoría de los datos son hojas de datos de los almacenes y de las instalaciones de producción.

Se introducen también datos para la administración de salarios, compras y productos almacenados, etc. Ciertas cantidades de trabajo de producción de masa son transferidas a la oficina satélite. Un correo trae los datos en hojas tres veces al día desde las instalaciones de producción en Schiphol y la oficina principal en Amsterdam, a la oficina de entrada de datos en Alpen aan Rijn. En la oficina satélite hay dos mini-computadores con 24 puestos de trabajo. Ya que la exactitud es muy importante, todos los datos se entran dos veces por empleados diferentes. Cada día a las 15:30 todos los datos son transmitidos a los diferentes ordenadores centrales de procesamiento en las oficinas de Schiphol y Amsterdam, mediante el uso de las líneas de comunicación de datos fijadas. Durante la noche los datos son procesados por lotes. Al día siguiente están disponibles los resultados. La seguridad y precisión de los datos son muy importantes. Para algunos propósitos, el retraso nocturno es ya demasiado grande, y en estos casos la entrada de datos tiene lugar en las oficinas centrales, en un pequeño departamento de entrada de datos.

#### *Condiciones de trabajo*

*Condición de empleo.* Desde el principio todos los empleados tienen un contrato regular de empleo permanente con Fokker. Tienen los mismos derechos y escalas salariales que los empleados en la oficina central. El director, sin embargo, tiene una retribución ligeramente superior a la de los directores con la misma función en la oficina central, a causa de la situación aislada de la oficina satélite.

*Horas de trabajo.* Las horas de oficina son desde 8:30 a las 17:00. Pero muchos trabajadores están a tiempo parcial. Algunos trabajan solamente durante la mañana, otros solamente por la tarde. Muchos eligen trabajar hasta las 15:00 o las 15:30, para estar en sus casas cuando sus hijos salen del colegio. Ya que el trabajo de entrada de datos es muy agotador, y se requiere una considerable atención, hay un descanso cada dos horas, durante el que los trabajadores salen del área de producción y van a una pequeña habitación de descanso para tomar un ligero refrigerio.

*Remuneración.* Los salarios son los mismos que los de los empleados con el mismo trabajo en las oficinas centrales. No hay ingresos por trabajo a destajo o por cualquier otro concepto dependiente de la producción. Se mide a veces la productividad mediante el uso de programas de ordenador, y se toman medidas en los casos donde un empleado es demasiado lento. El salario depende de los años de experiencia y se hace de acuerdo a un plan de valoración de trabajos. Es posible que un trabajador se promocione llegando a ser un coordinador (uno de cada cuatro) o, después de un gran período, llegue a ser un supervisor.

*Seguridad social.* Todos los empleados tienen los mismos derechos de seguridad social que los empleados en la oficina central. Esto significa que tienen paga por enfermedad y prestaciones de desempleo, y que hay un plan especial de pensiones. Las mujeres están habilitadas para el permiso maternal retribuido. Muchas mujeres dejan de trabajar durante unos pocos años mientras tienen niños muy pequeños. Sin embargo, ha habido algunos problemas para aquellas que han querido empezar a trabajar de nuevo. En general, Fokker se alegra de que estas trabajadoras vuelvan al trabajo porque tienen mucha experiencia.

*Estabilidad en el trabajo.* Para los empleados permanentes hay una buena estabilidad en el trabajo. Pero si la cantidad de trabajo de entrada de datos decrece significativamente, hay riesgo de que los empleados sean enviados a la oficina central. A causa de la disminución en la cantidad de trabajo desde 1988, siete mujeres están ahora contratadas sobre una base temporal, p.ej. por dos años. Aunque tienen el mismo salario y los mismos derechos que los empleados permanentes, no se les renueva el contrato si no hay bastante trabajo a la finalización del mismo.

*Provisión de equipo.* Todo el equipo utilizado en la oficina es proporcionado por Fokker.

*Comunicación.* Los trabajadores de la oficina satélite van de vez en cuando a fiestas privadas y especiales en "días públicos" en la oficina central. También reciben el periódico de los empleados de Fokker con información sobre la empresa.

*Resultados.* Se ha informado que el proyecto es considerado como un éxito por la compañía y por los trabajadores a distancia. Durante más de doce años, Fokker ha tenido un consorcio de personas estable de mecanógrafos de entrada de datos muy motivados y expertos. Para muchas mujeres, la oficina satélite de entrada de datos de Fokker, fue su única oportunidad de tener un trabajo bien pagado cerca de sus domicilios. Podían combinar de una forma flexible las obligaciones del domicilio con el trabajo remunerado a tiempo parcial.

Sin embargo, hay una tendencia a tener descentralizada la entrada de datos del lugar donde se genera la información. Como consecuencia, se transfiere un trabajo de entrada de datos relativamente pequeño a la oficina satélite en Alpen aan de Rijn. En 1989, hubo una reducción de aproximadamente un 9% en el trabajo. Se espera la misma tasa de reducción para 1990.

Se espera que se transfiera un trabajo de entrada de datos cada vez menor a la oficina satélite, por eso el futuro de la oficina satélite no está claro. Para los trabajadores a distancia esto supone el fin de sus trabajos, porque el desplazamiento a Schiphol o a Amsterdam sería muy dificultoso.

*Fuente.* J. Fokkerma, Werkgroep'2duizend (Grupo de trabajo 2000), Postbus 2000, 3800 CA Amersfoort, Países Bajos. Información suministrada en marzo de 1990, basada en entrevistas con el director de la oficina satélite y el director de personal de la oficina central de Fokker en Amsterdam en marzo de 1989 y 1990.

### **Trabajo de ordenador desde oficinas satélites**

#### **Crédito Suizo (Suiza)**

*Resumen.* Debido a una escasez de personal cualificado en la región de Zurich, Crédito Suizo, un gran banco suizo, ha estado ofreciendo, durante los tres años anteriores, a sus especialistas de ordenadores, la posibilidad de trabajar en localidades alternativas lejanas de la oficina central en Zurich. Se han establecido seis centros u oficinas satélites en Lausanne, Basle, Winterthur, Lucerna, Zug y Lugano, que proporcionan trabajo para unos 60 empleados.

Los centros satélites están equipados de forma similar a los puestos de trabajo de la oficina central. Cada empleado tiene un ordenador personal para el correo electrónico y para el trabajo en tareas de grupo, así como también para el acceso a los sistemas de información. Los empleados pueden comunicar en cualquier momento con la oficina central y con los otros trabajadores a distancia. Puede delegarse por la oficina central cualquier trabajo a los centros satélites.

Los empleados de una agrupación de empleados de los centros satélites, después de tres años de funcionamiento, indicaron que apreciaban sus condiciones generales de trabajo, es decir, la satisfacción con sus obligaciones, grado de reconocimiento de sus superiores, ambiente de trabajo y oportunidades de promoción, tan favorables al menos como las de sus colegas en la oficina central. De hecho, el 88% de los empleados en los centros satélites, afirmaron que estaban satisfechos o muy satisfechos con las condiciones generales de trabajo, en comparación con sólo el 52% en la oficina central. Había mucha mayor satisfacción, en relación con el desplazamiento, de los empleados del centro satélite que de los de la oficina central.

Sin embargo, parecía que las condiciones para un desarrollo profesional y las posibilidades de carrera eran menos favorables que para los colegas en la oficina central. Había también cierta sensación de aislamiento o de estar "desconectados".

*Fuentes.* H. R. Erzberger y U. Sonderegger: "Oficinas satélites para especialistas de ordenadores de Crédito Suizo", en H. Ernst y C. Jaeger (editores): *Information society and spatial structure* (Belhaven Press, Londres, 1989), páginas 139-144.

### **Standard Telefon und Radio (STR) (Suiza)**

*Resumen.* Se estableció una oficina satélite en Aadorf en 1985, por la empresa Standard Telefon und Radio (STR), para hacer frente a la escasez de trabajo cualificado. Cinco programadores altamente cualificados trabajan conjuntamente en un proyecto de programación para STR, y están unidos a la oficina central por medio de las telecomunicaciones. El director de proyecto pasa un día a la semana, para las reuniones, en la oficina central.

Los empleados de la oficina satélite tienen las mismas condiciones de empleo que la de los de la oficina principal, aunque las posibilidades de carrera son más limitadas. Sin embargo, cada uno de los empleados tiene derecho a cambiarse a la oficina principal para trabajar en cualquier momento.

La oficina satélite es rentable. Se calculó que si el trabajo realizado en un año, se hubiera contratado a otras oficinas, hubiera sido más caro que los costes totales de establecimiento de la oficina satélite en su primer año, incluyendo la instalación e inversiones.

*Fuente.* C. Jaeger y L. Bieri: *Satellitenbüros: eine soziotechnische Innovation. Hinweise zu Einführung und Organisation* (Oficinas satélites: una innovación técnico social. Sugerencias para la introducción y organización) (Verlag der Fachvereine, Zurich, 1989), páginas 40-41.

### **Trabajo de entrada de datos desde el domicilio**

### **SPAR/Servicios de Mercado de Burgoyne (Estados Unidos)**

*Antecedentes y exposición razonada.* SPAR/Servicios de Mercado de Burgoyne, una empresa de investigación de mercado localizada en Minneapolis, Minnesota, tiene 1.000 auditores de campo a lo largo de Estados Unidos, incluyendo Alaska y Hawaii. Estos auditores son enviados semanalmente a los supermercados y a los almacenes de descuento y de medicamentos para llevar a cabo inspecciones de productos para los clientes de SPAR/Burgoyne. Los clientes reúnen

los siguientes tipos de información relativa al tratamiento de sus productos por los almacenes: la porción del espacio de las estanterías; si sus productos están a la vista con promoción de oferta; el inventario del almacén; y el precio de venta más bajo. Esta información se registra a mano por los inspectores y se envía a la oficina de Minneapolis para la entrada de datos. En 1985, SPAR comenzó a contratar a teclistas para trabajar en sus domicilio como contratistas independientes autónomos, para hacer este trabajo de entrada de datos.

La primera razón para hacer contratos con base en el domicilio fue la del ahorro en los costes. A primeros de los años 80, la empresa estaba perdiendo dinero y clientes debido a ciertos factores: alto absentismo y rotación de personal entre los teclistas; formación repetida para los nuevos trabajadores; retrasos en la cumplimentación de los plazos del contrato de los clientes, debido a la rotación del personal y a limitaciones de la tecnología de los ordenadores existentes. La tecnología no permitía que los datos de entrada se procesaran simultáneamente con los informes de gestión. Los clientes no renovaban sus contratos con la empresa a causa de que estos siempre se demoraban.

La empresa consecuentemente hizo un estudio sobre el paquete de software más flexible y de rápida respuesta disponible para la entrada de datos. Comparó a continuación los costes y los problemas potenciales entre hacer la entrada de datos en los domicilios o en la oficina, y se determinó que el domicilio era más ventajoso. Los ahorros en los costes eran muy grandes. Los costes de entrada de datos mensuales para SPAR en 1986, de un programa con base en el domicilio, se redujeron de \$75.000 en 1985 a aproximadamente \$4.000. Esta reducción fue consecuencia del menor coste horario, de no pagar prestaciones, de ahorros en el espacio de oficina, electricidad y equipo, de la reducción de costes de la supervisión en el lugar de trabajo, y de la eliminación del uso de servicios exteriores de contrata para hacer el trabajo por encima del normal. Además de reducir costes utilizando teclistas con base en el domicilio SPAR/Burgoyne también utilizó un grupo de trabajo de mujeres atadas al domicilio.

*Grupo considerado.* La empresa tiene 20 grabadores de datos que hacen trabajos de entrada de datos en su domicilio. Estos grabadores de datos con base en el domicilio son todo mujeres que tienen hijos en la casa y que dicen que quieren trabajar pero que no quieren pagar el coste de una asistenta diaria.

*Funcionamiento.* En 1985, habiendo decidido poner en práctica un programa con base en el domicilio, la empresa puso anuncios para hacer contrataciones en el periódico local. Paró de recibir llamadas telefónicas después de las primeras 100 contestaciones. Se hizo a cada persona una serie de preguntas selectivas, incluyendo algunas relativas a las razones por las que querían el trabajo. Se dieron diversas razones para desear trabajar en el domicilio, que incluían la falta de

asistentas diarias, los costes de guarderías, el deseo de ahorrar en vestidos y en transporte, y la eliminación del desplazamiento al trabajo. Ya que los trabajadores serían autónomos, algunos consideraron el potencial de exenciones de impuestos a causa de sus oficinas a domicilio.

Después de este primer y único anuncio, la empresa contrató a diez grabadores de datos. El personal aumentó posteriormente a veinte grabadores.

Ocho de los grabadores van a la oficina, y doce van al domicilio del director de procesos de datos, para recoger su trabajo, que consiste en formularios llenados a mano por los inspectores de campo. Ellos, a continuación, introducen los datos en discos flexibles. Al terminar el trabajo dejan los discos en la oficina o en el domicilio del director. La información de los discos suministrados por los grabadores se carga en el ordenador del director de procesamiento de datos. Se utiliza el software de comunicaciones por el director, para transferir los datos al ordenador central de procesos de datos en la oficina central en Minneapolis.

#### *Condiciones de trabajo*

*Condición de empleo.* Los grabadores con base en el domicilio están formalmente contratados como contratistas independientes autónomos. Ya que únicamente trabajan para la empresa con el equipo propiedad de la misma y ya que son formados y supervisados por el personal de la empresa, había objeciones legales a su condición como contratistas independientes. Hasta ahora se ha mantenido el acuerdo, ya que técnicamente tienen derecho a rehusar un trabajo.

*Horas de trabajo.* Los programas de trabajo se preceptúan al suministrar el mismo; como resultado los grabadores tienen poco o ningún control sobre el número de horas que trabajan cada semana. De promedio, los grabadores trabajan 20 horas a la semana, aunque sus horarios reales son muy variables. Puede que algunas semanas no trabajen, mientras que en otras semanas pueden trabajar de 40 a 50 horas. En períodos de demanda singular, algunos trabajan de 50 a 55 horas a la semana. De promedio, los grabadores recogen y entregan el trabajo sobre una base de un día sí y otro no.

*Remuneración.* En 1990 se retribuyó a los grabadores sobre una base horaria de \$5,75 a la hora, en comparación con los \$7,00 a la hora que se pagó en 1985 a los empleados de la oficina internos.

*Seguridad social.* La empresa no hace cotizaciones a la seguridad social ya que los grabadores tienen una condición de contratistas independientes.

*Provisión de equipo.* Se proporciona a cada grabador un ordenador personal, el software y los accesorios necesarios.

*Seguridad e higiene.* Como trabajadores autónomos, estos grabadores con base en el domicilio son responsables de su propia protección de higiene y seguridad y de sus seguros mientras trabajan en el domicilio.

*Formación.* Una vez contratadas se conduce a las mujeres a la empresa para hacer una formación de aproximadamente medio día de duración.

*Resultados.* La dirección de SPAR/Burgoyne ha sido clara en su apoyo al programa de grabadores de datos con base en el domicilio. Establece el número de beneficios del acuerdo: rotación decreciente del personal, menor tiempo de espera y carencia de conflictos personales internos. Los grabadores suelen permanecer como trabajadores con base en el domicilio en tanto que tengan hijos en edad preescolar, y no necesiten la cobertura de las prestaciones. Una vez que la situación cambia, es probable que vuelvan a trabajar a jornada completa.

Las mujeres que trabajan como grabadoras prosiguen con la opción del trabajo a distancia con base en el domicilio, a pesar del hecho de que pierden beneficios y normalmente ganan menos de que ganarían si trabajaran fuera del hogar, para tener la flexibilidad del trabajo en el domicilio. Aunque pudieran preferir programas de trabajo en el domicilio sobre una base de empleadas, estas mujeres aceptan contratos independientes si no tienen acceso a lo anterior.

*Fuente.* K. E. Christensen, Director, Proyecto Nacional sobre Trabajo con base en el Domicilio, Universidad de la Ciudad de Nueva York, 33 West 42nd Street, Nueva York, Nueva York 10036-8099, Estados Unidos. Información suministrada en marzo de 1990, extraída de C. Rohde: *Home data entry: Solution to a tight labor market* (1987), manuscrito no publicado.

### **Provisión de servicios de oficina desde el domicilio**

#### **Typing Plus (Reino Unido)**

*Antecedentes y exposición detallada.* Typing Plus es una pequeña empresa independiente que suministra mecanografiado, corrección de pruebas, envío de direcciones postales y otros servicios de oficina a una diversa gama de clientes, desde los grandes departamentos gubernamentales centrales a la personas individuales. La mayoría del trabajo es comercial, legal o de medicina.

La empresa se estableció en 1978 con una oficina central con base en Londres. Tres años más tarde, cuando un miembro del personal dejó el trabajo con objeto de dar a luz un niño, se decidió establecerla, sobre una base experimental, como trabajador a domicilio a tiempo parcial, utilizando el equipo suministrado

por la empresa. Se consideró que el experimento era satisfactorio, y pronto fue seguido por otras hasta que hubo unos quince trabajadores a domicilio, todas ellas mujeres que previamente eran empleadas y formadas en las oficinas de la empresa. Cuando, en 1986, una de estas trabajadoras a domicilio se trasladó de Londres a Bath, la empresa retuvo sus servicios y la nombró directora regional, con la responsabilidad de obtener nuevos trabajos y contratar personal en el área. Dos años más tarde, se estableció un acuerdo similar en Exeter. En 1988, la empresa se enfrentó a un gran aumento en la renta de la oficina central de Londres. Encontrando que los costes eran inaceptables, y no hallando una ubicación alternativa, el director decidió dejar la oficina central, y reestablecer toda la empresa sobre una base de trabajo a distancia.

*Grupo considerado.* Hay unos 30 trabajadores a distancia empleados. La mitad de estos son mujeres casadas con hijos pequeños en el domicilio, que han estado en la empresa entre 5 y 10 años, y que previamente eran empleadas con base en la oficina. La otra mitad son solteras, mujeres sin hijos con unos 20 años que consideran la mecanografía como un medio de asegurar un ingreso básico durante parte de la semana de trabajo, mientras dedican el resto de su tiempo a estudiar o a un trabajo creativo.

*Funcionamiento.* La mayoría de los trabajadores a distancia trabajan desde sus domicilios sobre una base ocasional. Si llega un trabajo de un cliente, se les pregunta por teléfono si están disponibles. Los trabajadores a domicilio están diseminados geográficamente, y se utilizan diversos medios para recoger y entregar el trabajo, incluyendo correos, el servicio postal y visitas personales. Aunque la empresa ha experimentado la entrega electrónica de trabajo, se ha abandonado ésta a causa de su mal funcionamiento: los errores de transmisión estaban, según se informó, produciendo inexactitudes en el trabajo realizado.

#### *Condiciones de trabajo*

*Condición de empleo.* Tres de los trabajadores a distancia son asalariados, mientras que el resto trabaja sobre una base ocasional. Los trabajadores ocasionales no están habilitados para paga por enfermedad, paga de vacaciones, prestaciones por maternidad, pensiones o para cualquiera de los otros derechos acordados para los empleados. Ellos también son responsables de los pagos de la seguridad nacional y de sus propios impuestos.

*Horas de trabajo.* Aunque se considera a los trabajadores a distancia como a tiempo parcial porque no se les proporciona un flujo fijo y continuado de trabajo, todos ellos trabajan de vez en cuando durante muchas horas, ya que la mayoría del trabajo es urgente, con plazos de entrega muy ajustados. No es inusual

que un trabajo se entregue en la tarde para terminarlo a la mañana siguiente, lo que exige al trabajador a distancia trabajar durante la noche.

*Remuneración.* Se paga a los trabajadores a distancia por el trabajo sobre una base a destajo. Se establecieron las tarifas para los trabajadores a domicilio, en un principio, en un nivel un poco más bajo que los precios horarios equivalentes para el personal de la empresa con base en la oficina. Se consideró esto como una compensación justa pro la relativa comodidad de poder trabajar desde el domicilio en los momento elegidos por el mismo trabajador.

*Provisión de equipo.* El equipo utilizado por el personal con base en el domicilio es suministrado en su totalidad por la empresa, y consiste en un procesador de textos independiente previamente utilizado en la oficina, o en ordenadores personales baratos. No se considera económico suministrar a los trabajadores a domicilio un equipo nuevo o caro, porque este necesita ser utilizado intensivamente por los trabajadores a jornada completa para pagar sus costes de adquisición, mientras que los trabajadores a domicilio generalmente trabajan de forma intermitente durante solamente parte del tiempo.

Los trabajadores a distancia cargan con los costes generales del trabajo con base en el domicilio: calefacción, iluminación, energía y espacio. Los costes efectivos de desplazamiento, de correo, y una aportación en relación con los costes de teléfono son a cargo de la empresa, aunque no se reintegra el tiempo invertido viajando, excepto para tres miembros asalariados del personal, que son tratados como empleados.

*Formación.* Se hacen pruebas muy severas a los nuevos contratados antes de que sean aceptados por la empresa. A continuación son formados en sus propios domicilios por el director, o por un miembro con experiencia del personal. A causa de flujo constante de nuevos clientes con requerimientos específicos de tipos de esquemas o de software particulares, hay una necesidad actual de formación, que puede ser proporcionada personalmente por medio de instrucciones escritas o documentos modelo, o mediante instrucciones dadas por teléfono.

*Resultados.* La disponibilidad de una fuente de trabajo preparada para suministrar servicios de teclado con bajos salarios, ha creado un mercado muy competitivo para los servicios de oficina subcontratados. Bajo estas condiciones y con los costes del espacio de oficina desmesuradamente altos en el centro de Londres, es dudoso que una empresa de este tamaño pueda retener a sus clientes, si elevara sus honorarios lo suficiente para pagar a los empleados bien retribuidos con base en la oficina, con estabilidad de trabajo garantizada para todo su personal.

Por el momento no hay incentivos para hacer esto. La empresa no tiene problemas en la contratación de personal. Los operadores de procesamiento de tex-

tos han sido contratados satisfactoriamente de palabra, sin necesidad de anuncios. Un reciente anuncio para los correctores de pruebas, originó más de 200 respuestas de personas cualificadas adecuadamente, que se alegrarían de trabajar desde el domicilio en las condiciones ofertadas. Con una base de clientes que se está expandiendo parece que la compañía toma una trayectoria futura de fuerte crecimiento.

*Fuente.* U. Huws, Empirica, 20 Canonbury Square, Londres N1 2AL, Reino Unido. Información suministrada en febrero de 1990.

### **Suministro de servicios de mecanografía desde una oficina satélite**

#### **Grupo PBS Telergos (Francia)**

*Resumen.* PBS, fundado en 1972, proporciona un servicio de mecanografía a las empresas que quieren un trabajo de alta calidad y a su vez evitar los problemas de gerencia del personal. Comenzó con cuatro empleados y en 1981 tenía 25. Ya que ha experimentado serios problemas de contratación en la región de París, se dirigió a las provincias para encontrar personal formado y disponible.

En 1990 PBS tenía oficinas y sucursales a lo largo de toda Francia. Su oficina central en París emplea a unas diez personas. Su sucursal provincial en Demange-aux-Eaux en el Departamento de Meuse emplea a 40 personas tales como mecanógrafos, correctores de pruebas y especialistas de ortografía.

La oficina de París obtiene el trabajo y lo distribuye a la oficina en Demange-aux-Eaux que realiza el trabajo y lo envía directamente por teletexto a los clientes que están todos en la región de París.

En contraste con el caso de Typing Plus descrito anteriormente, todos los empleados de PBS son empleados regulares asalariados con un contrato de empleo sin límite de tiempo, y de acuerdo con las leyes francesas de trabajo. Trabajan las 39 horas legales a la semana que se alargan de acuerdo a la demanda, y pueden variar de semana a semana. Se asegura la cobertura completa de la seguridad social así como también la estabilidad en el trabajo.

PBS ha hecho hincapié siempre en que el lugar de trabajo debía ser otro distinto del hogar. Su experiencia con trabajo a distancia consiste en el trabajo de oficina tradicional, pero realizado en lugares apartados.

*Fuente.* A. de Beer, 11 bis avenue de Versailles, 75016 París, Francia. Información suministrada en marzo de 1990, basada en "Le retour du télétravail", en *Science et Vie Micro*, septiembre de 1987, y en una entrevista con el Sr. Pierre

Bertaud, presidente y director del Grupo PBS, y con el Sr. Denis Haulin, presidente y director de Telergos en el Grupo PBS.

**Transcripción médica desde el domicilio según el convenio colectivo de trabajo a distancia**

**Universidad de Clínicas y Hospitales de Wisconsin /  
Federación Americana de Estado,  
Empleados Municipales y del Condado (AFSCME)  
(Estados Unidos)**

*Antecedentes y exposición razonada.* El Local 2412 del Sindicato de empleados del Estado de Wisconsin que está afiliado al Consejo 24 de la AFSCME, negoció un contrato en 1964 con la Universidad de las Clínicas y Hospital de Wisconsin en Madison, Wisconsin, para permitir a un pequeño número de empleados, que hacían procesamiento de textos, trabajar en sus domicilios.

La Universidad del Hospital de Wisconsin, es una de las mayores instituciones de investigación en los Estados Unidos. Este contrato representa uno de los pocos, sino es el único, acuerdos sindicales de trabajo, en los Estados Unidos relativo al trabajo basado en el ordenador a domicilio. Este acuerdo es de significado particular, ya que AFSCME es el mayor sindicato de AFL-CIO en Wisconsin, y uno de los más grandes sindicatos en los Estados Unidos. En ese estado así como en el resto de la nación, AFSCME representa a un gran número de trabajadores de oficina, y como resultado, se preocupa actualmente de los problemas del centro de trabajo de los empleados administrativos.

Se introdujo el trabajo a distancia debido a la falta de espacio de oficina, dificultades en la contratación y retención de transcripciones especializadas con experiencia, y a la dependencia de contratistas externos.

*Grupo considerado.* Los transcripciones médicas son mecanógrafos que transcriben el listado de los doctores en una gran variedad de especialidades médicas y que utilizan una terminología médica compleja. Los criterios para la selección de los empleados con base en el domicilio incluyen lo siguiente: (1) deseo de trabajar como empleado permanente a jornada completa; (2) capacidad para un promedio de 110 líneas a la hora; (3) capacidad de mantener una tasa de corrección del 2% o inferior a la semana; (4) capacidad para satisfacer las exigencias ambientales de trabajo. La selección final de los transcripciones con base en el domicilio se basa a continuación en la antigüedad de los empleados interesados.

El departamento de transcripción médica tiene 25 transcriptores con base en la oficina y 7 con base en el domicilio.

*Funcionamiento.* El sindicato inició reuniones con los directores del hospital a mediados de 1984. Como resultado de sus discusiones, se pusieron en funcionamiento los puestos de trabajo con base en domicilio para los empleados permanentes. Al principio de las discusiones, ambas partes reconocieron que cada una de ellas tenía problemas serios y profundamente arraigados.

El Local 2412 del sindicato estaba particularmente preocupado en que se aseguraran las condiciones adecuadas de trabajo en el funcionamiento de los puestos de trabajo con base en el domicilio. Sus preocupaciones aumentaron por las experiencias negativas para los trabajadores en otras partes de los Estados Unidos, especialmente con el trabajo industrial a domicilio, tal como el de los programas de retribución a precio por pieza que dieron lugar a salarios menores que el mínimo y a falta de paquetes de prestaciones.

La Universidad estaba preocupada con la pérdida del potencial de supervisión y control sobre la confidencialidad de los informes del paciente. Había preocupación por llevar a cabo un trabajo tan decisivo para el hospital a una distancia considerablemente más alejada que la oficina tradicional.

El sindicato y el hospital, trabajando como socios, negociaron el contrato y establecieron el programa, considerando el esfuerzo como un verdadero esfuerzo entre la dirección y el sindicato. El programa funcionó sobre una base experimental durante un año. Ambas partes creían que esto les proporcionaría tiempo para determinar si este podía funcionar, para encontrar qué problemas podían originarse, y si los problemas podían ser resueltos de una forma mutuamente acordada. Al final del año se concretó el programa.

El método de entrada del trabajo al departamento de dictado se ha manteniendo para los transcriptores con base en el domicilio. Los médicos dictan la información para la operación de procesamiento de datos del Departamento de Transcripción Médica a través de un sistema especial de dictado. Marcando un número de teléfono desde un teléfono regular e introduciendo su número de identificación personal, los médicos obtienen acceso al sistema. La información dictada por teléfono es transmitida a un sistema de registro localizado en el Departamento de Transcripción Médica. Los operadores de procesamiento de textos lo transcriben a continuación desde el sistema de registro, con independencia del lugar desde donde trabajen.

*Condiciones de trabajo.* El sindicato redactó unas directrices a seguir en los puestos de trabajo establecidos. Recomendaban que se hiciera un acuerdo por escrito que incluyera todos los aspectos del trabajo a domicilio, incluyendo condiciones de trabajo confortables y seguras en el domicilio, normas de trabajo re-

alistas, acceso del sindicato a sus miembros, y métodos mediante los que los empleados pueden optar al programa de trabajo en o fuera del domicilio. Las directrices también piden que los empleados sean informados sobre los problemas potenciales tales como aislamiento, tensiones familiares, consideraciones legales y trabajos que no se pueden realizar. Sugieren además que se permita un período de prueba con un grupo específico de empleados, con una oportunidad para una reevaluación total y remoción de la participación.

*Horas de trabajo.* El acuerdo estipula que los empleados trabajen durante las horas establecidas. Los empleados deben contactar con la oficina al principio y al final de cada turno, y cada vez que el empleado transmite el trabajo terminado. El trabajo terminado se transmite a la oficina como mínimo dos veces al día, o después de 4 horas de que se haya finalizado. La oficina asigna el trabajo a realizar sobre una base diaria.

*Remuneración.* Los empleados con base en el domicilio que trabajan a jornada completa son retribuidos exactamente de lo que serían si trabajaran en la oficina y tienen derecho a prestaciones totales.

*Seguridad e higiene.* El sindicato y la dirección han especificado las condiciones que deben ser observadas por el empleador y el empleado. El empleador debe proporcionar una silla y una mesa ergonómicamente correctas, iluminación adecuada, si todavía no está disponible, y un detector de humos. El empleado debe proporcionar un área de trabajo privada o un espacio de trabajo en el domicilio (en la mayoría de las situaciones es una habitación apartada), asegurar que los niveles de temperatura y humedad son conformes a las necesidades del equipo, y proporcionar una toma de corriente eléctrica autorizada.

*Provisión del equipo.* El empleador paga la instalación de la línea telefónica y las facturas mensuales, y el mantenimiento del equipo de su propiedad. El empleador tiene que asegurarse de que ningún puesto de trabajo con base en el domicilio tiene acceso directo a ningún ordenador central de la base de datos central, y de que no se suministran impresoras o se conectan a los ordenadores. El empleado debe garantizar que el equipo se utiliza solamente para el trabajo asignado por el empleador.

*Resultados.* Todos los participantes creen que el programa ha tenido mucho éxito. Un representante de la empresa informa que las personas que trabajan en el domicilio son más productivas en un 40 a un 50% que las personas de la oficina. Los empleados han obtenido beneficios debidos a la reducción en el tiempo y los costes del desplazamiento al trabajo, y por una mayor flexibilidad en los horarios de trabajo. Los trabajadores a distancia mantienen también unas buenas relaciones de trabajo con sus colegas con base en la oficina. El sindicato cree

que ha sido capaz de responder a las necesidades de sus afiliados permitiéndoles trabajar en el domicilio y protegiendo sus condiciones de empleo.

*Fuente.* K. E. Christensen, Director, Proyecto Nacional sobre Trabajo con base en el Domicilio, Universidad de la Ciudad de Nueva York, 33 West 42nd Street, Nueva York, Nueva York 10036-8099, Estados Unidos. Información suministrada en marzo de 1990, basada en una comunicación personal con el Sr. Allen Highman del Local 2412, Sindicatos de Empleados del Estado de Wisconsin (AFSCME).

### Comercialización desde el domicilio

#### Compañía Kao (Japón)

*Resumen.* La empresa Kao fabrica y vende cosméticos y productos de tocador. Emplea un sistema denominado "directamente a y desde los clientes", mediante el cual aproximadamente 200 agentes de venta van directamente desde el domicilio a visitar a sus clientes, y regresan sin ir a las oficinas en el centro de Tokio, con objeto de evitar la congestión de tráfico. Los fax y los ordenadores portátiles personales (lap-top computers) permiten a los empleados intercambiar información de ventas con sus oficinas desde su domicilio. Solamente van a la oficina una vez a la semana para tener una reunión.

Esta clase de trabajo a distancia ha conducido a mejoras cuantitativas, permitiendo a los trabajadores visitar más clientes y a mejoras cualitativas, mediante las que los trabajadores obtienen más confianza de sus clientes, reúnen más información sobre las preferencias del cliente, y así sucesivamente.

#### Fuentes

1. Artículo de una revista sobre el trabajo móvil de la Empresa Kao, páginas 107-111.
2. Keizai Doyudai [Asociación Japonesa de Ejecutivos Asociados (JACE)]: *Kigyou Hakusho - Joho Network Jidai-no Kigyou Keiei* (Libro Blanco de 1990 sobre el desarrollo empresarial: El desarrollo de la dirección empresarial en la era de las redes de información) (Tokyo, Enero de 1990).

### Trabajo de traducción desde el domicilio

#### Empresa química (República Federal Alemana)

*Resumen.* Para hacer frente a la demanda creciente de trabajo de traducción en relación con los productos farmacéuticos, una unidad de traducción de una gran empresa química, propuso a tres de sus seis empleados regulares que trabajaran sobre una base de subcontratación. Dos empleados femeninos encontraron que las condiciones eran aceptables, mientras que un tercer empleado femenino fue virtualmente forzado a aceptarlo o a perder su trabajo. Todos tuvieron que adquirir su propio equipo informático.

Sus contratos están limitados a un año, y se renuevan cada año sin ningún cambio. Hay grandes diferencias entre los contratos de las personas masculinas y femeninas independientes. Mientras que dos trabajadores masculinos tienen garantizados alrededor de 18 días de trabajo al mes, los traductores femeninos no pudieron negociar esta garantía, lo que hace que su situación financiera sea más precaria. El contrato contiene una cláusula de confidencialidad, que coloca a todos ellos bajo la obligación del secreto.

La retribución mínima se calcula mediante un número esperado de páginas de traducción y mediante un pago por línea. El último es alrededor de un 20% superior para los traductores masculinos que para sus colegas femeninos. Todos los trabajadores independientes deben tener un seguro privado, ya que sus contratos no les proporcionan prestaciones por enfermedad, paga de desempleo ni prestaciones de jubilación. Para obtener un ingreso satisfactorio los traductores han tenido que buscar clientes adicionales.

Los costes se han reducido considerablemente ya que los traductores externos son retribuidos por la producción real, y no hay costes generales. El nuevo equipo de tecnología de la información y el banco de datos de terminología que se ha creado por el personal interno de traducciones así como por los usuarios externos por cuenta propia, ha reducido el tiempo necesario para una traducción determinada. A pesar del aumento en la demanda de traducciones la unidad puede trabajar aún con seis personas solamente. El trabajo en tiempo extra en el departamento, prácticamente ha cesado, ya que las necesidades de producción de las puntas están cubiertas por los traductores externos.

*Fuente.* M. Goldmann, Landesinstitut Sozialforschungsstelle, Rheinlanddamm 199, 4600 Dortmund 1, República Federal Alemana. Información suministrada en marzo de 1990.

## Revisión de sistemas desde el domicilio

### Crédito Emiliano (CREDEM) (Italia)

*Resumen.* Crédito Emiliano (CREDEM), una institución bancaria con sus oficinas centrales en Reggio Emilia, tiene que verificar su sistema de información continuamente, especialmente durante los momentos críticos, y a su vez mantener un algo grado de confort para sus empleados. Introdujo el trabajo a distancia con objeto de garantizar la supervisión del sistema de información por el personal desde sus domicilios durante los fines de semana y por la noche.

*Fuente.* C. Roveda, S. Campodall'Orto y L. Cassinari, Dipartimento di Elettronica, Politecnico di Milano, Piazza Leonardo da Vinci 32, 20133 Milan, Italia. Información proporcionada en abril de 1990.

## III. DESARROLLO LOCAL Y RURAL

### Estimulación del desarrollo económico

### Condado de Gotland (Suecia)

*Antecedentes.* Desde 1986, el Condado de Gotland ha estado promocionando activamente Gotland, una isla sueca en el mar Báltico, como un lugar para una nueva localización de los trabajos del territorio continental. Se describen a continuación tres proyectos para crear trabajos para proporcionar la mano de obra necesaria e introducir la tecnología de la información.

#### *Sistema de información de Gotland*

*Resumen.* A causa del interés histórico particular de Gotland, el Gobierno de Suecia, el Condado de Gotland y fundaciones de investigación hicieron posible en 1987 el desarrollo de una base de datos mecanizada histórica y cultural, denominada Sistema de Información de Gotland.

En las tres villas de Stilt, Hemse y Havdhem, localizadas a una distancia de 35 a 50 kilómetros de Visby, la mayor ciudad de Gotland, un grupo de seis personas registran diferentes clases de datos históricos en una base de datos mecanizada. En las oficinas centrales en Visby hay cuatro empleados: el director de

proyecto y supervisor, una persona que es responsable de la elaboración de las ilustraciones, un técnico y un secretario.

En las oficinas de las tres villas alejadas el trabajo se hace utilizando ordenadores personales. La gestión entre las oficinas centrales en Visby y las oficinas es principalmente por teléfono. El material histórico se registra directamente en los discos duros. Se documentan las fotografías de los monumentos y descubrimientos arqueológicos y pueden ser observadas en los monitores. La información y los documentos, copiados en discos flexibles son luego transportadas por el supervisor al centro informático en Visby donde se completa el desarrollo del sistema y el procesamiento de datos.

Los trabajadores de las tres oficinas remotas, y la mayoría de los que están en las oficinas centrales en Visby, están solamente empleados durante el período del proyecto. La retribución y la seguridad social son las mismas que para los funcionarios regulares.

Durante el verano de 1990, hubo de evaluarse el proyecto. El desarrollo del sistema continuará hasta 1991. Se prevé que en el futuro, el Sistema de Información de Gotland se financiará a sí mismo sin el apoyo del Estado, vendiendo sus servicios.

#### *Aduanas Suecas*

*Resumen.* Al aumentar un 30% las expediciones de mercancías a lo largo de las fronteras suecas, las Aduanas Suecas comenzaron un proyecto de cinco años en enero de 1989 para transferir el trabajo de oficina desde Estocolmo a Visby.

Catorce mujeres y un hombre están empleados en Visby durante el período del proyecto. Comprueban las declaraciones de aduanas para comprobar la exactitud de las cifras y el cumplimiento correcto de los impresos, después de que sean registrados y se calculen y carguen los derechos de aduanas. Los impresos se clasifican a continuación para archivarlos, para una operación posterior, o para devolverlos al importador. La transmisión de los datos en un sentido y otro se hace todavía por los medios tradicionales de transporte con el uso del teléfono para las comunicaciones. Se prevé, sin embargo, mecanizar la operación.

Los salarios, la seguridad social y otros derechos, son los mismos que para los empleados de las Aduanas Suecas. El consejo local de Gotland, la junta administrativa del condado de Gotland, las Aduanas Suecas y los representantes de los sindicatos en Estocolmo y Visby, están todos de acuerdo sobre la nueva localización y el desarrollo satisfactorio del proyecto. Se ha conseguido una mayor productividad en Visby debido a una más baja rotación del personal, y a un me-

nor absentismo. Los costes incrementados debidos al transporte y a las comunicaciones, se pagan por la junta administrativa del condado de Gotland.

### *Juntas del Mercado de Trabajo*

*Resumen.* Con objeto de crear trabajos, las Juntas Locales de Mercado de Suecia van a ser reorganizadas de forma que la administración de las prestaciones en metálico del desempleo se hagan desde las oficinas del condado en las ciudades y villas donde hay desempleo y subempleo. Se abrió una oficina de este tipo en julio de 1990 en la Villa de Hemse en la isla de Gotland. Se han contratado ocho personas, principalmente mujeres, y un supervisor femenino de entre 137 solicitudes.

Los impresos de solicitud de las prestaciones en metálico de desempleo se transmitirán por correo desde las diversas oficinas del condado a Hemse. Allí, los trabajadores de la oficina comprobarán la información y registrarán las solicitudes en un ordenador. El sistema mecanizado está programado para hacer los cálculos necesarios que se transmiten por correo al fondo del seguro local del solicitante. Sin embargo, dentro de uno o dos años, se transmitirá toda la información en línea mediante los ordenadores de Hemse a las oficinas locales del fondo de seguros.

Los trabajadores están empleados como oficinistas regulares de la Junta de Mercado de Trabajo, aplicándosele todos los derechos de seguridad social y las tarifas usuales de salarios.

*Fuentes.* H. y W. Paavonen, Paavonen Consulting AB, Granhemsvagen 11, 151 41 Södertälje, Suecia. Información suministrada en abril de 1990, basada en lo siguiente:

1. R. Näslund: *Informationssystem Gotland*, documento de trabajo (Länsmuseet Gotlands Fornsal, Visby, 23 de mayo de 1989).
2. R. Näslund: *Lägesrapport Informationssystem Gotland*, documento interno (Visby, Enero de 1990);
3. Información suministrada por L. Danielsson, director de la Junta de Mercado de Trabajo de Gotland y por B. Ahlin, director de la contratación de trabajo de Hemse.

## Centro rural de comercialización a distancia para la creación de trabajo

### Selecta Contact AB (Suecia)

*Antecedentes y exposición razonada.* En 1984, la junta administrativa del condado de Jämtland, un área alejada en el centro de Suecia, redactó un plan para la difusión de las nuevas tecnologías a la población local. Se consideró que los centros rurales telemáticos, centros locales que están equipados con la tecnología de la información para uso de la población local, eran el medio para conseguir esto. En 1985, Un seminario sobre el desarrollo de las áreas escasamente pobladas que utilizaban las nuevas tecnologías, dio lugar a varios proyectos de centros rurales telemáticos en Jämtland, financiados por los consejos locales y la junta administrativa del Condado de Jämtland. Uno de estos se estableció en Strömsund en 1986, inicialmente bajo el nombre de Consultorio de Comercialización a distancia de Westlin AB. En 1988 se reorganizó bajo el nombre de Selecta Contact AB, y se estableció una oficina de ventas en Estocolmo. En enero de 1990 se estableció otra en Umea en el norte de Suecia.

Se reconoció que vería difícil mantener los centros rurales telemáticos sin una meta mercantil específica. La idea para el centro de Strömsund era la de suministrar servicios de comercialización a distancia para los clientes del sur de Suecia, principalmente. Ya que muchas empresas no pueden emplear a su propio personal regular en actividades de comercialización, tienen solamente campañas esporádicas. La comercialización a distancia les proporciona los medios para constante y sistemáticamente utilizar las llamadas de teléfono como un complemento a otras actividades de comercialización, y hace que la comercialización sea más efectiva y rentable. La comercialización a distancia, como negocio, ha crecido para responder a las demandas de las empresas.

*Grupo considerado.* Selecta Contact tiene nueve empleados, cinco hombres y cuatro mujeres. Dos de las mujeres y un hombre trabajan a tiempo parcial. Un hombre es agente de ventas y trabajador ambulante establecido a 100 kilómetros de la oficina. Uno de los propietarios es, ocasionalmente, agente de ventas también. Siete de los empleados, uno de los cuales es el supervisor, trabajan regularmente desde la oficina de Strömsund.

*Funcionamiento.* Los empleados examinan los anuncios y ofrecen sus servicios mediante llamadas telefónicas. También utilizan el teléfono para invitar a grupos especiales a congresos y reuniones, y para citar a las empresas clientes a las reuniones de ventas. De esta manera, el instrumento principal de la comercialización a distancia es el teléfono. Los manuscritos, documentos y resúmenes se dise-

ñan en ordenadores personales. Los documentos se transmiten por telefax entre las oficinas de comercialización a distancia, los clientes y las oficinas de ventas.

Se espera que a finales de 1980, la empresa esté totalmente mecanizada. Se piensa establecer otras dos oficinas de venta en la parte meridional y occidental de Suecia. Sin embargo el centro principal seguirá en Strömsund, siendo la mayoría de los clientes de Estocolmo, Gothenburg y de otras grandes ciudades en el sur de Suecia.

*Condiciones de trabajo.* El contrato de empleo regula los salarios y las garantías de la cobertura de la seguridad social, y la estabilidad en el trabajo.

*Participación de los trabajadores.* Los empleados están afiliados al Handels-tjänstemannaförbundet (HIF) (Sindicato Sueco de Empleados Comerciales), un sindicato afiliado a la Organización Central Sueca de Empleados Asalariados.

*Formación.* Todos los empleados son formados internamente para llevar a cabo todos los trabajos implicados en la comercialización a distancia.

*Resultados.* Se ha informado que, desde distintos puntos de vista, el proyecto ha tenido éxito. Se ha introducido la tecnología de la información en un área poco poblada, donde hay desempleo, proporcionando así perspectivas de trabajo futuro. De forma gradual el centro rural telemático ha podido desarrollar una actividad mercantil competitiva mediante la comercialización a distancia. Parece que los clientes valúan en alto grado el trabajo de Selecta. Probablemente esto es debido al hecho de que los empleados están adecuadamente especializados, y a que hay una pequeña rotación de personal, lo que permite una alta productividad y calidad.

*Fuentes.* H. y W. Paavonen, Paavonen Consulting AB, Granhemsvagen 11, 151 41 Södertälje, Suecia. Información suministrada en marzo de 1990, basada en lo siguiente:

1. W. Paavonen: *Strategier för teknikspridning till glesbygd-några nordiska exemplen* (Glesbygdsdelegationen, Industridepartementet, Estocolmo, abril de 1987);
2. entrevistas con Carl-Göran Westin y otros empleados de Selecta Contac, febrero-marzo de 1990;
3. L. Qvortrup: *Electronic village halls: Teleports for rural village communities*, documento de una conferencia, sin fecha, para un proyecto telemático (Universidad de Odense, Dinamarca);
4. U. Wiberg: *Vägen till glesbygdsutveckling i informatinossamhället* (Glebygdsdelegationen, Industridepartementet, Estocolmo, noviembre de 1989).

## Trabajo a distancia para el empleo rural

**OK Petroleum AB  
(Suecia)**

*Resumen.* En respuesta a la promoción por las autoridades locales de la ciudad de Lindesberg del trabajo especializado disponible, un departamento de OK Petroleum Ab, una empresa petrolera sueca con base en Estocolmo ha empleado a trabajadores a distancia en Lindesberg. La ciudad está en un área forestal rural aproximadamente a 200 kilómetros al oeste de Estocolmo.

De las doce personas empleadas en el departamento de OK Petroleum, tres o cuatro de ellos están ahora localizados en Lindesberg y están conectados en línea con el ordenador de la empresa en Estocolmo. El departamento proporciona los servicios de teléfono para los clientes de la empresa, y administra y mantiene la base de datos de la empresa de los clientes y de sus tarjetas de crédito. Los documentos y otros materiales de trabajo se transfieren desde Estocolmo a Lindesberg por automóvil y telefax.

Las condiciones de trabajo son las mismas que las de los empleados regulares de la empresa.

*Fuente.* H. y W. Paavonen, Paavonen Consultants AB, Granhemsvagen 11, 151 41 Södertälje, Suecia. Información suministrada en abril de 1990.

## Desarrollo de áreas alejadas

**Universidad de Tecnología, Helsinki  
(Finlandia)**

*Antecedentes.* El interés creciente en el trabajo a distancia o “centros de trabajo libres” como un medio para promocionar el desarrollo de áreas remotas, ha conducido a nueve experimentos de investigación del Centro para Estudios Regionales y Urbanos de la Universidad de Tecnología en Helsinki. Dos de estos que implicaban el establecimiento de un centro de trabajo a distancia en los suburbios se describen a continuación.

*Centro de trabajo a distancia de Kuokkala*

*Antecedentes.* Durante años, los investigadores de la Universidad de Tecnología de Helsinki han sugerido que la ciudad de Jyväskylä, comience un proyecto

similar al centro de trabajo a distancia del Neighbourhood 90 en Suecia (ver categoría en experimentos).

*Exposición razonada.* El área de Jyvässenta, en la parte central de Finlandia (que incluye la ciudad de Jyväskylä y otras diversas municipalidades en la vecindad) tiene una reserva excepcional de profesionales con un alto nivel de experiencia tecnológica. Por otro lado, en la parte sur de Finlandia, no hay esas personas especializadas, debido al alto coste de vida y al poco deseo de las personas de dejar sus estrechos contactos con la naturaleza en la parte central de Finlandia.

El objetivo es proporcionar un centro de trabajo local en Kuokkala y hacer que sea la información la que se transmita en vez de que se desplacen las personas.

*Funcionamiento.* Se ha programado un proyecto de dos años, para establecer un centro de trabajo a distancia en Kuokkala, un suburbio de Jyväskylä para que empiece a funcionar en agosto de 1990. El centro proporcionará instalaciones para diferentes empresas y comunidades, para colocar a sus empleados en trabajos que impliquen el uso de equipos de telecomunicaciones y de procesamiento de la información. Las empresas podrán alquilar las instalaciones del centro. El alquiler incluirá servicios y medios de telecomunicación, pero el equipo que se necesite debe ser instalado por la empresa. Se prevé que el centro de trabajo a distancia albergue a profesionales de diversos campos, por ejemplo arquitectos, procesadores de textos, programadores y diseñadores de sistemas.

Se están haciendo negociaciones con las empresas y los empleados. La mayor empresa que ha expresado interés en emplear cinco trabajadores en el centro de trabajo a distancia, es el principal suministrador finlandés de información a la industria de la construcción. La ciudad de Jyväskylä piensa alquilar una habitación a un programador. Otras personas interesadas son científicos, un traductor del idioma ruso, varios ingenieros y un contable.

*Condiciones de trabajo.* La mayoría de los trabajadores a distancia estarán empleados con las mismas condiciones de trabajo que los empleados en las oficinas centrales de las compañías implicadas.

#### *Oficinas de correos para los centros rurales telemáticos*

*Resumen.* Se han tenido que cerrar muchas oficinas de correos en áreas alejadas, por diversas razones. Sin embargo, son necesarias para mantener comunicados los lugares rurales. Bajo la iniciativa de la Universidad de Tecnología de Helsinki, y en colaboración con la Administración de Telecomunicaciones y Correos, los consejos locales y el Ministerio de Industria, se puso en marcha en

1990 un proyecto de investigación de dos años de duración, denominado la Tendencia de las Oficinas de Correos hacia los Centros Rurales Telemáticos. Está poniéndose en funcionamiento en varias villas y oficinas de correos en la parte sur, central y oriental de Finlandia. El primer centro rural telemático se estableció en la granja de la Universidad de Svidja, en el distrito rural de Sjundea, a 60 kilómetros de Helsinki. Un terminal de videotexto en la oficina de correos de Sjundea, hizo posible mantenerse en comunicación con cientos de diferentes servicios, incluyendo el correo electrónico.

*Fuente.* H. y W. Paavonen, Paavonen Consulting AB, Granhemsvagen 11, 151 41 Södertälje, Suecia. Estos ejemplos se han obtenido de la siguiente publicación: E. Hurme: *Maaseudun postitoimipaikkojen kehittäminen teitotuviksi*, documentos de trabajo (Centro de Estudios Regionales y Urbanos, Universidad de Tecnología, Helsinki, 19 de febrero de 1990).

### **Trabajo en red a distancia para la promoción del empleo rural**

#### **Proyecto de Trabajo en Red a Distancia en el Reino Unido (UKTI) (Reino Unido)**

*Resumen.* El UKTI es un programa que ha sido lanzado para ayudar a la gente en áreas rurales a promocionar sus especialidades ante los empleadores a distancia. También les permitirá hacer trabajo a distancia en su propia comunidad, utilizando enlaces de telecomunicación avanzada. El programa se inició por Protocol Communications Ltd. en Totnes, Devon, y Systems Synthesis Ltd. El concepto es conocido como “ciudad a distancia”. Se compila un registro de las experiencias de los residentes en una villa rural. Luego se pone en práctica un sistema de compras, ventas y negociación colectiva con empleadores distantes. La idea es desarrollar una Bolsa de Experiencias (Bx) en el centro de cada ciudad a distancia, que funcionará como un centro de apoyo de trabajo. Proporcionará instalaciones técnicas, albergará una red de área amplia, y proporcionará apoyo profesional y social.

Un experimento Bx está empezando a funcionar en Totnes, para proporcionar una base de apoyo inicial a los miembros del registro de experiencias. Se consideró que South Devon sería ideal para la primera experiencia piloto, ya que la agricultura está en declive, y su economía depende en exceso del turismo. La publicidad en la forma de reportajes en prensa, radio, y televisión, anuncios, la distribución de folletos Bx, y las entrevistas de puerta en puerta con formularios para el registro de especialidades, ha conducido a la compilación de 1.000 nom-

bres en el registro. Se están haciendo negociaciones a su nombre con empleadores distantes.

*Fuente.* A. Page, Protocol Communications Ltd., 1A Castle Street, Totnes, Devon TQ9 5NU, Reino Unido. D. Brain, Systems Synthesis Ltd., The Wool Hall, 12 St. Thomas Street, Bristol BS1 6JJ, Reino Unido.

## **Oficina satélite para desarrollo regional**

### **Empresa de impresión (Suiza)**

*Resumen.* En 1987, se estableció una oficina satélite en la villa montañosa de Somvix en la región de Surselva del Cantón de Graubünden por una empresa de impresión regional, con objeto de tener acceso a la mano de obra especializada. La empresa alquiló y equipó oficinas para tres o cuatro personas para hacer procesamiento de textos. Las líneas de teléfono se instalaron por el servicio de telecomunicaciones y correos (PTT), y se rebajaron las facturas durante un cierto período. En una etapa posterior, el PTT también tomó la iniciativa de trasladar puestos de trabajo de su servicio de información telefónica a Somvix. La universidad politécnica Eidgenössische Technische Hochschule (ETH) de Zurich, apoyó el proyecto proporcionando servicios de asesoramiento y contacto con los clientes potenciales, así como también haciendo la colocación de los pedidos.

En cooperación con el ETH Zurich, un gran banco suizo, también decidió establecer una oficina satélite en Surselva. El Departamento de Psicología Industrial y Organizativa del ETH, está preparando también cursos de informática, en los que las gentes de la región van a ser formados como programadores a distancia. Estas iniciativas en Surselva son un ejemplo de cómo pueden utilizarse las oficinas satélites, para el desarrollo regional con la ayuda de las nuevas tecnologías y de las nuevas formas de organización del trabajo.

*Fuente.* C. Jaeger y L. Bieri: *Satellitenbüros: eine soziotechnische Innovation. Hinweise zu Einführung und Organisation* (Oficinas satélites: una innovación técnico social. Sugerencias para su introducción y organización) (Verlag der Fachvereine, Zurich, 1989), páginas 38-39.

## Trabajo a distancia en el extranjero para procesamiento de datos

### Jamaica Digiport International (JDI) (Jamaica)

*Antecedentes y exposición razonada.* Jamaica Digiport International (JDI) es una empresa mixta entre American Telephone and Telegraph (AT&T) de los Estados Unidos, Cable and Wireless (C&W) del Reino Unido y Telecomunicaciones de Jamaica (TOJ). Su objetivo desde 1988 ha sido el de proporcionar tecnología de telecomunicación avanzada a las empresas de procesamiento de la información de las zonas francas de Jamaica.

Con sus cosechas arruinadas y sus negocios de turismo de temporada deteriorados como resultado del huracán Gilbert de 1988, el Gobierno de Jamaica recurrió a formas alternativas para atraer los negocios extranjeros, y consecuentemente más divisas extranjeras, a la isla. También quería aumentar las oportunidades de empleo en un país donde el desempleo superaba al 20%. Desarrollaron el concepto de zona franca, y negociaron un contrato base en exclusiva con JDI para proporcionar la tecnología de telecomunicaciones necesaria para los negocios que funcionaban en estas zonas. El Gobierno pudo así garantizar que los negocios de procesamiento de datos en estas áreas tendrían las telecomunicaciones necesarias requeridas para procesar el trabajo para y de los clientes americanos.

En 1988, se construyó una instalación de telecomunicaciones de varios millones de dólares patrocinada por JDI, en la zona franca de la Bahía de Montego, y en marzo de 1990, diez negocios de procesamiento de la información estaban utilizando sus instalaciones de comunicaciones. Los negocios hicieron esto en gran escala a causa de los incentivos del gobierno, incluyendo espacios gratuitos, beneficios en los impuestos y repatriación total de sus beneficios y dividendos a sus países de origen. Estas empresas han podido atraer clientes del extranjero fundamentalmente porque pueden proporcionar un ahorro en los costes del 25 al 40% sobre lo que los clientes americanos pagarían por hacer el trabajo en los Estados Unidos. Estos ahorros se deben principalmente a los costes más baratos de la mano de obra en Jamaica.

*Grupo considerado.* El grupo primeramente considerado por JDI incluye aquellos negocios en la zona franca de la Bahía de Montego que necesitarán la tecnología de telecomunicaciones avanzada para hacer su trabajo de procesamiento de datos. Los diez negocios de procesamiento de datos atendidos por JDI tienen como grupo de producción a los jamaicanos (actualmente unos 600) que son contratados para hacer la entrada de datos, el trabajo de reservas o de

comercialización a distancia, así como también para las reparaciones técnicas y revisiones del equipo. JDI ha contratado solamente a 18 trabajadores, incluyendo a 10 jamaicanos, para trabajos técnicos y de dirección.

*Funcionamiento.* Hasta hace poco, los negocios de procesamiento de datos en Jamaica funcionaban fundamentalmente de la forma siguiente: los datos en formularios con copias impresas, tales como los formularios de reservas aéreas y las fichas o vales de la tarjeta de crédito, se llevaban por aire o en barco a la isla, donde los trabajadores jamaicanos hacían el trabajo de entrada de datos. Los diskettes o las cintas magnéticas se enviaban a continuación a los clientes americanos mediante un servicio aéreo regular o de entrega nocturna.

JDI, utilizando equipo de AT&T, instaló a continuación una estación satélite en tierra, y un conmutador digital que proporcionaba a la zona franca de Jamaica una conexión digital. En efecto, por primera vez en el Caribe, pudieron recibirse las imágenes electrónicas de los documentos fuente y reformarse por los administrativos de entrada de datos, sin hacer uso de la copia de papel. Esto ha significado que las preocupaciones sobre la seguridad y el tiempo de los documentos que físicamente se mueven entre los Estados Unidos y Jamaica pudieran ser eliminados. Como resultado, las empresas de la zona franca, pueden ahora competir para el trabajo de entrada de datos, que hasta ahora solamente se había hecho en el interior de los Estados Unidos.

*Condiciones de trabajo.* Las condiciones de trabajo de los jamaicanos contratados por las diez empresas de proceso de datos de la zona franca son variables. Algunos están contratados como empleados, y otros sobre bases contractuales. No es posible el fracaso en las negociaciones, en sentido estricto, porque estas empresas se consideran propietarias de la información.

*Horas de trabajo.* El día de trabajo típico para un trabajador es de ocho horas.

*Remuneración.* Se paga el salario mínimo nacional a los jamaicanos contratados por las empresas. El precio de las horas extras se establece por la Ley Nacional de Salario Mínimo de Jamaica. La ley prevé un pago del precio horario normal multiplicado por 1,5 por el trabajo realizado por encima de las 8 horas en un día normal de trabajo, o de las 40 horas a la semana. Para el trabajo realizado en un día de descanso, días de fiesta oficiales, Viernes Santo y Navidad, la ley especifica que la tarifa horaria de retribución es el doble de la normal.

*Vacaciones anuales.* Según la Ley de Vacaciones Retribuidas de Jamaica, todos los empleados tienen derecho a vacaciones retribuidas después de trabajar 110 días en cualquier año de cualificación. Después del primer año de servicio y en todos los años posteriores, un empleado tiene derecho a dos semanas de vacaciones retribuidas.

*Seguridad social.* Los empleados reciben normalmente algunas prestaciones patrocinadas por el empleador. Las prestaciones varían entre los empleadores de las diversas industrias, pero el promedio de los costes es del 22 al 25% de los salarios. A continuación se hace una exposición de las prestaciones:

*Licencia por enfermedad.* Los empleados que caen enfermos durante los primeros doce meses de empleo (en el caso de que hayan trabajado con el empleador durante no menos de 110 días) tienen permiso a un día de licencia retribuida por enfermedad por cada 22 días trabajados. Después del primer año de empleo, los empleados tienen derecho a un máximo de dos semanas al año de licencia retribuida por enfermedad.

*Permiso por maternidad.* La Ley de Permiso por Enfermedad de Jamaica, proporciona un permiso por Maternidad de 12 semanas, ocho de las cuales son pagadas por el empleador.

*Seguro de Salud.* De acuerdo al Plan del Seguro Nacional (NIS) el Gobierno proporciona prestaciones sanitarias a los empleados de más de 18 años de edad. Se exige a los empleados y empleadores hacer aportaciones a este programa.

*Formación.* Los jamaicanos contratados por las empresas son normalmente formados por una oficina gubernamental, Formación de Recursos y Empleo Humano (HEART). Se le forma en especialidades de mecanografiado, de teléfono y de relaciones entre personas. Además, HEART hace la formación adecuada para las empresas que se asientan en las zonas francas.

*Resultados.* JDI, así como el Gobierno de Jamaica, están satisfechos con el desarrollo de la instalación de telecomunicaciones en la zona franca de la Bahía de Montego. Se han creado 600 trabajos para los jamaicanos. JDI informa sobre la expansión continuada de los negocios, teniendo la intención de hacer de Jamaica la primera capital de procesamiento de información del Caribe. En relación con esto, se está examinando la expansión de la conexión digital directa a Canadá y al mercado canadiense.

El debate relativo a la trasferencia de trabajo al extranjero, se centra en el tema de los salarios. De promedio, un jamaicano que hace este tipo de trabajo especializado de entrada de datos, gana un dólar o menos a la hora. En los Estados Unidos un trabajador que hace el mismo trabajo gana entre 5,50 y 12,00 dólares a la hora, dependiendo de la localización geográfica. Aunque muy bajos para los salarios normales americanos, los ingresos de los jamaicanos son los del salario mínimo en su país. La explicación razonada dada para estos salarios, es la de que proporcionan a los trabajadores locales, empleo, así como también oportunidades para la promoción en un país plagado de escasez de trabajo. Sin embargo, se ha argumentado, que este tipo de trabajo en el extranjero da lugar a que el trabajo se les quite a los trabajadores americanos.

*Fuentes.* K. E. Christensen, Director, Proyecto Nacional sobre Trabajo con base en el Domicilio, Universidad de la Ciudad de Nueva York, 33 West 42nd Street, Nueva York, Nueva York 10036-8099, Estados Unidos. Información suministrada en marzo de 1990, sacada de lo siguiente: Jamaica Digiport International: *Question Set Jamaica* (Bahía de Montego, 1989); comunicación personal con Gary Watson, JDI.

### **Empresa de servicios de información (Irlanda)**

*Resumen.* Una compañía internacional de servicios de información con base en los Estados Unidos estableció una actividad en el extranjero en Irlanda, con la oficina principal en Limerick y tres oficinas sucursales en los condados vecinos.

La empresa emplea a 550 personas permanentes a jornada completa en la oficina central y en las tres sucursales. Los trabajadores teclean e introducen los datos de copias impresas traídas por avión desde los Estados Unidos. También editan y mantienen el material al día. Cada tarde la información se introduce en el ordenador de la oficina principal en Limerick y se transmite durante la noche vía satélite al ordenador de los Estados Unidos.

Los empleados de la división de servicios al cliente están directamente unidos al ordenador en los Estados Unidos, donde se almacenan los ficheros centrales. Llevan a cabo recuperaciones de información, investigaciones de bases de datos y puestas al día.

Todos los trabajadores están afiliados a un sindicato.

Las principales ventajas señaladas por los trabajadores vía satélite incluyen el tiempo flexible, la oportunidad de empleo local y contactos sociales. Las desventajas citadas fueron los riesgos de infarto, malas condiciones de trabajo (ventilación, mobiliario de oficina, etc.) y monotonía. Algunas de las mujeres casadas hubieran preferido un trabajo a tiempo parcial, o una semana de trabajo más reducida.

*Fuente.* R. Moran y J. Tansey: *Telework: Women and environments* (Fundación Irlandesa para las Instalaciones Humanas, Dublín, Noviembre de 1986), páginas 116-126.

## Vacaciones de trabajo a distancia

### Prefectura de Kumamoto (Japón)

*Resumen.* Gran número de áreas rurales en Japón están sufriendo un estancamiento económico y un descenso de población.

La Prefectura de Kumamoto, situada en la parte central de la isla Kyushu, al suroeste de Japón, a más de 200 kilómetros de Tokyo, inició en 1988 un experimento de trabajo a distancia en un área de vacaciones de temporada. Participaron en el experimento 16 empleados de 4 empresas, cuyas oficinas centrales estaban todas situadas en Tokyo: Instituto de Tecnología (Construcción) de Shimizu Kensetu; Fuji Xerox (fabricación, alquiler y venta de máquinas e instrumentos de oficinas); Uchida Yoko (una empresa comercial de mobiliario, equipo y máquinas de oficina); y el Instituto Sumi-Shin de Estudios Básicos (grupo de especialistas de asesoramiento).

Se adecuaron como oficinas dos chalets de los alojamientos existentes para las vacaciones de temporada y se equiparon con medios tales como ordenadores personales, máquinas de facsímil y “teléfonos de TV” que unían la oficina del lugar de recreo con las oficinas centrales respectivas. Desde septiembre a noviembre de 1988, los trabajadores de las cuatro empresas fueron enviados desde Tokyo a Kumamoto por un período de unas dos semanas. Durante este tiempo, trabajaron en sus trabajos normales, tales como investigación y planificación, e investigación de mercados y análisis.

#### *Fuentes*

1. Comunicado de prensa sobre el experimento de la oficina en el área de recreo preparado por el gobierno local de la Prefectura de Kumamoto y las empresas participantes, 2 de septiembre de 1988.
2. “Hataraki-kata ga Kawaru” (Nuevas formas de trabajo), en *Nikkeiren Times* (publicación periódica de la organización de empleadores), Tokyo, 5 de octubre de 1989.

## IV. EMPLEO PARA LOS MINUSVALIDOS

### Unidades de trabajo a distancia para los minusválidos

**Ministerio de Comercio e Industria (DTI)  
(Reino Unido)**

*Antecedentes y exposición razonada.* Se estableció un proyecto sobre unidades de trabajo a distancia en 1982 –Año de la Tecnología de la Información– como parte de una iniciativa del Ministerio de Comercio e Industria (DTI) para aplicar la tecnología de la información a una amplia gama de necesidades, incluyendo los requerimientos de los minusválidos. El proyecto fue puesto en práctica en dos fases por IT World Ltd. desde 1982-84 y desde 1984-86. El DTI financió la primera fase del programa con 1.000.000 de libras. El DTI y el Fondo Social Europeo proporcionaron 500.000 libras para la fase II. A partir de enero de 1987, la Comisión de Servicios de la Mano de Obra (MSC) asumió la responsabilidad del proyecto, que ahora es administrado por su Servicio de Asesoramiento de la Incapacidad sobre una amplia base nacional.

*Fase I:* Para promover el conocimiento público del potencial, aplicaciones y productos de la tecnología de información (IT); para poner a prueba el concepto de las IT como empleo “habilitador” para las personas disminuidas y ligadas al domicilio.

*Fase II:* Para permitir a la MSC determinar la implicación del trabajo a distancia en sus servicios para las personas disminuidas; para permitir a la MSC decidir si las unidades de trabajo a distancia para las personas disminuidas deben ser incluidas dentro de un programa actual de la MSC; para demostrar y promover el uso de la IT en unidades de trabajo a distancia por los disminuidos para las empresas, órganos del sector público, profesionales terapéuticos, oficinas de asistencia y grupos voluntarios.

*Grupo considerado.* Personas disminuidas que buscan un trabajo retribuido con base en el domicilio. Las especialidades en microcomputación no fueron requisitos previos para la selección, pero la experiencia de trabajo fue un factor positivo. Las primeras 55 unidades de trabajo remoto implicaron a 69 personas disminuidas. Se previó el establecimiento de 100 unidades de acuerdo al programa.

*Funcionamiento.* La fase I del proyecto consistía en un proyecto piloto para el establecimiento de seis unidades de trabajo a distancia. Se terminó en julio de 1984 un proyecto piloto amplio que abarcaba 55 unidades. La fase II implicó el establecimiento de 40 unidades, y terminó en septiembre de 1986. Las unidades

fueron establecidas por el DTI con la ayuda de IT World. El informe de asesoramiento se hizo para encontrar empleadores que quisieran participar y para preparar a personas disminuidas adecuadas, para acordar las especificaciones del equipo y tomar las medidas para su instalación. El asesor también negoció el salario y el paquete de prestaciones para los empleados. La inmensa mayoría de las personas disminuidas incluidas en el programa, trabajaban directamente para un empleador, pero desde su base en el domicilio. En unos pocos casos, pasaron una cierta cantidad regular de tiempo en la oficina. De las primeras 55 unidades de trabajo a distancia establecidas, cinco estaban en la industria ligera, 2 en la industria pesada, 38 en el sector de servicios y 10 en organizaciones voluntarias. La gama de trabajos incluía a administrativos de entrada de datos, tasadores, programadores, ayudantes de estadística, operadores de proceso de textos, contables, investigadores científicos, cajeros pagadores y administradores de verificación de cuentas.

*Condiciones de trabajo.* La mayoría de los trabajos eran permanentes y a jornada completa. Se pidió a los empleadores que proporcionaran un mínimo de 20 horas a la semana. La retribución y las condiciones debían ser comparables a la de los trabajadores en la empresa. Si los empleados no iban a ser contratados permanentemente, tenían que tener un contrato de dos años como mínimo. Una pequeña proporción (alrededor del 20%) eran autónomos.

*Comentarios.* El proyecto demostró que el trabajo a distancia podía ser una alternativa viable para las personas disminuidas. Proporcionó nuevas oportunidades de trabajo y la oportunidad de retener a desempleados después de un accidente o enfermedad. La mayor tarea fue la de encontrar a un número suficiente de empleadores adecuados. La formación resultó difícil ya que la mayoría de los cursos están adaptados para satisfacer las necesidades de los que trabajan fuera del domicilio. Alguno de los trabajadores a domicilio se quejaron de aislamiento y bajos salarios.

### *Fuentes*

1. Comisión de las Comunidades Europeas: *Distance working projects in the Federal Republic of Germany, France and the United Kingdom* (Bruselas, marzo de 1986), Documentos Provisionales de FAST N° 79, páginas 11-12 y anexo sobre “Informes sobre el proyecto de marzo de 1984 sobre UK NIT y el trabajo remoto para las personas disminuidas”.
2. “Trabajo a distancia: Flexibilidad con control remoto”, en *Industrial Relations Review Report* (Londres), nº 430, 13 de diciembre de 1988, páginas 6-7.

3. F. Kinsman: *The Telecommuters* (John Wiley e Hijos, Chichester, 1987), páginas 26-31.
4. Askok, Hall and Huws: *Home sweet workplace* (Consejo del Gran Londres, Londres, 1985).

### Oportunidades de mejor trabajo para las personas de condición económica baja

#### Fokus (Países Bajos)

*Antecedentes y explicación razonada.* Se pusieron en marcha por Fokus, una organización libre nacional para las personas físicamente disminuidas, dos proyectos de trabajo a distancia, apoyados por el Fondo Social Europeo y diversas organizaciones gubernamentales en los Países Bajos. Cada proyecto duró tres años: uno tuvo lugar en una oficina de trabajo a distancia en la ciudad de Groningen en la parte norte de los Países Bajos; el otro en una oficina de trabajo a distancia en la ciudad de Enschede al este de los Países Bajos cerca de la frontera alemana. El experimento en Groningen comenzó en septiembre de 1985, el proyecto en Enschede en mayo de 1986.

La meta principal de los experimentos fue mejorar las oportunidades de los grupos de condición económica baja en el mercado de trabajo. Una segunda meta, en Enschede, fue integrar entre sí diversos grupos difíciles de emplear. Sobre la base de una formación adecuada, la última meta de los experimentos fue la de establecer una empresa de trabajo a distancia comercial independiente, que pudiera vender servicios sobre una base comercial, a otras organizaciones a lo largo de los Países Bajos.

*Grupo considerado.* Cada uno de los proyectos en Groningen y Enschede estaban diseñados para formar y ayudar a diez participantes de baja condición económica en el gran mercado de trabajo. Las personas seleccionadas para el experimento tenían diversos niveles educativos. Algunos tenían considerable experiencia de trabajo, pero la mayoría de ellos habían estado desempleados durante más de un año. Una mayoría tenían algún deterioro físico, como problemas de corazón, disfunciones orgánicas y respiratorias, visión deteriorada, sordera, distrofia muscular y mala movilidad. Tres participantes eran antiguos pacientes psiquiátricos. Durante el período experimental de tres años en Groningen, 13 personas se unieron al experimento. En Enschede participaron 15 personas.

*Funcionamiento.* El período de tres años de los proyectos se dividió en tres fases: una fase preparatoria de seis meses, una fase de formación de seis meses y un período de formación profesional de prácticas de trabajo durante dos años. En la fase preparatoria se hizo un análisis de mercado. En Groningen, se consideraron prometedoras dos áreas de provisión de servicios: el procesamiento de textos y los servicios administrativos de finanzas. En Enschede, se decidió proporcionar tres servicios: procesamiento de textos, envíos postales y administración financiera.

Se redactó un perfil de características para la selección de los participantes. Los participantes tenían que tener aptitud para trabajo de oficina y administrativo, y un nivel educativo medio. Debían también estar dispuestos a trabajar con ordenadores, dispuestos a aprender durante el experimento y capaces de hacerse valer personalmente.

En Groningen, la contratación de participantes resultó ser más difícil de lo esperado. El mayor problema fue que el número de personas disminuidas cualificadas en la ciudad de Groningen era demasiado pequeño. Esto hizo peligrar críticamente el éxito del proyecto. Fue más fácil encontrar participantes verdaderamente motivados en Enschede. Más de la mitad de ellos tenían experiencia previa en trabajos con ordenadores.

#### *Condiciones de trabajo*

*Horas de trabajo.* Como parte del experimento, todos los participantes tenían que aprender durante el proyecto a trabajar las horas de trabajo normales de nuevo, y tomar las vacaciones solamente durante ciertos períodos. Para algunos participantes esto fue bastante duro de mantener.

*Remuneración.* Los participantes en el experimento no recibieron ningún salario por el trabajo realizado, ya que el experimento se estableció como un proyecto de formación. Las prestaciones normales de desempleo u otras prestaciones sociales de los participantes, no fueron afectadas por el experimento. Al principio del experimento se pensó que los participantes podrían recibir algún pago extra procedente de cualquier beneficio que pudiera obtenerse por la venta de los servicios de ordenador. Esto resultó ser imposible.

*Provisión de equipo.* Todos los costes del equipo que se utilizó durante el experimento, así como todas las adaptaciones de los edificios y mobiliarios que tuvieron que hacerse a causa de ciertas incapacidades físicas, fueron pagados con cargo al presupuesto del proyecto.

*Participación del trabajador.* Los directores del proyecto tenían experiencia en trabajos sociales y fueron especialmente contratados para el proyecto. Los tra-

jadores a distancia no participaron en la junta de directores o en la junta asesora. Sin embargo, diversos representantes de organizaciones para personas disminuidas, fueron miembros de la junta asesora.

*Formación.* Se diseñó un programa de enseñanza sobre la base de el análisis del mercado y las características y experiencias de los participantes. Parte de la formación fue un programa educativo general, con cursos sobre especialización telefónica y enseñanza del idioma holandés e inglés. En Groningen se impartió una formación especializada en procesamiento de textos y en el uso del teclado Velotype, una clase especial de teclado para la entrada rápida de datos de ordenador. En Enschede se impartieron cursos especiales, incluyendo una introducción al uso del ordenador, programación en un lenguaje sencillo de programación y procesamiento de textos. También se impartió alguna formación sobre especialidades de dirección.

En la tercera fase se organizó una formación profesional de prácticas de trabajo en productos de mercado en áreas tales como administración financiera, servicios de contabilidad, procesamiento de textos, ediciones de mesa, mantenimiento de bases de datos y servicios postales.

*Resultados.* Al final del experimento en Groningen, se llegó a la conclusión de que los participantes aún necesitaban una considerablemente mayor formación, antes de que pudieran trabajar en un medio ambiente más comercial. A causa de que no había más fondos disponibles para el proyecto, esta formación debería tener que combinarse con el trabajo. Para la mayoría de los participantes esto sería imposible porque no eran capaces de concentrarse en un trabajo durante largos períodos de tiempo. Además, la alta necesidad de interacción social, haría difícil para ellos mantenerse en los niveles de productividad requeridos. Otro problema fue el lento progreso en aprender las especialidades de trabajo de diseño y de publicación de mesa. Se llegó a la conclusión de que los participantes no serían capaces de continuar el experimento como empresa comercial independiente. La conclusión global fue que la empresa Trabajo a Distancia de Groningen, no podría funcionar sobre una base viable comercial a corto plazo, y que la liquidación era la única alternativa.

El experimento en Enschede padeció fuertemente la fuga de recursos humanos. En primer lugar, los dos participantes con más experiencia se marcharon a unos trabajos remunerados en otra parte. Surgió un segundo problema cuando, en una fase crítica del experimento, el director del proyecto estuvo ausente a causa de una larga enfermedad, mientras que al mismo tiempo el subdirector abandonó el proyecto. Al final del proyecto, los participantes llegaron a la conclusión de que no podía continuarse con el proyecto, a causa de que ninguno de los participantes se sentían capaces o deseosos de cargar con la tarea de adquirir

y organizar el trabajo, y de responsabilizarse del proyecto. Así, el proyecto en Enschede también se dió por finalizado.

Ambos experimentos estuvieron totalmente subsidiados durante tres años. Después de esto, tuvieron que transformarse apresuradamente para convertirse en una organización independiente y comercial. Se ha sugerido que en el futuro la financiación de los proyectos debe hacerse en fases de forma más gradual. Además, hay necesidad de subsidios a más largo plazo en los casos donde las incapacidades afecten al rendimiento del trabajo y a la productividad de una forma permanente. Por otro lado, se cree que un subsidio permanente disminuiría los riesgos necesarios para estimular la búsqueda de nuevos mercados que generen más ingresos.

Los experimentos de trabajo a distancia para personas con incapacidades en el mercado de trabajo, se enfrentan a un dilema particular: para el funcionamiento con éxito de empresas comerciales independientes de trabajo a distancia, es necesario contratar a las personas más capaces, pero esto no es siempre consistente con la meta de ayudar a grupos con problemas especiales que impiden su integración en el mercado de trabajo.

*Fuentes.* J. Fokkema, Werkgroep/2duizend (Grupo de Trabajo 2000), Postbus 2000, 3800 CA Amersfoort, Países Bajos. Información suministrada en marzo de 1990, basada en:

1. entrevistas personales con el Sr. Pijfers, director del Trabajo a Distancia en Enschede, abril de 1989, con el Sr. Robinson, Empirica Bonn, marzo de 1989;
2. Empirica: *Final report Telework Enschede* (Bonn, septiembre de 1989) y *Final report Telework Groningen* (Bonn, febrero de 1989).

### **Programa de lugares de trabajo alternativo para los minusválidos**

#### **Sociedad de Datos de Control (CDC) (Estados Unidos)**

*Antecedentes y exposición razonada.* Fundada en 1957, la Sociedad de Datos de Control es uno de los principales productores de ordenadores, y proporciona servicios financieros, de ordenadores y de datos. La compañía también es conocida por su filosofía innovadora sobre la gerencia.

En 1982 la CDC comenzó uno de los primeros programas formales de trabajo a distancia en los Estados Unidos, por medio del cual un número de personas de diferentes categorías de trabajo hacen el trabajo a distancia, que es denomina-

do por CDC como el modelo alternativo de emplazamiento de trabajo (AWS). Algunos participantes tienen un emplazamiento de trabajo alternativo y un puesto de oficina central, realizándose más de la mitad de sus asignaciones de trabajo en los emplazamientos alternativos.

Uno de los programas de emplazamiento de trabajo alternativo implica trabajo a domicilio. Este proporciona formación profesional y empleo para los minusválidos. Según CDC, la compañía está utilizando sus recursos humanos e informáticos para tratar una de las necesidades insatisfechas de la sociedad –oportunidades de empleo para los minusválidos– siendo el resultado una empresa comercial, viable, y rentable.

*Grupo considerado.* Personas disminuidas, muchas de las cuales no tienen otra alternativa de formación profesional y empleo. Algunos han sido considerados previamente como incapacitados para el empleo, incluyendo a los individuos que están gravemente disminuidos debido a lesiones o enfermedades, que tienen una incapacidad progresiva, que tienen un estado de salud fluctuante o que han nacido con una incapacidad.

*Funcionamiento.* Utilizando una combinación de enseñanza, servicios de asesoramiento y un sistema de formación basado en el ordenador, el programa de trabajo a domicilio para las personas disminuidas, forma a los participantes en la programación informática de aplicaciones de negocios. El programa se establece en los domicilios o apartamentos, centros de rehabilitación, hospitales generales y hospitales para ancianos.

El programa de trabajo a domicilio consta de tres fases:

- *Evaluación y selección:* Los criterios principales para la cualificación son la motivación y la capacidad mental. Es posible dar cabida a la mayoría de las incapacidades físicas.
- *Formación:* Los estudiantes están preparados para puestos de nivel de entrada en el programa de aplicaciones de negocios.
- *Puesto de trabajo:* Los estudiantes graduados se colocan en puestos competitivos y a jornada completa.

Los participantes del trabajo a domicilio reciben formación mediante PLATO, un sistema educativo basado en el ordenador capaz de proporcionar una enseñanza acomodada al estudiante, individualizada y de alta calidad integrada con actividades de formación convencionales.

#### *Condiciones de trabajo*

*Horas de trabajo.* Una vez que empieza la formación se pide a un estudiante que trabaje un mínimo de 20 horas a la semana. Una ventaja del programa de

trabajo a domicilio es que el estudiante y el instructor determinan un programa de formación individual, que es muy flexible. La terminal de PLATO está disponible para su uso durante 18 a 22 horas al día en los siete días de la semana.

#### *Fuentes*

1. R. A. Manning: "Corporación de Datos de Control: Programas de emplazamiento de trabajo alternativo", en Consejo Nacional de Investigación: *Office workstation in the home* (Oficina de Prensa de la Academia Nacional, Washington, 1985), páginas 38-39. En la fecha de 1985, el Sr. Manning era director general de Análisis y Pronóstico Social en la Corporación de Datos de Control.
2. Programa de Oficina Automatizada de Diebold: *Office work in the home: Scenarios and prospects for the 80's* (Grupo Diebold, Nueva York, 1981), páginas 14-15.

#### **American Express (Estados Unidos)**

*Resumen.* Con objeto de hacer frente al coste cada vez más alto del espacio de oficina, y a la falta creciente de espacios disponibles para la expansión de la empresa, así como a los costes en alza del transporte y a los efectos del desplazamiento al trabajo a gran distancia, la Corporación Internacional de Banca de American Express, comenzó en 1982 una prueba experimental de un Proyecto para los Confinados a Domicilio, un sistema de oficina alternativa con base en el domicilio para los minusválidos. Implicó la conversión de diez emplazamientos a domicilio, en todos los municipios de la ciudad de Nueva York, en puestos de trabajo de procesamiento electrónico de textos totalmente automatizados.

Según American Express, estas personas ligadas al domicilio disminuidas físicamente, presentaban un conjunto de credenciales que los hacían singularmente cualificados. Estaban ya acostumbrados a un ambiente relativamente aislado, y las personas que desarrollaban y ponían en práctica los sistemas tenían libertad para concentrarse principalmente en los aspectos técnicos del experimento de puestos de trabajo a domicilio, y no necesitaban concentrarse en las implicaciones psicológicas y sociales.

Durante la fase experimental los participantes confinados en el domicilio fueron empleados como contratistas independientes. A finales de 1983, el sistema fue integrado totalmente en el funcionamiento global de la empresa, y los tra-

jadores a domicilio se convirtieron en empleados en nómina de American Express, a jornada completa regular.

La prueba experimental demostró que el proyecto de las personas atadas al domicilio era viable y con costes aceptables. El rendimiento de los participantes atados al domicilio demostró que había unos valiosos recursos, no utilizados básicamente, de personas a las que se les podía formar, altamente competentes y fuertemente motivadas.

*Fuente.* J. G. Raney: "American Express Company: Proyecto sobre Personas Atadas al Domicilio", en el Consejo Nacional de Investigación: *Office workstations in the home* (Oficina de Prensa de la Academia Nacional, Washington, 1965), páginas 9-15. En la fecha de 1985, James Raney era el primer vicepresidente de Sistemas y Operaciones Globales de la Corporación Internacional de Banca de American Express.

### **Formación a domicilio para los minusválidos**

#### **IT World Limited (Reino Unido)**

*Resumen.* La exclusión del mercado de trabajo de aquellas personas incapaces de valerse de las formas tradicionales de la tecnología de información, condujo a IT World Limited a desarrollar un proyecto de tres años sobre Formación a Domicilio en Especialidades Profesionales de la Tecnología de la Información (1986-1989). Aunque se había establecido la eficacia de la formación a domicilio, no se había asegurado su continuidad.

El proyecto se dirigió hacia personas confinadas en el domicilio por razones de incapacidad, así como a aquellos que cuidaban de otras personas o vivían en áreas remotas. Se pusieron en funcionamiento dos programas de formación experimental, uno en Gran Bretaña y el otro en Irlanda del Norte. Mediante el proyecto se crearon en total 46 plazas de formación. Ya que muchas de estas plazas probablemente se utilizaran dos veces, se esperaba que alrededor de 80 personas habrían recibido la formación suministrada a domicilio en el momento que el proyecto experimental terminara en septiembre de 1989.

El programa de formación comprendía alrededor de 240 horas de estudio a lo largo de un período de 6 a 9 meses. Había un núcleo central que incluía especialidades generales desde alfabetización en ordenadores y especialidades de teclado a la preparación para el empleo y opciones flexibles sobre otras materias orientadas a la formación profesional, tales como procesamiento de textos, bases

de datos, hojas de análisis y contabilidades. Todo el hardware, software y el equipo del curso era suministrado a los alumnos en préstamo gratuito, y era similar al utilizado por las empresas.

En junio de 1988, 13 aprendices habían terminado el curso y habían conseguido empleo o eran autónomos como trabajadores a distancia. El empleo incluía trabajo de contabilidad y administrativo, publicaciones de mesa, control mecanizado de almacenes y gerencia de base de datos. Una revisión provisional del proyecto realizada en junio de 1988 puso de manifiesto que el proyecto había tenido éxito en tres áreas claves: viabilidad de la formación a domicilio de IT, aprendices que alcanzaban niveles de formación para el empleo, y asistencia a desempleados a largo plazo que eran incapaces de asistir a la formación convencional.

#### *Fuentes*

1. IT World: *Home Delivered Training in Information Technology Vocation Skills*, informe provisional (Londres, junio de 1988).
2. “Trabajo a distancia: Flexibilidad con control remoto”, en *Industrial Relations Review and Report* (Londres), Nº 430, 13 de diciembre de 1988.

### **Formación profesional en trabajo a distancia para los minusválidos**

#### **LIFT, Inc. (Estados Unidos)**

*Resumen.* LIFT, Inc., una organización sin ánimo de lucro, fue la primera en intentar asistir a las personas con graves disminuciones físicas para obtener un empleo retribuido con base en el domicilio mediante la formación en trabajo a distancia.

Desde 1975, LIFT ha formado a 83 personas gravemente disminuidas en sus cursos de formación de ordenador. Unos 50 de ellos han sido colocados en trabajos. LIFT ideó un programa mediante el que contrataba con los empleadores suministrar la formación para las personas disminuidas, con el acuerdo de que posteriormente serían contratados.

La formación es durante seis meses en lenguajes de programación, software de sistemas y en las normas relevantes para el futuro empleador. Después de la formación, la persona disminuida trabaja durante un corto período a una tarifa horaria para LIFT que costea el terminal y la transmisión de datos y proporcio-

na asistencia. Durante este período de alrededor de un año, la persona disminuida comienza a trabajar en tareas proporcionadas por el futuro empleador.

LIFT opera en diez estados americanos, y planea operar en otros.

*Comentarios.* Según un miembro del personal de LIFT, hay un 100% de porcentaje de éxito para las personas que han completado la formación. LIFT anima a los aprendices a ir a la oficina más de un día a la semana, si pueden. Muchos de ellos van todos los días, una vez que comienzan a tener confianza. LIFT también concede importancia a que el empleador suministre el tutor, de forma que la empresa sepa que la persona está aprendiendo sus requerimientos particulares.

*Fuente.* M. Jones: *Exploring computer careers for the handicapped* (Grupo de Publicaciones Rosen, Nueva York, 1985), páginas 23-26.

### **Asignación de trabajo a domicilio**

#### **Empresa comercial (Japón)**

*Resumen.* En julio de 1985, una empresa comercial en Japón con 2.700 empleados, introdujo un convenio denominado como la “asignación de trabajo a domicilio” para emplear a los disminuidos físicamente.

Cuatro trabajadores disminuidos están empleados en el domicilio: tres de ellos hacen procesamiento de textos, y uno hace edición. Uno de ellos había sido un empleado regular de la empresa antes de que un accidente le ocasionara la incapacidad. Otro es un empleado jubilado, con una disminución física, que se desplazaba a las oficinas centrales antes de la jubilación.

Los trabajadores utilizan equipo tal como teléfonos, procesadores de textos y fax. La empresa encuentra que es imposible controlar el tiempo de trabajo de estos trabajadores, pero intenta proporcionarles una cantidad de trabajo que pueda ser hecha en unas seis horas por día. Sin embargo, esto parece fluctuar. Consecuentemente es difícil decidir la tarifa de salario y los pagos de pluses basados en valoraciones del rendimiento. El nivel de los salarios para estos trabajadores se establece entre un 70 y un 80% del de los trabajadores ordinarios. Por lo que respecta a la formación, la empresa proporciona a cada trabajador el material para los cursos por correspondencia, ya que es difícil para estos trabajadores ir a la oficina para hacer la formación.

Se ha informado que la ventaja de este convenio es el aumento en la proporción de trabajadores disminuidos empleados por la empresa en cuestión. Esto es

deseable, ya que, según la ley relativa a la promoción de empleo de los disminuidos (nº 123 de 1960), hay un sistema de cuota para el empleo de las personas disminuidas, apoyado por un sistema de imposiciones y bonificaciones a pagar o recibir en función del grado de consecución de la cuota. La falta de comunicación personal se considera una desventaja.

Fuente. Nihon Shokugyo Kyokai (Asociación Japonesa de Estabilidad en el Empleo): *Henkei Kimmuseini tsuiteno Chosakenkyu Hokokusho* (Informe del estudio sobre las organizaciones irregulares de trabajo) (Tokyo, marzo de 1989).

## V. ORGANIZACIONES AD HOC

### Trabajo de redactores desde el domicilio

#### FINTECH (Reino Unido)

*Antecedentes y exposición razonada.* FINTECH es una empresa editorial de periódicos, subsidiaria de Financial Times Business Information, que es una subsidiaria del periódico Financial Times.

La empresa hace periódicos especializados con una difusión directa para altos ejecutivos y asesores individuales de diversos sectores industriales públicos y privados. En 1988, el número de periódicos se elevó de seis a siete. Sin embargo, en 1989, tres de estos periódicos se vendieron a otra empresa.

Hasta 1984, la empresa tenía su base en el centro de Londres en las oficinas de una organización matriz. La oficina central de FINTECH fue entonces trasladada a Guildford en Surrey, distante unas 30 millas, cerca de la casa del director general de FINTECH. En ese momento, se decidió reorganizar el trabajo sobre una base de trabajo a distancia. El deseo por el trabajo con base a domicilio se originó en los mismos trabajadores a distancia, que creían que éste se acomodaba mejor a sus propias necesidades personales. El trabajo de redacción se subcontrató a redactores independientes con base en sus propias instalaciones. Los redactores estaban conectados en línea (on-line) a la oficina de Guilford y a las máquinas impresoras.

*Grupo considerado.* Los periódicos son editados por periodistas independientes con contratos a largo plazo con la empresa. Dos de estos redactores comparten una oficina en el centro de Londres, desde la que también dirigen una empresa de radiodifusión independiente; uno trabaja a domicilio en Guil-

ford, muy cerca de la oficina de FINTECH; y otras tres personas trabajan desde sus domicilios en Londres.

*Funcionamiento.* Los redactores gastan aproximadamente una cuarta parte de su tiempo fuera de sus domicilios, asistiendo a reuniones o conferencias de prensa, o realizando entrevistas para los periódicos. Utilizan ordenadores personales con modems y software de comunicaciones y teléfonos en el curso de su trabajo, y hacen uso extenso del correo electrónico. Este se utiliza no solamente para enviar y recibir información, y el texto de los artículos, sino también, donde el trabajo se hace en colaboración mutua, para transmitir el trabajo que se está haciendo para discusión por teléfono, revisión y edición auxiliar. Debido a la necesidad de una exactitud absoluta en las últimas etapas de producción de un periódico, se utilizan un software especial y una conexión directa para transmitir el trabajo terminado.

Además de ejercer las especialidades de redacción y de información normales de los periodistas, se espera que los redactores también diseñen la presentación de página de sus periódicos utilizando un software especializado adaptado para este fin. Están, en efecto, produciendo un equivalente electrónico de las ilustraciones de textos con “cámara dispuesta” por el que los periódicos se imprimen directamente. Se requieren consecuentemente unas normas rigurosas de exactitud.

### *Condiciones de trabajo*

*Condición de empleo.* La empresa considera a los buenos redactores como muy importantes para el éxito de sus periódicos, y así proporciona un considerable poder de negociación a los redactores, que han podido negociar contratos individuales con el empleador, que son en varios aspectos, más favorables que los de los empleados a jornada completa de la empresa. Están bien retribuidos, y tienen derecho a trabajar para otros empleadores cuando lo elijan, con tal que se cumplan sus obligaciones para FINTECH. A diferencia de los trabajadores a distancia en otros programas, que tienen la condición formal de contratistas independientes, pero se manifiesta en la práctica que están dirigidos intensivamente, estos redactores tienen un alto grado de autonomía y control sobre su trabajo, incluyendo el derecho a subcontratar partes de éste si lo desean. Este relativamente alto grado de autonomía real y contractual, coexiste con un alto nivel de integración tecnológica y organizativa dentro de la empresa.

*Provisión de equipo.* El equipo se proporciona por la empresa, que también satisface el coste de cualesquiera otros gastos en los que hayan incurrido los trabajadores a distancia en el curso de la realización de su trabajo.

*Seguridad social.* Como contratistas independientes que también trabajan para otras organizaciones, son responsables de sus propios impuestos y aportaciones al seguro nacional.

*Resultados.* Esta organización hace uso intensivo de la tecnología de la información para apoyar a una estructura altamente descentralizada. La localización de la oficina principal fuera de Londres, obviamente pone algunos límites a la comunicación, y el personal de la oficina central invierte algún tiempo cada semana viajando a y desde las reuniones que se hacen en el centro de Londres. Sin embargo, la empresa ha podido hacer ahorros en los costes generales en el centro de Londres. Los trabajadores a distancia, además están en cierto modo incómodos, a causa de su localización remota cuando van a las reuniones cara a cara, pero se han adaptado efectivamente para comunicar desde las áreas remotas. La dirección ha expresado la necesidad de más contactos cara a cara formales e informales con los trabajadores a distancia. Este deseo no fue compartido por los trabajadores a distancia.

*Fuente.* U. Huws, Empirica, 20 Canonbury Square, Londres N1 2AL, Reino Unido. Información suministrada en marzo de 1990.

### **Trabajo a distancia mientras se está con permiso personal**

#### **International Business Machines Corporation (IBM) (Estados Unidos)**

*Antecedentes y exposición razonada.* IBM de Estados Unidos, con su sede central en Purchase, Nueva York, es la mayor organización de IBM, una de las mayores empresas informáticas del país. IBM de Estados Unidos está dividida en 7 ramas de negocios, cada una de ellas responsable del desarrollo y fabricación de los productos de IBM: hardware, software y servicios basados en el ordenador. IBM tiene 383.000 empleados en todo el mundo, de los que 216.000 trabajan en los Estados Unidos. El programa de trabajo a domicilio de la empresa es relativamente nuevo, habiendo sido introducido sobre una base experimental en los Estados Unidos en octubre de 1988, para asistir a trabajadores con permiso personal, que quieren trabajar a tiempo parcial, pero que no pueden hacer informes a sus localidades de trabajo. El programa de trabajo a domicilio de IBM, y su programa de permiso ampliado, reflejan la respuesta de la empresa al cambiante entorno social que afecta a sus empleados. Introdujo su opción de trabajo a domicilio experimental como parte de una amplia política social para ayudar a los empleados a equilibrar mejor su trabajo y sus vidas par-

ticulares. La creencia de IBM era que los padres que trabajaban y los empleados con obligaciones para personas dependientes mayores, podrían funcionar mejor y hacer sus trabajos, si la empresa proporcionaba un horario específico y un apoyo de información para ayudarles a minimizar o eliminar la excesiva tensión por las responsabilidades familiares.

El programa de trabajo a domicilio proporciona a IBM una reserva de empleados capacitados con permiso personal que pueden trabajar a domicilio, y ayuda a los empleados con permiso a mantener sus especializaciones actuales.

*Grupo considerado.* Los empleados que trabajan a domicilio deben estar ya con permiso personal de ausencia. IBM ha tenido un programa de permiso personal de ausencia durante más de 30 años. Permitía a los empleados tres meses de ausencia durante los años 50 que se han ampliado a un año en los años 60, y en 1988 se amplió a tres años de permiso no retribuido con la garantía de la estabilidad en el trabajo. Los empleados continúan recibiendo prestaciones y no pierden el tiempo de servicio.

Para que se apruebe un permiso personal de ausencia, un empleado debe ser un buen trabajador y tener una razón válida.

Durante el primer año de permiso, los empleados tienen opción a trabajar a tiempo parcial. Durante el segundo y tercer año, se les pide que estén disponibles para trabajar a tiempo parcial, que pudiera ser entre 20 y 30 horas a la semana. Es, mientras ellos están trabajando a tiempo parcial, pero oficialmente de permiso, cuando tienen la opción a trabajar en el domicilio sobre una base a tiempo parcial. Sin embargo, deben ir a la oficina o a la planta durante un mínimo de 4 horas consecutivas a la semana, para asegurar un contacto continuo con el empleador y el director, así como también para recibir y entregar las tareas.

En cualquier momento dado, alrededor de 2.500 empleados de IBM, la mayoría de ellos mujeres, están con permiso personal de ausencia. La principal razón para el permiso es el cuidado de hijos pequeños. Los hombres, de forma creciente, también están tomando permiso personal. No hay una estimación precisa del número de los que están con permiso que trabajan a domicilio, aunque la apreciación es que ha sido relativamente pequeño. Una de las razones para aumentar el número de experimentos de trabajo a domicilio en 1989, fue el de asegurar un mayor número de empleados a domicilio, de forma que IBM pudiera hacer una evaluación sistemática de las ventajas y desventajas del trabajo a domicilio.

La clave para determinar si un empleado con permiso puede finalmente trabajar a domicilio, es si su experiencia de trabajo se ajusta a un trabajo que es conveniente hacer a domicilio.

*Funcionamiento.* El experimento original se haría en cuatro lugares de IBM para el trabajo a domicilio, incluyendo un laboratorio en Santa Teresa, California; un establecimiento de desarrollo y fabricación en Charlotte, Carolina del Norte; y unos establecimientos de IBM en Atlanta, Georgia, y Dallas, Texas. En noviembre de 1989, IBM aumentó el número de puestos de trabajo a domicilio experimental, para incluir emplazamientos de servicio y comercialización en Boston, Chicago y San Francisco; cinco instalaciones de desarrollo y fabricación en el Estado de Nueva York; y una en Rochester, Minnesota.

Parece que hay una verdadera posibilidad real de que el programa de trabajo a domicilio se ponga, nacionalmente, a disposición para los empleados de IBM. El primer impulso para una más amplia expansión es el interés del empleado en el programa.

*Condiciones de trabajo.* Los trabajadores de IBM con base en el domicilio retienen su condición de empleo, y continúan recibiendo prestaciones totales de pensión y de salud. Ya que están trabajando a tiempo parcial sobre una base ocasional, la empresa no les da vacaciones retribuidas mientras están con el permiso. Como empleados de la empresa, continúan estando incluidos en el seguro de desempleo y de compensación de los trabajadores, aunque estas prestaciones pudieran limitarse por su condición de trabajo a tiempo parcial.

*Remuneración.* Todos los empleados de IBM incluyendo aquellos a domicilio, son retribuidos por un sistema de paga por méritos, basado en el nivel y tipo de responsabilidad en el trabajo. Si un empleado hace trabajo a domicilio que es muy similar al que haría en la oficina o planta, entonces su salario a pro-rata a domicilio será comparable al que originalmente obtenía a jornada completa. Si su trabajo a domicilio es de mayor o menor responsabilidad de la que tenía a jornada completa, su salario variará consecuentemente.

*Provisión de equipo.* Las necesidades de equipo de los trabajadores a domicilio varían de acuerdo a su tipo de trabajo, pero típicamente incluyen ordenadores personales y modems. La empresa proporciona este equipo al empleado, sin cargo alguno, y también paga las líneas telefónicas y los recibos de teléfono mensuales, si es necesario.

*Estabilidad en el trabajo.* Los empleados con permiso personal tienen garantizado un trabajo a su vuelta a IBM. Si vuelven al final del primer año de permiso es posible que puedan retornar a su mismo trabajo, o a uno similar. Si vuelven después de su segundo o tercer año, sin embargo, es menos probable que ocupen sus puestos originales.

*Participación de los trabajadores.* Se investiga a los trabajadores de IBM en lo relativo a lo que pudieran necesitar para ayudarles a hacer un equilibrio entre su trabajo y la familia. Los resultados de la investigación constituyen un medio por

el que el Consejo de Vida de Trabajo de IBM puede establecer las directrices de política. El Consejo de Vida de Trabajo consta de dos subconsejos. El consejo ejecutivo está compuesto de un director general, y el consejo regular incluye representantes del personal y la dirección de comunicaciones, recursos humanos y relaciones públicas. Todos los miembros tienen alguna responsabilidad en sus tareas diarias relativas a los temas relevantes del mandato del consejo.

*Resultados.* Aunque IBM aún no tiene los resultados de una evaluación formal de su programa de trabajo a domicilio, parece que ha sido bastante satisfactorio en términos de satisfacción del empleado y de la productividad.

*Fuente.* K. E. Christensen, Director, Proyecto Nacional sobre Trabajo con Base en el Domicilio, Universidad de la Ciudad de Nueva York, 33 West 42nd Street, Nueva York, Nueva York 10036-8099, Estados Unidos. Información suministrada en marzo de 1990.

### **Organizaciones de trabajo a distancia para retener al personal especializado**

#### **Consejo del Condado de Kent (Reino Unido)**

*Resumen.* El Consejo del Condado de Kent es un poco más grande que el promedio de los consejos del condado, y emplea alrededor de 50.000 personas. Está entre los más adelantados en el uso de la información de la tecnología.

Para vencer las dificultades para contratar personal adecuadamente cualificado en algunos campos profesionales y técnicos, el Consejo desarrolló unos programas de prestaciones de personal (tales como asignaciones por coche y subvenciones hipotecarias) diseñados para atraer y retener al personal especializado, y para permitir a algún personal negociar organizaciones de trabajo heterodoxas para acomodarse a sus exigencias individuales, incluyendo el trabajo a distancia.

Un ejemplo de una organización de trabajo a distancia es la de un programador con base en el domicilio para la sección de mantenimiento del departamento de servicios técnicos del Consejo. Utiliza dos líneas de teléfono, una de las cuales está conectada por medio de un modem a su ordenador personal, permitiéndole hacer una conexión manual con cualquiera de los ordenadores centrales de procesamiento del Consejo, con lo que lleva a cabo el trabajo de mantenimiento. Aunque con base en el domicilio, alrededor del 30 al 40% de su tiempo se invierte fuera de su base investigando averías, comprobando programas en la empresa, programando en la empresa, discutiendo el trabajo futuro con los clientes o haciendo formación para los usuarios.

Esta trabajadora a distancia tiene una condición de autónoma, lo que la coloca fuera del ámbito de aplicación de muchas de las prestaciones negociadas por el sindicato a disposición de los empleados del Consejo. Sin embargo, ella valora el hecho de poder disponer de flexibilidad horaria para regular sus prioridades personales, tales como el cuidado de sus hijos, pero de alguna forma sufre una sensación de aislamiento.

Otro tipo de organización de trabajo a distancia a tiempo parcial implica a un director de formación en el departamento de sistemas de información. Ella invierte corrientemente cinco horas y media al día en la oficina y dos horas y media en el domicilio. Sin embargo, gasta aproximadamente un tercio de su tiempo de trabajo lejos de los dos despachos asistiendo a reuniones.

Como empleada a jornada completa del Consejo, esta trabajadora a distancia a tiempo parcial, tiene derecho a todas las prestaciones negociadas por el sindicato disponibles para el personal de su graduación, y recibe el salario adecuado.

La organización del trabajo a distancia a tiempo parcial permite a esta trabajadora a distancia llevar a cabo un trabajo de dirección relativamente bien pagado, responsable, a la vez que atiende muchas necesidades de su familia. Aunque la combinación de los dos papeles está llena de tensiones, no la considera más llena de tensiones que para cualquier otra madre de niños pequeños que trabaja a jornada completa. Ya que una tan alta proporción de su tiempo se invierte en la oficina o en reuniones, ella no sufre aislamiento social.

Para el Consejo, tales organizaciones le proporcionan un medio de retener al personal experimentado y responsable que pudiera de otra manera dejar su empleo cuando cambiaran sus circunstancias domésticas.

*Fuente.* U. Huws, Empirica, 20 Canonbury Square, Londres N1 2AL, Reino Unido. Información suministrada en marzo de 1990.

### Trabajo a domicilio en Miércoles

**Les Mutuelles Unies,  
Groupe AXA Assurances  
(Mutua Asociada, Seguro Colectivo de AXA)  
(Francia)**

*Resumen.* Los miércoles no son días escolares en Francia. Esta gran compañía de seguros ha acordado que los empleados que lo soliciten pueden trabajar a domicilio un día a la semana. Hay alrededor de 40 empleados trabajando a domicilio los miércoles, 15 de los cuales tienen terminales instalados en sus domi-

lios. La mayoría de ellos son mujeres, que por razones financieras no pueden trabajar a tiempo parcial.

Desde 1980 a 1984, los mismos empleados transportaban el trabajo a realizar a domicilio los miércoles. Después de 1984, empezaron a instalarse terminales en los domicilios, para responder a las necesidades comunes de los empleados y de la empresa de mecanización. Mediante el teléfono, están conectados a través de una conexión especial denominada Transpac a la oficina los miércoles durante un período de ocho horas. Con su número de código los empleados podían acceder a todos los programas de la empresa, y organizar su tiempo de trabajo a su gusto.

El tipo de trabajo que se hace a domicilio una vez a la semana, usualmente es el de procesamiento de datos y archivos.

Todos los trabajadores a distancia son empleados asalariados a jornada completa de la empresa. Un acuerdo de un año especifica la distribución del tiempo de trabajo en la oficina y en el domicilio. Puede renovarse anualmente o finalizarse a petición del empleado.

La dirección de personal considera que esta experiencia es positiva. A pesar del coste de las comunicaciones, que se eleva a alrededor de 240 francos franceses al mes por cada empleado, la empresa no ha sufrido ninguna pérdida. Los trabajadores han encontrado que esto facilita la combinación de la vida profesional y familiar, lo que ha reducido problemas tales como el absentismo en la empresa.

*Fuente.* A. de Beer, 11 bis avenue de Versailles, 75016 París, Francia. Información suministrada en marzo de 1990, basada en informes, artículos y una entrevista por teléfono con el Sr. Lesage, Director del Departamento de Personal, Mutuelles Unies, 1 de marzo de 1990.

### **Trabajo a distancia para un aumento de la creatividad**

#### **Sociedad de Equipos Digitales (DEC) (Francia)**

*Resumen.* La Sociedad de Equipos Digitales (DEC) es el segundo mayor productor mundial de ordenadores, y un líder mundial en miniordenadores. Su Centro Europeo de Tecnología Avanzada (ECAT) en Valbonne, Francia, ha estado funcionando durante 12 años. Está especializado en investigación estratégica centrándose en las telecomunicaciones, y proporciona apoyo técnico para la compa-

ñia en Europa. Sus 1.000 empleados están localizados en tres centros implicados en comercialización, ingeniería y producción.

La principal razón por la que se inició el trabajo a distancia en el centro de Valbonne fue la diferencia de tiempo de los husos horarios entre Francia y los Estados Unidos, y la necesidad de que los ingenieros de desarrollo estuvieran en comunicación directa con sus colegas. La instalación de terminales a domicilio fue una solución para este problema.

Hay tres categorías de empleados asalariados que regularmente hacen trabajo a distancia desde sus domicilios, o cuando están en viajes de negocios: ingenieros de desarrollo, directores y personal de comercialización. En 1987, había alrededor de 20 a 30 de estas personas implicadas en este tipo de trabajo. Antes de 1989, el número había aumentado a 230 y antes de 1990, se alcanzaron los 300.

El programa se acomoda particularmente a los ingenieros de desarrollo, cuya creatividad no podía programarse en las horas de oficina usuales, y que creían que para la eficiencia de su trabajo necesitaban tener acceso a un terminal conectado en todo momento, durante el día y por la noche.

Las horas gastadas trabajando en el domicilio son de incumbencia del individuo, aunque el centro en Valbonne continua siendo el principal lugar de trabajo. Cada individuo de la DEC tiene un plan de trabajo de seis meses, en el que se fijan ciertos objetivos. El individuo tiene completa autonomía para alcanzar los objetivos.

Un sondeo de la opinión de los trabajadores a distancia, reveló su alto nivel de implicación y motivación en este experimento, lo que se considera como un factor positivo en el aumento de la productividad, permitiendo una mejor organización del tiempo de trabajo, contribuyendo a una mejor vida familiar y removiendo los condicionantes de espacio y tiempo.

*Fuente.* A. de Beer, 11bis avenue de Versailles, 75016 París, Francia. Información suministrada en marzo de 1990, basada en una entrevista por teléfono en marzo de 1990 con la Sra. Evelyne Moillet, Directora de Contabilidad de Valbonne, responsable de la formación y mecanización interna en el centro de Valbonne.

### **Retención de trabajo mediante el trabajo a distancia**

#### **Siemens (República Federal Alemana)**

*Resumen.* Siemens, la mayor empresa de ordenadores con base en la República Federal de Alemania, vende ordenadores y máquinas de oficina de diversos tipos, y otros numerosos productos. En 1982, la compañía se enfrentó con el problema de reemplazar a tres secretarias femeninas, que habían dejado la empresa, a causa de un embarazo o por otras razones personales. Estas mujeres expresaron el deseo de hacer el trabajo de mecanografía desde sus domicilios, que estaban alejados unos 400 kilómetros de las oficinas de la empresa en Munich. La empresa estuvo de acuerdo, y el experimento comenzó a principios de 1982.

Las tres secretarias eran trabajadores independientes y se les pagaba a tarifa por pieza por página mecanografiada. La empresa suministró e instaló un puesto de trabajo de tratamiento de textos, un dictáfono y un adaptador telefónico en cada domicilio de las mujeres.

Una primera evaluación demostró la aceptación de esta clase de trabajo a distancia con base en el domicilio, ya que más mecanógrafas expresaron su interés y deseo en tomar parte en el proyecto. La mayoría de ellos lo encontraron atractivo, porque podían decidir por sí mismos a qué hora del día querían trabajar. También se encontró que la calidad y productividad del trabajo a distancia era más alto que el trabajo de oficina comparable, y que el coste para la empresa era aproximadamente un 25% más bajo por página.

*Fuente.* Comisión de las Comunidades Europeas: *Distance working projects in the Federal Republic of Germany, France and the United Kingdom* (Bruselas, marzo de 1986), Documentos Provisionales de FAST Nº 79, páginas 21-22.

## **VI. EXPERIMENTOS**

### **Contratación y retención de trabajo mediante el trabajo a distancia**

#### **Gobierno Federal (Estados Unidos)**

*Antecedentes y exposición razonada.* El Gobierno Federal inicia en 1990 un programa experimental a largo plazo mediante el que un número creciente de empleados federales pudieran hacer sus trabajo a domicilio. Hasta ahora, solamente un corto número de empleados en oficinas tales como la Oficina de Pro-

tección Medio Ambiente, la Fuerza Aérea y la Fundación Nacional de Ciencia, trabajan fuera de establecimientos de oficina tradicional. Sin embargo, 22 oficinas han expresado interés en el programa, y han designado representantes para coordinar su implicación.

De acuerdo al programa experimental, el trabajo a domicilio debe considerarse como una herramienta de retención y contratación, así como un medio de reducir la congestión local del tráfico, permitiendo a los empleados reducir el tiempo de desplazamiento al trabajo, y gastar más tiempo con sus familias.

*Grupo considerado.* Trabajadores federales, en particular grupos tradicionalmente atados al domicilio, tales como madres con niños pequeños, las personas mayores y los minusválidos. El programa está también diseñado para aquellos empleados federales obstaculizados por un tráfico pesado y por otras dificultades de desplazamiento al trabajo.

*Funcionamiento.* Las directrices se redactaron por un equipo negociador interagencial, y se enviaron a las oficinas en enero de 1990. Incluyen temas tales como rendimiento y procedimientos de clasificación, permiso, horas extraordinarias y lesiones en el centro de trabajo.

*Condiciones de trabajo.* El trabajo a domicilio no implicará ningún cambio en la condición de empleo de los empleados federales. La Oficina de Dirección Personal anima a los directores y empleados a hacer acuerdos sobre una base individual para una amplia área de gamas, incluyendo horas de trabajo, cronometraje, distribución del trabajo entre el domicilio y la oficina, aprobación de permisos, horas extraordinarias, compensación del trabajador, expectativas de rendimiento, la condición de obediencia oficial del trabajador, la posesión y cuidado de cualquier propiedad, equipo y datos que se utilizan fuera de la oficina.

*Horas extraordinarias.* Ya que las horas extraordinarias son difíciles de controlar se pide a los supervisores que apliquen controles estrictos.

*Provisión de equipo.* Se insta a los directores que pidan a los empleados que traben a domicilio que reserven una habitación o área específica para hacer su trabajo. Como mínimo, el área de trabajo alternativa, debe tener un teléfono. Ya que los costes del empleado (electricidad, etc.) pueden ser agrandados, se prohíbe al gobierno reintegrar al trabajador los gastos adicionales. Los empleados pueden, sin embargo, ser reintegrados por las llamadas telefónicas de larga distancia relacionadas con el negocio, si las llamadas han sido aprobadas por un supervisor.

*Formación.* Para ayudar a las oficinas a que comiencen los programas con base en domicilio, la Oficina de Dirección de Personal, una oficina gubernamental federal, proporcionará folletos, un video de formación, y materiales de formación para los directores y empleados con trabajo a domicilio.

*Supervisión.* Durante el programa experimental se pedirá a los directores que continúen comprobando el tiempo y la asistencia de los trabajadores, para asegurarse de que son retribuidos solamente por el tiempo realmente invertido en el trabajo. Se estimulará a los directores que hagan llamadas ocasionales supervisivas por teléfono y que visiten a los empleados.

*Seguridad e higiene.* Se pedirá a las oficinas que se aseguren de que las conexiones actuales eléctricas y por cable son seguras para el equipo proporcionado por el gobierno. Donde una oficina exija detectores de humo, y las normas de construcción locales no los exijan, la oficina debe pagar el dispositivo. Los trabajadores con base en el domicilio que sufren lesiones en el trabajo, están habilitados para las mismas prestaciones de compensación que los empleados en la oficina. Sin embargo, también se considera a la organización del trabajo a domicilio como un medio de recuperar a los empleados lesionados para trabajar más pronto.

*Fuente.* R. L. Ziedner: "El trabajo a domicilio es bueno", en *Federal Times* (Washington), Volumen 25, nº 47, 8 de enero de 1990.

### **Reducción de la congestión de tráfico de las horas puntas**

#### **Ministerio de Tráfico y Transportes (Países Bajos)**

*Antecedentes y exposición razonada.* Los Países Bajos tienen serios problemas de tráfico. Debido a un gran crecimiento en los propietarios de coches y en el número de kilómetros recorridos durante los últimos años, hay unos grandes atascos de tráfico diarios. Aunque el tráfico de desplazamiento diario al trabajo es una proporción relativamente pequeña del tráfico total, su fuerte concentración a ciertas horas del día origina serios problemas. El Ministerio estima que una reducción del 20% del tráfico de desplazamiento al trabajo podría resolver la mayoría de los problemas de congestión de tráfico.

La "Rijksinspectie voor het Vervoer", una sección del Ministerio de Tráfico y Transportes, tiene 450 empleados trabajando en sus oficinas centrales y en seis oficinas regionales en diferentes partes de los Países Bajos. Comenzó un experimento de nueve meses en mayo de 1990 para comprobar la viabilidad del trabajo a distancia. Participaron 30 empleados, diez de cada una de las oficinas regionales en Diemen (cerca de Amsterdam) y Rotterdam, y diez de las oficinas centrales en La Haya. Trabajan de uno a tres días por semana en el domicilio, utilizando ordenadores e instalaciones de telecomunicación.

El objetivo del proyecto es estudiar el impacto del trabajo a distancia en la reducción de la congestión del tráfico durante las horas punta. Sin embargo, el Ministerio fija como condición que la calidad y cantidad de trabajo no debe decrecer como resultado de utilizar el trabajo a distancia, y que el funcionamiento de la organización no debe ser afectado negativamente. Si el proyecto tiene éxito, también servirá como ejemplo para otras iniciativas.

*Grupo considerado.* Se pretende que el experimento sea a todos los niveles funcionales en la organización. Están implicados cinco directores, incluyendo el director general del departamento y el director general de la división en Rotterdam. También participan alrededor de cinco secretarias, mecanógrafas y empleados administrativos, de más bajo nivel. Los otros 20 participantes están haciendo trabajo administrativo de nivel medio. Su trabajo consiste en informes escritos, utilización de los bancos de datos y otras tareas administrativas. Siete participantes tienen funciones informáticas de automatización. Todos los empleados participan voluntariamente.

*Funcionamiento.* Los participantes viven en todas las partes de los Países Bajos. En algunos casos los empleados tienen que recorrer grandes distancias hasta la oficina. En consulta con sus directores, han decidido trabajar a domicilio durante uno, dos ó tres días a la semana. Durante el experimento, sus actividades diarias, y sus horas de trabajo, se registran de forma precisa. De esta forma será posible ver de qué manera el trabajo a domicilio influye en sus vidas privadas y viceversa. Regularmente, los trabajadores a distancia tienen que contestar a cuestionarios sobre su desenvoltura con el trabajo a domicilio.

Todos los participantes tienen un ordenador personal con un disco duro, una impresora matricial, un modem, una conexión telefónica extra y un fax. Además de los programas de ordenador para procesamiento de textos, alrededor de 12 participantes tienen una conexión de ordenador on-line (en línea) con las oficinas centrales.

*Condiciones de trabajo.* La condición de empleo y las horas convenidas de trabajo son las mismas. Sin embargo, se permite a los empleados trabajar horas más flexibles, durante la tarde o en los fines de semana. Los salarios y otras formas de ingreso, no han cambiado por el experimento. También la seguridad social, el seguro de salud, la paga por enfermedad, los planes de pensiones y la estabilidad en el trabajo son los mismos.

*Formación.* Se imparten cursos especiales para aquellos participantes que no están muy experimentados en el uso de los programas de ordenador. Si fuera necesario durante el experimento se harían cursos adicionales. No se proporcionará formación extra para la dirección del trabajo a distancia.

*Participación de los trabajadores.* Los trabajadores a distancia participaron en las preparaciones para el experimento. También fueron consultados durante la elaboración de los instrumentos de medida a utilizar durante el experimento. Los representantes de los trabajadores a distancia son miembros de la junta asesora. También participa en la junta asesora un representante de los otros empleados. Todos los trabajadores a distancia participan sobre una base voluntaria y están motivados para unirse a un proyecto.

*Provisión de equipo.* Todo el equipo, como ordenadores, fax, software y si fuera necesario mesas de escritorio y sillas de oficina, es proporcionado por el empleador. El empleador es responsable de cualquier daño o mal funcionamiento del equipo. El empleado recibe también una gratificación por los costes extras como calefacción, iluminación y limpieza del espacio de trabajo. Todos los participantes tienen un estudio o algún espacio de trabajo tranquilo a domicilio a su disposición.

*Observaciones.* Se está considerando que un segundo experimento, con otros 30 participantes comience en septiembre de 1990.

*Fuentes.* J. Fokkema, Werkgroep'2duizend (Grupo de Trabajo 2000), Postbus 2000, 3800 CA Amersfoort, Países Bajos. Información suministrada en marzo de 1990, basada en una entrevista personal con el Sr. R. Lansman, director de proyecto, Ministerio de Tráfico y Transporte, enero de 1990; una entrevista telefónica con el director de proyecto del experimento, Sr. Overmars; Wierda, Overmars y otros: *Project plan March 1990*, documento de trabajo.

## Centros en los suburbios

### Nykvarn (Suecia)

*Antecedentes y exposición razonada.* El concepto de centro de trabajo en los suburbios con equipos informáticos y de telecomunicaciones avanzadas, se introdujo en Suecia por un grupo de investigación del Instituto Escandinavo para la Planificación Regional y Urbana (Nordplan). Se desarrolló la idea dentro de un experimento real con el establecimiento de un centro semejante en Nykvarn, a 15 kilómetros al oeste de Södertälje, un suburbio del gran Estocolmo. El experimento se llevó a cabo desde 1982 a 1984.

Se hizo el experimento para comprobar la posibilidad de hacer trabajo a distancia en un centro en los suburbios para cierto número de empresas, en un sitio alejado de sus oficinas respectivas. El propósito del centro en Nykvarn fue el de

reducir el tiempo de desplazamiento al trabajo, y consecuentemente proporcionar más tiempo y energía, y una mejor combinación de las áreas de trabajo y residenciales. También se pretendió que fuera un emplazamiento más abierto para las plazas de trabajo con objeto de beneficiar la política regional, y contratar personal especializado, independientemente de su lugar de residencia.

*Grupo considerado.* Se establecieron nueve centros de trabajo ocupados por diez personas, incluyendo un investigador de Nordplan. Además, dos trabajadores auxiliares ocuparon uno después de otro un puesto durante el período experimental. Cinco de los participantes eran mujeres.

*Funcionamiento.* Las personas que trabajaban en el centro de Nykvarn formaban un grupo bastante heterogéneo. El procesamiento de la información se hacía por todos ellos, pero no era siempre la parte principal de su trabajo. Sus tareas básicamente consistían en dos personas trabajando en la entrada de datos y procesamiento de textos (más dos trabajadores auxiliares); cuatro personas trabajando en la recuperación de información y documentación; dos personas haciendo trabajo de programación y de sistemas; y dos personas haciendo servicios de consulting y comercialización. Los empleadores implicados incluían un banco, una empresa de datos, una gran empresa farmacéutica, y el Consejo Local de Södertälje.

#### *Condiciones de trabajo*

*Horas de trabajo.* Cuatro de los empleados trabajaban a tiempo parcial antes del experimento y continuaron haciéndolo así. Tres aumentaron sus horas de trabajo durante el período del experimento. Para dos de ellos esto fue más fácil debido al hecho de que podían trabajar más cerca del domicilio.

*Provisión de equipo.* El municipio paga la mitad de la renta de las instalaciones del centro y el Consejo Sueco de Estudios de Construcción garantizó el resto. Varios fabricantes o patrocinadores suministraron el mobiliario interno y el equipo de oficina, incluyendo los ordenadores e instalaciones. Las empresas cuyos empleados participaron en el experimento pagaron los costes de funcionamiento adicionales, tales como las facturas y las cuotas de abono del teléfono.

*Resultados.* Hubo grandes diferencias en las expectativas, debido al hecho de que se intentó que el centro realizara muchas funciones: crear flexibilidad de trabajo individual; promover el acceso a las nuevas tecnologías; poner a prueba la idea de nuevos negocios; ser el establecimiento para una nueva empresa que comenzara sus operaciones; etc. Esto, junto con el hecho de que el centro no era

siempre capaz de proporcionar contactos sociales anticipados, originó una baja utilización por plaza de trabajo, del 30 al 40% de las horas a jornada completa. Algunos de los participantes continuaron haciendo la mayoría de sus horas de trabajo en la oficina principal de la empresa, mientras que para otros la plaza principal de trabajo era el centro. Esto significó que la idea original –trabajar a distancia desde una plaza principal de empleo– fue temerariamente probada en realidad. Se demostró también que se hicieron pocos ahorros en el tiempo de desplazamiento al trabajo, un promedio de cuatro horas al mes por persona, aunque había considerables variaciones personales.

La administración del centro resultó ser bastante más onerosa de lo que el equipo de investigación de Nordplan había previsto. Nordplan terminó su implantación en Nykvarn en abril de 1984, algunos meses antes de la fecha programada, debido a razones prácticas y financieras. El centro continuó subsistiendo durante 14 meses más. El municipio entonces tomó la responsabilidad total de las instalaciones y de la renta, pagando algunas compañías de usuarios sus cuotas. Un nuevo banco se desplazó a la sección vacante del centro. Antes de julio de 1985, el municipio abandonó el proyecto total y el nuevo banco se hizo cargo del centro, y fue explotado como una especie de centro de servicio para pequeñas empresas.

Las conclusiones del informe del Consejo Sueco de Estudios de Construcción sobre el proyecto, sugerían que tales centros probablemente no se desarrolle a mayor escala en Suecia. Afirma que hay muy poca ventaja en poder tener asignadas y segregadas las tareas de rutina a los centros en los suburbios, y que quizás empeoren las oportunidades del mercado de trabajo para ciertos grupos (mujeres, trabajadoras a tiempo parcial y aquellas personas con poca formación). El coste de las instalaciones adicionales, la supervisión del trabajo y la desventajas de una organización rígida, probablemente superen los ahorros que puedan hacerse mediante las tarifas salariales y rentas posiblemente bajas en áreas no tan centralmente ubicadas.

Sin embargo, el informe sostiene que la idea en si misma ha conducido a discusiones y ha dado lugar a que los individuos y las empresas, las organizaciones sindicales, los municipios y autoridades, revisen sus actitudes con respecto al concepto y a la forma en que están organizados.

*Fuente.* U. Ranhagen, A. Jägbeck, H. Berg y T. Stjernberg: *Working places in the home vicinity thanks to new technologies* (Consejo Sueco de Investigación de Construcción, Estocolmo, 1985). Consejo Sueco de Investigación de Edificación, Byggjänst, Box 7853, 103 99 Estocolmo, Suecia.

### **Marne-la-Vallée (Francia)**

*Resumen.* El experimento del Centro de Marne-la-Vallée fue apoyado por la Junta para el Desarrollo Regional y Nacional (DATAR) y por los Ministerios de Empleo e Industria, en cumplimiento de una política de descentralización y de reubicación de empleo.

Se planificó el centro para ser una unidad de trabajo para 10 a 15 organizaciones, y para proporcionar empleo a 100 trabajadores a distancia. Para enero de 1981, ocho empresas privadas y una oficina administrativa del sector público habían comenzado a utilizar el centro. Sin embargo, alguna de estas se retiraron más tarde, y un años después había solamente 50 trabajadores a distancia en el centro, empleados principalmente en la industria de telecomunicaciones.

Se han sugerido diversas razones para el fallo relativo del proyecto en la realización de las esperanzas inicialmente puestas en él. Estas incluyen la naturaleza variada de las empresas y sus razones diferentes para estar implicadas; altos costes; diferencias en las políticas sectoriales del gobierno; la amplitud de la ayuda concedida por las autoridades de telecomunicaciones; la naturaleza del lugar elegido que fue considerado como poco atractivo por alguno de los trabajadores; la oposición de la dirección al trabajo a distancia y los problemas de supervisión y control. A pesar de estos problemas, los empleadores que utilizaron el centro, informaron sobre una mayor productividad y menor absentismo que en su oficina principal.

#### *Fuentes*

1. U. Huws: *The new homeworkers: New technology and the changing location of white-collar work* (Unidad de Bajos Salarios, Londres, 1984), Folleto de Bajos Salarios nº 28, páginas 12-19.
2. Comisión de las Comunidades Europeas: *Distance working projects in the Federal Republic of Germany, France and the United Kingdom* (Bruselas, marzo de 1986), Documentos Provisionales de FAST Nº 79.

### **Benglen (Suiza)**

*Resumen.* En 1985, se estableció un grupo de trabajo de “telecomunicaciones” para poner en marcha un centro experimental de trabajo a distancia en los suburbios en Benglen, bajo los auspicios del proyecto Manto de las Universidades

de Zurich (ETH) y Lausanne (EPF). Benglen es un área de viviendas cercana a Zurich desde la que muchas personas se desplazan al trabajo. El experimento se hizo por un período de aproximadamente cuatro meses y finalizó en abril de 1986.

El objetivo del experimento era examinar la descentralización del trabajo, con vistas a determinar la aceptación del trabajo a distancia por los empleadores y empleados; las formas de transportes; las formas de trabajo; y el comportamiento social.

Cinco hombres y una mujer participaron en el proyecto: un director de proyecto de procesamiento electrónico de datos, un programador analista, un físico, un formador de directores de la calidad, un asesor de publicidad y un matemático. Trabajaban para un banco, una compañía de seguros, un instituto de universidad, una empresa de ordenadores, una empresa química y una agencia de publicidad. Estaban todos casados y cuatro tenían hijos.

Todos los participantes retuvieron su puesto de trabajo original en sus respectivas empresas, y tuvieron acceso normal a ellos. El tiempo invertido en el centro era flexible, con un promedio mínimo de al menos 10 horas a la semana y un máximo de 40 horas. Tres participantes hacían el trabajo a distancia principalmente de lunes a viernes entre las 8:00 y las 18:00 horas; los otros solamente hacían el 50% de su trabajo durante estas horas centrales.

El grupo de trabajo llegó a las siguientes conclusiones: Se predijo que en el sector de trabajo a distancia la tendencia futura no sería hacia el establecimiento de puestos de trabajo individuales en el domicilio. Sin embargo, se defendió que la calidad de vida para los trabajadores podía mejorarse mediante la creación de centros de tipo medio y pequeños espacidos en forma pareja entre los diversos vecindarios. Se sugirió que el número ideal de trabajadores en dichos centros sería entre 1 y 20, con un espacio de superficie de 250 a 300 metros cuadrados. El tiempo de desplazamiento no debía ser superior a los quince a veinte minutos. Se recomendó también que tales centros tuvieran una pequeña biblioteca de consulta, un despacho de fotocopias y un área de descanso confortable.

#### Fuentes

1. Union suisse pour le travail à domicile: *Rapport d'activité 1985* (Informe anual 1985), páginas 30-32. Office suisse pour le travail à domicile, Schwarzerstrasse 7, 3007 Berna, Suiza.
2. M. Moritz y otros: *Alternativen zur Tele-Heimarbeit* (Alternativas para el trabajo a distancia a domicilio) (Institut für Soziales Design, Vienna, 1989), páginas 71-73.

## Comprobación de la posibilidad del trabajo a distancia

### Gobierno del Estado de Baden-Württemberg (República Federal Alemana)

*Antecedentes y exposición razonada.* Un proyecto piloto encargado por el Gobierno del Estado de Baden-Württemberg sobre la creación de puestos de trabajo descentralizados utilizando el teletexto, comenzó el 1 de enero de 1984 y finalizó el 31 de diciembre de 1985. Seis empresas privadas (una grande, dos de tipo medio y tres pequeñas), cuatro ministerios de estado, un departamento de la administración jurídica, una cámara de comercio, un gobierno regional y un instituto de investigación participaron en el proyecto.

El propósito del estudio era determinar si los puestos de trabajo centralizados eran adecuados para la aplicación de las nuevas tecnologías de la comunicación, y examinar las implicaciones organizativas, técnicas y sociales del trabajo a distancia. También se examinaron los efectos sociales y económicos de los puestos de trabajo descentralizados, así como también los sistemas de apoyo técnicos, la gama de tareas y condiciones de empleo.

*Grupo considerado.* El grupo considerado fue principalmente el de mujeres atadas al domicilio y personas disminuidas cuya movilidad estaba restringida. Se dió por sentado que el trabajo en el domicilio o en una proximidad cercana a ellos era su única oportunidad de participar en el mercado de trabajo. Se establecieron doce puestos de trabajo y se contrató a 21 mujeres para fundamentalmente hacer el clásico procesamiento de textos.

*Funcionamiento.* Se establecieron tres tipos de puestos de trabajo descentralizados: puestos de trabajo con base en el domicilio, oficinas en los suburbios y oficinas sucursales.

El texto escrito se transmitía al trabajador descentralizado mediante dictado telefónico, correo o servicio postal por la vía de las oficinas centrales de la empresa en, por ejemplo, Stuttgart. El trabajador decidió transmitir el texto proporcionado mediante teletexto a la red de teletexto de las oficinas centrales. Esto se hizo a un coste muy bajo, y pudo ser procesado de acuerdo a las posibilidades técnicas o enviado a un tercer receptor por teletexto. En este proyecto, los puestos de trabajo descentralizados estaban casi exclusivamente ocupados por trabajadores que anteriormente habían estado empleados en las oficinas centrales de la empresa.

### *Condiciones de trabajo*

*Condición de empleo.* Se establecieron originalmente tres tipos de condición legal: empleado regular, trabajador a domicilio y personas autónomas que estaban subcontratadas. Debido a las protestas de los sindicatos, prevalecieron los contratos de empleo regular. El número de horas a trabajar se acordaron sobre una base del caso por caso. En algunos casos, los trabajadores no tenían horas de trabajo fijas. En otros casos, se acordaron horas centrales de trabajo que eran idénticas a las de la oficina principal, incluyendo los descansos.

*Resultados.* Este proyecto encontró dificultades desde un principio en varios niveles. Sobre todo, la presunción básica formulada por el grupo de expertos en 1982, relativa a la escasez en el suministro de trabajo, que aseguraría la atracción del programa a mujeres interesadas en trabajar medio día, demostró ser falsa. La falta de información pasada a los comités de empresa de las empresas privadas y públicas que participaban en el proyecto, dió lugar a que los sindicatos, particularmente el Offentlicher Dienst, Transport und Verkehr (OTV) [Sindicato de Transporte y Servicios Públicos], el sindicato relacionado con los trabajadores de seguros, banca y comercio, fueran particularmente críticos con la finalidad del proyecto. Los sindicatos temían, sobre todo, los efectos de la racionalización de los puestos de trabajo, la destrucción de los derechos de los trabajadores y las consecuencias negativas que pudieran producirse.

Algunos fabricantes también expresaron sus escrúpulos en llegar a estar implicados en el proyecto, a causa de que sus expectativas de financiación por el gobierno de los cambios estructurales necesarios, se vieron frustradas.

Los informes del estudio llevado a cabo por el Instituto Fraunhofer de Economía de Trabajo, indicaron que en casi todos los casos se pusieron en evidencia deficiencias organizativas. Se incluyó el trabajo extra con prioridad a la distribución de textos, las tareas llegaron a ser menos variadas, se echó de menos la información sobre el resultado del proceso, las cargas de trabajo no pudieron ser suficientemente distribuidas en algunos casos. Este último punto condujo a los trabajadores a distancia a trabajar más horas de las establecidas en sus contratos, ya que no podían estar seguros de que estaban proporcionando un trabajo de suficiente calidad, porque no recibían información acerca del resultado del proceso.

Desde el punto de vista económico, se reveló que los puestos de trabajo a distancia eran más caros por página que los puestos de trabajo centrales de secretarías. Lo que los empleadores ahorraban en costes de personal, lo perdían en costes de comunicación y equipo. Los puestos de trabajo con base en el domicilio demostraron ser más caros, dadas las condiciones de empleo aplicadas.

El estudio experimental mostró que los puestos de trabajo descentralizados son técnicamente factibles, aunque plantean un reto organizativo. Los efectos sociales, tales como el aislamiento y la dificultad de hacer un trabajo concentrado en pequeños departamentos con niños alrededor presenta un problema aún mayor. Se eliminaron todos los puestos de trabajo a distancia del estudio experimental después del estudio. Los implicados fueron reempleados en su puesto central respectivo. La razón para la eliminación de los puestos de trabajo a distancia fue generalmente presentada como la de un coste económico alto. Los trabajadores a distancia implicados, sin embargo, agradecieron la flexibilidad que este tipo de empleo ofrecía.

El informe dedujo que los puestos de trabajo a distancia para procesamiento de textos no llegaría a extenderse. Cualquier extensión posterior del trabajo a distancia será función de los sistemas disponibles de apoyo técnico y de las exigencias económicas.

#### *Fuentes*

1. J. Becker: "Trabajo electrónico a domicilio en Alemania Occidental: Una valoración crítica", en V. Mosco y J. Wasko (editores): *The political economy of information* (Universidad de Periodismo de Wisconsin, Madison, 1988), páginas 264-267.
2. Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation: *Telearbeit: Schaffung dezentraler Arbeitsplätze unter Einsatz von Teletex* (Trabajo a distancia: Creación de puestos de trabajo descentralizados utilizando el teletexto) (Angewandte Informations Technik, Munich, 1987).

#### **Una mejor utilización del tiempo de ordenador**

##### **Ejército de los Estados Unidos (Estados Unidos)**

*Resumen.* Con objeto de maximizar el uso del tiempo de ordenador disponible adquirido sobre una base de tiempo compartido, la Unidad de Tratamiento de Sistemas de Dirección Logística Automatizados de la Armada de los Estados Unidos (ALMSA) desarrolló en 1979 un prototipo alternativo de trabajo a domicilio. Costaba de tres etapas: un estudio de viabilidad, aprobación de una petición para comenzar el prototipo e implantación del prototipo propuesto.

Se redactaron las directrices del prototipo detallando las exigencias de seguridad, protección del equipo del gobierno, criterios de terminación, información,

fijación de tareas y horario, y métodos de control de la carga de trabajo a utilizar.

El prototipo comenzó en octubre de 1980 y funcionó durante 18 meses. Estuvo limitado a cuatro especialistas informáticos y a un supervisor de la División de Sistemas de Información de Dirección. La participación fue voluntaria.

Los empleados y el supervisor firmaron un acuerdo de trabajo por escrito consignando las tareas programadas, jornadas específicas de trabajo, localización del trabajo, protección del equipo del gobierno, exigencias de seguridad y otras diversas instrucciones exigidas por las directrices del prototipo.

Un informe de la experiencia indicó que los supervisores podían verificar y controlar la producción de los trabajadores a domicilio, evaluando automáticamente las estadísticas suministradas por el sistema operativo del ordenador, por ejemplo, el número real de horas de cada individuo registradas en el ordenador, y las unidades de recurso utilizadas por cada empleado con trabajo a domicilio y en la oficina.

El programa de trabajo a domicilio de ALMSA estuvo constantemente verificado por el sindicato que estuvo de acuerdo con el programa.

*Resultados.* Hubo un 64% de aumento en el número promedio de unidades de recurso informáticas utilizadas al mes, proporcionando un uso incrementado del ordenador sin coste adicional. Además la tasa de eficiencia de los trabajadores a domicilio fue considerablemente mayor que la de los empleados en la oficina.

La moral del empleado aumentó y el programa fue apoyado totalmente por el sindicato local. Los trabajadores a domicilio preferían el trabajo en el hogar al trabajo en la oficina. Se sintieron más productivos durante el período prototípico y consideraron el programa como un privilegio en vez de un derecho.

A pesar de los resultados positivos de este experimento, una auditoría externa que evaluó el estudio, llegó a la conclusión de que los riesgos de fraude o abuso, superaban los beneficios potenciales, y recomendaron que no se continuara con el programa.

#### *Fuentes*

1. M. McDavid: "Ejército de U.S.: Programa prototípico para profesionales", en Consejo de Investigación Nacional: *Office workstations in the home* (Academia Nacional de Periodismo, Washington, 1985), páginas 24-32. En 1985, Mary McDavid era Jefe de la Oficina de Ingeniería de Dirección, U.S. Mandado del Sistema de la Aviación del Ejército.

2. Programa de Oficina Automatizada de Diebold: *Office work in the home: Scenarios and prospects of the 80's* (Grupo Diebold, Nueva York, 1981), páginas 16-19.

## Oficinas satélites

### Shiki (Japón)

*Antecedentes y exposición razonada.* Cinco empresas de diferentes sectores constituyeron un grupo de estudio para hacer un experimento de trabajo a distancia en Shiki, un suburbio residencial de Tokyo, que se haría desde mayo de 1988 a abril de 1989. Aunque los participantes lo denominaron una "oficina satélite", puede estar más cercano al concepto de un "centro en los suburbios". Las empresas participantes fueron Sumitomo Trust Bank; Uchida Yoko (empresa comercial que comercializa máquinas de oficina, equipo y mobiliario); Kashima Kensetsu (construcción); Fuji Xerox (fabricación, alquiler y venta de aplicaciones y máquinas de oficina) y Recruit (agente de publicidad y publicación de información). El experimento se amplió por un año desde septiembre de 1989, con la participación de Nippon Telegraph and Telephone.

El grupo de estudio estableció los siguientes objetivos: (1) descentralización de las oficinas de las sedes centrales; (2) revitalización de los recursos humanos; (3) examen del hardware y software para el uso en las oficinas satélites; (4) valoración de la rentabilidad de alquilar oficinas de comunidades; (5) examen de los nuevos proyectos de negocios conjuntos entre las empresas participantes de diferentes sectores; y (6) examen de las perspectivas de oficinas comunitarias cerca de los domicilios de los trabajadores. El grupo de estudio también señaló los problemas sociales que el área metropolitana de Tokyo tenía (la dificultad para los trabajadores de conseguir alojamiento, el deterioro en las condiciones del desplazamiento al trabajo, la escasez de espacio de oficinas, etc.); a nivel de empresa, la presión de los costes crecientes del espacio de oficina y la necesidad de revitalizar los recursos humanos, y a nivel de los trabajadores individuales, el deseo incrementado de comodidades así como de satisfacción en el trabajo.

Cada participante hizo hincapié en un objetivo particular. Por ejemplo, Sumitomo considera el objetivo nº 5 como un aspecto importante, y busca también ayudar a la comunidad proporcionando oportunidades de empleo, y espera obtener información sobre la comunidad al mismo tiempo. Para Uchida Yoko y Kashima Kensetsu, cuyos negocios incluyen el suministro de "hardware" de ofi-

cina (p.ej. materiales y equipo), son factores motivadores el estudio de las oficinas satélites y la acumulación de conocimientos técnico-científicos.

*Grupo considerado.* (1) Treinta y un empleados de las empresas participantes (24 masculinos y 7 femeninos; 25 empleados regulares y 6 enviados desde agencias de trabajo temporal). (2) Los trabajadores que vivían cerca (incluyendo personas mayores y amas de casa) fueron empleados sobre una base contractual para hacer tareas específicas tales como comercialización, traducción y procesamiento de textos. (3) Algún personal de secretariado trabaja para todos los servicios de información y administración de la oficina. Los dos últimos grupos totalizan 22 trabajadores.

*Funcionamiento.* Los contenidos del trabajo y la forma en la que éste se hace en la oficina de Shiki, difieren de una empresa a otra. Las categorías de trabajo incluyen planificación de proyectos, desarrollo de software de ordenadores, investigación de mercados, procesamiento de textos o edición, etc.

Algunos de los trabajadores continúan desplazándose parcialmente a las oficinas centrales para ciertas tareas, y utilizan la oficina de Shiki, solamente para trabajo tal como el análisis de la información obtenida o investigación y planificación, sacando a la mayoría de su medio ambiente tranquilo. Para otros trabajadores, la oficina de Shiki es su puesto de trabajo principal, aunque todavía van a las oficinas centrales para reuniones. La oficina está unida con las respectivas oficinas centrales mediante equipo de telecomunicaciones.

En el caso de Kashima Kensetsu, en contraste con las otras empresas, los trabajadores implicados no están definitivamente clasificados, pero 30 empleados que viven cerca de la oficina de Shiki, están registrados como "monitores", y algunos de ellos trabajan dos veces a la semana durante un mes por turnos en la oficina de Shiki. Esto se justifica como un esfuerzo para identificar las categorías de trabajo que se acomodan a este tipo de trabajo a distancia.

*Condiciones de trabajo.* Para los empleados de las compañías participantes, presumiblemente permanecen sin cambio las principales condiciones, tales como condición de empleo, estabilidad en el trabajo, remuneración y seguridad social.

Las horas de trabajo de uno de los trabajadores participantes (un empleado de Fuji Xerox) fueron 2.239 al año (840 horas en la oficina de Shiki y 1.399 en las oficinas centrales en el centro de Tokyo), que fueron las mismas que en el año anterior al experimento. El entusiasmo por el experimento y la vacilación de trabajar menos horas que los colegas en las oficinas centrales, han sido señalados como factores que obstaculizan la reducción del tiempo de trabajo. Aun así, en los días en que este trabajador trabajó en la oficina de Shiki (dos días a la semana) se ahorró aproximadamente 3 horas al día en el tiempo de desplazamien-

to al trabajo, y el tiempo de ocio del trabajador se incrementó así manifestamente.

En relación con la productividad, los trabajadores participantes tienen comúnmente la impresión de que es posible concentrarse en el trabajo gracias a las circunstancias de tranquilidad, mejorando así la productividad. Sin embargo, es necesario para el futuro un método cuantitativo de medir los cambios en la productividad intelectual o creatividad.

La oficina de Shiki está también conceptualizada por los trabajadores como confortable físicamente, aunque algo monótona (en parte a causa de la carencia de ventanas).

Por lo que respecta a las condiciones para los trabajadores que estaban empleados sobre una base contractual, su remuneración está al mismo nivel que el promedio para los trabajadores normales a tiempo parcial en otros sectores. Trabajan sobre una base a tiempo parcial para combinar su trabajo con las responsabilidades familiares (muchos de ellos son amas de casa con hijos). Algunos de ellos pueden trabajar a domicilio utilizando ordenadores personales. Tal flexibilidad en las organizaciones de trabajo, se considera como una gran ventaja por estos trabajadores, que por otra parte no deben salir a trabajar, en tanto que las empresas pueden beneficiarse del relativamente bajo coste del trabajo.

*Resultados.* El grupo de estudio resume los méritos de tales "oficinas satélites" como sigue: (1) tiempo de ocio aumentado para los trabajadores (por el ahorro en el tiempo de desplazamiento al trabajo); (2) mejora de la vida privada de los trabajadores (relajación psicológica); (3) mejora de la productividad intelectual y creatividad; (4) posible elección de una variedad de formas para trabajar; y (5) provisión de nuevas oportunidades de empleo a la comunidad.

También señala las siguientes dificultades: (1) dificultad en escapar de la "administración del tiempo tradicional" (a nivel individual y empresarial); (2) insuficiente comunicación con los supervisores y los colegas en las oficinas centrales, dando lugar a preocupaciones psicológicas en los trabajadores participantes (p. ej. vacilaciones innecesarias); y (3) dificultad de las familias de los trabajadores para adaptarse al nuevo estilo de trabajo (especialmente al comienzo del experimento). Sin embargo, el grupo de estudio considera que estas dificultades son más bien el reflejo de costumbres y prácticas comerciales particulares de Japón que de los problemas generales de las oficinas satélites como tales.

Como conclusión al primer experimento, el grupo de estudio cree que es posible la descentralización de las funciones de la oficina central, y que un nuevo estilo de trabajo tal como el de una oficina satélite, es útil y se espera que se desarrolle más ampliamente. Para su difusión más amplia, se sugieren esfuerzos en los siguientes aspectos: (1) nuevo sistema de evaluación personal (p. ej. a través de

la evaluación del rendimiento en el trabajo); (2) revisión del sistema de medida de la productividad; (3) mejora de las aptitudes de “autogestión” de los trabajadores, y cambio en la actitud hacia el trabajo; (4) reconsideración de los estilos de vida para sacar un mayor tiempo de ocio; y (5) mejoras más amplias en el equipo de telecomunicaciones y de automatización de la oficina a nivel empresarial.

#### *Fuentes*

1. Folleto preparado por el grupo de estudio de la oficina satélite de Shiki.
2. Nihon Shokugyo Kyokai (Asociación Japonesa de Estabilidad de Empleo): *Henkei Kimmusei-ni tsuiteno Chosakenkyu Hokokusho* (Informe sobre el estudio de organizaciones regulares de trabajo) (Tokyo, marzo de 1987).
3. Artículo sobre nuevas formas de trabajo en el *Nikkeiren Times*, 5 de octubre de 1989, op. cit.
4. Artículo sobre la oficina satélite de Shiki en *Nikkei Shimbun*, 1 de marzo de 1990.

### **Compañía del Metal Mitsubishi (MMC) (Japón)**

*Resumen.* La Compañía del Metal Mitsubishi (MMC) es parte del grupo Mitsubishi que es uno de los mayores holding japonés. MMC está experimentando una oficina satélite como parte de su revisión de las funciones y organización de sus oficinas centrales, incluyendo la posibilidad de descentralización. El experimento comenzó en diciembre de 1988 y debía funcionar hasta febrero de 1992.

La oficina satélite está localizada en Omiya, a una hora de tren al norte de Tokyo. Las finalidades de la oficina satélite MMC son reducir la preocupación del desplazamiento al trabajo de los trabajadores, y reducir el coste del espacio de oficina.

Participan en este experimento 11 empleados asalariados regulares que viven en los alrededores de Omiya. La oficina satélite no es una unidad autónoma. Se dan las instrucciones en línea (“on-line”) a los trabajadores desde las oficinas centrales.

Aunque hasta ahora no hay disponibles resultados o evaluación provisional, MMC ha señalado que una oficina satélite implica riesgos, tales como la enajenación psicológica de los trabajadores, y la dificultad de obtener información informal de los colegas.

*Fuentes*

1. Informe de prensa preparado por la Compañía del Metal Mitsubishi, Departamento de Administración.
2. “Hataraki-kata ga Kawaru” (Nuevas formas de trabajo), en *Nikkeiren Times* (periódico de una organización de empleadores), Tokyo, 5 Octubre 1989.

## Parte III

### BIBLIOGRAFIA CON ANOTACIONES SOBRE TRABAJO A DISTANCIA

Esta bibliografía con anotaciones incluye una selección de publicaciones que se centran en varios aspectos del trabajo a distancia.

Dada la novedad del trabajo a distancia, cierto número de estas publicaciones describen su extensión actual, la exposición razonada para su introducción, su difusión geográfica y sectorial, y los grupos de trabajadores particularmente afectados. Otras publicaciones tratan aspectos más especulativos relativos al futuro del trabajo a distancia, las opciones para su desarrollo y los condicionantes al mismo, y las posibles tendencias en los años venideros. Las publicaciones de este tipo general se han incluido solamente en tanto que sean directamente relevantes para la comprensión total del trabajo a distancia. La parte principal de esta selección se centra, sin embargo, en publicaciones que incluyen temas más específicos, tales como la condición legal de los trabajadores a distancia, su remuneración y horas de trabajo; el impacto del trabajo a distancia sobre la organización del trabajo, la salud, y la seguridad; y el potencial del trabajo a distancia para categorías especiales de trabajadores, particularmente personas disminuidas y trabajadores en áreas aisladas y rurales.

La bibliografía incluye monografías, artículos, informes y procedimientos de consulta en varios idiomas.

Las entradas están generalmente restringidas a publicaciones editadas después de 1983, con especial énfasis en los años más recientes. Se ha hecho lo posible para proporcionar una amplia cobertura geográfica y lingüística. Sin embargo, ya que el trabajo a distancia se ha desarrollado casi exclusivamente en los países industrializados, y en un limitado número de ellos en particular, esta bibliografía refleja la situación actual.

Se establecieron las referencias mediante una investigación especial sobre una diversidad de fuentes, y con la ayuda de diversos expertos de los países pertinentes.

## 1

ALARCON CARACUEL, M. R.

**“AJENIDAD EN EL MERCADO: UN CRITERIO DEFINITORIO DEL CONTRATO DE TRABAJO”**

en CIVITAS (Madrid), (28), octubre-diciembre 1986, 495-544.

El autor considera el restablecimiento del trabajo a domicilio, como un medio para los empresarios de proteger sus beneficios. Se examina la aplicación del trabajo a domicilio a nuevos sectores, tales como el electrónico, o a otros sectores tradicionales, tales como la banca, seguros o transportes. Ya que el trabajo a distancia puede implicar conexiones con una red, los trabajadores a distancia no son siempre completamente libres de organizar su trabajo, pero puede pedírselle que estén de servicio a ciertas horas fijadas. El ordenador también puede ser utilizado como un instrumento de supervisión. Finalmente, el trabajo a distancia puede proporcionar oportunidades a los empleadores para evadir sus obligaciones sociales. El autor propone las medidas necesarias para asegurar que los trabajadores a distancia están incluidos en la legislación protectora.

Idioma (s) del texto: Español.

ISSN: 0212-6095

Se puede obtener esta publicación en Editorial Civitas SA, Grúcer 3, 28017 Madrid, España.

## 2

ALTER, N.; MONOD, E.

**“A LA RECHERCHE DU TELETRAVAIL”**

(A la búsqueda del trabajo a distancia)

en INFORMATIQUE ET GESTION (París), (120), diciembre 1980, 79-83

Un equipo de investigación de la Dirección General de Telecomunicaciones Francesas, se fijó en la “desorganización” que la introducción de la nueva telemática puede producir en el trabajo. El artículo trata la experiencia y problemas en los proyectos experimentales de trabajo a distancia, particularmente en el campo de las relaciones laborales. Los proyectos están relacionados con las formas del uso de las nuevas tecnologías para permitir a los empleados trabajar más cerca de sus domicilios.

Idioma (s) del texto: francés

ISSN: 0020-062X

### 3

ATKINSON, W.

**“HOME/WORK”**

in PERSONNEL JOURNAL (Costa Mesa), 64(11), noviembre 1985, 105-109.

El artículo hace hincapié en que los programas de trabajo a distancia pueden ayudar a las empresas a contratar y retener empleados valiosos, pero solamente si se eligen las personas adecuadas para el trabajo, y son dirigidas efectivamente. Las empresas con programas de trabajo a distancia que han tenido éxito, han informado de aumentos en la lealtad y la productividad. El artículo indica los criterios para una selección correcta y una dirección adecuada de los trabajadores a distancia, en particular la necesidad de que los trabajadores a distancia visiten regularmente la oficina.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0031-5745

### 4

BAHL-BENKER, A.

**“ELEKTRONISCHE HEIMARBEIT - DIE «SCHONE NEUE ARBEITSWELT»?”**

(Trabajo electrónico a domicilio: ¿un “hermoso nuevo mundo de trabajo”? )  
en DIE MITBESTIMMUNG (Düsseldorf), (12), 1983, 5 págs.

Se discuten las nuevas tecnologías de información y su uso en el trabajo a domicilio, con énfasis en las consecuencias sociales y en las medidas de política necesarias.

Se analizan diversos experimentos de trabajo a distancia en la República Federal de Alemania. Se examinan las posiciones tomadas por los usuarios, las autorida-

des públicas y los sindicatos, al igual que los problemas de las mujeres trabajadoras a domicilio (aislamiento, condición de trabajo, supervisión, coste del equipo, etc.). Se hace hincapié en la necesidad de establecer directrices para los sindicatos y comités de empresa.

Idioma (s) del texto: alemán

## 5

BAHL-BENKER, A.

**“HUMANISIERUNG ODER MODERNE SKLAVEREI? WIE TELEARBEIT ARBEIT UND LEBEN VERANDERT”**

(¿Humanización o esclavitud moderna? De cómo el trabajo a distancia cambia el trabajo y la vida)

en **WO LIEGT DER FRAUEN GLÜCK? NEUE WEGE ZWISCHEN BERUF UND KINDERN** (editado por M. Beck-Oberdorf, B. Bussfeld y B. Meiners), COLOGNE, KÖLNER VOLKSBLATT, 1988, 53-61.

Esta visión crítica del trabajo a distancia desde el punto de vista de las mujeres, se asocia con el problema de la forma en que el trabajo a distancia está siendo presentado como si ofreciera ventajas para las mujeres. El trabajo a domicilio y el trabajo a distancia se realizan simplemente por razones financieras como resultado de la posición personal del trabajador. Se considera el trabajo a distancia como un medio de racionalización y de recorte de costes, y como un ataque a los logros legislativos sociales y laborales. El aislamiento es un problema que se suma a la pérdida de trabajo, menor protección legal, una posición crecientemente desventajosa para los empleados en el mercado de trabajo, y una debilitación de la influencia del sindicato. El autor considera una urgente necesidad legislar sobre lo siguiente: la condición de empleado total en la empresa; el derecho a participar en las elecciones del comité de empresa; diseño adecuado del centro de trabajo; organización del trabajo orientada al enriquecimiento de las tareas y sistema de control no deshumanizados.

Idioma(s) del texto: alemán

ISBN: 3-923243-35-9

## 6

BAILYN, L.

**“FREEING WORK FROM THE CONSTRAINTS OF LOCATION AND TIME”**

en NEW TECHNOLOGY, WORK AND EMPLOYMENT (Oxford), 3(2), Otoño de 1988, 143-152.

Las prácticas tradicionales de control gerencial sirven para frenar fuertemente el trabajo a distancia. Este artículo examina las diversas cuestiones implicadas mediante un análisis de entrevistas con directores y empleados de alto nivel en ICL y Texaco que trabajan parcialmente a domicilio. Se usan para la comparación los trabajadores en red de Rank Xerox.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0268-1072

7

BAILYN, L.

**"TOWARD THE PERFECT WORKPLACE?"**

en COMMUNICATIONS OF THE ACM (Londres), 32(4), abril de 1989, 460-471

Basado en los datos recolectados en el Reino Unido como parte de un mayor proyecto sobre el efecto de la tecnología de información en la localización y programación del trabajo, este artículo compara la experiencia de los desarrolladores de sistemas con base en el domicilio con sus homólogos con base en la oficina dentro de la misma empresa. Se dieron a conocer dos grandes pautas: los trabajadores con base a domicilio encontraron un valor intrínseco en el trabajo, mientras que los empleados con base en la oficina lo consideraron más instrumental, y encontraron que interfería con la satisfacción a nivel personal. El estudio indica que hay una demanda potencial superior que oportunidades para el trabajo a distancia a domicilio como sustituto del trabajo de oficina regular. Se incluyen numerosas tablas estadísticas y analíticas, así como una nota sobre metodología y una lista de referencias.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0001-0782

8

BECK, T.

**"ELEKTRONISCHE FERNARBEIT UND ARBEITSRECHT:  
RECHTSPOLITISCHE UBERLEGUNGEN ZU ENTWICKLUNG,  
REGELUNGSBEDARF UND REGELUNGSMÖGLICHKEITEN"**

(Trabajo electrónico a distancia y ley laboral: consideraciones legales sobre su

desarrollo, la necesidad de regulación y las posibilidades normativas) en WSI MITTEILUNGEN (Stuttgart), 38(9), septiembre de 1985, 550-558.

Se trata en este artículo la condición legal del trabajo a distancia en la República Federal de Alemania, y los problemas relacionados con él. El autor comienza presentando diferentes opiniones sobre la necesidad de introducir medidas protectoras legislativas especiales para los trabajadores a distancia. Se presentan los argumentos en favor y en contra del trabajo a distancia. La posibilidad de controlar el trabajo a distancia en la República Federal de Alemania se considera mínima, debido a la falta de personal de las administraciones adecuadas. Los trabajadores a distancia podrían estar expuestos legalmente a un riesgo, y no disfrutar de la misma remuneración y condición contractual que otro personal (protegido) a jornada completa. También se consideran los problemas del seguro así como cuestiones tales como quién financia el hardware utilizado en el domicilio del trabajador a distancia. Se examina el problema de la protección colectiva para los trabajadores a distancia. El artículo finaliza con una serie de sugerencias para cambiar la legislación alemana.

Idioma(s) del texto: alemán

ISSN: 0342-300X

## 9

BECKER, G.

### **“ELECTRONIC HOMEWORK IN WEST GERMANY: A CRITICAL APPRAISAL”**

en POLITICAL ECONOMY OF INFORMATION (editado por V. Mosco y J. Wasko), MADDISON, UNIVERSITY OF WISCONSIN PRESS, 1988, 247-273. (Estudios en las Series de Sociedad y Comunicación)

El autor analiza los estudios científicos más significativos y los proyectos experimentales realizados en la República Federal de Alemania para evaluar el alcance, desarrollo e impacto de los centros de trabajo electrónico con base en el domicilio. Insiste en la necesidad de que los investigadores y legisladores se concentren desde el principio en las dimensiones sociales de tales cambios estructurales y técnicos a la vista de su alto potencial para los conflictos. El autor también considera la necesidad de una ley laboral para definir la condición legal de los trabajadores a distancia, y para oponerse a contratos donde dichos trabajadores sean considerados autónomos, privándoles así de la protección de la legislación de la seguridad social. En vista del impacto directo del trabajo a distancia sobre el domicilio, sobre las mujeres y sobre la vida familiar, debe darse priori-

dad para determinar el futuro del trabajo a distancia a las política orientadas a la familia y a las mujeres.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-299-11574-7

## 10

BERCH, B.

**“RESURRECTION OF OUT-WORK”**

en MONTHLY REVIEW (Nueva York), 37(6), noviembre de 1985, 37-46.

El autor de este artículo utiliza el término “trabajo externo” para describir el trabajo informatizado en el domicilio o en otros centros de trabajo no convencionales. Aunque el mercado del trabajo a distancia es aún pequeño, un gran grupo de presión ha comenzado ya en los Estados Unidos a abolir la legislación protectora del trabajo a domicilio. Los empleadores consideran que el trabajo a distancia tiene un atractivo especial para las mujeres atadas al domicilio. Sin embargo, no consideran a los minusválidos y jubilados como candidatos adecuados, ya que no pueden trabajar muchas horas. En 1979, se aprobó una legislación por el Congreso para permitir que los proyectos experimentales informáticos y otros proyectos comerciales utilizaran la mano de obra de las cárceles con salarios más bajos. Además, ciertas empresas americanas están ya recurriendo al trabajo a distancia en “el extranjero”, y algunos países en vías de desarrollo están ofertando sus servicios relativos a este asunto. Tales prácticas están predestinadas a incrementarse en el futuro, ya que un gran incentivo es asegurarse un suministro más barato y flexible de mano de obra.

Idioma(s) del texto: inglés

Esta publicación se puede obtener en Monthly Review, 155 West 23rd Street, New York, Nueva York 10011, Estados Unidos.

## 11

BERG, A.J.; LIE, M.; HETLAND, P.; OLSEN, O. E. F.; KUUSI, O.  
NORDISKT INSTITUT FOR REGIONALPOLITISK FORSKNING,  
HELSINKI

**DISTANSARBETE I NORDEN**

(Trabajo a distancia en los Países Nórdicos)

HELSINKI, NORDREFO, 1988, 96 págs.

Este libro es una compilación de tres documentos sobre el desarrollo de la tecnología del ordenador, y los efectos de las telecomunicaciones sobre el trabajo a distancia. El primer estudio hace un amplio planteamiento del trabajo a distancia. La naturaleza y extensión del trabajo a distancia en el futuro dependerá de los planes actuales. El segundo artículo examina la posibilidad de la promoción del trabajo a distancia en las regiones remotas de Noruega. Llega a la conclusión de que, para que las áreas remotas participen en el desarrollo del trabajo a distancia, deben hacerse inversiones a largo plazo en la especialidades locales y en la reanimación de los negocios. La última parte del libro es un resumen de un estudio más amplio del aumento de las oportunidades de empleo en el futuro para el trabajo de terminales de ordenador.

Idioma(s) del texto: noruego, sueco

ISBN: 951-95098-5-2

Esta publicación se puede obtener en el Nordiskt institut för regionalpolitisk forskning (NordREFO), Box 257, 00171 Helsinki, Finlandia.

## 12

BEST, F.

**“NO PLACE LIKE HOME”**

en MANAGEMENT WORLD (Willow Grove), 15(6), julio-agosto de 1986, 9-12.

Este artículo habla de las organizaciones del “centro flexible” mediante el que las personas hacen todo o una gran parte de su trabajo a domicilio. Las nuevas tecnologías y condiciones sociales originan pequeños pero significativos cambios en los estilos de trabajo tradicionales, aunque el impacto fundamental está aún por determinar. Además, puede que los nuevos estilos de trabajo no sean adecuados para todo el mundo o para toda colocación. El artículo mantiene que el trabajo a distancia aumenta la productividad, aumenta la fuerza de trabajo disponible, reduce los costes generales y de explotación, ahorra energía y crea más tiempo a disposición de las personas. Por otro lado, hace sentirse a los empleados aislados, hacer borrosa la distinción entre el trabajo y el domicilio, y crea dificultades para medir la productividad.

Idioma(s) del texto: inglés.

ISSN: 0090-3825

**13**

BIERI, L.; DÜRRENBERGER, G.; JAEGER, C.  
GEOGRAPHISCHES INSTITUT, ZURICH  
**“ELEKTRONISCHE HEIMARBEIT UND BERUFLICHES KONTAKTSYSTEM”**

(Trabajo electrónico a domicilio y sistema de contacto profesional)  
ZURICH, 1985, 50 págs. (Berichte und Skripten nº 19)

Basado en un estudio de un caso de una empresa suiza, este informe de investigación bosqueja un planteamiento teórico para las relaciones entre la organización social de la vida de trabajo y la vida privada. Se utiliza para investigar las formas potenciales de armonizar el centro de trabajo y el domicilio. El informe habla a continuación de las medidas prácticas para mejorar la calidad de la vida de trabajo. Los apéndices incluyen un debate detallado de dos estudios sobre trabajo a distancia realizado en la República Federal de Alemania y en Reino Unido, y un experimento prototípico para la creación de centros de trabajo descentralizados con el uso del teletex en Baden-Württemberg en la República Federal de Alemania. Se incluye también una bibliografía.

Idioma(s) del texto: alemán

Este informe de investigación puede obtenerse en el Geographisches Institut, Winterthurerstrasse 190, 8057 Zurich, Suiza.

**14**

BRADSHAW, D.

**“THROWING A LINE INTO A REMOTE POOL OF LABOUR”**  
en FINANCIAL TIMES (Londres), 1 de febrero de 1989, 14

El trabajo a distancia está ganando adeptos porque puede ayudar a las empresas a retener al personal especializado y a recortar los costes, según este artículo. En los tres años anteriores, los intereses de las empresas han sido espoleados por los temores sobre la contratación a medida que ya que decrece el número de personas que terminan sus estudios. Además de reducciones en los costes generales, puede haber ahorros en los salarios, si el trabajo se desplaza al personal que vive lejos de los núcleos principales con escasez de especialistas tales como Londres. El trabajo a distancia también permite un uso más eficaz del tiempo de los empleados debido a las menores interrupciones. Las recientes innovaciones tecnológicas también favorecen el trabajo a distancia. Aunque los sindicatos han dado una bienvenida cauta al desarrollo, están preocupados de que el aislamiento inevitable pueda conducir a los empleados a trabajar más horas por menos dinero.

El trabajo a distancia puede cruzar las fronteras, y, de hecho los océanos, como en el caso de una empresa de seguros americana que transporta sus formularios de reclamaciones a Irlanda para el procesamiento. El Gobierno Británico está también considerando el uso del trabajo a distancia para ayudar al nuevo desarrollo de las áreas de alto desempleo urbano. La Oficina Nacional de Desarrollo Económico está planificando formar a más de 500 personas en especialidades que escasean, tal como el procesamiento de datos. Después trabajarán lejos de los centros de trabajo de las partes centrales de la ciudad para empresas con base en Londres y en el sudeste.

Idioma(s) del texto: inglés

## 15

BRANDT, S.

**“WORKING-AT HOME: HOW TO COPE WITH SPATIAL DESIGN POSSIBILITIES CAUSED BY THE NEW COMMUNICATION MEDIA”** en OFFICE: TECHNOLOGY AND PEOPLE (Amsterdam), 2(1), agosto de 1983, 1-13

Los bosquejos futuristas muestran los efectos a largo plazo de las nuevas tecnologías de la comunicación sobre la estructura espacial y formal de las organizaciones. El trabajo a domicilio puede combinarse con diversas formas de delegación y coordinación de las tareas. Ya que las teorías tradicionales demuestran su ineeficacia al tratar las nuevas posibilidades de diseño, se presenta un sistema conceptual de prototipos de diseño. El sistema se aplica para desarrollar un método para un diseño simultáneo de una estructura espacial de organización, una estructura formal y un equipo de comunicación. Luego se analizan las posibles combinaciones y se calculan sus costes de funcionamiento. Finalmente se selecciona la alternativa menos costosa.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0167-5710

Esta publicación se puede obtener en Elsevier Science Publishers, P.O. Box 211, 1000 AE Amsterdam, Países Bajos.

## 16

BRITISH TELECOM; CONFEDERATION OF BRITISH INDUSTRY;  
HENLEY CENTRE FOR FORECASTING

**“DEVELOPMENT OF TELEWORKING: AN ECONOMIC AND SOCIAL**

**COST-BENEFIT ANALYSIS"**

LONDON, 1988, 61 págs. (El centro de trabajo del futuro)

Esta ponencia revisa brevemente el papel del trabajo a distancia, antes de examinar sus costes y beneficios para el empleado, el empleador y la sociedad. A continuación se examinan los posibles bosquejos para 1995 de la estructura del trabajo a domicilio, su composición y su alcance. El capítulo final pretende valorar en términos cuantitativos los beneficios económicos que se obtendrían si el máximo potencial del trabajo a distancia –un 20% de reducción en el número de días que la gente gasta en ir a trabajar– se alcanzara en el año considerado. Se adjuntan al texto numerosos cuadros, gráficos y tablas estadísticas.

Idioma(s) del texto: inglés

Esta publicación se puede obtener en el Henley Centre for Forecasting, 2/4 Tudor Street, Blackfriars, London EC4Y OAA, Reino Unido.

17

BROCKLEHURST, M.

**"HOMEWORKING AND THE NEW TECHNOLOGY: THE REALITY AND THE RHETORIC"**

en PERSONNEL REVIEW (Bradford), 18(2), 1989, 1-70

La evidencia indica que la extensión del trabajo a domicilio y sus pretendidos beneficios, han sido considerablemente sobreestimados. En particular, la nueva tecnología del trabajo a domicilio, por sí misma, no parece abrir oportunidades para que las mujeres mejoren su situación en el mercado de trabajo. Hay un riesgo en dar por sentado que todas las empresas aplican la misma estrategia cuando emplean a trabajadores a domicilio. Algunas empresas utilizan el trabajo a domicilio para valerse de un mercado de trabajo barato y segregado, mientras que otras lo hacen como réplica a la tecnología y organización del trabajo. Las empresas también pueden utilizarlo en respuesta al mercado del producto, facilidad de control y al ciclo comercial. Esto tiene implicaciones importantes para los directores de personal.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-86176-413-7

ISSN: 0048-3486

**18**

BROKMANN, W.

**“TELEARBEIT”**

en ANGEWANDTE ARBEITSWISSENSCHAFT (Cologne), (155), febrero de 1988, 34-42.

En opinión del autor, la fascinación actual por el trabajo a distancia es debida a la creencia de que llevará el trabajo al trabajador en vez de exigir al trabajador que se desplace a donde hay trabajo. El trabajo a distancia no está, sin embargo, generalizado. No ha ganado gran importancia en todo el mundo. Quedan todavía demasiados obstáculos. Para los empleados, el trabajo a distancia se asocia con tareas monótonas realizadas en soledad, las empresas obstaculizan la reorganización exigida. Los ahorros potenciales en los costes están hasta ahora sin identificar, con la excepción de unos pocos casos. Considerado en conjunto, se observa que el trabajo a distancia no tiene efecto potencial notable sobre el empleo. Se reconoce que el establecimiento de oficinas satélites y en los suburbios ofrece mejores posibilidades.

Idioma(s) del texto: alemán

ISSN: 0341-0900

**19**

BRUSSELS. CHAMBRE DE COMMERCE. CENTRE DE RECHERCHE ET D'INFORMATION POUR L'AMENAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL  
**FLEXIBILITES ET REALITES LEGISLATIVES**

(Flexibilidades y realidades legislativas)

BRUSSELS, 1987, 151 págs.

Este manual está dedicado a las organizaciones del tiempo de trabajo. En relación con el trabajo a distancia, se señala que dicho trabajo estará, en la mayoría de los casos, cubierto por contratos de empleo de oficinistas. En relación con la cuestión de si una relación de empleo (relación de subordinación) existe en el trabajo a distancia, la jurisprudencia belga sostiene que “puede existir un vínculo de subordinación adecuado por medio de un contrato de empleo, aun cuando la autoridad, dirección y supervisión que le caracteriza, no se ejerzan de una forma continua y efectiva, y la naturaleza del trabajo realizado dé lugar a cierto grado de independencia y responsabilidad personal por parte de la persona que ejecuta el trabajo”. Consecuentemente se aplica a los trabajadores a domicilio la legislación relativa a higiene y seguridad en el trabajo, remuneración, vacaciones retribuidas, seguridad social, normas de trabajo, etc.

Idioma(s) del texto: francés

Esta publicación se puede obtener en la Chambre de Commerce de Bruxelles, 500 avenue Louise, 1050 Brussels, Bélgica.

## 20

BULLINGER, H. J.; FROSCHLE, H. P.; KLEIN, B.

FRAUNHOFER-INSTITUT FÜR ARBEITSWIRTSCHAFT UND  
ORGANISATION, STUTTGART

**TELEARBEIT: SCHAFFUNG DEZENTRALER ARBEITSPLÄTZE UNTER  
EINSATZ VON TELETEX**

(Trabajo a distancia: creación de centros de trabajo descentralizados utilizando el teletexto) MUNICH, ANGEWANDTE INFORMATIONSTECHNIK, 1987, xxiv, 212 págs. (Programa de Transferencia AIT nº 2)

Este informe presenta las conclusiones de un estudio alemán sobre la creación de centros de trabajo descentralizados utilizando el teletexto. El informe analiza los efectos técnicos, organizativos, económicos y sociales de los centros de trabajo descentralizados. Después de unas dificultades iniciales, se estimó que el sistema de teletexto había satisfecho las expectativas. Sin embargo, la corrección del texto, el manejo de numerosos documentos y el teledictado, fueron problemáticos en varios casos. Desde el punto de vista organizativo, las oficinas centrales solamente adaptaron los procedimientos actuales para la asignación de tareas de procesamiento de textos a los nuevos empleos. En casi todos los casos llegaron a ser evidentes las insuficiencias organizativas. Se exigió un trabajo extra antes de que se distribuyera el texto, las tareas llegaron a ser menos variadas, se echó de menos la información sobre el resultado, y las cargas de trabajo no pudieron distribuirse adecuadamente en algunos casos. Desde el punto de vista económico, los centros de trabajo a distancia, en particular los basados en los domicilios, demostraron que eran más caros por página que los centros de trabajo centrales. Lo que los empleadores ahorraban en costes de personal, lo perdían en costes de comunicación y de equipo. Los centros de trabajo de este estudio piloto dejaron de funcionar después del estudio. El personal fue reemplazado en su trabajo central. Los trabajadores a distancia implicados, sin embargo, acogieron con satisfacción la flexibilidad que este tipo de empleo ofrecía. El informe concluyó que los centros de trabajo a distancia para procesamiento de textos no llegarían a extenderse. Cualquier posterior extensión del trabajo a distancia será función de los sistemas disponibles de apoyo técnico y las exigencias económicas.

Idioma(s) del texto: alemán

ISBN: 3-926571-09-8

## 21

CEPOLLARO, G.

### **“DAL LAVORO DISTANTE AL LAVORO A DISTANZA: VERSO IL TELELAVORO”**

(Del trabajo distante al trabajo a distancia: hacia el trabajo a distancia) en INNOVAZIONE E SVILUPPO (Roma), 3(2), Suplemento, febrero de 1988, 1-15.

Este artículo analiza la “base” tecnológica para el trabajo a distancia, las soluciones organizativas implicadas, las razones para su introducción y los obstáculos para la misma, y las áreas posibles para su aplicación. Con base en algunas de las experiencias más significativas en este área, se hace un intento de análisis de la utilidad del coste respecto a las empresas y los trabajadores implicados así como también respecto a la sociedad en general. Se consideran factores tales como la flexibilidad, autonomía, reducción de costes, productividad y equilibrio regional, junto con las dificultades en el control y la supervisión, aislamiento, la decadencia de la comunidad de trabajo y el riesgo de que los trabajadores a distancia lleguen a estar marginalizados.

Idioma(s) del texto: italiano

Esta publicación se puede obtener en Eni, Vidiform-Costri, Piazzale E. Mattei 1, 00144 Rome, Italia.

## 22

CEPOLLARO, G.

### **“TURNO IN VESTAGLIA. LA PROSPETTIVA DEL TELELAVORO TRA MITO, PROBLEMI E REALTA”** (Turnos de trabajo en un oficio de vestidos. La perspectiva del trabajo a distancia en relación con los mitos, problemas y realidades)

en SOCIOLOGIA DEL LAVORO (Bologna), (28), 1986, 135-139.

Después de examinar las razones de las tendencias actuales para descentralizar o cambiar la localización del trabajo, el autor trata el trabajo a distancia como un tipo de trabajo remoto; se examinan sus diversas formas (a domicilio, en centros satélites o en los suburbios) y sus aplicaciones. Las tablas basadas en un estudio de muestras en Nueva York, indican el número de horas trabajadas a la semana,

el impacto sobre diversas condiciones del trabajo (tiempo de trabajo y de ocio, calidad del trabajo, supervisión y control, perspectivas de promoción, satisfacción en el trabajo y grado de tensión) y los efectos sobre la vida familiar (comunicaciones con los amigos y parientes, conflictos en el domicilio, calidad de las relaciones familiares, calidad de la vida familiar). El artículo finaliza con unas tablas que exponen los costes diversos y beneficios para las empresas, los trabajadores y la comunidad.

Idioma(s) del texto: italiano

Idioma(s) del resumen: inglés, francés

ISBN: 88-204-2375-8

## 23

CHRISTENSEN, K. E.

**“HARD DAY'S WORK IN THE ELECTRONIC COTTAGE”**

en ACROSS THE BOARD (New York), 24(4), abril de 1987, 17-23.

Basándose en un estudio realizado en enero de 1985, así como en una investigación adicional y en los datos de la Oficina de Estadísticas Laborales, el autor pone de relieve los efectos adversos del trabajo a domicilio sobre los trabajadores a distancia: tensiones, demasiado poco tiempo para ellos mismos, aislamiento y en cierto modo, su consideración como ciudadanos de segunda clase. El trabajo a domicilio no parece ser capaz de resolver los problemas de los cuidados de los hijos, el cuidado de las personas mayores y el empleo de los minusválidos. El autor examina dos programas para empleados con base en el domicilio –Pacific Bell y JC Penney's– que consideran el trabajo a domicilio como un medio de atraer y retener a los empleados valiosos, reducir el absentismo y los costes generales.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0147-1554

## 24

CHRISTENSEN, K. E.

**“HOME-BASED CLERICAL WORK: NO SIMPLE TRUTH, NO SINGLE REALITY”**

en HOME WORK: HISTORICAL AND CONTEMPORARY PERSPECTIVE ON PAID LABOR AT HOME (editado por E. Boris y C.R. Daniels), CHICAGO, UNIVERSITY OF ILLINOIS PRESS, 1989, 183-197.

Muchos de los debates contemporáneos sobre el trabajo administrativo con base en el domicilio se basan en las hipótesis duales de que los ordenadores de alguna manera motivan la decisión de trabajar a domicilio, y que no se puede recurrir al trabajo a domicilio sin ellos. El autor pone en duda la validez de estas hipótesis. De acuerdo con un estudio realizado en los Estados Unidos, sólamente el 28% de los trabajadores administrativos que trabajan actualmente a domicilio, usan algún tipo de equipo informático. Para la mayoría de los trabajadores administrativos con base en el domicilio, sus hogares son electrónicos solamente en la medida en que ellos enchufan sus máquinas de escribir.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-252-06054-7

## 25

CHRISTENSEN, K. E.

**"IMPACTS OF COMPUTER-MEDIATED HOME-BASED WORK ON WOMEN AND THEIR FAMILIES"**

en OFFICE: TECHNOLOGY AND PEOPLE (Amsterdam), 3(3), noviembre 1987, 211-230.

Después de dirigir unas extensas entrevistas con 14 mujeres administrativas y profesionales que trabajan a domicilio, el autor saca tres grandes conclusiones. Primera, las mujeres que trabajan a domicilio con objeto de equilibrar el cuidado de los hijos y el empleo retribuido, típicamente viven en los domicilios tradicionales de los padres, donde el padre es el que tiene un salario más alto. Estas mujeres trabajan a tiempo parcial, fundamentalmente para ganar dinero "extra", y por los beneficios psicológicos de hacer alguna otra cosa que no sea la de madre y encargada a jornada completa de los quehaceres del hogar. Segundo, ellas no trabajan y cuidan de sus hijos simultáneamente. Muy frecuentemente trabajan cuando sus cónyuges pueden cuidar de los hijos, o cuando sus hijos están en la escuela o durmiendo. Cuando una mujer profesional tiene un trabajo estable y dependiente, está dispuesta a emplear asistentas retribuidas. Tercero, las corporaciones que contratan trabajadores con base en el domicilio como contratistas "independientes", corren el riesgo de crear ciudadanos corporativos de segunda clase. Finalmente, el autor hace recomendaciones en relación con los "empleados" de la empresa que trabajan a domicilio. En particular, sugiere que los trabajadores con base en el domicilio, deben tener acceso a otras formas de cuidados de hijos; si se les paga un salario por horas o a destajo, deben recibir la misma paga que sus colegas en la oficina; debe garantizársele un flujo estable de

trabajo para asegurar un ingreso seguro; y deben proporcionárseles las mismas prestaciones que a los trabajadores de la oficina, u otras prestaciones comparables.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0167-5710

## 26

CHRISTENSEN, K. E.

**"NEW ERA OF HOME-BASED WORK: DIRECTIONS AND POLICIES"**  
BOULDER, WESTVIEW PRESS, 1988, xiii, 218 págs.

Este libro está basado en unos documentos de trabajo presentados en una conferencia nacional de expertos procedentes del gobierno, academias, empresas, y trabajo organizado, en 1987. Señala los factores que desde una perspectiva de dirección animan a las empresas americanas a buscar con afán la telecommutación, y muestra que la tecnología de las telecomunicaciones es a la vez un catalizador y un obstáculo para la decisión de la empresa de permitir las organizaciones de trabajo a domicilio. Mantiene que el trabajo administrativo con base en el domicilio, y la entrada de datos desde el extranjero, son técnicas competitivas y alternativas mediante las que las empresas americanas pueden reducir los costes laborales. Los nuevos avances en las telecomunicaciones y en los ordenadores pueden intensificar algunas de estas tendencias, mientras que otros avances podrían realmente abortar el uso a gran escala de el trabajo administrativo con base en el domicilio o la entrada de datos procedentes del extranjero. Al explorar las consecuencias para los trabajadores de oficina, de trabajar a domicilio, y la responsabilidad del gobierno federal de reglamentar a estos trabajadores, este libro presenta la historia y la razón de ser de la prohibición propuesta por AFL-CIO [Federación Americana de Trabajo - Congreso de Organizaciones Industriales] del trabajo de ordenador. También informa sobre cómo proteger al vecindario de los trabajadores a domicilio, examinando las tendencias actuales en las ordenanzas municipales sobre edificación.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-8133-0602-7

## 27

CHRISTENSEN, K. E.

**"REMOTE CONTROL: HOW TO MAKE TELECOMMUTING PAY OFF**

**FOR YOUR COMPANY”**

en PC COMMUTING (New York), 3(2), febrero de 1990, 90-94.

Este artículo se centra fundamentalmente en las imágenes populares del trabajo a distancia contrarias a su realidad. El trabajo a distancia ha sido considerado como una solución a todas las clases de problemas relacionados con el trabajo de oficina: puede ayudar a los trabajadores a mitigar las presiones del cuidado de los hijos, y ofrece una liberación de la oficina y un menor tiempo perdido en el desplazamiento al trabajo, puede ayudar a las empresas para atraer a trabajadores de gran rendimiento a permanecer en la empresa, a minimizar los retrasos y el absentismo, a reducir los costes de trabajo y a proporcionar flexibilidad de horario. La realidad, sin embargo, es diferente. Es casi imposible para los trabajadores a distancia concentrarse en el trabajo mientras cuidan de los hijos. A pesar de la resistencia de muchas empresas al trabajo a distancia, porque quieren ver a sus empleados en el trabajo, un creciente número de trabajadores a distancia están consiguiendo negociar organizaciones de trabajo a distancia al demostrar las ventajas, tales como la contratación y retención de personal especializado. Finalmente, el autor describe cómo las empresas pueden instituir el trabajo a distancia en cuatro formas básicas: consideración de secciones cuyas actividades se ajustan particularmente al trabajo a distancia, política amplia de empresa, convenios ad hoc con supervisores locales, y organizaciones de contratistas independientes.

Idioma(s) del texto: inglés

Esta publicación se puede obtener en la Computer Publications Division, Ziff-Davis Publishing Co., 1 Park Avenue, New York, Nueva York 10017, Estados Unidos.

**28**

CHRISTENSEN, K. E.

**“TELECOMMUTING: MANAGING A LONG-DISTANCE WORK FORCE”**  
en SMALL BUSINESS REPORTS (Monterey), 13(10), octubre de 1988, 64-66.

En contra de la creencia general, el trabajo a distancia no se ha expandido, no está limitado al trabajo a domicilio y al trabajo con ordenadores, y no resuelve todos los problemas de cuidados de hijos de una madre trabajadora. El autor afirma que el éxito de los programas del trabajo a distancia dependen de una planificación cuidadosa y de un conocimiento de las realidades. Las directrices para mejorar las políticas y prácticas del trabajo a distancia de las empresas, incluyen la definición de políticas claras y la observancia del programa informal;

la provisión de formación de supervisión, el mantenimiento de la condición de los trabajadores a distancia como empleados regulares y la impartición de informaciones regulares; y el apoyo a la idea de que un método de estudio del trabajador a distancia para el trabajo es más importante que la descripción del trabajo real.

Idioma(s) del texto: inglés

Esta publicación se puede obtener en Small Business Monitoring and Research Co., 497 Lighthouse Avenue, Monterey, California 93940, Estados Unidos.

## 29

CHRISTENSEN, K. E.

“WOMEN AND HOME-BASED WORK”

en SOCIAL POLICY (New York) 15(3), Invierno de 1985, 54-57.

El trabajo a domicilio y el trabajo a distancia se han presentado a menudo como medios de permitir a las mujeres con hijos reconciliar el trabajo con las responsabilidades familiares. Este artículo cuestiona la validez de tales presunciones. Analiza brevemente las principales dificultades identificadas por tres estudios sobre trabajo a domicilio, incluyendo el aislamiento social creciente, la falta de perspectivas de carrera y las tensiones. El autor considera que aun cuando es una forma útil para las madres que trabajan, el trabajo a domicilio está lejos de ser una solución ideal, y sólamente debe ser el resultado de una decisión meditada. No debe fomentarse a causa de la insuficiencia de guarderías, o a causa de las consideraciones tecnológicas, políticas y económicas.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0037-7783

## 30

COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES  
DISTANCE WORKING PROJECTS IN THE FEDERAL REPUBLIC OF  
GERMANY, FRANCE AND THE UNITED KINGDOM  
BRUSSELS, 1986, 1 v. (Documentos Provisionales de FAST nº 79)

Se eligió el “trabajo a distancia” como tema de este estudio de investigación de la Comunidad Europea, para evitar centrarse solamente en el trabajo electrónico a domicilio. Se identifican seis formas diferentes de trabajo a distancia: trabajo a domicilio, instalaciones compartidas, empresas de trabajo a distancia, oficinas satélites/sucursales, sistemas de tareas distribuidas y trabajo móvil. Este informe

examina una serie de empresas, iniciativas, y proyectos grandes y pequeños, de trabajo a distancia. Indica que la mayoría de ellos están relacionados con el trabajo electrónico a domicilio, y que los trabajadores son principalmente mujeres. Hay básicamente dos tipos de ocupaciones de trabajo a distancia: programador y operador de entrada de datos. Hay una diversidad de acuerdos contractuales, que varían desde el contrato como empleado, al de subcontratistas autónomos y trabajadores a domicilio (de acuerdo a las leyes de trabajo a domicilio). La condición legal de los trabajadores a distancia y los métodos de retribución, son problemas que están sin resolver.

Idioma(s) del texto: inglés

Esta publicación se puede obtener en FAST, Directorate-General for Science, Research and Development, Commission of the European Communities, 200 rue de la Loi, 1049 Brussels, Belgium.

### 31

**COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES  
TRAVAIL A DISTANCE EN MILIEUX URBAINS ET RURAUX  
EUROPEENS**

BRUSSELS, 1986, 163 págs. (Documentos Provisionales de FAST nº 117)

Este volumen contiene los documentos e informes de seis seminarios nacionales (dos en Francia, dos en la República Federal de Alemania y dos en el Reino Unido) así como de un seminario europeo sobre trabajo a distancia realizado en 1985 de acuerdo al programa Predicción y Evaluación en Ciencia y Tecnología de la Comisión de las Comunidades Europeas. El estudio de trabajo a distancia de FAST busca encontrar respuestas a diversas cuestiones cruciales: ¿Cuáles son los nuevos desarrollos, las nuevas formas de trabajo a distancia que se espera que emergan en los próximos diez o 15 años en conexión con la aplicación de las nuevas tecnologías de comunicación e información? ¿Experimentará el trabajo a distancia a domicilio un nuevo crecimiento y expansión? ¿Significará esto una vuelta de muchas mujeres al hogar? ¿Qué clase de ocupaciones podrían ser afectadas directamente por las diferentes formas del trabajo a distancia? ¿Se esperan cambios importantes en la cooperación empresarial, la organización del trabajo, la localización regional y urbana de las actividades, el desarrollo de áreas rurales y periféricas, y en las infraestructuras tecnológicas? ¿Cómo se verán afectadas las actividades actuales de desarrollo e investigación? ¿Cuál sería y debería ser el papel de la Comisión de las Comunidades Europeas en la promoción de la utilización óptima de las nuevas oportunidades tecnológicas? Los siete seminarios tra-

taron varios aspectos de estos problemas. En el prefacio del volumen se incluye un resumen de sus informes.

Idioma(s) del texto: francés, inglés, alemán

### 32

**COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES  
TRENDS AND PROSPECTS OF ELECTRONIC HOME WORKING:  
RESULTS OF A SURVEY IN FOUR MAJOR EUROPEAN COUNTRIES =  
TENDANCES ET PERSPECTIVES DANS LE TRAVAIL A DOMICILE PAR  
ORDINATEUR: RESULTATS D'UNE ENQUETE DANS QUATRE PAYS  
EUROPEENS BRUSSELS, 1987, 43 págs. (Series FAST nº 20)**

Este informe presenta los resultados de un estudio sobre trabajo a distancia realizado en 1984 por equipos de investigación en Francia, República Federal de Alemania, Italia y el Reino Unido. Se estima que de entre 90 millones de personas empleadas en estos países, 13 millones aceptarían el trabajo a distancia. El mayor interés se dió en el Reino Unido (más de un 20%) y el más bajo en la República Federal de Alemania (8%). Por lo general, el interés decrecía con la edad. La aceptación aumentaba con la familiaridad en las técnicas electrónicas. Las industrias y ocupaciones que utilizaban los nuevos sistemas de comunicaciones e información mostraron los más altos niveles de interés. Los costes del desplazamiento al trabajo (en términos del tiempo perdido) jugaron un papel decisivo en las actitudes determinantes hacia el trabajo a distancia. Se dan recomendaciones para una posterior investigación.

Idioma (s) del texto: inglés, francés.

ISBN: 92-825-6810-5

### 33

CONNOLLY, S.

**"HOMEWORKING THROUGH NEW TECHNOLOGY: OPPORTUNITIES  
AND OPPOSITION - PART TWO"** en INDUSTRIAL MANAGEMENT  
AND DATA SYSTEMS (Bradford), 88, noviembre-diciembre 1988, 7-12

En este artículo, el autor analiza las teorías e hipótesis desarrolladas en la Parte I (Volumen 88, septiembre-octubre 1988, páginas 3-10) en contra de la declaración de las empresas de trabajo a distancia británicas y de las revistas técnicas. Estas incluyen la presunción de que habrá un crecimiento en el número de personas que trabajan a domicilio utilizando las nuevas tecnologías, y que la posi-

ción relativa de negociación de los empleados determinarán su capacidad para influir en la estrategia de la dirección. Se dió también por sentado que el crecimiento del trabajo a distancia aumentaría la falta de especialización y contribuiría al desarrollo de una economía dual. Finalmente, las estrategias de dirección relativas al trabajo a domicilio se definirían por una estructura corporativa. El artículo examina la extensión en la que estas presunciones están confirmadas en la práctica real, y expone ciertas conclusiones acerca del trabajo a distancia en el Reino Unido. El autor predice que el crecimiento del trabajo a domicilio probablemente se concentrará en las áreas periféricas de la economía de mercado, e incluirá fundamentalmente un aumento en el número de asesores autónomos. El autor pide una acción inmediata para extender los derechos de protección a la minoría en aumento de los trabajadores a distancia en el Reino Unido, para que no sigan siendo una fuente subterránea de trabajo altamente cualificado, digno de confianza y disponible a poco precio.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0263-5577

Esta publicación se puede obtener en MCB University Press Limited, 62 Toller Lane, Bradford, West Yorkshire BD8 9B4, Reino Unido.

### 34

CONTROL DATA CORPORATION

“TELECOMMUTING”

en NEW PATTERNS OF WORK (editado por D. Clutterbuck),  
ALDERSHOT, GOWER, 1985, 127-136.

Esta antología contiene un artículo sobre trabajo a distancia aportado por la Corporación de Datos de Control, una de los pioneros en este campo. El artículo subraya que los microcomputadores están cambiando la geografía del trabajo, y pronostica una fuerza de trabajo del trabajo a distancia de casi 10 millones de personas solamente en los Estados Unidos para 1990. Los ahorros en energía, transporte, espacio y trabajo, son factores que han estimulado el proceso. Sin embargo, en el caso de la Corporación de Datos de Control, el propósito inicial fue el de retener y hacer una nueva formación para los trabajadores disminuidos. El artículo pone como ejemplo las estimaciones de que hay más de 2 millones de personas especializadas y anteriormente productivas en los Estados Unidos, que están ligados al domicilio por diversas razones. Su nueva formación y reempleo como trabajadores a distancia pudiera ahorrar al contribuyente aproximadamente 9.000 millones de dólares anualmente, solo en las contribuciones para la segu-

ridad social. La Corporación de Datos de Control puso en marcha un programa educativo basado en el ordenador para volver a formar a sus trabajadores desmuidos, y los equipó para trabajar a domicilio. El éxito de los programas de trabajo a distancia, dice, depende en gran medida de las relaciones empleado-trabajador. Sorprendentemente, sin embargo, los mayores obstáculos suelen provenir de los directores antes que de los empleados.

Idioma (s) del texto: inglés

ISBN: 0-566-02523-x

### 35

COSTELLO, C. B.

**WOMEN'S RESEARCH AND EDUCATION INSTITUTE, WASHINGTON  
HOME-BASED EMPLOYMENT: IMPLICATIONS FOR WORKING  
WOMEN**

WASHINGTON, 1987, iii, 20 págs.

Este informe conciso sobre el empleo con base en el domicilio, hace hincapié en las implicaciones para las mujeres que trabajan. Se examinan las motivaciones de los empleadores relativas al trabajo a distancia con base en el domicilio, al igual que el tema legal de si dichos trabajadores son realmente contratistas independientes. El futuro del trabajo a distancia está inevitablemente unido a las innovaciones tecnológicas. Si, por ejemplo, se mejoran los dispositivos de exploración óptica, podría disminuir la demanda de operadores de entrada de datos. Aunque los trabajadores a domicilio pueden recibir salarios o prestaciones comparables a los de los trabajadores de oficina, los autores no conocen ningún caso de trabajadores a domicilio con prestaciones y salarios comparables. Se discuten en la conclusión, los pros y los contras de las políticas para fomentar o desalentar el empleo con base en el domicilio.

Idioma(s) del texto: inglés

Esta publicación se puede obtener en el Women's Research and Education Institute (WREI), 1700 18th Street, NW, Washington, DC 20009, Estados Unidos.

### 36

COUNCIL OF EUROPE

**"TELEWORK"**

en PROTECTION OF PERSONS WORKING AT HOME, STRASBOURG, 1989, 69-73.

La principal razón para la expansión más pequeña que lo esperado del trabajo a distancia parece ser la duda de los empleadores en introducirlo, en vez de el rechazo de los sindicatos. Incluso en los países tales como el Reino Unido, donde dichos acuerdos de trabajo pueden introducirse como una forma de empleo autónomo, la incidencia permanece por debajo de las expectativas. Las diversas formas de trabajo a distancia no pueden ser uniformemente tratadas en la ley laboral, lo que puede explicar la falta de disposiciones legales o convenios colectivos para regular el trabajo a distancia. Por ejemplo, si solamente se protege el trabajo manual a domicilio (como es el caso de Austria y Suiza), entonces el trabajo a distancia no manual en el domicilio no está protegido. Una relación de empleo que exija dependencia personal del empleador además de la dependencia económica, puede excluir a los trabajadores a distancia. El informe pide una atención particular a la amplitud en la que las disposiciones legales son aplicables al trabajo a distancia en la República Federal de Alemania. Finalmente el informe señala que las personas altamente especializadas, en su mayoría trabajadores a distancia masculinos, probablemente alcancen una condición similar a la de los empleados regulares. La casi completa ausencia de protección legal afecta principalmente a los trabajadores a distancia femeninos.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 92-871-1718-7

Esta publicación se puede obtener en el Council of Europe, Boîte postale 431R6, 67006 Strasbourg Cedex, Francia. También se puede obtener en francés: La protection des travailleurs à domicile (ISBN 92-871-1717-9).

### 37

CRIMANDO, W.; GODLEY, S. H.

CATHOLIC UNIVERSITY OF AMERICA. D:ATA INSTITUTE  
USE OF COMPUTERS IN EXPANDING THE EMPLOYMENT  
OPPORTUNITIES OF PERSONS WITH DISABILITIES

WASHINGTON, 1984, 56 págs. (Examen de la Investigación de  
Rehabilitación).

Este documento de investigación analiza el uso de los ordenadores en la promoción de oportunidades de empleo para las personas disminuidas. Los trabajos donde los ordenadores no se utilizaban normalmente, están ahora en mayor medida a disposición de las personas disminuidas mediante el uso de los dispositivos basados en los ordenadores. También, la enseñanza con ayuda del ordenador (CAI) puede hacer que la formación en el trabajo sea más efectiva. Se

incluye una bibliografía con anotaciones sobre teleconmutación, empleo en la industria del ordenador, adaptaciones para hacer accesibles los ordenadores, ayudas y dispositivos, enseñanza con asistencia del ordenador y temas relacionados.

Idioma(s) del texto: inglés

Esta publicación se puede obtener en el D:ATA Institute, The Catholic University of America, 4407 8th Street, NE, Washington, DC 20017, Estados Unidos.

### 38

CROSS, T. B.; RAIZMAN, M.

**TELECOMMUTING: THE FUTURE TECHNOLOGY OF WORK**

HOMEWOOD (IL), DOW JONES-IRWIN, 1986, xi, 255 págs.

Este volumen revisa ampliamente el trabajo a distancia, definido como “la ejecución de una tarea de un puesto de trabajo en un lugar alejado de la oficina, transfiriendo a continuación electrónicamente los resultados a la oficina o a otra localización”. Los autores hacen alusión al trabajo remoto, trabajo de oficina a domicilio, trabajo a distancia, tareas localizadas independientemente y procesamiento de datos distribuidos a domicilio como otros términos que incluyen el trabajo a distancia. Después de examinar los factores tecnológicos y económicos que fomentan el trabajo a distancia, los autores analizan cómo favorece este a los negocios y a los empleados, qué tareas son adecuadas para el trabajo a distancia, quién hace el trabajo a distancia, cómo valoran los trabajadores a distancia su experiencia y las barreras que impiden el crecimiento del trabajo a distancia. Se trata a continuación la evolución de las posiciones de la dirección, el cambio en las actitudes de los trabajadores y el impacto sobre la organización sindical. Los problemas de la implantación incluyen la determinación de tareas adecuadas, el desarrollo de políticas de organización, la necesidad de una selección meticolosa, la formación de los trabajadores a distancia y las limitaciones naturales de las horas de trabajo impuestas por la vida social y familiar. Con objeto de crear un vínculo entre el trabajador a distancia y la empresa, los autores proponen la creación de grupos o clubs de trabajadores a distancia. La parte segunda del volumen incluye las tecnologías utilizadas en el trabajo a distancia, sus ventajas y desventajas y su probable evolución. Se incluye un manual de procedimiento, un glosario y una bibliografía.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-87094-645-5

**39**

CULLEN, K.; MORAN, R.; KENNY, S.; MURRAY, B.  
WORK RESEARCH CENTRE, DUBLIN; NATIONAL REHABILITATION  
BOARD, DUBLIN  
**TELEWORKING APPLICATIONS AND POTENTIAL (TEAPOT): A  
FEASIBILITY STUDY OF HOME-BASED AND CENTRE-BASED  
TELEWORK FOR PEOPLE WITH PHYSICAL DISABILITIES**  
DUBLIN, 1989, 1 v.

El proyecto TEAPOT llevó a cabo estudios de casos reales sobre la viabilidad de la utilización del trabajo a distancia para proporcionar y mejorar las oportunidades de empleo, en el domicilio y en el centro de trabajo, para los trabajadores disminuidos físicamente. Se centró la atención en las iniciativas a pequeña escala. El informe incluye los objetivos, las iniciativas del establecimiento del trabajo a distancia con base en el domicilio y en el centro de trabajo, la difusión de la información y las conclusiones. Los apéndices incluyen un perfil detallado de los trabajadores a distancia con base en el domicilio, consideraciones arquitectónicas a tener en cuenta al diseñar las áreas de trabajo en los domicilios para las personas disminuidas, datos sobre costes y una bibliografía.

Idioma(s) del texto: inglés

Esta publicación se puede obtener en el Work Research Centre, 11 Burgh Quay, Dublín 2, Ireland, o en el National Rehabilitation Board, 25 Clyde Road, Dublín 4, Irlanda.

**40**

CURSON, C.  
INSTITUTE OF PERSONNEL MANAGEMENT, LONDON  
**FLEXIBLE PATTERNS OF WORK** LONDON, 1986, xii, 340 págs.

Este libro analiza los diversos modelos flexibles de trabajo y las nuevas organizaciones del tiempo de trabajo, incluyendo el trabajo a distancia. Indica que aunque no hay nada esencialmente nuevo acerca del trabajo a domicilio (de acuerdo a un estudio reciente, casi 1,7 millones de personas, o un 7% de la fuerza del trabajo, en Inglaterra y Gales trabajan a domicilio), la naturaleza y extensión de este tipo de trabajo están experimentando cambios significativos debido a la introducción de nuevas tecnologías. La reducción de los costes de los terminales de ordenador y su creciente sofisticación, ha hecho que la transferencia de datos desde puntos remotos sea más segura y eficaz en términos de costes. Algunas de las empresas y expertos entrevistados se refirieron también a una mayor produc-

tividad y a unas menores tasas de errores del trabajo a distancia. Una empresa descubrió que 25 horas de trabajo a domicilio eran equivalentes a 40 horas de trabajo en la oficina, lo que equivale a una mejora de un 60% en la productividad. También se habló de una mayor satisfacción en el trabajo. Una empresa líder en software ha adoptado el trabajo a distancia para atraer a mujeres con familiares jóvenes, y para contratar a trabajadores con especialidades poco comunes, que de otra forma no se hubieran aprovechado. Se proporcionan detalles sobre experimentos de trabajo a distancia de IBM, Digital y Rank Xerox en el Reino Unido. Un capítulo relativo a la subcontratación, expone la condición legal de los contratistas independientes, cosa que es de gran relevancia para los trabajadores a distancia. Los tribunales del Reino Unido han establecido que los propósitos de las partes no pueden ser el único determinante de si un trabajador es un contratista independiente, ya que esto facilitaría evadir la legislación sobre empleo.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-85292-376-7

Esta publicación se puede obtener en IPM Distribution, George Philip Services Ltd., P.O. Box 1, Littlehampton, West Sussex BN17 7EN, Reino Unido.

#### 41

DAWSON, W.; TURNER, J.

AUSTRALIA. DEPARTMENT OF EMPLOYMENT, EDUCATION AND TRAINING. WOMEN'S RESEARCH AND EMPLOYMENT INITIATIVES PROGRAM

**WHEN SHE GOES TO WORK, SHE STAYS AT HOME: WOMEN, NEW TECHNOLOGY AND HOME-BASED WORK**

CANBERRA, AUSTRALIAN GOVERNMENT PUBLISHING SERVICE, 1989, viii, 86 págs.

Este informe está basado en un estudio llevado a cabo durante la segunda mitad del año 1988. Los autores analizan el contexto social en el que está teniendo lugar el trabajo a distancia, y las razones por las que el trabajo administrativo se está enviando al exterior en vez de hacerlo en la oficina. Se examinan a continuación las ventajas y desventajas del trabajo a distancia para las mujeres. Al analizar los salarios, condiciones de trabajo y seguridad social de las mujeres empleadas y autónomas (los dos grandes grupos de mujeres entrevistadas), los autores encontraron que el límite entre estos dos grupos es a menudo confuso, particularmente cuando se considera el derecho a prestaciones de guarderías y a

permiso por la duración del servicio. Los autores también examinan el futuro del trabajo a distancia, y exponen los puntos de vista de las mujeres relativos a cómo pudiera mejorarse su situación. Finalmente, exponen las diversas opciones de política e indican las recomendaciones para regular el trabajo a distancia y mejorar la situación de las mujeres trabajadoras a distancia. Se incluye un cuestionario sobre un estudio de trabajo a distancia.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-644-11862-5

## 42

DE BEER, A.; BLANC, G.

ASSOCIATION INTERNATIONALE FUTURIBLES, PARIS

AVENIR DU TRAVAIL A DISTANCE

(El futuro del trabajo a distancia)

PARIS, 1986, iv, 72 1. (Dossiers de Synthèse prospective No. 3)

Este estudio proporciona una visión sintética del trabajo a distancia, describiendo lo que el trabajo a distancia es y puede ser, sus formas organizativas, y las esperanzas y temores que inspira. Al discutir las definiciones, motivaciones, categorías de trabajo, equipo utilizado y la forma en que se organiza el trabajo a distancia, se hace referencia considerable a las experiencias específicas de trabajo a distancia en los países industrializados. Los autores sugieren que el trabajo a distancia en Francia debe limitarse, ya que la mayoría de la gente no tienen una habitación libre en el domicilio para trabajar. Los autores proponen que se haga una distinción entre el aislamiento profesional y social mediante la cual el trabajo a distancia pueda crear en conjunto unas condiciones más favorables para el trabajo de las que se tendrían si se consideraran otras formas distintas de las de el trabajo a distancia a domicilio. Los autores hablan de las normas legales existentes y de la remuneración que pudiera utilizarse para impedir que el trabajo a distancia conduzca a condiciones precarias de empleo y a una regresión social. Los autores predicen que se harán adaptaciones en las viviendas para adaptarse al trabajo a distancia; que el trabajo a distancia contribuirá a que una proporción significativa de la población viva en casas individuales en el campo; y que pudiera reducirse por el trabajo a distancia el tiempo de desplazamiento al trabajo en un 20%. Finalmente, para el futuro del trabajo a distancia, los autores ponen de relieve las políticas públicas en relación con el desarrollo urbano y las tarifas de telecomunicaciones. Recomiendan que las empresas tomen nota de la necesidad de un acuerdo entre las partes implicadas, que las prácticas de direc-

ción cambien para reflejar la autonomía generada por el trabajo a distancia, que el trabajo a distancia sea voluntario, y que se definan nuevos procedimientos para controlar la calidad del trabajo.

Idioma(s) del texto: francés

Esta publicación se puede obtener en la Association international futuribles, 55 rue de Varenne, 75341 Paris Cedex 07, Francia.

43

DeSANCTIS, G.

**“TELECOMMUTING PRIMER”**

en DATAMATION (New York), 29(10), octubre de 1983, 214-220.

Después de entrevistarse con ocho organizaciones que habían experimentado el trabajo a distancia, el autor analiza los trabajo que pueden hacerse mediante el trabajo a distancia, y examina las cualificaciones exigidas para un trabajador a distancia. Ella presenta a continuación algunas directrices iniciales sobre la gerencia de un proyecto de trabajo a domicilio. Una empresa debe llevar a cabo un estudio piloto entre un pequeño número de empleados, antes de decidir establecer una política formal sobre trabajo a distancia. La empresa debe tener una finalidad establecida y específica para este proyecto, estar preparada para el impacto del programa, y considerar la aceptación del empleado. La empresa debe también esforzarse para valorar las aptitudes de los clientes y parroquianos. Finalmente, la autora pone de relieve algunos temas claves relacionados con el trabajo a distancia, tales como las condiciones y la inspección del lugar de trabajo, retribución de los trabajadores a distancia, condiciones para la terminación del contrato o trasladados del trabajador a distancia, y formación.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0011-69-63

44

DEUTSCHER GEWERKSCHAFTSBUND, DUSSELDORF;

KOOPERATIONSSTELLE

GEWERKSCHAFTEN/HOCHSCHULEN, HAMBURG

**TELEARBEIT: ELEKTRONISCHE EINSIEDELEI ODER NEUE FORM DER PERSONLICHEN ENTFALTUNG?**

(Trabajo a distancia: ¿Reclusión electrónica o una nueva forma de desarrollo

personal?)

HAMBURG, 1988, 83 págs.

Este es el informe de una conferencia sobre trabajo a distancia organizada por la Confederación Alemana de Sindicatos (DGB) en diciembre de 1987. Incluye discursos, informes sobre grupos de discusión, diversos pequeños artículos y directrices para los comités de empresa. Los discursos y artículos incluyen temas legales, implicaciones sociales, formas posibles del trabajo a distancia (trabajo a domicilio, oficinas satélites, centros en los suburbios), implicaciones para las mujeres, futuras tendencias y organización del trabajo. Las directrices legales citan las secciones relevantes de la Ley de Constitución de Trabajos para los comités de empresa antes y durante la introducción del trabajo a distancia.

Idioma(s) del texto: alemán

Esta publicación se puede obtener en el Deutscher Gewerkschaftsbund, Bundesvorstand, Hans-Böckler-Strasse 39, 4000 Dusseldorf 30, República Federal de Alemania. También se puede obtener en el Kooperationsstelle Gewerkschaften/Hochschulen, Besenbinderhof 56, 2000 Hamburg 1, República Federal de Alemania.

## 45

DI MARTINO, V.

### **“SALUTE E QUALITA DELLA VITA: LA DIMENSIONE CASA IN EUROPA”**

(El domicilio en Europa: relación con la salud y la calidad de la vida)  
en DIFESA SOCIALE (Rome), (1), 1988, 49-57.

Tradicionalmente, el domicilio ha sido un indicador clave de la calidad de vida. La industrialización desplazó la atención hacia el centro de trabajo considerándolo como una fuente de condiciones económicas y sociales. Las condiciones de vida llegaron a ser un producto secundario de las condiciones de trabajo, y el domicilio llegó a ser un lugar marginal. Esta trama, dice el autor de este artículo, está siendo profundamente modificada por las innovaciones tecnológicas de las últimas décadas, y su impacto en la organización del trabajo y la vida. La situación actual, caracterizada por la centralización industrial, concentración urbana, problemas de alojamiento y largas horas gastadas en el desplazamiento al trabajo probablemente se vean positivamente afectadas. Aunque el trabajo a distancia se está desarrollando más despacio de lo que se había esperado, hay señales de que constituirá una característica importante en la forma futura de vida de Europa.

Idioma(s) del texto: italiano  
Idioma(s) del resumen: inglés

#### **46**

DI MARTINO, V.

**“TELELAVORO”**

(Trabajo a distancia)

en ECONOMIA E LAVORO (Venice), 16(4), octubre-diciembre de 1982, 105-111.

Este artículo examina las diversas formas en las que se organiza el trabajo a distancia –trabajo a domicilio, centros en los suburbios, centros comunitarios o satélites– y analiza su impacto sobre las condiciones de trabajo, la vida social, las categorías especiales de trabajadores tales como las mujeres, y finalmente sobre el transporte y el desplazamiento al trabajo. También se destaca el papel posible de las partes sociales, juntamente con la necesidad de información y consulta de todos los implicados. El autor subraya que el trabajo a distancia no debe abordarse de forma determinista, sino que deben explorarse las oportunidades y alternativas de forma que se identifiquen soluciones adecuadas para el empleador y los trabajadores implicados.

Idioma(s) del texto: italiano

#### **47**

DIEBOLD AUTOMATED OFFICE PROGRAM, NEW YORK  
**OFFICE WORK IN THE HOME: SCENARIOS AND PROSPECTS FOR  
THE 80'S**

NEW YORK, DIEBOLD GROUP, 1981, 33 págs.

A pesar de la considerable publicidad sobre el concepto del trabajo a distancia, un estudio, basado en entrevistas con personas que trabajan a domicilio y con sus directores, descubrió que pocas empresas están llevando a cabo realmente experimentos formales para las opciones de trabajo a distancia. El informe identifica las más importantes ventajas y desventajas de la opción para el trabajo a domicilio desde el punto de vista del empleado y la dirección. A menudo las responsabilidades familiares y personales anulan la preferencia personal de elegir la opción del trabajo a domicilio, pero muchos empleados prefieren la atmósfera informal en la casa y la flexibilidad para trabajar sus propias horas. Se describen las características pertinentes de los individuos y tareas que son buenos candidatos para el trabajo a distancia. El candidato ideal es un profesional con un alto

grado de autodisciplina y lealtad a la empresa. Se describen en detalle varios ejemplos de programas de trabajo a distancia experimentales llevados a cabo por empresas. Finalmente, se presentan las directrices para la actuación de organizaciones que consideren opciones de trabajo a distancia para sus empleados. El informe deduce que el trabajo a domicilio es una opción viable para ciertos trabajos y ciertos individuos.

Idioma(s) del texto: inglés

#### **48**

DOBBERTHEIN, M.  
DEUTSCHER GEWERKSCHAFTSBUND. LANDESBEZIRK  
BADEN-WURTTEMBERG  
**TELEHEIMARBEIT: ELEKTRONISCHE HEIMARBEIT - GEFAHR ODER  
CHANCE?**  
(Trabajo a distancia en el domicilio: trabajo electrónico a domicilio - ¿cambios o  
una oportunidad?)  
STUTTGART, 1985, 38 págs.

La Confederación Alemana de Sindicatos (DGB) publicó este folleto para proporcionar una valoración del trabajo electrónico a domicilio desde el punto de vista sindical, y señalar las medidas de política necesarias. El autor se concentra en las características potenciales negativas del trabajo electrónico a domicilio, tales como bajos salarios, falta de prestaciones de seguridad social, pérdida de especialización de las mujeres, falta de desarrollo de la carrera, erosión de las medidas protectoras para los trabajadores, precaria condición de empleo, baja estabilidad de trabajo y aislamiento. El último capítulo ofrece una guía para acción sindical. Se incluyen las secciones pertinentes de la Ley de Constitución de Trabajos. El autor subraya que, a pesar de los límites de la legislación actual y la casi no existencia de organización de trabajadores a domicilio, no se debería abandonar la acción sobre el progreso social.

Idioma(s) del texto: alemán

Esta publicación se puede obtener en el Deutscher Gewerkschaftsbund, Landesbezirk Baden-Württemberg, Willi-Bleicher-Strasse 20, 7000 Stuttgart 1, República Federal de Alemania.

**49**

DOBBERTHIEN, M.

“ZURUCK ZUR HEIMARBEIT?”

(¿Vuelta al trabajo a domicilio?)

en WSI MITTEILUNGEN (Stuttgart), 36(6), junio de 1983, 387-388.

El autor no está de acuerdo con la implantación por el Gobierno Estatal de Baden-Wurttemberg de un experimento modelo para centros de trabajo descentralizados que utilizan máquinas de teletexto. En vista de la actitud reticente de la industria privada, el sector público ha asumido la responsabilidad del experimento. El autor critica el uso de fondos públicos para esta finalidad, destaca la oposición de los sindicatos, subraya los costes, y llama la atención sobre temas pertinentes legales y político-sociales. Se describen los inconvenientes del trabajo a distancia para las mujeres, tales como la pérdida de especialización, aislamiento y la doble carga de las tareas domésticas y el trabajo. En opinión del autor, los fondos públicos estarían mejor empleados en el mantenimiento de los centros de trabajo existentes.

Idioma(s) del texto: alemán

ISSN: 0342-300X

**50**

DOSTAL, W.

“TELEARBEIT: ANMERKUNGEN ZUR ARBEITSMARKTRELEVANZ  
DEZENTRALER INFORMATIONSTATIGKEIT”

(Trabajo a distancia: Notas sobre la aplicabilidad del trabajo de tecnología de información descentralizada al mercado laboral)

en MITTEILUNGEN AUS DER ARBEITSMARKT - UND  
BERUFSFORSCHUNG (Stuttgart), 18(4), 1985, 467-480.

El trabajo a distancia es un fenómeno muy divulgado y escasamente puesto en práctica. Una valoración crítica de los límites y posibilidades del trabajo a distancia depara los resultados siguientes: (1) el trabajo a distancia “puro” no tiene posibilidades de ser puesto en práctica en este siglo; (2) se desarrollarán formas mixtas de trabajo a distancia en las que las tareas tradicionales de oficina serán alejadas en el tiempo y en la localización, y el trabajo independiente estará más estrechamente unido a la tecnología de la información; (3) el trabajo a distancia de personas con poca especialización tales como los mecanógrafos, solamente será de interés para los empleadores, si los costes se reducen significativamente; (4) por otro lado, el trabajo a distancia durante un período de tiempo establecido,

puede llegar a ser de interés para los trabajadores altamente cualificados, especialmente para los programadores y directores. A causa de la escasez de dichos trabajadores pueden obtenerse atractivas condiciones de empleo. Los ejemplos del trabajo a distancia indican también un movimiento hacia el trabajo a distancia mixto para las tareas complejas. Hay poco que ganar reviviendo el trabajo tradicional a domicilio utilizando las telecomunicaciones.

Idioma(s) del texto: alemán

Idioma(s) del resumen: inglés, francés

ISSN: 0340-3254

## 51

DURAND, J. P.; DURAND, J.; FARRO, A.; MACLOUF, P.; SHAPIRO, R.

**TRAVAIL A DOMICILE**

(Trabajo a domicilio)

LIMOGES, UNIVERSITE DE LIMOGES, 1980-2, 2 v.

El volumen preliminar (1980) de este informe, indica que el trabajo a distancia estaba aún en una etapa experimental en Francia, y enfrentándose a cierto número de inconvenientes, incluyendo la insatisfactoria infraestructura nacional de telecomunicaciones, y una preocupación por el cambio por parte de los trabajadores y empleadores. El informe final, publicado en 1982, incluye un capítulo sobre el trabajo a distancia. Después de revisar la experiencia de otros países, en particular la del Reino Unido y la de los Estados Unidos, examina los experimentos realizados en Francia por un pequeño número de empresas en la banca, los sectores de seguros y de tecnología de la información, y analiza las motivaciones, métodos, acuerdos contractuales y resultados. Entre los factores que retrasan el desarrollo del trabajo a distancia en Francia, cita la falta de disposición de la dirección de aceptar cualquier dilución de su autoridad o de lealtad hacia la empresa, así como también las preocupaciones y dudas de los trabajadores, y la oposición de los sindicatos.

Idioma(s) del texto: francés

Esta publicación se puede obtener en la Université de Limoges, Allée André-Maurois, Limoges, France.

## 52

EDER, P. F.

**"TELECOMMUTERS: THE STAY-AT-HOME WORK FORCE OF THE**

**FUTURE”**

en FUTURIST (Bethesda), 17(3), junio de 1983, 30-32

Este artículo examina la viabilidad, ventajas y desventajas del trabajo a distancia, centrándose en las experiencias en los Estados Unidos. Sugiere que el trabajo a distancia puede resolver algunos problemas críticos relativos a la conservación de la energía y la productividad, y puede proporcionar oportunidades de trabajo a personas que quieren o tienen que estar en el domicilio, tales como ciertos minusválidos. También trata alguna de las desventajas del trabajo a distancia, incluyendo los sentimientos de aislamiento entre los trabajadores, la perdida de supervisión y los “vaivenes del trabajo”. Se citan otros problemas relacionados con el trabajo a distancia: la falta de un software adecuado; acceso limitado o carencia de él a fuentes de referencia y a la asistencia en el domicilio de especialistas de informática; temas legales complejos relativos a la responsabilidad por la información manejada; y las dificultades de establecer una oficina en el domicilio.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0016-3317

53

EGGER, J.

**“TELEARBEIT - EIN NEUES PHANOMEN DER ARBEITSWELT”**

(Trabajo a distancia - Un nuevo fenómeno en el mundo del trabajo)

en RECHT DER ARBEIT (Vienna), 37(2), abril de 1987, 97-106.

Este artículo examina los aspectos organizativos, técnicos, y legales del trabajo a distancia en Austria, y los aspectos positivos y negativos. Deduce que hay dos tipos principales de trabajo a distancia. El primero es el establecimiento de empresas independientes que luego trabajan bajo un subcontrato. El segundo es el empleo directo de trabajadores a distancia bajo diversas condiciones legales. En opinión del autor se limitarían las controversias acerca de esta nueva forma de trabajo, siempre y cuando los trabajadores a distancia estén empleados bajo “condiciones de empleo regular”. Donde el trabajo a distancia, sin embargo, toma la forma de contratos que escapan de la valoración legal, se requerirían iniciativas legislativas. Como ejemplo para dicha legislación futura, se presentan las propuestas contenidas en la Petición de los Ciudadanos de Hamburgo.

Idioma(s) del texto: alemán

**54**

ELLING, M.

**“REMOTE WORK/TELECOMMUTING: A MEANS OF ENHANCING THE QUALITY OF LIFE, OR JUST ANOTHER METHOD OF MAKING BUSINESS MORE BRISK?”**

en ECONOMIC AND INDUSTRIAL DEMOCRACY (Londres), 6(2), mayo de 1985, 239-249.

Este artículo reproduce un documento presentado en una conferencia sobre mujeres, trabajo y mecanización celebrada en Italia en 1984. Se examinan las ventajas y desventajas del trabajo a distancia así como las perspectivas de su desarrollo posterior a la luz de la experiencia sueca. El artículo analiza en particular los factores culturales, sociales, tecnológicos y económicos que probablemente promocionen el desarrollo de este tipo de trabajo. También examina las actitudes de los sindicatos. Después de subrayar las aspiraciones divergentes de las empresas y los individuos, el primero buscando la rentabilidad y el último las mejoras en la calidad de la vida, el autor llega a la conclusión de que pudiera ser posible encontrar fórmulas que combinen una mayor libertad de acción con la necesaria protección social.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0143-831X

**55**

ELLING, M.

ARBETSLIVSCENTRUM STOCKHOLM

**WOMEN, WORK AND COMPUTERIZATION, “REMOTE WORK”**

STOCKHOLM, 1984, 13 l. (Documentos de Trabajo)

Según estos documentos de trabajo, las tareas tales como el procesamiento de datos, pueden, desde un punto de vista simplemente técnico, pueden ser realizadas exactamente igual en el domicilio o en los centros de los suburbios, así como en el centro de trabajo central. A la larga, la expansión del trabajo a distancia puede dar lugar a grandes cambios en la sociedad, las relaciones de producción y la vida familiar. El documento cita cinco grandes estrategias de los empleadores: una estrategia de amortiguación o moderación para tratar las sobrecargas de trabajo de las puntas; separación de operaciones auxiliares específicas; contratación de mano de obra especializada; evitación de impuestos importantes y costes de la seguridad social; y, principalmente en el sector público, una política regional y del mercado de trabajo de reubicación de trabajos en áreas deprimidas. Final-

mente, el documento analiza las actitudes de los sindicatos hacia el trabajo a distancia en la República Federal de Alemania, Suecia y el Reino Unido.

Idioma(s) del texto: inglés

Esta publicación se puede obtener en el Swedish Center for Working Life, Box 5606, 114 86 Stockholm, Suecia.

## 56

ENGSTROM, M. G.; ERIKSSON, G.; JOHANSON, R.

NORDISKA INSTITUTT FOR SAMHÄLLSPLANERING, STOCKHOLM  
**HEM-OCH DISTANSARBETE: OMFATTNING, STRUKTUR OCH  
TENDENSER**

(Trabajo a distancia y a domicilio: amplitud, estructura y tendencias)  
STOCKHOLM, NORDPLAN, 1989, 80 págs.

Este informe de investigación intenta determinar la extensión del trabajo, incluyendo el trabajo a distancia, que se realiza total o parcialmente a domicilio en Suecia, y analizar el desarrollo del trabajo a domicilio. La investigación se divide en varias partes: la extensión y estructura del trabajo a domicilio; una descripción de la relación de empleo y las experiencias de los trabajadores a domicilio; una valoración de los estímulos y constreñimientos que afectan al desarrollo del trabajo a domicilio; un análisis de cómo debe desarrollarse en el futuro el trabajo a distancia y a domicilio; y un análisis de las consecuencias de su futuro desarrollo.

Idioma(s) del texto: sueco

Esta publicación se puede obtener en el Nordiska Institutt för Samhällsplanering (NORDPLAN), Box 1658, 111 86 Stockholm, Suecia.

## 57

ENGSTROM, M. G.; ERIKSSON, G.; JOHANSON, R.

SWEDISH WORK ENVIRONMENT FUND; SWEDISH COUNCIL FOR  
BUILDING RESEARCH

**WORKING FLEXIBLE HOURS IN TIME AND SPACE: THE EXTENT  
AND STRUCTURE OF REMOTE WORK. A SUMMARY**  
STOCKHOLM, 1989, 29 págs.

Esta publicación examina el desarrollo del trabajo a distancia y a domicilio que en su mayoría se encuentra en el extenso sector de servicios. Los autores hablan de las fuerzas impulsoras detrás del trabajo a distancia y a domicilio con base en

el ordenador, tales como la tecnología de la información, el horario apretado de las personas individuales, y el crecimiento de la flexibilidad corporativa. Al mismo tiempo, hay factores de moderación que equilibran y, en cierta medida, contrarrestan los desarrollos. Estos incluyen las actitudes de los empleados, sindicatos y empleadores así como también la legislación. Basándose en los resultados de una investigación sobre las condiciones de vida realizada por la Oficina Central Sueca de Estadísticas, que incluye cuestiones sobre trabajo con base en el domicilio, se hace una valoración de la extensión del trabajo a distancia y de sus implicaciones para el diseño del domicilio, los sistemas de tráfico, el cambio social y el crecimiento regional.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 91-87460-37-8

Esta publicación se puede obtener en el Swedish Work Environment Fund, Box 1122, 111 81 Stockholm, Sweden (documento nº 64-19-279).

## 58

EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS

**TELEWORK: IMPACT ON LIVING AND WORKING CONDITIONS**

DUBLIN, 1984, 324 págs.

Este informe de investigación expone los resultados del primer amplio estudio europeo sobre trabajo a distancia. La parte I contiene estudios de casos seleccionados sobre trabajo a distancia en Dinamarca, la República Federal de Alemania, Italia, los Países Bajos y el Reino Unido, con referencias a Noruega, Suecia y los Estados Unidos. La parte II se centra en Francia, examinando el contexto social, económico y político, y las actitudes hacia la descentralización del trabajo, y tratando los diversos experimentos de trabajo a distancia allí, incluyendo el centro de trabajo a distancia de Marne-La-Vallée. Propone una tipología de cuatro categorías para el trabajo a distancia: intervención social (comprendiendo trabajos de baja especialización para la persona ligada al domicilio o para el disminuido); trabajo a distancia orientado a la compensación (fundamentalmente trabajos administrativos de bajo nivel); trabajo a distancia orientado a la localización (unido con la distribución); y trabajo a distancia apartado (trabajos altamente especializados en el sector de la información). La parte III examina los objetivos actuales y la dinámica del trabajo a distancia y las perspectivas futuras. Siete apéndices proporcionan información adicional sobre Francia, Italia, el Reino Unido, y los Estados Unidos, sobre una lista de tecnologías y trabajos que

pueden descentralizarse, sobre una metodología de investigación y una extensa bibliografía.

Los informes de evaluación del gobierno, de los grupos sindicales y de los empleadores subrayan los temas de política implicados y la acción posterior a desarrollar.

Idioma(s) del texto: inglés

Puede pedirse esta publicación a la European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Loughlinstown House, Shankill, Co. Dublin, Irlanda. También se puede obtener en Francia (*Télétravail: Impacts sur les conditions de vie et de travail*).

## 59

**EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS**

**TELEWORK: THE VIEWS AND STANDPOINTS OF THE SOCIAL PARTNERS AND THE WORKFORCE AND THE POTENTIAL FOR DECENTRALISED ELECTRONIC WORKING IN THE EUROPEAN OFFICE**

DUBLIN, 1988, xix, 159, 29 págs. (Series de Documentos de Trabajo nº 88/15/EN)

Este informe explora las opiniones de los empleadores, sindicatos y trabajadores que pudieran verse implicados en el trabajo a distancia en el futuro. Estudia la situación en Francia, la República Federal de Alemania, Italia y el Reino Unido. Se discuten con gran detalle los temores, reservas y críticas de los sindicatos, por un lado, y las expectativas cautelosas de las organizaciones de empleadores por el otro. Los sindicatos de los cuatro países consideran de urgente necesidad la legislación y actuación normativa. También piden una implicación real al introducir las nuevas tecnologías, incluyendo el trabajo a distancia. El informe enumera las áreas en las que son necesarias una posterior experimentación e investigación. Los apéndices incluyen diez tablas analíticas y una bibliografía de 30 páginas.

Idioma(s) del texto: inglés

Esta publicación se puede obtener en la European Foundations for the Improvement of Living and Working Conditions, Loughlinstown House, Shankill, Co. Dublin, Irlanda. También se puede obtener en Alemania.

**60**

FARTHMANN, F.

**“GESELLSCHAFTLICHE ASPEKTE DER TELEARBEIT”**

(Aspectos sociales del trabajo a distancia)

en DIE BETRIEBSWIRTSCHAFT (Stuttgart), 44(4), abril de 1984, 541-552.

Este artículo, redactado por el Ministro de Trabajo, Salud y Asuntos Sociales del Estado de Westphalia del Rhine norte, habla sobre una amplia gama de temas suscitados por el trabajo a distancia. En opinión del autor, el trabajo a distancia no llegará a ser un fenómeno extendido en los próximos años cercanos, pero sin embargo requerirá atención, ya que potencialmente es de tan largo alcance como la introducción de la red postal. El trabajo a distancia no puede prohibirse por ley, por eso debe planearse en la forma más provechosa para la sociedad. El trabajo a distancia no debe disminuir la protección legal de los trabajadores. El autor pide una seria discusión pública de los temas.

Idioma(s) del texto: alemán

ISSN: 0342-7064

**61**

FARWELL, D. C.; FARWELL, B. M.

**“TELECOMMUTING”**

en ENCYCLOPEDIA OF LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE (editada por A. Kent), 43 (Suplemento 8), 1988, MARCEL DEKKER, NEW YORK, 202-213.

Este artículo define el trabajo a distancia como el uso de un ordenador a domicilio para unir a las personas por medio de una línea telefónica a su trabajo. El desplazamiento resultante en la localización del trabajo tiene las consecuencias de ir razonablemente más allá de la relación empleado-empleador. El impacto del trabajo a distancia, sin embargo, recae más fuertemente en los trabajadores individuales, y requiere un ajuste físico y mental. La carga puede ser particularmente pesada sobre las mujeres. El artículo analiza en detalle las ventajas y desventajas para el trabajador individual y la vida familiar, para la organización o empresa en términos de estrategias de dirección, costes generales y organización sindical, y para la sociedad en términos de infraestructura, instalaciones comunitarias, disposición por zonas, legislación laboral y empleo.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-8247-2043-1

**62**

FOEGEN, J. H.

**“MENACE OF HIGH-TECH EMPLOYMENT”**

en *FUTURIST* (Bethesda), 21(5), septiembre-octubre de 1987, 38-40.

El autor argumenta que la alta tecnología plantea una amenaza especial para los trabajadores de oficina —que se espera que supongan el 90% de la fuerza de trabajo de América para el año 2000— mediante la erosión de sus condiciones de trabajo y prestigio laboral. Se estimó que los trabajadores a distancia eran como mínimo 7,2 millones en 1985, de los que alrededor de 6 millones eran autónomos; solamente IBM tiene instaladas 8.000 terminales en los domicilios de los empleados. Los ahorros en el tiempo de desplazamiento y en gasolina difícilmente compensan las pérdidas potenciales para los trabajadores a distancia, si los empleadores intentan reducir el seguro de salud, la licencia por enfermedad y los costes de pensión tratando a dichos empleados como contratistas independientes. Además de las tensiones, fatiga ocular y problemas del esqueleto y musculares por tener que trabajar largas horas con los terminales del ordenador, los trabajadores a distancia también se enfrentan a la amenaza para la calidad de la vida de trabajo mediante una estrecha comprobación informatizada de su trabajo. Los temores de desempleo de alta tecnología han conducido a un interés renovado entre los trabajadores de oficina en la sindicalización. Algunos trabajadores a distancia se han sindicado.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0016-3317

**63**

FORESTER, T.

**“MYTH OF THE ELECTRONIC COTTAGE”**

en *FUTURES* (Guildford), 20(3), junio de 1988, 227-240.

Las predicciones que el trabajo a domicilio ligado al ordenador se expandería rápidamente no se han cumplido. Este artículo establece que una razón principal es que dichas previsiones ignoraban ciertos puntos básicos; tales como el hecho de que la inmensa mayoría de personas viven en pequeñas casas inadecuadas para el trabajo a domicilio; que el trabajo a domicilio es en gran medida un asunto de la clase media; y que la tendencia en la mayoría de las estructuras corporativas es hacia la centralización. Además, el trabajo a domicilio puede implicar serios problemas psicológicos para los trabajadores a distancia, haciendo difícil para ellos mantener el ritmo especialmente a largo plazo. Sin embargo, puede

haber un pequeño pero constante aumento en el número de personas que hacen algo, en vez de la totalidad, de su trabajo a domicilio, cuando los modelos de trabajo flexible lleguen a estar más extendidos, y más personas intenten obtener “lo mejor de ambos mundos”.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0016-3287

#### 64

FROSCHLE, H. P.; KLEIN, B.

FRAUNHOFER-INSTITUT FUR ARBEITSWIRTSCHAFT UND  
ORGANISATION, STUTTGART

**SCHAFFUNG DEZENTRALER ARBEITSPLATZE UNTER EINSATZ VON  
TELETEX: KURZFASSUNG DES ABSCHLUSSBERICHTES**

(La creación de centros de trabajos descentralizados utilizando el teletex: resumen del informe final). STUTTGART, 1986,13 l.

Este informe resume los datos de un estudio de un caso sobre trabajo a distancia por el Gobierno del Estado de Baden-Württemberg. La primera fase del estudio implicó la contratación de organizaciones participantes. La segunda fase se hizo durante un período de dos años. Ya que los centros de trabajos descentralizados se consideraban viables, el reto principal fue organizativo en vez de técnico. Los problemas encontrados con el trabajo a distancia fueron considerados similares a los ya reconocidos en las organizaciones de trabajo con base en el domicilio. Se observó que las oficinas sucursales y las de los centros de los suburbios eran mejores organizaciones que los centros de trabajo a distancia en el domicilio. No se considera probable que el trabajo a distancia se implante ampliamente.

Idioma(s) del texto: alemán

Esta publicación se puede obtener en el Fraunhofer-Institute für Arbeitswirtschaft und Organisation, Nobelstrasse 12, 7000 Stuttgart 80, República Federal de Alemania.

#### 65

FUNDACION PARA EL DESARROLLO DE LA FUNCION SOCIAL DE  
LAS COMUNICACIONES, MADRID

**TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y DISCAPACIDAD**

MADRID, 1989, 17 págs.

Este documento presenta las conclusiones de un seminario de 1989 sobre la tecnología de la información y la discapacidad. Se analiza el trabajo a distancia desde dos perspectivas diferentes: (1) la de las personas disminuidas junto con la oferta del trabajo a distancia de nuevas posibilidades de colaboración entre los sectores públicos y privados; y (2) la de las propuestas para una experiencia de trabajo a distancia experimental, precedida por la recopilación de información y análisis de las condiciones adecuadas de trabajo y la condición legal. Se analizan también las ventajas y desventajas de las nuevas tecnologías de la telecomunicación e información con respecto al trabajo a distancia, y se hacen recomendaciones relativas a aspectos tales como las normas ergonómicas, la necesidad de regulación, formación y la creación de centros de promoción de empleo.

Idioma(s) del texto: español

Esta publicación se puede obtener en la Fundación para el Desarrollo de la Función Social de las Comunicaciones (FUNDESCO), Calle Alcalá 61, 28014 Madrid, España.

## 66

**GARCIA VISO, M.; PUIG DE LA BELLACASA, R.  
FUNDACION PARA EL DESARROLLO DE LA FUNCION SOCIAL DE  
LAS COMUNICACIONES, MADRID  
EMPLEO, DISCAPACIDAD E INNOVACION TECNOLOGICA:  
EL HORIZONTE LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
Y LAS NTI  
MADRID, 1989, 319 págs.**

Este libro se preparó para un seminario de 1989 sobre las tecnologías de información y discapacidades (ver la anotación precedente). Se examina el potencial de las tecnologías de la información para ayudar a generar oportunidades de empleo para el minusválido, incluyendo consideraciones ergonómicas al establecer puestos de trabajo para los minusválidos. Se analiza la situación en España, y se describen experiencias de trabajo a distancias con minusválidos en Dinamarca, Francia y el Reino Unido.

Idioma(s) del texto: Español

ISBN: 84-86094-47-X

Esta publicación se puede obtener en la Fundación para el Desarrollo de la Función Social de las Comunicaciones (FUNDESCO), Calle Alcalá 61, 28014 Madrid, España.

**67**

GIL GORDON ASSOCIATES, MONMOUTH JUNCTION

**TELECOMMUTING REVIEW: THE GORDON REPORT**

ALTADENA, TELESPLAN PUBLISHING CORPORATION, páginas de hojas sueltas.

Este boletín mensual ofrece estudios de casos reales sobre programas de trabajo a distancia patrocinados por empleadores, e informes sobre novedades normativas y legales relativas al trabajo a distancia. Hace una descripción de la información general sobre productos y servicios que facilitan o son adecuados para el trabajo a distancia, y examina las tendencias actuales de investigación en este área. Informa también sobre el crecimiento del trabajo no tradicional o trabajo "flexible".

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 8756-7431

Este boletín se puede obtener en TeleSpan Publishing Corporation, 50 West Palm Street, Altadena, California 91001, Estados Unidos.

**68**

GITTER, W.; HERRMANN, H.; LOHMAR, U.

INSTITUT DER DEUTSCHEN WIRTSCHAFT, COLOGNE

**TELEARBEIT**

(Trabajo a distancia)

Cologne, Deutscher Instituts-Verlag, 1985, 47 págs. (Beiträge zur Gesellschafts - und Bildungspolitik nº 109)

La Sección I de este documento trata los desarrollos técnicos que hacen viable el trabajo a distancia, y la admisión del trabajo a distancia por los órganos representativos de los trabajadores y empleadores. La Sección II trata los aspectos legislativos sociales y laborales del trabajo con ordenadores a domicilio. El grado de protección legal proporcionada es considerado como una función de la condición contractual del trabajador a distancia. La Sección III expone el significado de esta forma de trabajo para las mujeres. En general, las actitudes de las mujeres hacia el trabajo a distancia fueron positivas, aunque se observó un peligro de aislamiento. El grado en el que las ventajas superan a las desventajas dependen de si el trabajo a distancia es realizado solamente en el domicilio, o en oficinas satélites o de los suburbios. La solución preferida es la de las oficinas en los suburbios. La expansión del trabajo a distancia depende del mercado laboral y de la extensión en la que el trabajo a distancia es aceptado entre los trabajadores.

Se reconoce que las mujeres son ideales para el trabajo a distancia, a pesar del hecho de que implica compleja tecnología, que hasta ahora ha sido una propiedad masculina exclusiva. El trabajo a distancia ofrece oportunidades para las mujeres, y no debe combatirse su desarrollo.

Idioma(s) del texto: alemán

ISBN: 3-602-24859-3

Esta publicación se puede obtener en el Deutscher Instituts-Verlag, Postfach 510670, 5000 Cologne 51, República Federal de Alemania.

**69**

GOLDMANN, M.; RICHTER, G.

COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES

**TELEHOMEWORK BY WOMEN: RESULTS OF AN EMPIRICAL STUDY  
IN GERMANY**

BRUSSELS, 1986, 27 págs. (Documentos Provisionales FAST nº 120)

El trabajo a distancia a domicilio, es frecuentemente considerado como particularmente adecuado para las trabajadoras de oficina femeninas. Este documento indica que asumir esta hipótesis da lugar a dos consideraciones básicas. Primera, las mujeres frecuentemente cogen el trabajo de oficina y las tareas administrativas porque solamente se necesitan bajas cualificaciones y porque fácilmente puede descentralizarse a causa de que se necesita poca supervisión. Segunda, las mujeres están particularmente interesadas en combinar las responsabilidades familiares y de trabajo. El documento examina estas consideraciones a la luz de un estudio que incluye a seis empresas de impresión y a 23 trabajadores a distancia a domicilio que trabajan en la composición y producción de textos. Revisa las consideraciones sociales, tecnológicas y económicas, así como también sus aspectos positivos y negativos. Aunque las mujeres trabajadoras a distancia entrevistadas subrayan las desventajas de las condiciones de trabajo, estos inconvenientes parecen estar superados por la principal ventaja del tiempo flexible. El estudio saca a relucir la demanda de los trabajadores a distancia de medidas reguladoras en el campo del trabajo a distancia en general, y del trabajo a distancia a domicilio en particular.

Idioma(s) del texto: inglés

Esta publicación se puede obtener en FAST, Directorate-General for Science, Research and Development, Commission of the European Communities, 200 rue de la Loi, 1049 Brussels, Bélgica.

**70****GORDON, G. E.; KELLY, M. M.****TELECOMMUTING: HOW TO MAKE IT WORK FOR YOU AND YOUR COMPANY****ENGLEWOOD CLIFFS, PRENTICE-HALL, 1986, xx, 228 págs.**

Después de describir brevemente cuatro tendencias detrás del crecimiento y potencial del trabajo a distancia (cambios en la tecnología de información, en corporaciones, en empleados y el crecimiento explosivo de los ordenadores personales en la oficina), los autores subrayan los beneficios del trabajo a distancia: mejora en la retención de empleados capacitados, reducción en los costes inmobiliarios, aumento en la productividad y mayor flexibilidad de trabajo. Examinan una amplia gama de localizaciones de trabajo a distancia, prestándose una atención especial a las ventajas y desventajas del domicilio como lugar de trabajo. Estas localizaciones de trabajo a distancia pueden también tomar la forma de oficinas satélite, oficinas sucursales e incluso centros de trabajo en los suburbios. El libro explica los trabajos que se acomodan mejor al trabajo a distancia, y proporciona información sobre cómo elegir a las personas adecuadas para trabajar desde un emplazamiento remoto. Con objeto de hacer una mejor formación de los empleados y directores para los programas de trabajo a distancia, se dan ejemplos de supervisión a distancia. Ya que es importante mantener un buen flujo de información entre el trabajador a distancia y la oficina, se describe cómo las reuniones, las visitas periódicas a la oficina, y el correo electrónico y de expresiones pueden mantener a los trabajadores a distancia unidos a la oficina. Además, se examinan detalles de la planificación logística y técnica del trabajo a distancia, y las implicaciones del uso del trabajo a distancia para ayudar a aumentar la productividad. Finalmente, se presentan las implicaciones para el trabajo a distancia en los años 90.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-13-902339-9

**71****GROUPE TELEMAQUE, PARIS****BUREAU D'UN TELETRAVAILLEUR****(La oficina de un trabajador a distancia)****PARIS, 1989, 9 págs.**

Este documento se presentó por un grupo de estudios arquitectónicos en un seminario sobre las realidades económicas del trabajo a distancia, celebrado en Pa-

rís en abril de 1989. Examina las posibles repercusiones del trabajo a distancia y las nuevas formas de organización del trabajo en relación con el diseño del domicilio y de los centros de trabajo. Los autores proponen unas organizaciones estructurales alternativas que pueden hacerse, por ejemplo en el establecimiento de viviendas suburbanas y en el establecimiento de las denominadas "ciudades tecnológicas" situadas en la zona fronteriza entre Francia, la República Federal de Alemania y Luxemburgo. Diversos temas componen el telón de fondo del estudio: la creciente movilidad de la población europea; la confusión de los repartos de tiempo entre el trabajo, la formación, el ocio y el consumo; y los cambios progresivos en el uso y diseño de espacios. Con el desarrollo de los servicios a distancia, se están poniendo en tela de juicio los tradicionales valores domésticos y profesionales. El estudio también expone el trabajo móvil.

Idioma(s) del texto: francés

Esta publicación se puede obtener en Groupe Télémaque, 43 bis rue de Belleville, 75020 París, Francia.

## 72

HAHN, V.  
CENTRE DE CREATION INDUSTRIELLE, PARIS  
"TELETRAVAIL A DOMICILE"  
(Trabajo a distancia a domicilio)  
en LIEUX? DE TRAVAIL, PARIS, EDITIONS DU CENTRE POMPIDOU,  
1986, 61-69.

Este artículo señala que aunque algunos consideran el trabajo a distancia como un fenómeno clandestino, y otros como un mito, la realidad sigue siendo que hoy día un asalariado sentado en el domicilio frente a un ordenador puede ser más efectivo y productivo que un trabajador de oficina. El artículo indica los orígenes, desarrollo, organización actual y perspectivas futuras del trabajo a distancia; los resultados cuantitativos y cualitativos alcanzados en varios países, en especial en Francia, por las empresas e instituciones que experimentan el trabajo a distancia; su impacto en la regiones subdesarrolladas y en la mano de obra rural incluyendo las implicaciones para la formación y modernización de las infraestructuras; y las motivaciones de las empresas y de los individuos para aceptar el trabajo a distancia.

Idioma(s) del texto: francés

ISBN: 2-85850-332-X

**73**

HALARY, C.; ALTAMIRANO, C.; HOULE, B.; LAMARRE, I.; SAINT-LAURENT, F.

**ORDINATEURS, TRAVAIL ET DOMICILE**

(Ordenadores, trabajo y domicilio)

MONTREAL, EDITIONS SAINT-MARTIN, 1984, 214 págs.

Este volumen examina la probabilidad de un trabajo a domicilio en aumento mediante la introducción de la microelectrónica. Basándose en estudios, entrevisas y estudios de casos reales realizados en Quebec, los Estados Unidos y Europa, examinan varios planteamientos para el trabajo a domicilio antes de tratar el impacto de la introducción del trabajo a domicilio ligado al ordenador. Se examinan los problemas legales y el papel del Estado y otras instituciones públicas en relación con esto. Finalmente, el libro analiza una docena de estudios de casos reales sobre trabajo a distancia. Incluye una detallada bibliografía de casi 400 títulos, en inglés y en francés.

Idioma(s) del texto: francés

ISBN: 2-89035-077-0

**74**

HAMILTON, C. A.

**“TELECOMMUTING”**

en PERSONNEL JOURNAL (Costa Mesa), 66(4), abril de 1987, 91-101.

A pesar del extenso interés y especulación, pocas empresas con programa de trabajo a distancia han proporcionado información sobre el impacto de dichos planes. Para suplir esto, el autor de este artículo propone una serie de directrices basadas en los resultados de un amplio estudio de los pros y contras del trabajo a distancia realizado por la Compañía de la Bahía de Hudson de Canadá. Indica que mientras que diversos estudios sugieren que el trabajo a distancia permite a los empleados llevar a cabo las mismas metas que en la oficina en menos tiempo debido a que están resguardados de las distracciones, la separación física de la oficina restringe severamente la capacidad del individuo de utilizar la red de información informal. Además, no solamente influye el trabajo en soledad en el desarrollo de las especialidades necesarias para dirigir, sino que también se pierde alguna sinergia del proyecto si los miembros del equipo están alejados de la oficina.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0031-5745

**75**

HEILMANN, W.

**TELEPROGRAMMIERUNG: DIE ORGANISATION DER DEZENTRALEN SOFTWARE-PRODUKTION**

(Programación a distancia: la organización de la producción de software descentralizado)

WIESBADEN FORKEL, 1987, xxxiii, 526 págs. (Integrierte Datenverarbeitung in der Praxis nº 40)

Este libro presenta un análisis empírico de la programación a distancia. Se examinaron 1347 centros de trabajo a distancia para programadores de ordenadores en la República Federal de Alemania, Suiza, el Reino Unido y los Estados Unidos. El autor habla del potencial de diversas alternativas de trabajo a distancia, considerando las cuestiones legales, sociales, técnicas, organizativas y de política de personal. Considera que la programación a distancia es una innovación estructural con consecuencias de amplio alcance para las estructuras de trabajo y la distribución del mismo, y que exige nuevos planteamientos para el desarrollo personal y organizativo. La programación a distancia se caracteriza por la dispersión geográfica, en el tiempo, social y supervisora. Esto, según el autor, provee a la vida profesional de un grado de autodeterminación solamente experimentado hasta ahora durante el tiempo de ocio. El desarrollo no está tan influenciado por los costreñimientos económicos o técnicos que por los intereses psicológicos y políticos.

Idioma(s) del texto: alemán

ISBN: 3-7719-6305-2

ISSN: 0344-1571

**76**

HERRMANN, H.

**“SCHLESIISCHE VERHALTNISSE? ELEKTRONISCHE HEIMARBEIT IST FÜR DIE GEWERKSCHAFTEN EIN REIZTHEMA”**

(¿Condiciones de trabajo de Silesia? El trabajo electrónico a domicilio es una cuestión enojosa para los sindicatos)

en GEWERKSCHAFTSREPORT (Cologne), 18(8), diciembre de 1984, 12-19.

Este ensayo presenta las diversas actitudes de los sindicatos alemanes hacia el trabajo a distancia, que varían desde la oposición sistemática a la evaluación pragmática. Se presentan brevemente las posibilidades técnicas y organizativas: los tres principales tipos posibles de trabajo a distancia (oficinas satélites, ofici-

nas en los suburbios y el domicilio); los medios técnicos actuales de transferencia de textos; y los tipos de trabajo a distancia que éste permite. Se examina también el trabajo tradicional a domicilio y el hecho de que el 90% de los trabajadores a domicilio son mujeres. Se presentan las ventajas y desventajas del trabajo a distancia para los empleadores y empleados, y se examinan las razones para la oposición de los sindicatos. Aunque los sindicatos generalmente temen una pérdida de influencia sobre el salario y las condiciones, parece haber ganado alguna aceptación una actitud más pragmática hacia el trabajo a distancia, subordinada a las condiciones adecuadas de empleo.

Idioma(s) del texto: alemán

Esta publicación se puede obtener en el Institut der deutschen Wirtschaft, Gustav-Heinemann-Ufer 84-88, Postfach 510669, 5000 Cologne 51, República Federal de Alemania.

77

HOLTI, R.; STERN, E.

**COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES  
DISTANCE WORKING STUDY: CONCLUSIONS AND  
RECOMMENDATIONS FOR ACTION**

BRUSSELS, 1986, viii, 52 págs. (Documentos provisionales de FAST nº 92)

Este informe final de un proyecto de investigación de la Comunidad Europea sobre el trabajo a distancia en ambientes rurales y urbanos, hace uso de materiales anteriores relativos a los tipos, definiciones y temas de política básica del trabajo a distancia. La mayor parte del documento analiza el proceso básico económico, tecnológico y social que conduce a la aparición del trabajo a distancia, y evalúa las perspectivas para la difusión de las distintas medidas que han sido denominadas como trabajo a distancia. En particular, hace recomendaciones a la Comunidad Europea a los estados miembros y a las partes sociales. Estas recomendaciones incluyen propuestas para una serie de proyectos pilotos donde el trabajo a distancia todavía no se ha intentado, para las medidas reguladoras donde han surgido dificultades, y para una investigación y estudio posteriores donde haya áreas dudosas.

Idioma(s) del texto: inglés

Esta publicación se puede obtener en FAST, Directorate-General for Science, Research and Development, Commission of the European Communities, 200 rue de la Loi, 1049 Brussels, Bélgica.

78

HOLTI, R.; STERN, E.  
COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES  
**DISTANCE WORKING: ORIGINS, DIFFUSION, PROSPECTS**  
PARIS, FUTURIBLES, 1986, 148 págs.

Este libro es consecuencia de la investigación realizada en Europa por el Instituto Tavistock de Londres. Examina la situación actual del trabajo a distancia, su evolución probable, sus implicaciones sociales, los diversos tipos de trabajo a distancia, y las perspectivas para el futuro. A continuación hace una serie de recomendaciones de políticas. Estas incluyen proyectos experimentales, medidas reguladoras, y desarrollo e investigación. Los proyectos experimentales, localizados en centros industriales de las regiones periféricas, áreas rurales y áreas privadas en el interior de la ciudad, explorarían la viabilidad de formas particulares de trabajo a distancia, particularmente empresas de trabajo a distancia e instalaciones compartidas. Ya que no se podría proponer una serie única de medidas reguladoras, se subraya la necesidad de proteger a los trabajadores a distancia y de regular las condiciones de las plantas satélite. Además, con objeto de administrar y hacer cumplir un nuevo tratado para los trabajadores a domicilio, deberían establecerse o reforzarse los órganos normativos. Un modelo que se recomienda para la consideración de los miembros de los Estados de la Comunidad, es el de la Office Suisse pour le Travail à Domicile (OSTD). Se describe con algún detalle, la composición y funcionamiento de este sistema suizo, que es considerado como uno de los más sofisticados en Europa.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 2-902940-04-1

79

HOTZ-HART, B.; SCHMID, W. A.  
INSTITUT FUR ORTS-, REGIONAL- UND LANDESPLANUNG, ZURICH  
**NEUE INFORMATIONSTECHNOLOGIEN UND  
REGIONALENTWICKLUNG**  
(Nueva información de la tecnologías y el desarrollo regional)  
ZURICH, VERLAG DER FACHVEREINE, 1987, vii, 267 págs.  
(Schriftenreihe zur Orts-, Regional- und Landesplanung nº 37)

Este volumen contiene 13 artículos que se centran en los efectos de las nuevas tecnologías y el trabajo a distancia sobre el desarrollo regional. Los artículos incluyen desarrollos históricos; planteamientos teóricos para el enlace entre las

nuevas tecnologías y el desarrollo regional basadas en el ejemplo suizo; efectos regionales de la tecnologías de la información, y los efectos de la automatización en la industria; correlaciones entre las innovaciones técnicas entre sí y con la dispersión geográfica; comparaciones entre los usuarios y no usuarios de las nuevas técnicas de telecomunicación; estimaciones econométricas relativas a la disseminación de los datos electrónicos que se procesan en Suiza; automatización de oficinas y tecnología de la información en Suiza; potencial de descentralización; la necesidad de la movilidad del trabajo originada por las nuevas tecnologías, y sus efectos sobre el desarrollo regional; y los problemas para las áreas urbanas originados por el desarrollo de las nuevas tecnologías.

Idioma(s) del texto: alemán

ISBN: 3-7281-1592-4

Esta publicación se puede obtener en el Institut für Orts-, Regional- und Landesplanung, ETC-Hönggerberg, 8093 Zurich, Suiza.

## 80

HUGHSON, T. L.; GOODMAN, P. S.

**"TELECOMMUTING: CORPORATE PRACTICES AND BENEFITS"**

en NATIONAL PRODUCTIVITY REVIEW (Nueva York), 5(4), otoño de 1986, 315-324.

Este artículo trata la extensión y el impacto del trabajo a distancia basándose en un estudio de 48 de los 50 mayores empleadores de Pittsburgh, Pennsylvania. El propósito es ayudar a la alta dirección en la elaboración de las políticas de trabajo a distancia. Se preguntó a los ejecutivos corporativos de alto nivel sobre sus políticas y prácticas de trabajo a distancia y sobre sus beneficios, en particular sobre el impacto en la productividad, calidad del producto, costes de funcionamiento y moral. El 94% de los que contestaron indicaron que el trabajo a distancia había aumentado la productividad de los directores y profesionales; un 52% dijo que había aumentado la calidad del producto; un 34% dijo que no había habido ningún impacto, mientras que el 14% no sabía si había habido algún impacto. Los efectos sobre los costes de funcionamiento no estaban claros. El 11% dijo que dichos costes habían disminuido, mientras que el 17% dijo que habían aumentado. El 44% dijo que no había existido ningún efecto y el 23% dijo que no sabía. El impacto sobre la moral fue alentador: el 57% dijo que la moral de los trabajadores a distancia había subido, el 26% dijo que había permanecido estable, el 14% no sabía y solamente el 3% creía que había disminuido. Finalmente, el estudio mostró que el trabajo a distancia puede afectar la vi-

da a domicilio del trabajador aumentando la flexibilidad, reduciendo las tensiones, o simplemente cambiando los modelos de comportamiento en el domicilio.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0277-8556

Esta publicación se puede obtener en Executive Enterprises, Inc., 22 West 21st Street, New York, Nueva York 10010-6904, Estados Unidos.

## 81

HUWS, U.

LOW PAY UNIT, LONDON

**NEW HOMEWORKERS: NEW TECHNOLOGY AND THE CHANGING LOCATIONS OF WHITE-COLLAR WORK**

LONDON, 1984, 79 págs. (Folleto de Bajos Salarios nº 28)

Este informe, financiado por la Comisión Británica de Igualdad de Oportunidades, expone las oportunidades para el trabajo a domicilio ofrecidas por las nuevas tecnologías, y proporciona información sobre experimentos en Francia, Suecia, el Reino Unido y los Estados Unidos. Resume un estudio realizado en 1982, de 78 trabajadores a domicilio, principalmente profesionales informáticos, cuyos trabajos implicaban las nuevas tecnologías. La mayoría de la muestra eran mujeres con una treintena de años que trabajaban a domicilio a causa de la necesidad de cuidar a hijos por debajo de los cinco años. Se encontró que sus tarifas salariales eran significativamente más bajas que las del trabajo similar en la oficina, y algunas no tenían prestaciones comparables a los trabajadores en la oficina. Se citó el aislamiento como un problema, aunque muchos de los trabajadores a domicilio creían que el trabajo a domicilio tenía ventajas considerables, particularmente la flexibilidad y la oportunidad que le proporcionaba para combinar el trabajo con el cuidado de los hijos. Las principales ventajas citadas por los empleadores incluyen una productividad incrementada, menores costes generales y flexibilidad. Se citaron como desventajas los problemas de impuestos y los problemas de inspección y dirección a distancia. Sin embargo, los desarrollos de las nuevas tecnologías estaban eliminando rápidamente la última dificultad en muchos tipos de trabajo. Se incluye una lista de puntos para una consideración posterior, incluyendo un código de buenas prácticas para el empleo de los trabajadores a distancia.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0307-8816

Esta publicación se puede obtener en la Low Pay Unit, 9 Poland Street, London W1V 3DG, Reino Unido.

## 82

HUWS, Y.; KORTE, W. B.; ROBINSON, S.

### **TELEWORK: TOWARDS THE ELUSIVE OFFICE**

CHICHESTER, JOHN WILEY AND SONS, 1990, xv, 276 págs. (Series de Sistemas de Información)

Mediante el examen y la interpretación de los resultados de tres grandes estudios europeos, este libro informa extensamente sobre el trabajo a distancia y reflexiona sobre su futuro. Presenta también un análisis crítico de los aspectos legales, sociales y económicos del trabajo a distancia desde la perspectiva del trabajador individual, el analista de política y el director de organización. Las primeras predicciones puede que hayan sido simplistas y exageradas, pero los directores y trabajadores no pueden permitirse ignorar las implicaciones de una tecnología que está abaratándose y resultando más ampliamente disponible. La oficina está dejando de ser un espacio geográficamente fijo y convirtiéndose, en cambio, en una red de relaciones mantenidas unidas por las redes de comunicación.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-471-92284-6

## 83

INDUSTRIAL RELATIONS SERVICES, LONDON

### **"TELEWORKING - FLEXIBILITY WITH REMOTE CONTROL"**

en INDUSTRIAL RELATIONS REVIEW AND REPORT (London), (430), 13 de diciembre de 1988, 2-7.

Este artículo mantiene que el trabajo a distancia está convirtiéndose en una forma práctica creciente de contratar o retener categorías clave de personal. Estudia el trabajo a distancia en dos grandes organizaciones del sector privado y en una gran administración local del Reino Unido. Informa de la forma en que estas organizaciones manejan los aspectos del trabajo a distancia, tales como contratación, tiempo de trabajo, salario y prestaciones, contribución de impuestos, aislamiento, dirección, contratos de seguridad e higiene, y evaluación del rendimiento. El artículo también proporciona detalles de un estudio no publicado de las actitudes de los empleados hacia el trabajo a distancia, y expone los problemas relativos a la condición de empleo de los trabajadores a distancia que son autónomos. El artículo informa sobre un proyecto especial del gobierno, y

su impacto sobre la mejora de oportunidades de trabajo mediante el trabajo a distancia para personas con incapacidades.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0309-7269

Esta publicación se puede obtener en Industrial Relations Services, 18-20 Highbury Place, London N5 1QP, Reino Unido.

#### 84

JAEGER, C.; BIERI, L.

GEOGRAPHISCHES INSTITUT, ZURICH

**SATELLITENBÜROS: EINE SOZIOTECHNISCHE INNOVATION.**

**HINWEISE ZU EINFÜHRUNG UND ORGANISATION**

(Oficinas satélites: una innovación técnica y social. Indicaciones para la introducción y organización)

ZURICH, VERLAG DER FACHVEREINE, 1989, 45 págs. (Arbeitswelt nº 8a)

Los autores comienzan hablando de la importancia del trabajo a distancia como una innovación técnica y social, argumentando que el trabajo a distancia aislado no ofrece oportunidades significativas. Se identifican los servicios que pueden ofrecerse mediante oficinas satélites. Otros temas incluyen aspectos organizativos y técnicos, tales como el hardware y software, las telecomunicaciones, la protección de datos, las uniones a las oficinas centrales, los mercados de trabajo regionales, y la coordinación en las oficinas satélites. Se subraya la importancia de la formación. Los anexos presentan experiencias y estudios de casos reales en Francia, la República Federal de Alemania, Japón, Escandinavia, Suiza, el Reino Unido y los Estados Unidos, así como también una pequeña bibliografía.

Idioma(s) del texto: alemán

ISBN: 3-7381-1715-3

#### 85

JAEGER, C.; BIERI, L.; DURRENBERGER, G.

**TELEARBEIT - VON DER FIKTION ZUR INNOVATION**

(Trabajo a distancia: de la ficción a la innovación)

ZURICH, VERLAG DER FACHVEREINE, 1987, viii, 185 p. (Arbeitswelt nº 4)

El trabajo a distancia, que los autores suponen que se expandirá en el futuro, suscita cuestiones sobre los hábitos y normativas culturales y sociales. Este libro

examina el problema de la pérdida de la identidad profesional y las alternativas económicas y culturales. La discusión se basa en la teoría de que un trabajador independiente y cualificado requiere una identidad profesional, que los contactos personales no pueden romperse sin proporcionar un sustitutivo, y que el trabajo a distancia requiere nuevas formas de cooperación y posiblemente un nuevo marco legal.

Lenguaje(s) del texto: alemán

ISBN: 3-7281-1550-9

## 86

**JAPAN EMPLOYMENT SECURITY ASSOCIATION  
HENKEI-KIMMUSEI NITSUITENO CHOSA KENKYU HOKOKUSHO**  
(Informe del estudio sobre organizaciones irregulares de trabajo)  
TOKYO, 1989, 264 págs.

Este informe se basa en un estudio encargado por el Ministerio de Trabajo sobre los encargos de trabajo a domicilio a trabajadores que tienen una relación de empleo con una empresa. Solamente 5 empresas de las 768 que respondieron al cuestionario tienen una organización de este tipo, con objetivos tales como el de obtener más amplios recursos humanos (p.ej. trabajadores jubilados, trabajadores disminuidos) y promover las actividades de ventas efectivas (mediante el trabajo móvil). El informe analiza cuestiones relativas a la comunicación con los supervisores y los colegas, formación, la distinción entre la vida privada y la de trabajo, y las evaluaciones del rendimiento. También contienen breves estudios sobre casos reales. El informe considera las oficinas satélite (a veces denominadas "el estilo japonés de trabajo a distancia a domicilio") como una transición entre el trabajo de oficina ordinario y el trabajo a domicilio con ciertas ventajas: relativamente fácil distinción entre la vida privada y la de trabajo, solución del problema de la carencia de espacio a domicilio, comunicación con los colegas, y reducción de costes del equipo compartido.

Idioma(s) del texto: japonés

Esta publicación se puede obtener en la Japan Employment Security Association, 2-2-1 Kajicho, Chiyoda-ku, Tokyo 101, Japón.

**87**

JONES, M.

**EXPLORING COMPUTER CAREERS FOR THE HANDICAPPED**

NEW YORK, ROSEN PUBLISHING GROUP, 1985, ix, 149 págs.

Este libro está dedicado a los programas de formación y educativos disponibles en los Estados Unidos, para ayudar a las personas disminuidas a adquirir las especialidades necesarias para las carreras ligadas al ordenador. Se describen los programas para cada tipo de incapacidad y oportunidad de carrera. Un capítulo sobre proyectos con base en el domicilio expone dos de dichos programas, ofrecidos por LIFT (una organización no gubernamental establecida para ayudar a las personas disminuidas) y por la Corporación de Datos de Control.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-8239-0647-7

**88**

JOUET, J.

**“USAGES PROFESSIONELS DE LA MICRO-INFORMATIQUE”**

(Uso profesional de la microelectrónica)

en **SOCIOLOGIE DU TRAVAIL** (Paris), 30(1), 1988, 107-123.

Un estudio sobre el uso a domicilio de microcomputadoras y terminales de computador con fines profesionales es la base de este artículo. Incluye principalmente directores intermedios y miembros de profesiones liberales. De las 60 personas entrevistadas, un tercio fueron mujeres. El artículo informa que el uso del ordenador en el domicilio aumenta la autonomía profesional, y representa una privatización de la esfera del trabajo. Hace borrosa la frontera entre el trabajo y el ocio y entre los sectores privados y públicos. El estudio subraya las ventajas de la microelectrónica para el grupo implicado, particularmente el aumento de flexibilidad y una mayor satisfacción en el trabajo.

Idioma(s) del texto: francés

Idioma(s) del resumen: inglés

ISSN: 0038-0296

Esta publicación se puede obtener en la Centrale des Revues, Dunod, 11 rue Gossin, 92543 Montrouge Cedex, Francia.

**89**

JUDKINS, P.; WEST, D.; DREW, J.

**NETWORKING IN ORGANISATIONS: THE RANK XEROX EXPERIMENT**  
ALDERSHOT, GOWER, 1986, x, 141 págs.

Este libro describe el experimento de trabajo en red de Rank Xerox hasta 1985: cómo se inició, cómo funcionó, qué se alcanzó, en qué se erró, y qué enseñanzas pudieran extraerse para el futuro. El experimento se basó en voluntarios formados y seleccionados, que dejaron su empresa matriz y establecieron su propia empresa para proporcionar servicios a la empresa matriz y a otros clientes. Los trabajadores en red trabajan desde sus domicilio o sus propias oficinas locales utilizando un enlace de microcomputador para las comunicaciones y el procesamiento de datos. La mayoría de los 54 trabajadores en red eran trabajadores de información, que habían realizado previamente trabajos profesionales y de gerencia dentro de la empresa. La principal motivación detrás del experimento fue la necesidad de reducir los grandes costes generales de la empresa. Se describen las diversas etapas realizadas para estructurar las operaciones del trabajo en red y seleccionar y formar a los voluntarios. Para minimizar el aislamiento, se mantuvieron a los trabajadores en red en las listas de las personas a las que se les enviaba información sobre la empresa, continuaron siendo invitados a los actos sociales y a las reuniones del departamento, fueron informados sobre los nuevos proyectos y se les mantuvo generalmente informados sobre los desarrollos de la empresa. Aparte de la insuficiente atención de la necesidad de un núcleo de personal en las oficinas centrales para adaptar el trabajo en red, no parece que hubiera grandes errores en este experimento, y se demostró que muchos temores no estaban fundamentados.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-566-02599-X

Ver también P. Judkins: "Networking at Rank Xerox", en *Industrial Relations Review*, nº 157, febrero de 1987, páginas 22-25; y P. Judkins: "Towards new patterns of work: The Rank Xerox networking experiment", en *European Management Journal*, volumen 4, otoño de 1986, páginas 192-196. Esta publicación se puede obtener en Gower Publishing Company, Gower House, Croft Road, Aldershot, Hants. GU11 3HR, Reino Unido.

**90**

KAPPUS, M.

**RECHTSFRAGEN DER TELEARBEIT**

(Cuestiones legales del trabajo a distancia)

HEIDELBERG, DECKER & MULLER, 1986, xxiii, 332 págs (Schriften zum Wirtschafts-, Arbeits- und Sozialrecht nº 35)

Este libro se centra en los numerosos aspectos legales del trabajo a distancia realizado en el domicilio. La primera parte describe las condiciones técnicas y organizativas requeridas para el trabajo a distancia, y la extensión en la que el trabajo a distancia se realiza en Francia, la República Federal de Alemania, el Reino Unido y los Estados Unidos. La segunda parte trata las definiciones legales de un empleado y un trabajador a domicilio en la República Federal de Alemania y su aplicación a los trabajadores a distancia. Examina en qué extensión los criterios técnicos determinan las definiciones legales, y de qué forma el desarrollo de la condición de empleado en términos legales ha influido en el trabajo a domicilio. Se examinan diversas formas de contrato de trabajo a distancia en la parte tercera, y la parte cuarta expone una valoración general y legal del trabajo a distancia.

Idioma(s) del texto: alemán

ISBN: 3-8226-0386-4

## 91

KILIAN, W.; BORSUM, W.; HOFFMEISTER, U.

GERMANY, FEDERAL REPUBLIC. BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT UND SOZIALORDNUNG; HANNOVER. UNIVERSITÄT.

INSTITUT FÜR RECHTSINFORMATIK

**TELEARBEIT UND ARBEITSRECHT**

(Trabajo a distancia y leyes laborales)

BONN, 1986, 402 págs., anexos (Forschungsbericht nº 139)

Este informe examina la condición legal de los trabajadores a distancia en la República Federal del Alemania. Revisa la situación actual del trabajo a distancia en la República Federal de Alemania, los Estados Unidos, el Reino Unido, Francia, Suecia, Noruega y Suiza, continuando con las predicciones de futuros desarrollos y las ventajas y desventajas referidas a los empleadores, empleados y sindicatos. La exposición de la condición legal abarca áreas tales como la definición legal del término “empleado”, disposiciones de la ley de trabajo a domicilio y sus aplicaciones, necesidad de una ley laboral para la planificación del trabajo a distancia, convenios colectivos, problemas de las leyes laborales cuando se introduce el trabajo a distancia, el papel de la Ley de Constitución de Trabajos, normativas sobre terminación y despido, seguridad social, consideraciones sobre

la protección de datos para el trabajo a distancia, escapatorias legislativas y soluciones sugeridas. El informe presenta una lista de 60 "consecuencias" resultantes del estudio. También contiene una extensa bibliografía, modelos de posible legislación, dos modelos de contratos de trabajo a distancia del sector público y privado, y acuerdos salariales para el Estado de Baviera.

Idioma(s) del texto: alemán

ISSN: 0174-4992

Esta publicación se puede obtener en el Bundesminister für Arbeit und Sozialordnung, Offentlichkeitsarbeit, Postfach, 5300 Bonn 1, República Federal de Alemania.

## 92

KINSMAN, F.

BRITISH TELECOM

**MANAGER'S GUIDE TO TELEWORKING**

LONDON, sin fecha. 17 págs. (El centro de trabajo futuro)

British Telecom ha identificado 24 grupos laborales que totalizan 13,5 millones de trabajadores, en el Reino Unido, en los que los trabajos potencialmente pudieran basarse en el domicilio. Esta directriz expone los tipos de trabajos implicados, las ventajas para el empleador y el empleado, y las tecnologías utilizadas. También examina un número de cuestiones clave de dirección relativas al trabajo a distancia. Después de citar ejemplos de experiencias satisfactorias de trabajo a distancia en el Reino Unido, se refiere a la perspectiva de la competencia internacional a través del trabajo a distancia mal retribuido en los países en desarrollo.

Idioma(s) del texto: inglés

Esta publicación se puede obtener en la Customer Communicatins Unit, British Telecommunications, 81 Newgate Street, London EC1A 7AJ, Reino Unido.

## 93

KINSMAN, F.

**TELECOMMUTERS**

CHICHESTER, JOHN WILEY AND SONS, 1987, xi, 238 págs.

Se examinan en este libro el concepto, la práctica, las dimensiones internacionales y el potencial futuro del trabajo a distancia. Se centra en las cuatro mayores iniciativas del trabajo a distancia en el Reino Unido: la del Ministerio de Comer-

cio e Industria (DTI); la de Rank Xerox (RX); la de los Servicios de Programación de Contratos (CPS), una sección de ICL; y la de F Internacional, una empresa de software. Un capítulo sobre el trabajo a distancia en todo el mundo examina la experiencia de Francia, la República Federal Alemana, los Países Escandinavos, los Estados Unidos, y el procesamiento de datos en el extranjero en los países en vías de desarrollo. Indica que Barbados se está convirtiendo en un importante centro de trabajo a distancia, que una docena de empresas americanas emplean un total de 2.300 trabajadores a distancia en el área del Caribe, y que otros países tales como México, India, Singapur, Irlanda y China, albergan, cada uno de ellos, como mínimo una empresa de entrada de datos del extranjero. Ya que los salarios para el trabajo a distancia en dichos países son bajos, el trabajo a distancia del extranjero llega a incrementarse rápidamente. Se exponen a continuación los condicionantes para el futuro desarrollo del trabajo a distancia, y su potencial en el Reino Unido. El libro finaliza con una lista de comprobación de las cuestiones que los directores y legisladores deben tener presentes cuando se introduzca y se ponga en funcionamiento el trabajo a distancia.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-471-91789-3

#### 94

KLEINSCHROD, W. A.

**CRITICAL ISSUES IN OFFICE AUTOMATION**

NEW YORK, McGRAW-HILL, 1986, xiv, 223 págs.

Al discutir la automatización de la oficina, el autor reseña brevemente la tendencia al trabajo a domicilio en los Estados Unidos, y su impacto e implicaciones. Cita el ejemplo de una empresa que, después de conservar registros cuidadosos de la productividad durante 4 años, abandonó un experimento de trabajo a distancia con secretarias por no ser eficaz en los costes. Por otro lado, un departamento de estudios del Banco de la Reserva Federal descubrió por medio de sus economistas y analistas que el trabajo con terminales de ordenador realizado a domicilio era ventajoso. En una empresa de seguros médicos de Wisconsin están empleados 90 trabajadores a distancia a tiempo parcial para procesar las reclamaciones, lo que hubiera requerido 45 trabajadores de oficina a jornada completa percibiendo salarios más altos, prestaciones sanitarias y planes de jubilación. Ya que estos trabajadores a distancia a tiempo parcial trabajan menos de 20 horas a la semana, no están incluidos en el contrato de trabajo de los sindicatos con la empresa.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-07-035034-5

## 95

KORTE, W. B.; ROBINSON, S. STEINLE, W. J.

**TELEWORK: PRESENT SITUATION AND FUTURE DEVELOPMENT OF  
A NEW FORM OF WORK ORGANIZATION**

AMSTERDAM, NORTH-HOLLAND, 1988, X, 253 págs.

Este volumen presenta los documentos y las actas de sesiones de una conferencia internacional sobre trabajo a distancia organizada por Empirica (Bonn) y la Comisión de las Comunidades Europeas en Bonn en marzo de 1987. Se incluyen seis secciones principales: experiencia práctica hasta ahora; factores económicos y sociales implicados; aspectos técnicos y organizativos; perspectivas futuras y estrategias; punto de vista europeo; y los grandes temas que surgieron del debate en la conferencia. Estos incluyen los condicionantes debidos a los altos costes de teléfono; los vínculos del trabajo a distancia con otras tendencias sociales; cuestiones de diseño del trabajo, organizativas y de dirección; la importancia de las cuestiones sociales enfrentadas a las tecnológicas; el impacto sobre las mujeres; los efectos sobre la educación y formación; las oportunidades para el desarrollo regional; y las opciones de política europea y gubernamental.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-444-70355-1

## 96

KRAUT, R. E.

**“PREDICTING THE USE OF TECHNOLOGY: THE CASE OF  
TELEWORK”**

en **TECHNOLOGY AND THE TRANSFORMATION OF WHITE-COLLAR  
WORK** (editado por R.E. Kraut), HILLSDALE (NJ), LAWRENCE  
ERLBAUM, 1987, 113-134.

El autor afirma que un gran número de trabajos de oficina podrían hacerse a domicilio. Los gerentes se quejan de la productividad y supervisión de los trabajadores a distancia, pero los pequeños estudios disponibles indican que la productividad de los trabajadores a distancia aumenta, y que la supervisión puede ser satisfactoria. Actualmente la misma tecnología que permite a la gente trabajar a domicilio, se utiliza en el trabajo de oficina convencional. La gente recibe el trabajo a domicilio en una “cartera electrónica”. Las corporaciones trasladan las

oficinas convencionales desde el centro de las ciudades a los suburbios y a países extranjeros con costes de trabajo más bajos. El autor mantiene que una gran razón para el lento desarrollo del trabajo a distancia, es la amenaza potencial que presenta el trabajo a domicilio para la vida personal y la forma de organizarse.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-89859-633-5

Esta publicación se puede obtener en Lawrence Erlbaum Associates Inc., 365 Broadway, Hillsdale, New Jersey 07642, Estados Unidos.

**97**

KRAVARITOU-MANITAKIS, Y.

EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS

**NEW FORMS OF WORK: LABOUR LAW AND SOCIAL SECURITY ASPECTS IN THE EUROPEAN COMMUNITY**

DUBLIN, 1988, 339 págs.

La evolución de las nuevas formas de trabajo, incluyendo el trabajo a distancia, en la Comunidad Europea desde la mitad de los años 70, no ha sido acompañada por un desarrollo paralelo de la legislación y normativas, según este estudio. El hecho de que el trabajo a distancia es realizado en un lugar remoto permite la "ocultación" del empleador, que de esa manera puede evadir las responsabilidades sociales y legales hacia los trabajadores a distancia. Esta oportunidad de abuso, y la ausencia de normativas reglamentarias o de otras normativas, ha dado lugar a un desequilibrio entre la protección de los derechos de trabajadores y empleadores. La situación ha sido agravada por el hecho de que los gobiernos han tendido a considerar formas atípicas de trabajo como armas útiles en la lucha contra el desempleo. Los empleadores lo ven como un medio de aumentar la productividad y de reducir los costes rebajando las condiciones de trabajo; y los sindicatos consideran que no hay otra alternativa distinta de la de acceder a la introducción de tales nuevas formas de trabajo, especialmente cuando están ratificadas a nivel empresarial. Después de un sistemático análisis comparativo de la situación legal y de hecho en varios Estados miembros de la Comunidad Europea, el estudio hace una serie de recomendaciones para proporcionar una protección social añadida a los trabajadores implicados. Se incluye una bibliografía.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 92-825-7914-X

**98**

KROLL, D.

**"TELECOMMUTING: A REVEALING PEEK INSIDE SOME OF INDUSTRY'S FIRST ELECTRONIC COTTAGES"**

en MANAGEMENT REVIEW (New York), 73(11), noviembre 1984, 18-23.

Todavía tiene que materializarse un mayor impulso para las uniones electrónicas oficina-domicilio, algunas grandes empresas están haciendo una entusiástica prueba de aptitud del trabajo a distancia. Sobre la base de entrevistas con directores de 9 de dichas firmas en los Estados Unidos, el artículo expone las ventajas y desventajas del trabajo a distancia, así como también los problemas de dirección que pueden surgir, y la forma de tratarlos. Se examina con detalle la experiencia de una empresa individual de pedidos por correo. Los tipos de organizaciones que mejor se acomodan al trabajo a distancia, son los basados en la información, tales como la banca, seguros, comercialización, servicios públicos, agencias de empleo y servicios de ordenador. Los empleados administrativos y profesionales de procesamiento de textos, entrada de datos, contabilidad, reservas, planificación de la producción, control de inventarios, servicios al cliente, comercialización y programación pueden adaptarse rápidamente al trabajo a domicilio. Aunque, hoy día, unos 7 millones de americanos usan terminales en las oficinas, se estima que habrá 40 millones para 1990.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0025-1895

**99**

KUWAHARA, M.

**"ZAITAKU-KIMMU, TELEWORK TO HIKAKU RODOHO - BELGIUM, UNITED STATES, WEST GERMANY AND JAPAN"**

(Asignación de trabajo a domicilio, trabajo a distancia y legislación laboral comparada: Bélgica, Estados Unidos, Alemania Occidental y Japón)  
en KIKAN RODOHO (Tokyo), (146), 25 de enero de 1988, 143-153.

Al referirse a las teorías y prácticas en otros países, el autor sostiene que en Japón la Ley de Normas Laborales es aplicable a los trabajadores a distancia, incluyendo a los trabajadores electrónicos a domicilio, estando esto motivado por la subordinación. Consecuentemente los trabajadores a distancia deben estar protegidos de acuerdo a las disposiciones sobre tiempo de trabajo, permiso retribuido, mujeres trabajadoras, etc.; así como también por la legislación de higiene y seguridad en el trabajo que incluye las directrices sobre trabajo con unidades

de exposición visual de datos. El autor considera, que sólo con el consentimiento del trabajador a distancia, puede revisarse electrónicamente el trabajo. Los sindicatos en Japón que a menudo son con base en la empresa, no parecen estar muy animados sobre los temas del trabajo a distancia.

Idioma(s) del texto: japonés

## 100

LALLEMENT, M.

FRANCE, MINISTERE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

**“ETERNEL RETOUR A DOMICILE: LES FORMES ET ENJEUX DU TELETRAVAIL”**

(El sempiterno retorno al domicilio: formas y retos del trabajo a distancia)  
en L’EVOLUTION DES FORMES D’EMPLOI: ACTES DU COLLOQUE DE LA REVUE “TRAVAIL ET EMPLOI”, 3-4 NOVIEMBRE 1988, PARIS, 1989, 414-421.

El artículo revisa las definiciones del trabajo a distancia y las diversas formas que toma en la práctica. Se exponen ejemplos del uso del trabajo a distancia por cuatro empresas en Francia, y se discuten las experiencias en otros países. El autor identifica tres grandes factores unidos a la aparición del trabajo a distancia: flexibilidad laboral; ahorros en los costes y ganancias en la productividad; y mejora de las condiciones de trabajo. Finalmente se analizan tres obstáculos al desarrollo del trabajo a distancia: la necesidad de un adecuado marco legal con objeto de aprovechar los beneficios del trabajo a distancia y al mismo tiempo proporcionar protección; la resistencia de los empleados y sus sindicatos para impedir una fragmentación de la fuerza del trabajo; y el coste prohibitivo de las telecomunicaciones.

Idioma(s) del texto: francés

ISBN: 2-11-002196-9

## 101

LASFARGUE, Y.

**“CLOISONS MOBILES ENTRE TRAVAIL ET LOISIR”**

(Barreras móviles entre el trabajo y el ocio)

en PROJET (Paris), (201), septiembre-octubre de 1986, 69-76.

Este artículo examina el papel de los ordenadores en la rotura de la tradicional división entre horas de trabajo y de ocio. El autor predice un rápido desarrollo de una nueva forma de trabajo: “trabajo mixto” (trabajo parcialmente realizado en la empresa y parcialmente en el domicilio). Con objeto de que esta nueva organización del tiempo y del espacio tenga lugar de una forma coherente, teniendo en cuenta los temas culturales, sociales y económicos en juego, el autor propone que se hagan cuatro etapas: consideración de las reacciones contradictorias (algunos empleados tendrán una experiencia muy positiva con la autonomía acrecentada producida por el trabajo a distancia, mientras que otros se sentirán desorientados e incapaces de trabajar solos); estudio de los medios de medida del producto en relación con la remuneración; diseño del centro de trabajo de forma que satisfaga las necesidades de los empleados para el trabajo, el ocio y el contacto social; y la redistribución del tiempo para reducir el tiempo de trabajo, aumentar la productividad y proporcionar más tiempo disponible para la formación, el consumo y el ocio.

Idioma(s) del texto: francés

ISSN: 0033-0884

## 102

LE MONDE, NEWSPAPER

**“PREMIERS PAS DU «TELETRAVAIL»”**

(Los primeros pasos hacia el “trabajo a distancia”)

en L'INFORMATIQUE AUJOURD'HUI (editado por P. Drouin and E. Rohde), PARIS, Septiembre de 1982, 63-65. (Dossiers et Documents du Monde supplement)

Este artículo analiza las experiencias iniciales de trabajo a distancia en los sectores público y privado en Francia. El autor expone las implicaciones de la automatización de la oficina, en particular el correo electrónico, con la pérdida de trabajo, y el potencial de trabajo a distancia para crear empleo. El trabajo a distancia a domicilio es considerado como una oportunidad para las mujeres de continuar el tradicional “doble día” (trabajo de la casa, cuidado de los hijos y trabajo profesional) sin dejar el domicilio, siendo la única diferencia un cambio en las herramientas de trabajo y en la naturaleza del trabajo. Aunque el trabajo a distancia pudiera ser atractivo para el disminuido, puede ser además un medio de aislarle. Se hace referencia a los problemas planteados por el trabajo a distancia, tales como las cualificaciones requeridas, remuneración, y la prevención de

la fatiga del ojo como resultado de largas horas de trabajo enfrente de una unidad de exposición visual de datos.

Idioma(s) del texto: francés

ISSN: 0153-419X

Esta publicación se puede obtener en la Imprimerie du Monde, 5 rue des Italiens, 75427 Paris Cedex 09, Francia.

**103**

LEWIS, G.

**“PORTABLE EXECUTIVE: FROM FAXES TO LAPTOPS,  
TECHNOLOGY IS CHANGING OUR WORK LIVES”**

en INTERNATIONAL BUSINESS WEEK (New York), (3069-399), 10 de octubre de 1988, 40-49.

Los ordenadores personales, los teléfonos celulares, el correo vocal, el correo electrónico, las máquinas de facsimil y otras innovaciones tecnológicas, están cambiando las condiciones de trabajo y los estilos de vida de los empleados y ejecutivos. Basándose en entrevistas y los resultados de experimentos y estudios, este artículo considera el movimiento hacia los estilos de vida electrónicos como inevitable. Las nuevas herramientas electrónicas están impulsando a las empresas en los Estados Unidos a considerar la reorganización de sus estructuras y métodos para permitir que los empleados trabajen desde donde mejor les convenga. Unas pocas empresas están llevando a cabo experimentos para comprobar los límites de dicha descentralización. Una empresa ha encontrado ventajoso dejar Manhattan y hacer trabajo a distancia desde Texas. Aunque se considera improbable un éxodo urbano, el trabajo electrónico a distancia está ganando impulso. La velocidad a la que se han extendido los teléfonos celulares proporciona una indicación del ritmo del cambio. Sin embargo, el trabajo a distancia tiene sus inconvenientes y limitaciones, y pudiera provocar conflictos sociales al rebajar las normas de empleo. Aunque el trabajo independiente a distancia tiene sus atractivos, también ocasiona riesgos financieros debido al alto coste del equipo.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0007-7135

Se pueden obtener reimpresiones de este artículo en Business Week Reprints, P.O. Box 457, Hightstown, New Jersey 08520, Estados Unidos.

**104**

LIE, M.

INSTITUTT FOR INDUSTRIELLE MILJOFRSKNING, TRONDHEIM  
**FJERNARBEID - VEGEN TIL DET GODE LIV?**

(Trabajo a distancia: ¿El camino a una buena vida?)  
TRONDHEIM, 1985, 60 p. (Rapport n° STF82-A85009)

Este estudio sobre la extensión del trabajo a distancia en Noruega, que incluye ejemplos de otros países, se basa en entrevistas con trabajadores a distancia y sus empleadores en las diversas regiones de Noruega. Descubre que el trabajo a distancia, cuando se realiza por mujeres, suele consistir en procesamiento de textos, mientras que los trabajadores a distancia masculinos dirigen empresas de consulta de datos. Se analizan las posibilidades de descentralizar la vida de trabajo y alcanzar mayor armonía entre el trabajo y la vida familiar.

Idioma(s) del texto: noruego

ISBN: 82-595-3921-7

Esta publicación se puede obtener en el Institutt for industriell miljofrskning (IFIM), 7034 Trondheim-NTH, Noruega.

**105**

LIE, M.

INSTITUTT FOR INDUSTRIELL MILJFORSKNING, TRONDHEIM  
**IS REMOTE WORK THE WAY TO “THE GOOD LIFE” FOR WOMEN AS WELL AS FOR MEN?**

TRONDHEIM, sin fecha, 15 l. (Documento de Trabajo de la Tecnología y del Trabajo de las Mujeres)

Este documento de trabajo analiza los beneficios del trabajo a distancia para las mujeres en Noruega. Hay pocos casos de trabajo a distancia en Noruega, y no se espera que llegue a extenderse el trabajo a domicilio. Los indicios son que el trabajo a distancia desde los domicilios se fomentará a través de las iniciativas individuales y del empleo autónomo, dando lugar a un crecimiento del mercado de trabajo informal. Algunos de los impedimentos son, el lento desarrollo de la red por cable, los altos costes de las telecomunicaciones y la incompatibilidad entre los sistemas de ordenadores. El Comité Noruego de Telecomunicaciones ha recomendado, sin embargo, experimentar los centros en los suburbios donde las empresas puedan alquilar oficinas y utilizar la mano de obra local. La alta inversión en el equipo informático exige unos altos ingresos fijos, con lo cual se fuerza a los trabajadores a distancia autónomos a competir con los trabajadores tra-

dicionales a domicilio y el personal permanente de la empresa, proporcionando unos servicios mejores, más rápidos o más baratos. Todavía no está claro en qué medida resolverá el trabajo a distancia ciertos problemas sociales, incluyendo una distribución más justa del empleo entre los hombres y mujeres. Los hombres y mujeres reaccionan de forma diferente ante el trabajo a distancia, y tienen diferentes motivaciones y expectativas.

Idioma(s) del texto: inglés

Esta publicación se puede obtener en el Institute of Social Research in Industry (IFIM), 7034 Trondheim-NTH, Noruega.

## 106

LIPSIG-MUMME, C.

**“RENAISSANCE DU TRAVAIL A DOMICILE DANS LES ECONOMIES DEVELOPPEES”**

(El resurgimiento del trabajo a domicilio en las economías desarrolladas)  
en SOCIOLOGIE DU TRAVAIL (Paris), 25(3), julio-septiembre de 1983,  
313-333.

Este artículo analiza las causas e implicaciones del resurgimiento del trabajo a domicilio en la Europa Occidental, América del Norte y Australia, desde 1960, y su expansión, sobre una base experimental, hacia la tecnología de información a finales de los años 70. En los países altamente industrializados, el trabajo a domicilio ha llegado a ser un instrumento para reducir los costes y probar estrategias para eludir los sindicatos. Los trabajos de oficina son los más vulnerables ante el acoso del trabajo a domicilio y del trabajo a distancia. Con la excepción de un director o coordinador, pueden descentralizarse en casi un 100%. La mano de obra es de ese modo fragmentada, y una proporción considerable de costes se transfieren al trabajador a domicilio. También se introduce un componente de trabajo familiar no retribuido. El equipo y los materiales invaden el espacio disponible para la vida familiar. Los ingresos llegan a ser irregulares; la condición legal y la protección social son inseguras. Las ambigüedades legales pueden dar lugar a que el trabajador a domicilio tenga una retribución inferior que la de un trabajador de oficina por el mismo trabajo. La competencia por el trabajo tiende a deteriorar las condiciones de empleo. Aunque esta fragmentación del trabajo afecta a la organización sindical, los mismos sindicatos no tienen un planteamiento común para el trabajo a domicilio. Los sindicatos necesitan desarrollar estrategias para organizar a los trabajadores a distancia, que son mujeres y minorías étnicas.

Idioma(s) del texto: francés

ISSN: 0038-0296

## 107

LUX, B.

KOOPERATIONSSTELLE GEWERKSCHAFTEN/HOCHSCHULEN,  
HAMBURG

**BEDINGUNGEN UND AUSWIRKUNGEN VON TELEARBEIT ODER  
BLEIBT INFORMATIONSTECHNISCH GESTUTZTE HEIMARBEIT EINE  
RANDERSCHEINUNG**

(Condiciones y efectos del trabajo a distancia o ¿permanecerá siendo un acontecimiento marginal el trabajo a domicilio reforzado por la tecnología de la información?)

HAMBURG, 1985, 108 págs. (Kooperationsstellen Hamburg nº 9)

Esta publicación sindical describe y evalúa el trabajo a distancia en la República Federal Alemana. El autor analiza la literatura sobre las condiciones económicas, sociales y técnicas relevantes, y los efectos sobre el trabajo y la vida. Se exponen algunos ejemplos y opciones de política. A continuación evalúa el desarrollo del trabajo a distancia, haciendo hincapié en los problemas desde un punto de vista sindical. Se adjunta una extensa bibliografía con anotaciones.

Idioma(s) del texto: alemán

ISBN: 3-924471-10-X

Esta publicación se puede obtener en el Kooperationsstelle Gewerkschaften/Hochschulen, Besenbinderhof 56, 2000 Hamburg 1, República Federal Alemana.

## 108

MACIEJEWSKI, P. G.

**TELEARBEIT - EIN NEUES BERUFSFELD DER ZUKUNFT**

(Trabajo a distancia: un nuevo campo profesional del futuro)

HEIDELBERG, DECKER'S, 1987, viii, 135 págs.

Este estudio examina las ventajas del trabajo a distancia, incluyendo los centros de trabajo descentralizados; un entorno de trabajo más confortable; horas de trabajo flexibles; la reducción de costes en el desplazamiento al trabajo, en el vestido, en la alimentación y en el cuidado de los hijos; y las mejores relaciones familiares. Los avances de la tecnología de la información han hecho posible desplazar las operaciones con base en el centro de una gran ciudad, a localidades

más dispersas y pequeñas. En opinión del autor, estas ventajas podrían también acelerar las tendencias sociales hacia la descentralización, a una semana de trabajo más corta, y a una armonización de los papeles del trabajo y de la familia. El autor examina las aplicaciones adecuadas para el trabajo a distancia, incluyendo la banca y los seguros, los servicios públicos, el diseño de ingeniería, el diseño de software, la edición y el procesamiento de textos. Se examinan también las posibilidades del trabajo a distancia para la dirección, como son las posibles influencias sobre las estructuras de la profesión. También se exponen las consecuencias de la forma en que se organiza y se controla el trabajo a distancia. Se examina la efectividad del coste del trabajo a distancia dentro de una empresa. Se presentan los efectos potenciales del trabajo a distancia sobre las perspectivas de empleo de las mujeres, minusválidos, trabajadores en áreas deprimidas y personas en prisión. Se presentan las opiniones actuales de la industria y los sindicatos en la República Federal de Alemania.

Idioma(s) del texto: alemán

ISBN: 3-7685-1687-63

## 109

McCONNEL, P.

**WOMAN'S WORK AT-HOME HANDBOOK: INCOME AND  
INDEPENDENCE WITH A COMPUTER**

NEW YORK, BANTAM BOOKS, 1986, xviii, 334 págs.

Este es un folleto que trata del impacto de los ordenadores sobre el trabajo a domicilio de las mujeres. El autor examina cómo numerosas mujeres han cambiado sus vidas aprovechando las oportunidades ligadas al ordenador para trabajar a domicilio. Capítulos independientes, ilustrados con historias de la vida real, examinan los problemas de las mujeres trabajadoras; los beneficios de trabajar a domicilio; cómo las mujeres, incluyendo las mujeres incapacitadas, han utilizado los ordenadores para llegar a ser independientes; las diversas oportunidades abiertas a las mujeres, incluyendo la dirección de sus propios negocios con base en el ordenador; y el potencial impacto sobre la vida y la salud familiar. Se dedica un capítulo al trabajo a distancia, con base en entrevistas con trabajadores a distancia administrativos y profesionales especializados. Aunque la opción de trabajar a domicilio generalmente no se ofrece de forma voluntaria por los empleadores, puede ser tema de negociaciones, particularmente donde hay poca oferta de especialidades. La situación cambia cuando se trata del trabajo administrativo. El empleador suele ofrecer tarifas a destajo bajo una condición de

contratista independiente. Mientras que es posible para un trabajador rápido ganar más sobre una base a destajo, un contratista independiente que por todo lo demás es un empleado, puede perder miles de dólares al año en prestaciones, como consecuencia de no tener derecho al seguro de salud o desempleo, vacaciones retribuidas, licencia por enfermedad o prestaciones de jubilación. Se incluye un glosario de expresiones.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-553-34324-6

### 110

METZGER, R. O.; VON GLINOW, M. A.

**“OFF-SITE WORKERS: AT HOME AND ABROAD”**

en CALIFORNIA MANAGEMENT REVIEW (Berkeley), 30(3), Primavera de 1988, 101-111.

Este artículo habla de los retos para los directores y organizadores del trabajo a distancia. Se identifican dos tipos de trabajadores a distancia: el profesional de procesamiento de datos que realiza tareas de alto nivel, y el administrativo de entrada de datos desde el extranjero que realiza tareas sencillas de entrada de datos. El artículo se centra en el primero. Presenta un resumen de las ventajas del trabajo a distancia para el empleador y el empleado, aunque trata con gran amplitud las paradojas observadas relativas al sistema de control necesario para el trabajo a distancia, a los sistemas de remuneración, a las dificultades en la carrera, a los problemas del trabajo en red, a los problemas del cuidado de los hijos, y para los profesionales ocupados en el trabajo a distancia, a la falta de lealtad a la organización de empleo. A pesar de las ventajas para los empleadores en el trabajo a distancia (costes sociales más bajos) los autores aconsejan un planteamiento prudente desde los puntos de vista éticos, sociales y de dirección.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0008-1256

### 111

MONOD, E.

**“TELETRAVAIL OU L'ARBRE QUI CACHE LA FORET”**

(Trabajo a distancia o los árboles que ocultan el bosque)

en TEMPS MODERNES (Paris), 38(447), octubre de 1983, 671-690.

El autor de este artículo mantiene que no es el progreso tecnológico en sí mismo el que es desventajoso para las mujeres, sino su forma de aplicación en una sociedad dominada por los hombres y la preocupación por la rentabilidad. Advierte en contra de las supuestas ventajas del trabajo a distancia, y cita los descubrimientos de numerosos expertos en apoyo de sus puntos de vistas de que el impacto del trabajo a distancia sobre las mujeres, ya sea en relación con el hogar, la familia, el trabajo o las perspectivas de carrera es desfavorable.

Idioma(s) del texto: francés

ISSN: 0040-3075

**112**

MORAN, R.; TANSEY, J.

COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES

**DISTANCE WORKING: WOMEN AND ENVIRONMENTS**

BRUSSELLES, 1986, 43 págs. (Documentos Provisionales de FAST nº 78)

Este documento trata las implicaciones del trabajo a distancia para las mujeres. Indica que muchos de los trabajos que tienen ahora las mujeres están afectados por la tecnología de la información, y probablemente ellas mismas se presten a hacer trabajo a distancia. Aunque esto proporcione ciertas ventajas también puede agravar las desigualdades existentes y conducir a una mayor explotación de las mujeres, los minusválidos u otros grupos vulnerables. El empleo del trabajo a distancia como una forma moderna de trabajo a domicilio tradicional despierta inevitablemente respuestas negativas de los sindicatos, los grupos de mujeres y las mujeres en general. Deben explotarse en su totalidad, en las aplicaciones prácticas del trabajo a distancia, las ventajas claves relativas al control y la flexibilidad del tiempo de trabajo y a la eliminación del desplazamiento al trabajo. La principal desventaja es el aislamiento social. Los centros de trabajo en los suburbios ofrecen mayores posibilidades para los que valoran la interacción social como parte de su experiencia de trabajo. El documento también resume las implicaciones del trabajo a distancia con la planificación de las ciudades y con el diseño de las condiciones externas de la oficina, así como también las implicaciones psicológicas y arquitectónicas de la adaptación del hogar al trabajo a distancia.

Idioma(s) del texto: inglés

Esta publicación se puede obtener en FAST, Directorate-General for Science, Research and Development, Commission of the European Communities, 200 rue de la Loi, 1049 Bruselas, Bélgica.

**113**

MORAN, R.; TANSEY, J.

IRISH FOUNDATION FOR HUMAN DEVELOPMENT

**TELEWORK: WOMEN AND ENVIRONMENTS**

DUBLIN, 1986, 127 líneas

Basándose en los estudios realizados en cinco países europeos, este informe explora las implicaciones del trabajo a distancia para las mujeres y para las circunstancias sociales y de trabajo. Ya que el número de personas ocupadas en el trabajo a distancia en cada uno de los países era relativamente pequeño, el estudio se centró sobre los datos cualitativos en vez de sobre los datos cuantitativos. Los resultados del estudio en relación con las mujeres se presentan bajo cuatro encabezamiento: el trabajador a distancia (tipo de trabajo a distancia, modelos demográficos, motivaciones, autoestimación); empleo (naturaleza del trabajo, acuerdos contractuales, horarios, condiciones); interacción social (aislamiento, contactos sociales, relaciones, tiempo libre, tiempo de desplazamiento al trabajo); y el hogar (localización, interrupciones del trabajo, trabajo de casa y cuidados de los hijos, división del trabajo, percepción del domicilio). Los informes bajo cada encabezamiento se comparan con los de otros investigadores. Los informes relativos a los aspectos ambientales se centran sobre los cambios en los sentimientos de los trabajadores a distancia en relación con su entorno y en los cambios en el uso del medio ambiente desde el momento en que empezaron el trabajo a distancia. Se examinan las implicaciones para el diseño de la casa, incluyendo los aspectos ergonómicos y el planeamiento ambiental.

Idioma(s) del texto: inglés

Esta publicación se puede obtener en Irish Foundation for Human Development, Garden Hill, 1 James's Street, Dublin 8, Irlanda.

**114**

MORITZ, M.; BERDEL, D.; PRUNER, P.; HAAS-LASSNIGG, E.; MOSER, E.; ATRIA-TEICHMANN, R.

INSTITUT FUR SOZIALES DESIGN, VIENNA

**ALTERNATIVEN ZUR TELE-HEIMARBEIT**

(Alternativas para el trabajo a distancia a domicilio)

VIENNA, 1989, 334 págs.

Los autores de este informe creen que las formas colectivas de trabajo a distancia, tales como los centros de oficinas en los suburbios, las oficinas satélites o los centros de servicio, pueden evitar las consecuencias negativas legales y sociales

del trabajo a distancia realizado en el domicilio. La primera parte examina la extensión actual del trabajo a distancia, su desarrollo potencial, los posibles efectos y los requerimientos tecnológicos. También incluye estudios de varios casos reales y proyectos de investigación sobre trabajo a distancia en Francia, la República Federal de Alemania, Suecia, Suiza, el Reino Unido y los Estados Unidos, y comprende temas tales como el trabajo a distancia y las personas disminuidas, el trabajo a distancia y las madres solteras, y las actitudes sindicales hacia el trabajo a distancia. La segunda parte describe la situación de Austria. Informa sobre estudios de casos reales de trabajadores individuales a distancia, y sobre las posiciones mantenidas por la dirección, los expertos y la Confederación Austriaca de Sindicatos. La tercera parte examina las alternativas colectivas para el trabajo a distancia a domicilio. Se refiere a los aspectos legales, económicos, de organización del trabajo, técnicos y ergonómicos, así como también a la situación específica de las mujeres y de las personas disminuidas. Un anexo da unas directrices sobre trabajo con unidades de exposición visual de datos.

Idioma(s) del texto: alemán

Esta publicación se puede obtener en el Institut für Soziales Design, Entwicklung und Forschung, Grenzacherstrasse 7-11/19, 1100 Vienna, Austria.

## 115

NATIONAL ECONOMIC DEVELOPMENT OFFICE, LONDON  
**IT FUTURES... IT CAN WORK: AN OPTIMISTIC VIEW OF THE LONG-TERM POTENTIAL OF INFORMATION TECHNOLOGY FOR BRITAIN**

LONDON, 1987, xiv, 172 págs.

Esta publicación sobre la tecnología de la información incluye un tratamiento del trabajo a distancia. Después de describir brevemente algunos experimentos de trabajo a distancia en el Reino Unido, subraya que actualmente hay muchos obstáculos técnicos, especialmente problemas de compatibilidad del equipo, y condicionamientos económicos que habrá que vencer antes de que el trabajo a distancia alcance su potencial tecnológico. Una vez que se hayan resuelto estas dificultades, el trabajo a distancia será fundamentalmente una cuestión de funcionalidad (¿cómo trabajarán los equipos conjuntamente?) y de preferencias personales (¿desplazarse al trabajo o hacer teleconmutación?). El trabajo a distancia durante una parte del tiempo del trabajo, probablemente interese a una alta proporción de la fuerza del trabajo. Según sea la forma que tome el trabajo a dis-

tancia, podría eventualmente abarcar tanto a las oficinas locales y a los centros de comunicaciones como al trabajo efectivo desde el domicilio.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-11-701207-6

Esta publicación se puede obtener en el National Economic Development Office (NEDO), Millbank Tower, Millbank, London SW1P 4QX, Reino Unido.

## 116

**NATIONAL RESEARCH COUNCIL, WASHINGTON**

**OFFICE WORKSTATION IN THE HOME**

**WASHINGTON, NATIONAL ACADEMY PRESS, 1985, vii, 160 págs.**

Este volumen está basado en documentos de un foro sobre puestos de trabajo de oficina en el domicilio, organizado en noviembre de 1983 por la Junta de Telecomunicaciones y Aplicaciones del Ordenador del Consejo de Investigación Nacional. La parte I presenta las experiencias de cinco empresas y del ejército de Estados Unidos con el trabajo electrónico a domicilio para los disminuidos; de los trabajadores de dirección, profesionales y administrativos; y de los contratistas tradicionales independientes. La parte II se dedica a los problemas y temas que rodean el trabajo a distancia, incluyendo observancias de la ley, motivación del trabajador y los riesgos de explotación del mismo. La parte III describe gráficamente las tendencias futuras del trabajo a distancia –su desarrollo tecnológico, su impacto sobre los trabajadores administrativos femeninos, y sus beneficios potenciales para los profesionales.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-309-03483-3

Esta publicación se puede obtener en la National Academy Press, 2101 Constitution Avenue, NW, Washington, DC 20418, Estados Unidos.

## 117

**NILLES, J.**

**“TELEWORKING FROM HOME”**

en **INFORMATION TECHNOLOGY REVOLUTION** (editado por T. Forester), OXFORD, BASIL BLACKWELL, 1985, 202-208.

Este artículo es parte de una colección de documentos de investigación que incluyen temas que varían desde el análisis del ordenador a la producción de armas informatizadas. Resume el potencial del trabajo a distancia y expone los

pros y los contra para los empleadores y empleados. Indica que esta práctica probablemente aumente, dando lugar a importantes consecuencias para las empresas, los sindicatos, los sistemas de transporte, e incluso para las condiciones externas.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-631-13422-0

## 118

NITTA, M.

**“CURRENT STATE OF THE HOME DUTY WORK SYSTEM IN JAPAN”**

en JAPAN LABOUR BULLETIN (Tokyo), 25(2), febrero de 1986, 6-8.

Este artículo describe un estudio de puestos de trabajo a domicilio ligados al ordenador en Japón, realizado por el autor, a petición del Ministerio de Trabajo. Se estudiaron cuarenta y tres empresas que habían adoptado o habían planificado adoptar, un sistema de trabajo a distancia; se examinaron con gran detalle, mediante entrevistas y cuestionarios, 16 empresas que ya explotaban un sistema de trabajo a distancia. El estudio mostró que el equipo utilizado constaba principalmente de procesadores de textos y ordenadores personales; que el trabajo era en gran medida administrativo, o relativo al desarrollo del software; que los trabajadores estaban ocupados principalmente sobre una base a destajo (sólo 5 de las 16 empresas tenían algunos trabajadores a distancia con contratos de empleo regular); que la gran mayoría de los trabajadores con base en el domicilio eran mujeres casadas de unos 30 y 40 años (solamente tres de las 16 empresas tenían trabajadores a distancia masculinos); y que la remuneración horaria variaba, pero de promedio era ligeramente más baja que los salarios pagados a las mujeres trabajadoras a tiempo parcial. Se analizan dos estudios de casos reales con un gran detalle.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0021-4469

## 119

NYE, D.

BUREAU OF NATIONAL AFFAIRS, WASHINGTON

**ALTERNATIVE STAFFING STRATEGIES**

WASHINGTON, 1988, xvi, 203 págs.

Las estrategias alternativas de dotación de personal descritas en este libro, incluyen el trabajo a distancia. El autor amplía este término para abarcar el trabajo remoto en general, incluyendo el trabajo a distancia sin ordenadores. El autor informa que el trabajo a distancia está todavía en una etapa incipiente, aunque el interés de los empleadores está creciendo constantemente. Se hacen reseñas de casos reales y de datos estadísticos en apoyo de esta opinión. Una reseña de un caso real recoge un tema legal específico (que se estaba tratando en un tribunal americano en el momento de la redacción del libro): si los trabajadores implicados eran realmente contratistas independientes, o empleados de hecho de la empresa. La monografía también habla de las ventajas e inconvenientes del trabajo a distancia como un recurso humano de la estrategia de la dirección, y analiza sus posibles futuras tendencias. Se describen contratos tipo.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-87179-548-5

## 120

OLERUP, A.; SCHNEIDER, L.; MONOD, E.

**INTERNATIONAL FEDERATION FOR INFORMATION PROCESSING  
WOMEN, WORK AND COMPUTERIZATION: OPPORTUNITIES AND  
DISADVANTAGES**

AMSTERDAM, NORTH-HOLLAND, 1985, xi, 372 págs.

Este volumen contiene las actas de sesiones de una conferencia sobre mujeres, trabajo y mecanización, organizada por la Federación Internacional del Procesamiento de la Información en septiembre de 1984. La parte III reproduce los documentos presentados sobre trabajo remoto, o trabajo a distancia. Se examinan un cierto número de temas, incluyendo las motivaciones sociales, organizativas y personales; la naturaleza del trabajo remoto, sus ventajas y desventajas; y el probable impacto sobre el trabajo. Se sostiene que aunque la mayoría de los trabajadores a distancia en los países industrializados, son actualmente mujeres, tienen en su mayor parte trabajos de rutina en el sector terciario de la economía, en tanto que los trabajadores a distancia masculinos se encuentran principalmente en profesiones liberales y en trabajos altamente cualificados. Se discute también el potencial del trabajo a distancia para causar cambios sociales, liberando a la sociedad del modelo de trabajo dominante. Finalmente, se subraya la necesidad de proporcionar protección legal a los trabajadores a distancia, y la extensión en la que están protegidos por la legislación actual de trabajo a domicilio examinada. Incluye unas notas sobre procedimiento y una bibliografía.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-444-87864-5

Esta publicación se puede obtener en Elsevier Science Publisher, P.O. Box 1991, 1000 BZ Amsterdam, Netherlands.

## 121

OLIVIER, P.

COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES

**ANALYSIS OF CURRENT NEEDS AND INITIATIVES IN THE FIELD  
OF ADAPTATION OF VOCATIONAL TRAINING FOR YOUNG  
HANDICAPPED PEOPLE TO THE NEW EMPLOYMENT REALITIES:  
FINAL REPORT**

LUXEMBOURG, 1986, 160 págs.

En un artículo sobre las nuevas formas de trabajo, este informe debate las posibilidades de empleo ofrecidas a las personas disminuidas mediante el trabajo a distancia, o empleo localizado remotamente. En particular, examina un programa de trabajo a distancia experimental para los disminuidos, lanzado en Francia en 1984, por los Ministerios de Empleo y Correos y Telecomunicaciones en asociación con una empresa de asesoramiento, y con el apoyo del Fondo Social Europeo. El propósito de este programa, que implicaba 15 trabajos, era analizar cómo las personas disminuidas se enfrentaban al trabajo a distancia a domicilio, en instalaciones descentralizadas proporcionadas por el empleador en un emplazamiento cercano a sus domicilios, o en un centro de trabajo a distancia compartido, establecido por un grupo de empleadores. La opción seleccionada dependería de las preferencias expresadas por los trabajadores disminuidos y los empleadores implicados. La empresa consultora estimó que una de cada diez personas disminuidas podría aprovechar la oportunidad del trabajo a distancia. También se trataron los criterios para la selección de personas disminuidas para la formación en procesamiento de datos, los tipos de formación requerida y el equipo disponible o en fase de desarrollo, incluyendo los terminales Braille y el equipo de activación de voces. Se aludió a los condicionamientos sociales inherentes al trabajo a distancia que aumentan en el caso de las personas disminuidas, tales como el aislamiento social. Una reseña bibliográfica incluye más de 100 títulos en inglés, francés e italiano.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 92-825-6416-9

Esta publicación se puede obtener en la Office for Official Publications of the European Communities, 2 rue Mercier, 2985 Luxembourg, Luxemburgo. También se puede obtener en francés (ISBN 92-825-6417-7) y alemán (ISBN 92-825-6415-0).

### 122

OLMSTED, B.; SMITH, S.

**“FLEXIPLACE”**

en CREATING A FLEXIBLE WORKPLACE: HOW TO SELECT AND MANAGE ALTERNATIVE WORK OPTIONS (editado por B. Olmsted and S. Smith), NEW YORK, AMACOM, 1989, 349-371.

Este es un capítulo sobre el uso de “empleos flexibles” (o trabajo a distancia donde está implicado el uso del ordenador). Hasta el desarrollo del uso del ordenador personal en los años 80, no recibió gran atención esta organización del trabajo como una opción para los empleados regulares. Una tendencia afín es el uso creciente de trabajadores contratados como independientes y temporales, a tiempo parcial no regular. Los autores citan un cierto número de experimentos pioneros, en el trabajo a distancia, de empresas privadas. Indican que en 1987, el Estado de California comenzó un proyecto de dos años de duración en el sector público, para examinar el impacto del trabajo a distancia sobre la ejecución de los servicios, la calidad de la vida del trabajo de directores y empleados, el consumo de energía y las posibilidades de empleo para las personas disminuidas. El capítulo termina con una serie de sugerencias y consejos prácticos para las empresas que introducen el trabajo a distancia. Se incluye una lista de lecturas sugeridas.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-8144-5919-6

### 123

OLSON, M. H.

**“DO YOU TELECOMMUTE?”**

en DATAMATION (Pasadena), 31(20), 15 de octubre de 1985, 129-132.

Un estudio realizado por la revista Datamation, señaló que casi la mitad de los investigados hacían parte de su trabajo en el domicilio. El cuestionario del estudio se envió a 5.000 lectores, de los que contestaron 958: el 45% dijo que hacia como mínimo una parte de su trabajo a domicilio; la mayoría (el 60,5%) indicó que les gustaría trabajar a domicilio, como mínimo una parte del tiempo; el

16,4% dijo que no querían trabajar a domicilio, en absoluto; el 50% tenía una oficina apartada en el domicilio, donde podían trabajar adecuadamente y relativamente libres de distracciones. La razón más frecuentemente dada para trabajar a domicilio fue el aumento de productividad, seguida por el mayor tiempo dedicado a la familia, más tiempo para sí mismo, mayores ingresos y oportunidades de carrera aumentadas. Las respuestas no proporcionaron ninguna evidencia de que el trabajo a distancia conducía al pluriempleo, aunque seguía existiendo la tentación de trabajar horas extras y de ganar dinero extra. En conjunto, los resultados de este estudio indican que las personas que tienen la opción de trabajar a domicilio, consideran que las ventajas superan a las desventajas.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0011-6983

124

OLSON, H. H.

NEW YORK UNIVERSITY. GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION. CENTER FOR RESEARCH ON INFORMATION SYSTEMS

**INVESTIGATION OF THE IMPACTS OF REMOTE WORK ENVIRONMENTS AND SUPPORTING TECHNOLOGY**

NEW YORK, 1987, 1 v. (Documento de Trabajo Serie CRIS nº 161/GBA nº 87-80)

Este documento de investigación analiza los tipos existentes de trabajo remoto, incluyendo el trabajo a distancia. Incluye la condición de empleo del trabajador, las razones de la dirección y el interés del trabajador, y las diversas categorías de trabajo remoto a jornada completa. El estudio sobre trabajo a domicilio y trabajo a distancia sugiere ciertas conclusiones: no hay una evidencia clara de que todavía el trabajo a distancia sea un fenómeno extenso; el ordenador hace posibles las nuevas formas de trabajo, pero las estructuras organizativas y las necesidades individuales, juegan un papel más significativo en relación con las elecciones que se hacen; el trabajo a distancia no está necesariamente apoyado por la dirección. El informe compara tres experimentos de trabajo a distancia colectivos, y expone los resultados de cada uno de ellos utilizando una serie de tablas. Se examinan dos estudios de una revista sobre el trabajo a distancia. Se discuten también los resultados de un estudio de la postura de los trabajadores a jornada completa comparada con la de los trabajadores que no hacen trabajo a distancia y los trabajadores a distancia "a deshoras". Finalmente, el informe saca conclusiones so-

bre el presente y futuro del trabajo a distancia como un fenómeno organizativo, sugiere unas orientaciones para la investigación futura, y plantea cuestiones de investigación relevantes.

Idioma(s) del texto: inglés

Esta publicación se puede obtener en el Center for Research on Information Systems, Graduate School of Business Administration, New York University, 90 Trinity Place, New York, Nueva York 10006, Estados Unidos.

## 125

OLSON, M. H.

**“ORGANIZATION BARRIERS TO PROFESSIONAL TELEWORK”**

en **HOMEWORK: HISTORICAL AND CONTEMPORARY PERSPECTIVES ON PAID LABOR AT HOME** (editado por E. Boris y C.R. Daniels), CHICAGO, UNIVERSITY OF ILLINOIS PRESS, 1989, 215-230.

Este artículo forma parte de un volumen más amplio sobre trabajo a domicilio tradicional. Examina las barreras organizativas para el trabajo a distancia de los trabajadores profesionales (no administrativos). Valora también la condición actual del trabajo a distancia en las industrias de información intensiva, y ofrece algunas previsiones relativas a su futuro en los Estados Unidos. La mayoría de los trabajadores a distancia implicados son mujeres profesionales, que trabajan a domicilio por razones relativas al empleo. El conflicto entre el trabajo y las responsabilidades domésticas no parece ser muy importante a la hora de hacer una elección. A estos trabajadores a distancia profesionales se les pagan los salarios en su totalidad y las prestaciones, pero no las horas extras.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-252-06054-7

## 126

OLSON, M. H.

**“TELEWORK: EFFECTS OF CHANGING WORK PATTERNS IN SPACE AND TIME”**

en **INFORMATION SOCIETY AND SPATIAL STRUCTURE** (editado por H. Ernste y C.Jaeger), LONDON, BELHAVEN PRESS, 1989, 129-137.

Basándose en un estudio realizado desde 1980 a 1985, el autor habla sobre el trabajo a distancia en los Estados Unidos. Describe dos casos: el trabajador a distancia “privilegiado”, esto es una persona con una especialización para la que

hay demanda, y el trabajador a distancia administrativo. Ella considera a continuación tres tipos de trabajo a distancia: el de un empleado de una corporación, el de una persona autónoma y el del trabajador a domicilio después de las horas regulares de trabajo. En relación con los emplazamientos del centro de trabajo, encuentra que hay una significativa descentralización o movimiento hacia los suburbios del trabajo oficina auxiliar en los grandes centros metropolitanos. También encuentra que hay una tendencia a descentralizar cada vez más los servicios, particularmente el trabajo de entrada de datos del extranjero. Finalmente, proporciona algunos ejemplos de los bosquejos alternativos de las estructuras organizativas futuras.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 1-85293-090-X

127

OLSON, M. H.

**"TELEWORK: PRACTICAL EXPERIENCE AND FUTURE PROSPECTS"**  
en TECHNOLOGY AND THE TRANSFORMATION OF WHITE-COLLAR WORK (editado por R.E. Kraut), HILLSDALE (NJ), LAWRENCE ERLBAUM, 1987, 135-154.

Este artículo trata la experiencia actual con el trabajo a domicilio, principalmente desde una perspectiva organizativa. La primera parte examina el impacto de la tecnología en la organización del trabajo, induciendo a la conclusión de que los factores que hacen posible el trabajo a domicilio, son fundamentalmente los de la organización del trabajo. Se describen cuatro perfiles del empleo a domicilio basándose en los dos factores esenciales siguientes: el grado en el que existe demanda de la especialidad del empleado, y la rígidez de los condicionantes a "no trabajar" del empleado que limitan las elecciones de empleo. La segunda parte describe un estudio exploratorio de catorce empresas con programas experimentales de trabajo a domicilio formal, y de seis empresas con organizaciones de trabajo a domicilio informal. Aunque los programas experimentales se consideraron por la dirección como moderadamente satisfactorios, la mayoría no permaneció sobre una base regular. Las conclusiones provisionales del estudio son las siguientes: (a) el interés principal en el trabajo a domicilio de las organizaciones se basa en la necesidad de obtener especialidades de las que hay escasez. La necesidad de los empleadores de tener opciones de trabajo flexible no es una gran preocupación. El mayor factor disuasivo proviene de los estilos tradicionales de la dirección "in situ"; (b) el trabajo de apoyo de la tecnología en el domi-

cilio no es hoy día una circunstancia de importancia. En el futuro, cuando existan sistemas de oficina altamente integrados, la tecnología puede jugar un papel más importante; (c) en general, las organizaciones se modificarán a través de la descentralización. Las nuevas formas de organización pueden aumentar la flexibilidad individual y organizativa.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-89859-633-5

## 128

OLSON, M. H.; PRIMPS, S. B.

**"WORKING AT HOME WITH COMPUTERS: WORK AND NONWORK ISSUES"**

en JOURNAL OF SOCIAL ISSUES (Ann Arbor), 40(3), 1984, 97-112.

Este artículo versa sobre el trabajo a distancia desde el domicilio que utiliza la tecnología de las telecomunicaciones. El autor analiza las medidas organizativas que permiten a los empleados trabajar desde sus domicilios sobre una base regular. Se describen dos casos comparativos. El primero es el de las personas que tienen especialidades para las que existe demanda, y que hacen un trabajo independiente y complejo. En su caso, el trabajo a domicilio robustece su autonomía y control sobre su trabajo. Por otro lado, para los trabajadores cuyas especialidades no se demandan, y cuyos condicionantes familiares y personales restringen sus opciones de empleo, el trabajo a domicilio reduce la autonomía individual, y puede implicar también un salario menos favorable y peores condiciones de empleo que las accordadas dentro de la empresa. Basándose en entrevistas con personas que trabajan a domicilio, los autores también examinan el impacto del trabajo a domicilio sobre las relaciones trabajador-empleador, y sobre los vínculos entre el trabajo y la vida privada. Finalmente, los autores consideran que aunque no es probable que llegue a ser corriente el trabajo a domicilio, la flexibilidad que ofrece justifica un estudio más detallado.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0022-4537

## 129

PAAVONEN, W.

SVENSKA ARBETSGIVAREFÖRENINGEN

**DISTANSARBETE**

(Trabajo a distancia)

STOCKHOLM, 1987, 87 págs.

Este informe de investigación examina las posibilidades para reubicar el trabajo de oficina en los domicilios mediante el trabajo a distancia. Versa fundamentalmente sobre tres cuestiones principales: ¿puede realizarse el trabajo en el domicilio (qué tareas podrían hacerse en el domicilio)? ¿Es conveniente el trabajo a domicilio en vista de sus consecuencias sociales y económicas? ¿Deben los empleadores hacer uso del trabajo a domicilio, considerando los objetivos generales de la sociedad, y las leyes y acuerdos que son de aplicación? El informe se basa en entrevistas, una encuesta y estudios de seguimiento en diferentes empresas.

Idioma(s) del texto: sueco

ISBN: 91-7152-4428

## 130

PELES, S.

EUROPEAN CENTRE FOR WORK AND SOCIETY; EUROPEAN CONFERENCE ON THE ROLE OF TRADE UNIONS IN THE COMING DECADE, MAASTRICHT, NOVEMBER 20-22, 1985

**TRAVAIL A DOMICILE: PROBLEMES POSES ET EBAUCHE DE LA REPONSE SYNDICALE. CAS DE LA BELGIQUE**

(Trabajo a domicilio: Problemas encontrados y reseña de la respuesta sindical. El caso de Bélgica)

MAASTRICHT, 1985, 24 págs. (Documento de Trabajo nº 3)

Se examinan los aspectos sociales y legales del trabajo a distancia a domicilio en Bélgica. El autor trata las posibles consecuencias del trabajo a distancia para la condición de empleo, horas y horario de trabajo, remuneración, y seguridad e higiene. Se analiza el cumplimiento de las normas nacionales relativas al trabajo a la seguridad social pertinente para los trabajadores a distancia. Se da una visión general de las posiciones de los sindicatos belgas y de las propuestas relativas a este nuevo tipo de trabajo a domicilio.

Idioma(s) del texto: francés

Esta publicación se puede obtener en el European Centre for Work and Society, P.O. Box 3073, 6202 NB Maastricht, Países Bajos.

**131**

PFARR, H. M.; DRUKE, H.

**RECHTSPROBLEME DER TELEARBEIT: ARBEITSRECHTLICHE ASPEKTE DER DEZENTRALISIERUNG VON ANGESTELLTENTÄTIGKEITEN MIT HILFE NEUER INFORMATIONS - UND KOMMUNIKATIONSTECHNOLOGIEN**

(Problemas legales del trabajo a distancia: aspectos legislativos laborales de la descentralización de los puestos del empleado con ayuda de las nuevas tecnologías de comunicación e información)

BADEN-BADEN, NOMOS, 1989, 166 págs.

Se discuten las diferentes formas de trabajo a distancia en términos de oportunidades y riesgos debido a la flexibilidad creciente de las relaciones de trabajo. El análisis se centra en si la legislación laboral existente en la República Federal de Alemania puede tratar las consecuencias de los cambios en el trabajo y en las estructuras de la empresa, originadas por las nuevas tecnologías, y si puede equilibrar los intereses de la dirección y de los empleados. Las hipótesis que sirven de fundamento a la legislación laboral actual son puestas en tela de juicio con datos empíricos en una discusión sobre las consecuencias legales previsibles.

Idioma(s) del texto: alemán

ISBN: 3-7890-1806-6

Esta publicación se puede obtener en Nomos Verlagsgesellschaft, Postfach 310, 7570 Baden-Baden, República Federal de Alemania.

**132**

PICCIALUTI, M.; CURBASTRO, G. R.

ASSOCIAZIONE SINDACALE INTERSIND

**“AUTONOMIA E SUBORDINAZIONE NEW RAPPORTI DI LAVORO”**

(Autonomía y subordinación en las relaciones de trabajo)

en INDUSTRIA E SINDACATO (Rome), 31(36), 20 octubre de 1989, 11-15.

Basándose en las actas de sesiones de un seminario sobre leyes laborales celebrado en Florencia, en 1989, sobre la autonomía y subordinación en la relación de empleo, los autores indican cómo la aparición de nuevas formas de trabajo como resultado de los desarrollos tecnológicos, hacen más difícil facilitar una precisa definición legal de esta relación. En vista de la ausencia de legislación y convenios colectivos en Italia sobre trabajo a distancia, se ha iniciado un debate legal sobre cómo deben clasificarse, y qué tipo de normativa debe aplicarse, en los casos donde no se considere que caen dentro de la categoría de empleo regu-

lar. Los autores consideran que en vista de su especial naturaleza, deben idearse diversas y flexibles estrategias, y aplicarse al trabajo a distancia para satisfacer sus exigencias específicas y evolutivas.

Idioma(s) del texto: italiano

Esta publicación se puede obtener en la Associazione Sindacale Intersind, Via Cristoforo Colombo 98, 00147 Rome, Italia.

133

PRATT, J. H.

**“HOME TELEWORKING: A STUDY OF ITS PIONEERS”**

en TECHNOLOGICAL FORECASTING AND SOCIAL CHANGE (New York), 25(1), febrero de 1984, 1-14.

Como consecuencia de las entrevistas con empleadores, supervisores y empleados, se identificaron las ventajas del trabajo con ordenadores en las oficinas a domicilio. Las mayores ventajas para el empleador son el acceso a una oferta de trabajo en expansión, un medio de contratar personal a tiempo parcial para trabajo temporal o estacional, y una productividad del empleado incrementada. Las principales ventajas del trabajo a distancia a domicilio para el empleado son la flexibilidad que lleva al trabajo, la productividad personal incrementada, los ahorros en tiempo y en costes, y una oportunidad de trabajo para los que están atados al domicilio. Los trabajadores de oficina a domicilio pueden clasificarse en distintos grupos. Estos incluyen a las mujeres administrativas a jornada completa que están buscando un ingreso con gastos personales reducidos; a las madres profesionales y directivas que quieren cuidar de sus hijos pequeños sin quedar rezagadas totalmente en sus carreras; y a los directores masculinos o profesionales que valoran la integración a tiempo parcial del trabajo y la vida familiar más que la lucha por hacer nuevos progresos en sus organizaciones. Se espera que los trabajadores a distancia a domicilio harán o dejarán de hacer trabajo a tiempo parcial o trabajo a jornada completa en oficinas a domicilio, durante períodos intermitentes, o más largos, de tiempo, cuando cambien las situaciones personales. Los datos indican una evolución hacia un aumento del trabajo a distancia a domicilio –con la excepción de unas pocas categorías de individuos– ya que los nuevos modelos de trabajo se desarrollan lentamente en respuesta al cambio tecnológico.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0040-1625

Se pueden obtener reimpresiones de este artículo en Ms. Joanne H. Pratt, President, Allied Professionals Educational Consulting Services (APECS), P.O. Box 19647, Dallas, Texas 75219, Estados Unidos.

### 134

PROBERT, B.; WAJCMAN, J.

**"TECHNOLOGICAL CHANGE AND THE FUTURE OF WORK"**

en JOURNAL OF INDUSTRIAL RELATIONS (Sydney), 30(3), septiembre de 1988, 432-448.

Este artículo se basa en un estudio de dos grupos de trabajadores a distancia: los programadores de ordenadores (en su mayoría masculinos) y los procesadores de textos (en su mayor parte femeninos). Aunque es un estudio de exploración y a pequeña escala, proporciona evidencias empíricas para ponerse en contra de las exigencias retóricas y ampliamente especulativas de otros escritores. La primera parte de este artículo examina críticamente los recientes debates sobre la reorganización del trabajo. La segunda parte informa sobre el estudio, y pone de relieve los lazos entre los cambios tecnológicos en el proceso de trabajo y la estructura de los mercados de trabajo. Los autores deducen que examinando dos grupos bastante diferentes de trabajadores puede observarse la importancia de la segmentación del mercado de trabajo en el establecimiento de su experiencia contrastante con el trabajo a distancia. Para las mujeres el trabajo a distancia refleja no obstante su vulnerabilidad en el mercado de trabajo, mientras que para los hombres puede representar una alternativa atractiva.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0022-1856

### 135

RAMSOWER, R. M.

**TELECOMMUTING: THE ORGANIZATIONAL AND BEHAVIORAL EFFECTS OF WORKING AT HOME**

ANN ARBOR, UMI RESEARCH PRESS, 1985, xii, 195 págs. (Estudio para decisiones empresariales nº 75)

Este estudio explora los efectos organizativos y sobre el comportamiento del trabajo a distancia como una función del número de días que un trabajador a distancia está en el domicilio, y de ciertos trabajos, tareas y características personales. El autor indica que el trabajo a distancia a jornada completa produce efectos de comportamiento y organizativos negativos. El trabajo a distancia a tiempo

parcial parece conveniente solamente para los profesionales especializados que no dejan de estar en contacto con el ambiente de la oficina, y cuyos hogares son adecuados para el trabajo. Mientras que el trabajo a distancia a jornada completa es improbable que llegue a ser una alternativa de trabajo ampliamente extendida, el trabajo a distancia a tiempo parcial puede ganar aceptación cuando se desarrolle la tecnología de los puestos de trabajo ejecutivos. El texto está ilustrado con tablas y gráficos, y los anexos incluyen modelos de documentos de recogida de datos para un estudio adicional, estadísticas descriptivas y una bibliografía.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0-8357-1628-7

### 136

RENFRO, W. L.

**“SECOND THOUGHTS ON MOVING THE OFFICE HOME”**

en FUTURIST (Washington), XVI(3), junio 1982, 43-48.

El autor pone de relieve los efectos negativos del trabajo a distancia sobre los empleados, en particular desde el punto de vista de la carrera, en términos de satisfacción en el trabajo y en los contactos con los colegas. También menciona los riesgos de la vida profesional que se introducen en la esfera privada, y las dificultades que pueden surgir cuando el trabajo es de naturaleza confidencial, o cuando el equipo conservado en el domicilio del empleado necesita repararse. Pone en duda que el trabajo a distancia sea ventajoso para los trabajadores disminuidos, ya que les aisla aún más de la sociedad. El artículo cuestiona el futuro crecimiento del trabajo en el domicilio. Un sencillo manual para trabajadores a domicilio completa este artículo.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0016-3317

### 137

ROBERTSON, J.

**FUTURE WORK: JOBS, SELF-EMPLOYMENT AND LEISURE AFTER  
THE INDUSTRIAL AGE**

ALDERSHOT, GOWER, 1985, xiv, 220 págs.

Según el autor de este estudio, para un creciente número de personas, el empleo total será reemplazado por el trabajo autónomo organizado o por el “propio”

trabajo. Argumenta que hay una tendencia creciente de los empleados profesionales y del personal de ventas a trabajar desde sus domicilios, en vez de desde la oficina de la empresa, dependiendo del teléfono y, de forma creciente, del ordenador para mantenerse en contacto. Hay también la tendencia de las grandes empresas a contratar actividades en el exterior, y convertir los empleados en trabajadores independientes bajo contrato, por ejemplo ICI, Dunlop, Piklingtons, Whutbreads y Rank Xerox. Cierta número de empresas han descubierto que muchos de sus empleados valoran el empleo seguro a jornada completa mucho menos de lo que previamente se supuso, y están contentos de dedicarse a los negocios bajo su propia responsabilidad, a jornada completa o a tiempo parcial, con algún apoyo inicial técnico y financiero de sus empresas.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-85117-259-8

### 138

SALOMON, I.; SALOMON, M.

**“TELECOMMUTING: THE EMPLOYEE’S PERSPECTIVE”**

en TECHNOLOGICAL FORECASTING AND SOCIAL CHANGE (New York), 25, 1984, 15-28.

La tecnología de telecomunicación disponible permite la sustitución del desplazamiento al trabajo por la “teleconmutación”, o trabajo a domicilio, para una amplia gama de trabajos de oficina. La investigación sobre el potencial de este fenómeno junto con algunos experimentos actuales, indican un conjunto de beneficios personales y sociales que pueden obtenerse mediante esta organización de trabajo. El objetivo de este artículo es subrayar, basándose en una amplia revisión de la literatura, la necesidad de una evaluación completa del funcionamiento de la tecnología disponible para proporcionar una firme base para la toma de decisiones sobre la implantación de la tecnología.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0040-1625

### 139

SCHUETT, B.

**“ELEKTRONISCHE HEIMARBEIT - BRINGT SIE MEHR FREIHEIT?”**

(Trabajo electrónico a domicilio: ¿Proporciona más libertad?)

en DIE QUELLE (Cologne), (5), 1985, 283-285.

Aunque el trabajo con un ordenador a domicilio pudiera parecer una forma de empleo que proporciona más libertad al trabajador, este artículo llama la atención sobre los problemas e inconvenientes. Es difícil de controlar la calidad del producto; la retribución a menudo está basada sobre el trabajo a destajo; la baja remuneración es la regla, especialmente cuando hay una gran competencia; hay una tendencia hacia la autoexplotación, ya que las horas de trabajo, las horas extraordinarias y el trabajo nocturno no están controlados; los trabajadores no se benefician en general, de la seguridad social, seguro de desempleo, seguro de salud, permiso maternal, etc.; los trabajadores a domicilio no están organizados y las leyes laborales actuales no reflejan adecuadamente sus condiciones específicas de empleo.

Idioma(s) del texto: alemán

ISSN: 0033-6246

## 140

**SOLOMAN, N. A.; TEMPLER, A. J.**

UNIVERSITY OF WINDSOR. FACULTY OF BUSINESS

ADMINISTRATION

**USE OF TELECOMMUTING BY LARGE CANADIAN CORPORATIONS:  
A PRELIMINARY REPORT**

WINDSOR, 1989, 8 págs. (Documentos de Trabajos Series nº W89-11)

Se devolvieron cumplimentados 54 de los 250 cuestionarios sobre trabajo a distancia enviados a las mayores corporaciones de Canadá. El cuestionario fue diseñado para determinar el interés de las empresas canadienses en el trabajo a distancia, las razones para el trabajo a distancia, y las prácticas personales relacionadas con el trabajo a distancia. Aunque unas dos terceras partes de los que contestaron indicaron que sus operaciones eran altamente sofisticadas implicando alta tecnología y control de ordenadores, solamente el 20,8% (11) de las empresas habían implantado el trabajo a distancia. Una parte del 42% (22) de las empresas estaban preparando o considerando la introducción del trabajo a distancia. Los tres usos más comunes del trabajo a distancia eran: el desarrollo y apoyo de sistemas de ordenador; apoyo externo para los representantes de ventas; y acceso a los sistemas de información de dirección desde el exterior. Las razones de los empleadores para utilizar el trabajo a distancia se centraban en proporcionar encargos de trabajo flexible para los empleados; aumentar la calidad de trabajo de los empleados; y aumentar la productividad de los mismos. Es

probable que las empresas de trabajo a distancia utilizaran más horas de trabajo flexible y programas de reparto de trabajo que las otras de la muestra.

Idioma(s) del texto: inglés

Idioma(s) del resumen: inglés, francés

ISSN: 0714-6191

Esta publicación se puede obtener en la Faculty of Business Administration, University of Windsor, Windsor, Ontario N9B 3P4, Canada.

## 141

STANWORTH, J. STANWORTH, C.

**“HOME TRUTHS ABOUT TELEWORKING”**

en PERSONNEL MANAGEMENT (London), 21(11), noviembre de 1989,  
48-52

Este artículo argumenta que las predicciones de que una proporción sustancial de la fuerza laboral será pronto trabajo a distancia, son exageradas, y que los problemas asociados con el trabajo a distancia se han subestimado. Una de las razones más importantes, es que las estadísticas sobre los trabajadores a distancia y los trabajadores a domicilio, son a menudo confusas y se usan de forma intercambiable. Los trabajadores a domicilio pueden clasificarse en las siguientes cinco categorías: viajantes corporativos, trabajadores independientes, trabajadores a domicilio tradicionales, viajantes autónomos, y servicios personales/trabajadores por cuenta propia. Los trabajadores a distancia están esparcidos a través de varias de estas categorías. Los autores citan ejemplos de programas de trabajo a distancia explotados por Rank Xerox UK, International Computers Ltd., F International, el proyecto de unidades de trabajo remoto de DTI para los trabajadores disminuidos, y Texaco UK. También analizan las razones del lento desarrollo del trabajo a distancia, fundamentalmente las reservas por parte de la dirección y los temores de los empleados de ser marginalizados de la oficina principal. Se proporciona una lista de comprobación para que los directores de personal consideren los méritos del trabajo a distancia.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0031-5761

Esta publicación se puede obtener en el Institute of Personnel Management, IPM House, Camp Road, London SW19 4UX, Reino Unido.

**142****SVENSKA BANKMANNAFORBUNDET  
SBMFS POLICY FOR NYA LEVERANSSYSTEM AV FINANSIELLA  
TJANSTER**

(La política del Sindicato de Empleados de Banca Sueco para los nuevos métodos de transferencias de los servicios financieros)  
STOCKHOLM, 1989, 8 págs.

Este folleto expone las opiniones del Sindicato de Empleados de Banca Sueco sobre el trabajo a distancia. El sindicato considera que el trabajo a distancia es admisible para ofrecer servicios mejorados a los clientes, siempre que la protección ofrecida por la legislación y los convenios colectivos sea también aplicable a los trabajadores a distancia (especialmente en relación con la seguridad en el trabajo, el medio ambiente de trabajo y la formación).

Idioma(s) del texto: sueco

Esta publicación se puede obtener en Svenska Bankmannaförbundet, Box 7375, 103 91 Stockholm, Suecia.

**143****TJÄNSTEMÄNNENS CENTRALORGANISATION, STOCKHOLM  
PÅ LAGOM DISTANS: FÖR OCH EMOT DISTANSARBETE  
(A una distancia conveniente: Los pros y contras del trabajo a distancia)**  
STOCKHOLM, 1987, 36 págs.

Este estudio, encargado por la Organización Central Sueca de Empleados Asalariados en 1985, examina, si, y en qué contexto, el trabajo a domicilio asistido por ordenador puede ser aceptable. El estudio se divide en tres partes: un examen de la amplitud del trabajo a domicilio y de las conclusiones que pueden extraerse de las experiencias actuales; un análisis de las ventajas y desventajas de las diversas formas de trabajo a domicilio; y la protección legal para los trabajadores a domicilio.

Idioma(s) del texto: sueco

ISBN: 91-7168-345-3

Esta publicación se puede obtener en Tjänstemännens Centralorganisation, Box 5252, 102 45 Stockholm, Suecia.

**144****TOFFLER, A.****THE THIRD WAVE**

NEW YORK, WILLIAM MORROW, 1980, 544 págs.

El autor observa que la civilización humana está avanzando en tres oleadas: la primera, agrícola; la segunda, industrial; y la tercera, electrónica. La transición hacia la tercera oleada ha comenzado ya uno de sus signos más visibles y prometedores es la tendencia hacia el trabajo a distancia. Aunque la tendencia es aún incipiente, puede esperarse que obtenga un impulso. Sin embargo, no deben desestimarse las dificultades de la transferencia del trabajo desde las factorías y oficinas. Será necesario enfrentarse con los problemas de motivación, dirección y de reorganización social y corporativa. No todas las comunicaciones pueden manejararse a través de la pulsación de teclas. Algunos trabajos –especialmente aquellos que implican la realización de una negociación creativa, donde cada una de las decisiones no es rutinaria– continuarán requiriendo un contacto personal. El autor habla de los diferentes factores sociales, ecológicos, económicos, y tecnológicos, así como también de los profundos cambios de valores en la sociedad que apoyan el cambio hacia una forma de organización del trabajo más humana, racional y descentralizada. Las sociedades preindustriales y postindustriales tendrán, en este sentido, más cosas en común cada una con otra que con el período intermedio industrial de 200 años. El trabajo a distancia a domicilio, no significará necesariamente que se limitará a la familia. El autor ve la posibilidad de un pequeño número de terceras personas que son invitadas a unirse a los centros rurales electrónicos. Se citan una considerable cantidad de datos y de experiencias de casos reales en apoyo de la argumentación. Se incluye una bibliografía de más de 500 títulos y numerosas notas y referencias.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-688-03597-3

**145****TRADES UNION CONGRESS, LONDON****HOMEWORKING: A TUC STATEMENT**

LONDON, 1985, 29 págs.

A medida que más y más factorías, en el Reino Unido, han cerrado a lo largo de los últimos años recientes, el trabajo a domicilio se ha incrementado. Esta publicación sindical indica que la mayoría de los trabajadores a domicilio tiene bajos salarios y pobres condiciones de trabajo, y que la mayoría de ellos no están

incluidos en las leyes existentes de protección de empleo. Se hacen propuestas por el sindicato de campañas de contratación, y de un aumento en la acción del gobierno local y central para regular el sector y proporcionar a los trabajadores a domicilio una condición de empleado total. El informe, una versión aumentada y puesta al día de la versión de 1978, predice que la implantación de las nuevas tecnologías conducirá a un rápido crecimiento del trabajo a domicilio.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 1-85006-055-X

Esta publicación puede pedirse al Trades Union Congress (TUC), Congress House, Great Russell Street, London WC1, Reino Unido.

#### 146

TRADES UNION CONGRESS, LONDON

**WOMEN AND NEW TECHNOLOGY**

LONDON, 1984, 34 págs. (Documento de Debate del TUC)

Este folleto trata el impacto de las nuevas tecnologías sobre el empleo femenino. Hace hincapié en que lo que sucede con los trabajos, los nuevos y los ya existentes, se establece, no por la tecnología en sí misma sino por la forma en que esta se introduce. Siendo los trabajos de las mujeres los más vulnerables, los sindicatos deben presionar para que las mujeres tengan acceso completo a la formación, a la nueva formación y a las oportunidades de trabajo creadas por las nuevas tecnologías. Fallando esto, el impacto sobre ellas será negativo. En el Reino Unido, las mujeres constituyen la inmensa mayoría (86%) de los trabajadores a tiempo parcial, así como también de los trabajadores a domicilio (500.000). En relación con el trabajo a distancia, los trabajadores a domicilio que utilizan las nuevas tecnologías, se enfrentarán sustancialmente a los mismos problemas que los trabajadores a domicilio tradicionales, incluyendo los bajos salarios (incluso los que utilizan ordenadores reciben alrededor de un tercio de la retribución horaria de los trabajadores empleados en la oficina), costes extras de energía en el domicilio, pérdida de las expectativas de formación y promoción, pérdida de beneficios adicionales tales como las actividades sociales o las comidas subvencionadas, riesgos de higiene añadidos para el trabajador y la familia, tensiones, pérdida de contactos sociales, y ausencia de la organización sindical para proteger y defender sus intereses en relación con las condiciones de trabajo.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 1-85006-022-3

Esta publicación se puede obtener en el Trades Union Congress (TUC), Congress House, Great Russell Street, London WC1B 3LS, Reino Unido.

#### **147**

**UNION DES INDUSTRIES METALLURGIQUES ET MINIERES, PARIS  
TRAVAIL A DOMICILE, UNE VOIE D'AVENIR**

(Trabajo a domicilio un camino del futuro)

PARIS, 1984, 69 págs

Publicado por una gran organización de empleadores, este estudio ofrece un breve resumen de las ventajas y desventajas del trabajo a domicilio en Francia, la amplitud de la protección por la legislación laboral, la representación sindical para los trabajadores a domicilio y el ejercicio de los derechos sindicales, remuneración, condición de empleo, seguridad social e inspección de trabajo. También menciona las posibilidades que ofrece la moderna tecnología, tales como los centros de trabajo satélites y la oficina a distancia. Unos breves anexos describen experimentos con trabajo a domicilio, incluyendo el trabajo a distancia y la práctica actual en cinco empresas privadas y públicas en Francia e incluye la situación en otros cinco países de economía de mercado industrializada.

Idioma(s) del texto: francés

Esta publicación se puede obtener en la Union des Industries Métallurgiques et Minières (UIMM), 56 avenue de Wagram, 75854 Paris Cedex 17, Francia.

#### **148**

UPTON, R.

**“«HOME OFFICE» AND THE NEW HOMEWORKERS”**

en PERSONNEL MANAGEMENT (London), 16(9), septiembre de 1984, 39-43.

Este artículo describe las implicaciones de las nuevas tecnologías y los precios a la baja del equipo informático para el trabajo a domicilio. Después de considerar diversos experimentos de trabajo a distancia a domicilio en los Estados Unidos y el Reino Unido, el artículo describe brevemente las características de los empleados implicados, sus opiniones, y las opiniones de sus representantes, así como también las de las empresas implicadas. El artículo examina a continuación los tipos de trabajo que probablemente se hagan en el domicilio, la condición de los trabajadores implicados (empleados o autónomos), sus condiciones de trabajo en términos de ventajas sociales, carrera, supervisión del trabajo, y así sucesivamente. En conclusión, el autor pide un examen más preciso de las orga-

nizaciones del trabajo a distancia como un componente de una gama de opciones de política de empleo alternativo.

Idioma(s) del texto: inglés

ISSN: 0031-5761

#### **149**

US. CONGRESS. OFFICE OF TECHNOLOGY ASSESSMENT

**AUTOMATION OF AMERICA'S OFFICES, 1985-2000**

WASHINGTON, US GOVERNMENT PRINTING OFFICE, 1985, xi, 348 págs.

Después de una breve ojeada al contexto de la automatización de la oficina desde una perspectiva histórica, este informe destaca algunas expectativas sobre las tecnologías de la información y su desarrollo a lo largo de los próximos 15 años. Evalúa las consecuencias de la rápida y continuada introducción de la información y de las tecnologías de telecomunicaciones en las oficinas –el centro de trabajo de aproximadamente 45 millones de americanos. El uso de los ordenadores y de los nuevos sistemas de comunicación está originando cambios fundamentales en los modelos de empleo, en las especialidades necesarias para los trabajos de oficina, en la calidad de la vida de trabajo y en el ambiente de la oficina. El informe considera a continuación dos alternativas para las oficinas tradicionales: trabajo con base en el domicilio, especialmente el uso del domicilio del trabajador como el principal o único lugar para el trabajo administrativo, y trabajos del extranjero para la entrada de datos, en el que el trabajo se envía fuera del país para hacerse en países con trabajadores con baja remuneración. Finalmente, el informe considera la automatización de la oficina en el sector público y en empresas pequeñas.

Idioma(s) del texto: inglés

Esta publicación se puede obtener en el National Technical Information Service (NTIS), US Department of Commerce, Springfield, Virginia 22161, Estados Unidos (informe número OTA-CIT-287).

#### **150**

VAN RIJN, F.; WILLIAMS, R.

**INTERNATIONAL FEDERATION FOR INFORMATION PROCESSING  
CONCERNING HOME TELEMATICS**

AMSTERDAM, NORTH-HOLLAND, 1988, xvii, 461 págs.

Esta ponencia contiene una sección sobre trabajo a distancia, que consta de cinco documentos de trabajo. Los documentos tratan diversos aspectos del trabajo a distancia, incluyendo su potencial para la organización y el individuo; el domicilio como un centro de trabajo electrónico; si introducir o no el trabajo a distancia; el contexto social del trabajo a distancia; y los aspectos legales del trabajo a distancia. Un breve informe del Grupo de Trabajo sobre Trabajo a Distancia discute la definición de trabajo a distancia, las medidas organizativas, los factores psicosociológicos, la igualdad de oportunidades y los aspectos técnicos y legales. El Grupo de Trabajo indica que los trabajadores europeos han mostrado un considerable interés en el trabajo a distancia, incluyendo aquellos trabajadores a distancia, principalmente femeninos, que son explotados mediante el trabajo a domicilio. Aunque los trabajadores altamente cualificados, como los profesionales de procesamiento de datos, están aún en una posición de negociar buenas condiciones de trabajo, esto podría cambiar. El programador de ordenadores del futuro podría estar fácilmente en la misma posición que el administrativo de entrada de datos de hoy día. En opinión del Grupo de Trabajo, los empleados están teóricamente suficientemente protegidos por la legislación de trabajo actual y por los contratos de trabajo; sin embargo, el uso flexible del tiempo posible en el trabajo a distancia a domicilio pudiera conducir a infracciones de la legislación protectora actual. El crecimiento del trabajo a distancia, consecuentemente, debe estar acompañado por un desarrollo paralelo de la protección legal adecuada, con objeto de asegurar condiciones de trabajo socialmente aceptables.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 0-444-70406-X

## 151

VENDRAMIN, P.; VALENDUC, G.

FONDATION TRAVAIL-UNIVERSITE, BRUSSELS

**TELETRAVAIL: QUELS ENJEUX POUR LES RELATIONS SOCIALES?**

(Trabajo a distancia: ¿Qué es lo que está en juego en las relaciones sociales?)

BRUSSELS, 1989, 78 págs. (Cuadernos de la FTU nº 5)

Este documento de trabajo indica que aunque el trabajo a distancia está lejos de una amplia difusión, suscita temas sociales suficientemente importantes para merecer un examen profundo. La situación relativa al trabajo a distancia a domicilio merece una atención aún más profunda. Las opiniones son a menudo contradictorias, variando desde que el trabajo a distancia es una nueva forma de

explotación, a que es el dominio de unos pocos privilegiados. Las condiciones de trabajo, la condición y los salarios de los trabajadores a distancia a domicilio, pueden también variar claramente. El documento analiza las ventajas y desventajas del trabajo a distancia a domicilio. Se pregunta también quién defenderá los derechos y la calidad de vida de los trabajadores a distancia en el mundo del futuro. En Bélgica, como en otras partes, la legislación actual es inadecuada para proporcionar protección efectiva a los trabajadores a distancia. Además de las autoridades públicas, los sindicatos, los empleadores, las organizaciones para la defensa de los derechos individuales, incluyendo aquellas para la protección de las mujeres y el disminuido, tendrán que poner mucha atención a este respecto.

Idioma(s) del texto: francés

Esta publicación se puede obtener en la Fondation Travail-Université (FTU), 103 rue de la Loi, 1040 Brussels, Belgica.

## 152

VERDIER, E.

**BUREAUTIQUE**

(Automatización de la oficina)

PARIS, EDITIONS LA DECOUVERTE, 1983, 128 págs.

Este volumen examina la aplicación creciente de la electrónica al trabajo de oficina, la tecnología y equipos utilizados, las estrategias adoptadas en los Estados Unidos y Japón y su extensión a Francia, y el impacto de estos desarrollos sobre el empleo y el trabajo. En relación con la fragmentación espacial de trabajo hecha posible por los terminales de ordenador, el ejemplo extremo puede ser el trabajo a distancia a domicilio. Aunque está aún en sus primeras etapas en Francia, el trabajo a distancia está ya despertando preocupaciones entre los sindicatos, a causa de sus repercusiones sobre la condición de empleo (trabajos precarios y dirección de personal individualizada). El autor señala que los empleadores están adoptando una actitud cauta hacia el trabajo a distancia temiendo que pueda socavar "la lealtad hacia la empresa", que ya está mostrando signos de debilidad (absentismo, falta de motivación). Considera que alguna forma intermedia de trabajo a distancia, tal como los centros de trabajo en los suburbios o las redes de áreas locales multiempresariales, puedan dar cabida a mayores esperanzas.

Idioma(s) del texto: francés

ISBN: 2-7071-1391-3

**153****VORJANS, B.****TELE-HEIMARBEIT: MÖGLICHKEITEN, PROBLEME, PERSPEKTIVEN.  
SOZIO-POLITISCHE AUSWIRKUNGEN NEUER INFORMATIONS - UND  
KOMMUNIKATIONSTECHNOLOGIEN AM EINZELBEISPIEL**

(Trabajo a distancia a domicilio: posibilidades, problemas, perspectivas. Los efectos político-sociales de las nuevas tecnologías de comunicaciones y de la información, valiéndose de un único ejemplo)

FRANKFURT, PETER LANG, 1987, 179 págs. (Estudios de la Universidad Europea, Series Sociológicas 22, nº 140)

El autor examina los efectos político-sociales de las nuevas tecnologías de comunicación e información utilizando el ejemplo del trabajo a distancia. En su opinión, el trabajo a distancia probablemente se expandirá, ya que los factores económicos y políticos parecen estar a su favor. El se opone, sin embargo, a los argumentos de que el trabajo a distancia actual es ventajoso para todos los implicados. En su opinión, lejos de proporcionar una mayor libertad para la mayoría de los trabajadores, el trabajo a distancia aumenta la dependencia económica y ata a los trabajadores a su trabajo con detrimento de la vida familiar. El control del trabajo se centralizará de forma creciente, dadas las posibilidades disponibles con los actuales y futuros equipos y redes de procesamiento de datos. Ya que una de las metas del trabajo a distancia es hacer un uso más intensivo de los recursos humanos, el autor ve el peligro de una pérdida del control del trabajador sobre las condiciones de trabajo. Se presentan ejemplos de puestas en práctica de centros de trabajo a distancia en Francia, la República Federal de Alemania, Escandinavia, el Reino Unido y los Estados Unidos. El autor identifica a las mujeres como el principal grupo con tareas de trabajo a distancia triviales, tales como la entrada de datos y el procesamiento de textos. La naturaleza de las tareas es usualmente tal, que los conceptos, tales como el de enriquecimiento y ensanchamiento de trabajo, tienen poco significado real. La alienación y la desespecialización son peligros reales para este tipo de trabajador a distancia.

Idioma(s) del texto: alemán

ISBN: 3-8204-9187-2

**154****WERNEKE, D.****ILO****MICROELECTRONICS AND OFFICE JOBS: THE IMPACT OF THE CHIP**

**ON WOMEN'S EMPLOYMENT**

GENEVA, 1983, 102 págs.

Según este estudio, un aspecto del trabajo que puede cambiar, es la localización física de ciertos trabajos. Con la eliminación de la necesidad de que los trabajadores de oficina trabajen en una proximidad inmediata, muchos trabajadores pueden ahora trabajar en emplazamientos remotos utilizando terminales, correo electrónico y teleconferencias. Además de sus otras ventajas, tales como menor tiempo de desplazamiento al trabajo, el trabajo a distancia puede aprovechar la fuerza laboral atada al domicilio, incluyendo a las personas disminuidas. En particular, son atraídas las mujeres con hijos, a pesar de sus inconvenientes. El estudio hace hincapié en la necesidad para las mujeres trabajadoras de oficina cuyos trabajos están comprometidos como resultado del cambio tecnológico, de aumentar sus conocimientos y especialidades, y de mejorar sus perspectivas de empleo mediante la formación.

Idioma(s) del texto: inglés

ISBN: 92-2-103278-7

Esta publicación se puede obtener en ILO Publications, International Labour Office, CH-1211 Geneva 22, Suiza.

**155****YOMIURI SHIMBUN, NEWSPAPER. WOMEN'S DEPARTMENT****HOME OFFICE: ZAITAKU-KIMMU NI SONAERU**(Oficina en el hogar: preparados para los encargos de trabajo a domicilio)  
TOKYO, NIHON SEISANSEI HONBU, 1984, 185 págs.

Este libro consiste principalmente en las experiencias de los trabajadores a distancia a domicilio, que primeramente aparecieron como artículos especiales en el periódico Yomiuri Shimbun. Los casos, que se describen desde el punto de vista de los trabajadores a distancia, consisten fundamentalmente en mujeres con responsabilidades familiares, personas disminuidas y trabajadores mayores jubilados. Aunque el libro no trata de analizar sistemáticamente los casos, más de 20 de ellos demuestran ventajas y desventajas comunes del trabajo a distancia a domicilio: las ventajas incluyen la no necesidad de desplazarse al trabajo y la flexibilidad; las desventajas incluyen la fluctuación en la carga de trabajo, condiciones de los contratos difusas, aislamiento, problemas de salud, y el impacto del trabajo a distancia sobre la vida familiar. Parece que el trabajo a distancia a domicilio está aún en la etapa de ensayo. Un anexo habla de las cuestiones legales relativas a la relación de empleo de los trabajadores a distancia. También argu-

menta que la excesivamente estricta regulación del tiempo de trabajo podría contrapesar el mérito de la flexibilidad. Se recomienda que las empresas establezcan normas de trabajo relativas a los trabajadores a distancia a domicilio.

Idioma(s) del texto: japonés

ISBN: 2034-15344-5934

Esta publicación se puede obtener en el Japan Productivity Centre, 3-1-1 Shibuya, Shibuya-ku, Tokyo 150, Japón.



**MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL**  
**INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD  
E HIGIENE EN EL TRABAJO**