

XII

CONDICIONES DE TRABAJO EN LA NUEVA ECONOMÍA: EL CASO DE LA TELEOPERACIÓN EN ESPAÑA

Ángel BELZUNEGUI ERASO

Universitat Rovira i Virgili de Tarragona

SUMARIO

ABSTRACTO.

1. INTRODUCCIÓN.
 2. UNA BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS EMPRESAS ESTUDIADAS.
 3. EL CONTEXTO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE *TELEMARKETING* EN ESPAÑA.
 4. ANÁLISIS DE LAS DOS DIMENSIONES.
 - 4.1. Organización y control del tiempo de trabajo.
 - 4.2. Jerarquización y control del proceso de trabajo.
 5. BIBLIOGRAFÍA CITADA.
-

ABSTRACTO

El sector del *Telemarketing* en España ha venido creciendo y consolidándose en los últimos años siendo los *call centers* uno de los principales servicios prestados por dicho sector. A pesar de un crecimiento espectacular y de la aplicación de nuevas tecnologías al trabajo, las condiciones laborales del sector, y más específicamente de los *call centers*, como podemos observar a través de los datos que presentamos en este estudio, son condiciones tayloristas de trabajo.

Con el objeto de defender y argumentar esta tesis presentaremos los datos obtenidos a través de la observación de algunas dimensiones referentes a las

condiciones de trabajo y a la estructura organizativa de dos empresas del sector de *Telemarketing*. Se han seleccionado dos empresas ubicadas en Barcelona con un volumen de facturación elevado y consideradas como empresas de tamaño medio. En este estudio se realizaron entrevistas en profundidad en cada empresa y un grupo de discusión en el que participaron, además de los representantes laborales de estas dos empresas, la representación laboral de otras cinco empresas del sector.

Primeramente haremos una descripción de las empresas estudiadas y del sector de *Telemarketing* en general. Para adentrarnos luego en la exposición de las conclusiones derivadas del análisis de la información para dos dimensiones concretas: 1) La organización y el control del tiempo de trabajo, y 2) La jerarquización y el control del proceso de trabajo.

1. INTRODUCCIÓN

El sector del *Telemarketing* en España ha venido creciendo y consolidándose en los últimos años siendo los *call centers* uno de los principales servicios prestados por el sector. A pesar de un crecimiento espectacular y de la aplicación de nuevas tecnologías al trabajo, las condiciones laborales del sector, y más específicamente de los *call centers*, como podemos observar a través de los datos que presentamos en este estudio, son condiciones tayloristas de trabajo.

Con el objeto de defender y argumentar esta tesis presentaremos los datos obtenidos a través de la observación de algunas dimensiones referentes a las condiciones de trabajo y a la estructura organizativa de dos empresas del sector de *Telemarketing*. Se han seleccionado dos empresas ubicadas en Barcelona con un volumen de facturación elevado y consideradas como empresas de tamaño medio. En este estudio se realizaron entrevistas en profundidad en cada empresa y un grupo de discusión en el que participaron, además de los representantes laborales de estas dos empresas, la representación laboral de otras cinco empresas del sector.

Primeramente haremos una descripción de las empresas estudiadas y del sector de *Telemarketing* en general. Para adentrarnos luego en la exposición de las conclusiones derivadas del análisis de la información para dos dimensiones concretas: 1) La organización y el control del tiempo de trabajo, y 2) La jerarquización y el control del proceso de trabajo.

2. UNA BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS EMPRESAS ESTUDIADAS

La distribución de las tareas fundamentales en las empresas *call centers* estudiadas en este trabajo (CC1 y CC2), sería: *desarrollo-mercado-producción*. Como en las empresas de producción de grandes series, la función inicial es el desarrollo y la proyección. La función crucial es el mercado, esto es convencer a los clientes para que consuman los productos en este caso que gestionan. Por

último, la función final de producción se entiende como una consecuencia con problemas relativamente menores.

En el caso de las empresas CC1 y CC2 la función estratégica crucial es el mercado, esto es contar con una red de potenciales clientes individuales y de empresas a los que se pueden vender los productos diseñados por otras empresas. Se trata de empresas que prestan servicios de *Telemarketing* a otras empresas, pero que no desarrollan sus propios productos sino que se limitan a captar clientes. Para este tipo de empresas tiene importancia el ciclo de vida de los productos pero al ser ajenos no dependen de su desarrollo. A pesar de que técnicamente es posible la flexibilización de procedimientos, la función de mercado y de producción tienden a organizarse en torno a parámetros más rígidos. Es por ello que en el caso de estas empresas, la organización del trabajo se ha formulado en base al control directo del trabajo que realizan los teleoperadores; para ello, las empresas han diseñado un organigrama empresarial con una importante presencia de cuadros intermedios que realizan casi exclusivamente tareas de control y supervisión del servicio telefónico prestado a los clientes. En estas empresas los teleoperadores se conciben como trabajadores que han de ejecutar un programario de respuesta y atención al cliente que llama, programario con un alto grado de estandarización en los procedimientos de respuesta, lo que conlleva a una elevada rutinización en el trabajo y a una escasa participación y motivación de los trabajadores. En las empresas CC1 y CC2 se observa una línea de gestión del trabajo densa al mismo tiempo que la organización del trabajo adquiere formas rígidas basadas en la división del trabajo. En concreto, la división del trabajo entre concepción y ejecución, en estas empresas, es muy marcada.

En las empresas del sector de *Telemarketing* se distingue entre el personal de estructura y el personal de operaciones. El personal de estructura es aquél cuyas funciones se centran en la ejecución de actividades de permanente necesidad para la empresa; en tanto que el personal de operaciones ejecuta su trabajo en las campañas o servicios que se conciertan por las empresas de *Telemarketing* para un tercero. Las empresas conciben estos dos tipos de personal inmersos en dos estructuras organizativas. El personal de estructura siempre trabaja presencialmente en la sede de la empresa; el personal de operaciones puede trabajar en la propia empresa que lo contrata o en la empresa tercera que ha contratado los servicios de la empresa de *Telemarketing*. Aquí radica la distinción que se establece en el sector entre *plataforma interna* y *plataforma externa*. La plataforma interna está formada por el personal de estructura y parte del personal de operaciones y constituye la empresa como tal, físicamente hablando, la sede, el mobiliario, la inversión en instalación, etcétera. La plataforma externa está constituida por un grupo itinerante de teleoperadores que realizan su trabajo en otras dependencias ajenas a la de la sede de la empresa: este tipo de trabajadores serían estrictamente además teleoperadores que realizan su trabajo conectados permanentemente *on line* con su empresa aunque trabajen físicamente lejos de ella.

3. EL CONTEXTO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE *TELEMARKETING* EN ESPAÑA

El sector del *Telemarketing* en España se consolida en los últimos dos años a partir del crecimiento iniciado en 1996. Esto lo podemos observar a través de la facturación del sector, de la inversión y su gasto telefónico, de los componentes y estructura de la demanda, del personal empleado y del hincapié en normas de calidad.

Su dinamismo y potencia en 1999 lo podemos resumir, siguiendo al informe de resultados del «VII estudio del sector del *Telemarketing* en España», en indicadores como: 29.300 empleos, 7.000 millones de pesetas de inversión, 3.200 millones de pesetas de consumo telefónico directo. Durante el último ejercicio se consolida la implantación de los *call centers* que se configuran como el principal servicio prestado por el sector.

Con respecto a la facturación del sector, observamos un crecimiento sostenido desde el año 1992. El ejercicio de dicho año tenía una facturación global de 10.912 millones de pesetas. Alcanzando siete años después, en 1999 a una facturación global de 72.260 millones de pesetas. Esto significó un incremento del 18,5 por 100 con respecto al ejercicio anterior (1998). Así, en siete años hubo un crecimiento de 61.348 millones de pesetas. El mayor incremento en la facturación global del sector se dio en el ejercicio de 1996, con un crecimiento de 86,9 por 100 respecto del ejercicio anterior. Lo que significó pasar de una facturación de 17.135 millones de pesetas en 1995 a una facturación de 32.031 millones de pesetas en 1996.

El porcentaje de la facturación global del sector se reparte diferencialmente según el tipo de servicios. Si nos centramos en los ejercicios de 1998 y 1999, observamos que son el *call center*, la recepción y la emisión, los servicios de mayor porcentaje de facturación; mientras que servicios tales como *taskforce* (1,9 por 100), *full fitment* (1,4 por 100), la formación (3 por 100) y los estudios de mercado (0,9 por 100) tienen un porcentaje de facturación muy bajo.

Sin embargo, en los servicios de *call center* y recepción hay una baja del porcentaje de facturación del ejercicio de 1999 con respecto a 1998, mientras que en el servicio de emisión y formación notamos un incremento en el porcentaje. El servicio de *call center* bajó en su porcentaje de facturación de un 50,6 por 100 en 1998 a un 49,2 por 100 en 1999. Así también, el porcentaje de facturación descendió en el servicio de recepción de un 29,5 por 100 a un 19,7 por 100, mientras que el servicio de emisión experimentó un incremento en su porcentaje de facturación de un 21 por 100 en 1999 con respecto a un 12,6 por 100 en 1998.

Con respecto a la prestación de servicios, las empresas de *Telemarketing* tienen distintas empresas clientes. Sin embargo, la mayor parte de servicios se siguen realizando al interior de las mismas empresas de *Telemarketing*. No obstante esto, dicho porcentaje ha disminuido con respecto al ejercicio de 1998, el cual se situaba en un 67,9 por 100.

Si cruzamos la variable de facturación del sector con la variable de a quién se prestan los servicios, sea la misma empresa o una empresa cliente podemos observar que el porcentaje de facturación de las empresas de *Telemarketing* debido a los servicios prestados a empresas clientes se ha incrementado en el último ejercicio, llegando a un 36,6 por 100 de facturación. Siendo el 63,4 por 100 restante resultado de los servicios prestados en la propia empresa.

Si observamos estos datos clasificando las empresas del sector en pequeñas, medianas y grandes ⁽¹⁾ vemos algunas diferencias. Las empresas pequeñas tienden a llevar a cabo sus servicios a empresas clientes, por el contrario las empresas grandes tienen un mayor porcentaje de facturación con servicios prestados dentro de la misma empresa. Dicho de otro modo, el porcentaje de facturación en la misma empresa crece a medida que la empresa es mayor. En cambio este porcentaje decrece si el servicio es prestado a empresas clientes a medida que la empresa es mayor.

En cuanto a la previsión de crecimiento se refiere, se estima un crecimiento del 41 por 100 del sector según los datos aportados por las empresas asociadas para el ejercicio del año 2000. Esto supone una facturación esperada global de 101.742 millones de pesetas. Las pequeñas empresas se muestran más optimistas en sus estimaciones, mientras que las medianas empresas se muestran más conservadoras.

TABLA 1
Previsión del crecimiento según volumen de negocio

Tipología empresas del sector	Facturación real 1999 (en miles de millones)	Previsión crecimiento 2000 (por 100)	Total facturación prevista año 2000
Pequeñas	3.063	44,8	4.445
Medianas	9.444	37,5	12.985
Grandes	59.753	40,2	83.774
Total	74.260	40,8	101.742

Fuente: Elaboración propia a partir del VII Estudio del Sector del *Telemarketing* en España.

(1) Hemos tomado dicha tipología del VII estudio del sector *Telemarketing* en España, en la que se denomina empresa pequeña a aquella cuya facturación es inferior a los 1.000 millones de pesetas anuales. La mediana empresa presenta una facturación entre 1.001 y 3.000 millones, mientras que la grande empresa obtiene una facturación superior a los 10.000 millones de pesetas por año.

El sector ha crecido no solamente en términos de facturación, sino que también podemos observar un crecimiento en su estructura humana. Si observamos los últimos dos años, podemos decir que la estructura humana de las empresas de *Telemarketing* ha aumentado en un 61 por 100. Esto significa que el número de empleados en el sector asciende a 29.323 en el ejercicio de 1999.

Con respecto a la estructura de la demanda de servicios, podemos decir que la clientela de las empresas del sector para el ejercicio del año 1999, fue de un total de 1.550 clientes. Las empresas grandes son las que manifiestan haber trabajado con el mayor número de clientes, un total de 852. Le siguen las pequeñas con 550 clientes, y en último término las medianas con 150 clientes.

El 17 por 100 de los clientes facturan entre 5.001 y 10.000 millones de pesetas y el 34 por 100 facturan más de 10.000 millones. Es decir que un 50 por 100 aproximadamente de las empresas clientes facturan más de 5.000 millones de pesetas por año. La porción restante del mercado se distribuye entre un 14 por 100 de empresas cuya facturación es alrededor de los 1.001 a 5.000 millones de pesetas y un 21 por 100 con un volumen de facturación inferior a 1.000 millones de pesetas anuales. Así podemos decir que los usuarios más significativos de los servicios del *Telemarketing* se concentran entre las grandes empresas. Sin embargo, cabe destacar el incremento del uso del *Telemarketing* entre las empresas de tamaño medio.

Las grandes empresas del sector de *Telemarketing* tienden a trabajar con grandes clientes (un 44,7 por 100), o sea, clientes cuya facturación supera los 10.000 millones de pesetas por año. Así también las medianas empresas, cuyo porcentaje más significativo de clientes son aquellos que facturan más de 10.000 millones (un 22,1 por 100). Pero es de relevancia destacar que el 40 por 100 de dichas empresas no facilitan los datos al respecto de sus clientes y por lo tanto esto podría variar de saberlo. Las pequeñas empresas si bien trabajan con grandes empresas clientes, también tienen un alto número de clientes de pequeñas empresas. Así, el 33 por 100 de sus clientes tienen una facturación inferior a los 1.000 millones y un 32 por 100 presentan una facturación superior a los 10.000 millones de pesetas.

Haciendo referencia al tipo de empresas que demandan los servicios del *Telemarketing* vemos que para el ejercicio de 1999 se concentra básicamente en empresas de telecomunicaciones, servicios financieros, medios de comunicación y el sector público.

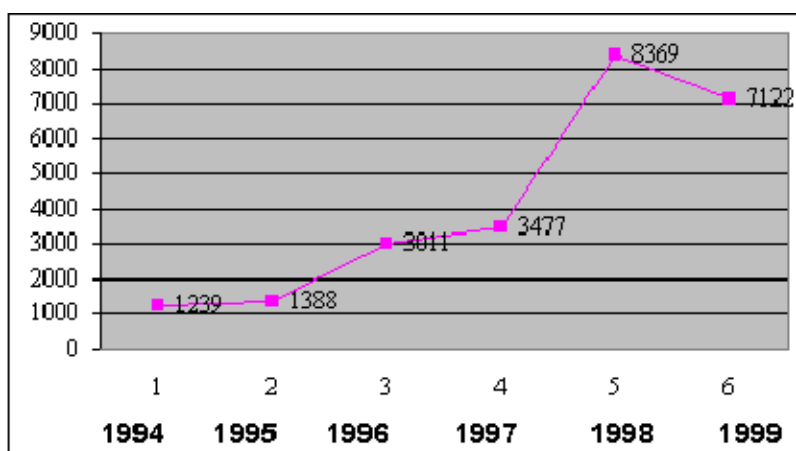
TABLA 2
Tipos de servicios prestados en el sector de Telemarketing (en %)

	1997	1998	1999
Servicios financieros	21,2	22,8	21,3
Telecomunicaciones	33,9	35,5	33,8
Sector público	14,0	12,6	10,1
Automoción	0,8	1,8	0,9
Distribución	5,0	4,3	1,0
Bienes de consumo	3,1	5,6	1,4
Suministros públicos	4,0	4,9	2,4
Servicios	1,7	1,3	0,9
Medios comunicación	5,3	2,8	10,4
Turismo, ocio, cultura	2,9	1,6	1,5
Transporte	2,8	2,1	2,2
ONGs	1,8	1,1	4,7
Otros sectores	3,7	3,7	8,6

Fuente: Elaboración propia a partir del VII Estudio del Sector del Telemarketing en España.

Observamos un decrecimiento en el monto de inversión de las empresas asociadas en el ejercicio de 1999. El volumen de inversión en el sector *Telemarketing* asciende a 7.122 millones de pesetas, disminuyendo con respecto al año anterior en un 15 por 100. Sin embargo, si miramos la inversión a lo largo de los años, podemos decir que el volumen total de inversiones se ha duplicado en los últimos dos años, y ha superado la realizada en los últimos 4 ejercicios.

GRÁFICO 1
Evolución de la inversión del sector (millones de pesetas)



Fuente: Elaboración propia a partir del VII Estudio del sector del Telemarketing en España.

El mayor porcentaje de inversión para el ejercicio del año 1999 se da en el equipamiento tecnológico con un 55,7 por 100, lo que equivale a 3.967 millones de pesetas. Vemos que la inversión destinada a equipamiento informático decrece con respecto al ejercicio del año anterior donde se destinaba un 69 por 100. Un 17,4 por 100 (1.239 millones de pesetas) se invierten en instalaciones. Este porcentaje crece comparándolo con el año 1998 que destinaba un 13 por 100 de sus inversiones. El restante de inversiones se reparte entre formación (8,3 por 100), publicidad (4,3 por 100), estudios de mercado (que presenta el porcentaje más bajo, 1,7 por 100) y otras inversiones.

El porcentaje con respecto al gasto de líneas telefónicas aplicadas exclusivamente al *Telemarketing* que corresponde al ejercicio del año 1999 (4,5 por 100) es muy similar al obtenido en el ejercicio anterior (4,6 por 100). Sin embargo, comparando en millones de pesetas, este gasto se incrementa en un 14,6 por 100. Ya que para el ejercicio del año 1998 se gastó 2.817 millones, mientras que en el año 1999 se gastó 3.228 millones. El gasto en el consumo directo de líneas telefónicas aplicadas de forma exclusiva al *Telemarketing* asciende, como es de suponer, según el tamaño de la empresa. Así las empresas pequeñas presentan un gasto de 208 millones y las medianas 547 millones. Mientras que las grandes empresas gastan 2.473 millones. Más del 80 por 100 del consumo telefónico directo de las empresas de *Telemarketing* corresponde a la operadora Telefónica.

Con respecto a las normas de calidad, observamos que la mayor parte de las empresas del sector tiene certificado de las normas ISO 9000. De 16 empresas asociadas, 9 lo tienen, mientras que las 7 restantes no lo poseen. De las cuales 6 tienen la intención de incorporarlo para los años 2000 y 2001. Si lo diferenciamos por la tipología de pequeñas, medianas y grandes empresas, observamos que ninguna de las pequeñas empresas posee dicha norma de calidad. Mientras que solamente una empresa mediana y una grande no lo poseen. De las 9 empresas que poseen la norma ISO 9000, 6 lo han obtenido a través de AENOR.

4. ANÁLISIS DE LAS DOS DIMENSIONES

4.1. ORGANIZACIÓN Y CONTROL DEL TIEMPO DE TRABAJO

El tiempo de trabajo hace referencia a la distribución de los períodos de prestación de los servicios en el ámbito de una misma relación de trabajo. Duración de la jornada laboral, descansos, horario, trabajo a turnos, disponibilidad, etcétera, constituyen la referencia del concepto «tiempo de trabajo». Es interesante establecer la distinción entre jornada y horario: la jornada hace referencia a la duración o cantidad de tiempo de la prestación de los servicios, medida en módulos temporales diarios, semanales o anuales, mientras que el horario se refiere a la distribución en las horas del día del tiempo en la prestación de los servicios.

La regulación del tiempo de trabajo adquiere un protagonismo creciente en el debate sobre la flexibilidad en el trabajo, formando parte de lo que se ha denominado como flexibilidad interna y en íntima conexión con otros aspectos muy próximos como la modificación de las condiciones de trabajo y la organización de la actividad de la empresa. El tiempo de trabajo es objeto de estrategias organizativas mediante acciones sobre los componentes principales del horario de trabajo: trabajo intermitente, distribución flexible de la jornada a través de cómputos mensuales o anuales, horario flexible ⁽²⁾, disponibilidad y trabajo a tiempo parcial ⁽³⁾, etcétera.

El sistema de horario flexible fue adoptado por las empresas antes de la expansión y la introducción en los procesos de trabajo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Por tanto, la primera constatación que hemos de realizar es que el horario flexible no es una consecuencia de la introducción de dichas tecnologías, sino más bien responde a la remodelación de las estructuras organizativas del trabajo previas a la generalización de dichas tecnologías. Por tanto, la flexibilización del tiempo de trabajo se nos presenta como una estrategia empresarial de carácter organizativo. Nuestro punto de vista es que las TIC han redundado en las posibilidades de generalización del horario flexible y actúan como instrumentos posibilitadores y facilitadores.

Se ha de tener en cuenta que aún en la actualidad la organización del tiempo de trabajo es uno de los temas fundamentales de las relaciones laborales entre empresa y trabajadores. Esto es, la fijación de la cantidad de tiempo que el trabajador ha de dedicar en su prestación. En los convenios colectivos, por ejemplo, se observa una determinación clara de las partes para la fijación de la jornada anual, semanal y/o diaria, elemento que se ha convertido con el tiempo en uno de los aspectos reivindicativos de los trabajadores y de sus representantes laborales. Asimismo, el tiempo de trabajo ha sido un elemento fundamental

(2) Como apunta ALLENSPACH (1975) existen diversas denominaciones para un mismo concepto o una sola denominación para conceptos distintos. La uniformización de los conceptos todavía es una asignatura pendiente ya que no hay un acuerdo general sobre el particular. Así pues, la terminología varía mucho de una empresa a otra y también según los estudiosos de la organización del trabajo. En la actualidad se puede hablar de horario móvil, libre, variable, elástico, modulado, personal, individual, dinámico, flotante, corredizo, deslizante, independiente, horario a la carta, a elección o a medida.

(3) Un tema interesante desde el punto de vista jurídico-laboral es la disponibilidad horaria y de jornada del trabajador respecto del trabajo que se le encomienda. En el artículo 4.a) del Real Decreto 15/1998, de 27 de noviembre, de medidas urgentes para la mejora del mercado de trabajo a tiempo parcial y el fomento de la estabilidad, se dispone que el contrato de tiempo parcial deberá precisar «el número de horas ordinarias de trabajo al día, a la semana, al mes o al año contratadas, la distribución horaria y su concreción mensual, semanal y diaria, incluida la determinación de los días en los que el trabajador deberá prestar servicios». Esta disposición limita así la disponibilidad empresarial sobre la mano de obra.

en las estrategias sindicales de negociación colectiva y de concertación político-social ⁽⁴⁾.

En teoría el horario flexible hace referencia a algún tipo de acuerdo entre la empresa y el trabajador y/o los representantes laborales de la empresa para determinar día a día la consistencia de la jornada de trabajo. Esto implica, por lo tanto, un cierto margen de negociación entre las partes. El resultado tendría que ser la aceptación por parte del trabajador de las condiciones en que se ha de desarrollar el trabajo y la aceptación por parte de la empresa de las restricciones al horario flexible que plantea el trabajador por motivos personales. Sin embargo, la realidad se manifiesta de otra forma. En la práctica la libertad de elección del horario flexible se encuentra sensiblemente restringida por razones que tienen que ver con la organización del trabajo y la necesidad de asegurar la asistencia a los clientes, así como por el cumplimiento de los resultados esperados por la empresa a través de la dirección por objetivos.

Respecto a la jornada de trabajo y la disponibilidad.

La disponibilidad ⁽⁵⁾ de tiempo de trabajo es un aspecto que afecta directamente al tiempo de trabajo vinculado al desarrollo del teletrabajo, y más en concreto, el aumento de esta *necesidad* en cada vez más tipos de trabajos relacionados con la atención al cliente fundamentalmente. En cierta manera la disponibilidad puede entenderse como la adecuación del tiempo de trabajo a la carga de trabajo requerida. En las empresas de *Telemarketing* la disponibilidad, como concepto, no aparece ni en las entrevistas a directivos ni a los teleoperadores ya que la gran flexibilidad de la jornada laboral ya es en sí misma una «jornada de disponibilidad total». El cambio constante de horarios de trabajo que deben soportar los teleoperadores hace que toda la jornada semanal sea una jornada de disponibilidad total a los requerimientos de las horas punta de las llamadas del servicio. En este sentido, las horas extras también pierden el sentido anunciado anteriormente ya que «aquí no hay horas extras, sólo hay horas ordinarias ya que trabajamos los 365 días del año y las 24 horas del día» (Grupo de discusión).

La disponibilidad es una característica que supone la necesidad de estar localizable, tanto para intercambiar información o recibir instrucciones de la empresa, como para responder de manera inmediata a una tarea urgente. Aunque no se han valorado todavía sus posibles efectos en la vida cotidiana de los trabajadores, sí se puede adelantar que la disponibilidad acaba con la configu-

⁽⁴⁾ Sin ir más lejos en la actualidad se debate en Europa, con más o menos intensidad, sobre la conveniencia de la reducción de la jornada laboral. Un ejemplo del debate europeo se puede seguir en Francia con la promulgación de la Ley Aubry sobre la reducción de la jornada laboral semanal a 35 horas.

⁽⁵⁾ Se entiende por disponibilidad, que el trabajador pueda ser llamado al trabajo fuera del horario normal.

ración tradicional del tiempo de trabajo que circunscribía el tiempo de subordinación a una jornada laboral, con sus pausas, descansos, etcétera, para pasar ahora a una puesta a disposición prácticamente sin condiciones del trabajador.

Una cuestión interesante es si las horas de disponibilidad son remuneradas por la empresa y si están recogidas en algún acuerdo con los trabajadores ⁽⁶⁾. Asimismo, saber si la disponibilidad asegurada en el día dedicado al descanso semanal, da o no derecho a un tiempo de descanso compensatorio y/o a una indemnización específicamente pactada.

No existe ninguna norma del Estatuto de los Trabajadores ni ninguna disposición que lo desarrolle con carácter general que establezca la obligación de remunerar el tiempo de disponibilidad. Por tanto, no puede hablarse de obligatoriedad de la empresa a retribuir la carga de disponibilidad que es tan frecuente entre los teletrabajadores, a no ser que así quede expresado explícitamente en los acuerdos de empresa o en los convenios colectivos correspondientes, si los hubiera.

El horario flexible exige disponibilidad, hecho claramente evidente en el trabajo que realizan los teleoperadores de los *call centers*, aunque en estas empresas la disponibilidad queda subsumida en la propia jornada de trabajo altamente variable. En los *call centers* las jornadas no sobrepasan habitualmente las 39 horas máximas semanales negociadas en convenio, pero la organización del tiempo de trabajo es tan variable que hace que todo este tiempo pueda ser entendido como tiempo de trabajo socialmente disponible. Los teleoperadores han de estar disponibles las 24 horas del día por requerimientos de la empresa aunque sus jornadas varíen entre las 5 y las 9 horas diarias según los tipos de contrato. Es otra manera de entender la disponibilidad: todo el tiempo de los trabajadores ha de ser tiempo disponible si así la empresa lo considera necesario.

Además de la jornada adquiere hoy en día una gran significación e importancia la distribución del tiempo de trabajo, esto es, el horario laboral, en la ordenación del tiempo de trabajo. Asistimos a la emergencia de unos sistemas de tiempos menos rígidos en relación al comienzo y finalización del horario laboral que se traducen en una mayor individualización del horario de trabajo, sobre todo en actividades de servicios y, más en concreto, en la prestación de servicios a las empresas.

No obstante, también en el sector industrial se observa esta tendencia a pesar de las constricciones que tiene la producción continua. Como ya hemos visto en las páginas anteriores, entre los nuevos modelos de distribución del

⁽⁶⁾ Según la Sentencia del Tribunal Supremo de 29 de noviembre de 1994, la situación de disponibilidad, en la que el trabajador sólo está localizable y a disposición de la empresa, no implica, por sí sola el desarrollo de ningún trabajo y ha de considerarse que se encuentra fuera de la jornada laboral, por lo que no puede ser considerada ni como tiempo de trabajo ni como horas extraordinarias.

tiempo destaca el horario flexible, esto es la facultad de la empresa y de los trabajadores de variar diariamente la disposición temporal de su prestación, el horario variable en función de la carga de trabajo, el *job sharing*, es decir la posibilidad de compartir un mismo puesto de trabajo entre dos o más trabajadores, etcétera. Esta flexibilización del horario de trabajo no es sinónimo de poder de elección del horario en que se realiza la prestación, sino que más bien tiene que ver con una capacidad de adaptación del trabajador a los requerimientos puntuales de trabajo.

Cuando se trata de la teleoperación, el control de la ejecución de la actividad se realiza normalmente a través de métodos directos, esto es, es posible realizar una evaluación «a destajo» del tiempo de trabajo mediante la determinación del tiempo necesario para la realización de una unidad de trabajo. En este caso, técnicamente el elemento tiempo de trabajo queda directamente controlado por parte del empresario (el control queda garantizado a través del establecimiento de las unidades de tiempo/trabajo) y esto hace desaparecer la incertidumbre en cuanto a las posibilidades de aplicación de la regulación de la jornada laboral.

Los teleoperadores perciben el control del tiempo de su trabajo en unas coordenadas de un elevado autoritarismo dentro de una organización que no les informa, que los desatiende en sus condiciones laborales. El control del tiempo de trabajo es considerado por los teleoperadores como «exhaustivo» (Grupo de discusión), «total» (Grupo de discusión), «en una palabra, en plan negrero» (Grupo de discusión), «a nivel técnico exigen unas medias de llamadas, te exigen un registro de esas llamadas, tienes que registrar todas las llamadas recibidas, además tienes que registrarlas correctamente porque eso está totalmente vigilado» (Grupo de discusión), «Tienes que registrar la tipología de cada llamada, encima haces un resumen de la llamada, todo eso directamente en el sistema informático, todo queda registrado inmediatamente en el sistema informático, por lo tanto ellos tienen acceso directo e inmediato de todo lo que está pasando, de cómo está evolucionando ese día, o mejor, cada hora de llamadas» (Grupo de discusión).

La intensividad del trabajo también se manifiesta aquí como un medio de control indirecto del tiempo de trabajo:

«Además no hay tiempo de rescate entre llamada y llamada, entran a saco. Bueno, en realidad hay una tecla en el sistema el “after” que te permite dejar en espera las llamadas, pero, claro, si utilizas muy a menudo esta tecla el tiempo medio de llamadas también aumenta...» (Grupo de discusión).

«No es que aumente el tiempo medio de llamada sino que disminuye tu tiempo real de trabajo, entonces si tu tienes una jornada de siete horas puede ser que de trabajo efectivo sólo hayas tenido cinco, entonces ¿qué ha pasado con las otras dos horas de trabajo efectivo? Porque sólo tienes veinte minutos de descanso en teoría y ¿cuántas veces puedes ir al lavabo en una jornada? Tres, ni una más, y pidiendo permiso en muchas empresas, que tienes que pedir permiso para ir al lavabo» (Grupo de discusión).

Las llamadas de los teleoperadores han de seguir un protocolo en el que se incluyen los tiempos de respuesta a cada llamada, tiempos que si se rebasan pueden ser objeto de sanciones por parte de la empresa. Los teleoperadores coinciden en que una llamada ha de ocupar entre dos minutos y medio y tres minutos y medio, nunca más aunque luego la realidad sobrepasa esta estimación ampliamente.

Como en el más puro estilo taylorista del control de tiempos y movimientos en las fábricas industriales de principios del siglo xx, la teleoperación se desarrolla con un estricto y rígido control del tiempo del servicio al cliente. Se trata de «ganar tiempo en cada llamada para poder satisfacer al cliente que está en espera» (Directivo de *call center*) y, para ello, los teleoperadores han de ser amaestrados en la estandarización de la presentación, de las respuestas y de la finalización del servicio concreto al cliente. La unidad de tiempo en este tipo de trabajo condiciona absolutamente todo el *modus operandi* ⁽⁷⁾.

Una buena parte del trabajo, sea *on line* u *off line*, se limita al seguimiento de instrucciones incorporadas, o bien al sistema telemático-informático central de la empresa o bien al propio *software* instalado en el terminal del trabajador, respectivamente. En ambos casos, en la mayoría de ocasiones el teleoperador se limita a ejecutar tareas desprovistas de cualquier iniciativa personal con la observancia, incluso de un horario preestablecido.

Desde nuestro punto de vista no se puede identificar el trabajo realizado en estas empresas con una mayor autonomía en la gestión del tiempo de trabajo por parte de los trabajadores. Como resultado de la observación de las experiencias de trabajo y de la lectura de experiencias que se han realizado en diversos países y empresas, la conclusión sería más bien la contraria: en líneas generales, en la prestación de trabajo, los trabajadores no logran tener un mayor control de la gestión del tiempo de trabajo, ya que la prestación a realizar viene determinada por unas pautas y directrices empresariales que

⁽⁷⁾ Por ejemplo, la empresa holandesa *Otto*, la segunda en importancia en su país en cuanto a la venta por catálogo, recibe al día entre cinco y diez mil llamadas telefónicas para realizar pedidos. Cada llamada tiene una duración media de cinco minutos. Muchas de estas llamadas tienen lugar a la hora de comer, a la hora del té o al final del día. Esto significa que el teletrabajador tiene que trabajar durante cortos períodos de tiempo, varias veces al día. El teletrabajador tiene el denominado contrato de mínimos y máximos y de trabajo a la llamada. La empresa organiza un mínimo de 20 horas de trabajo al mes y un máximo de cinco horas al día. Como media un participante trabaja unas 75 horas al mes. Los teletrabajadores reciben cada mes su horario de trabajo, el cual incluye las guardias de noche y los servicios de fin de semana. Pero además de este cuadro horario los teletrabajadores también pueden ser llamados durante las horas de más trabajo cuando los teletrabajadores normalmente encargados no alcanzan a cubrir todo el trabajo. El resto del tiempo el teletrabajador está en espera o *stand-by* (fuera de su horario normal de trabajo) por lo que no recibe remuneración alguna. Muchas mujeres se ven obligadas a permanecer en casa todo el día sin recibir llamadas para hacer trabajo extra. Citado en OIT (1990).

obligan al establecimiento de jornadas laborales en ocasiones más elevadas que las jornadas ordinarias. De todas maneras, se observa una disparidad de situaciones que sería necesario investigar, teniendo en cuenta variables como el tipo de actividad que se realiza, el nivel de profesionalidad y cualificación del trabajador, el tipo de contrato, la sujeción o no de la prestación a negociación, la capacidad de negociación de los trabajadores, etcétera. Disparidad de situaciones que, en sí misma, ya pone en entredicho la asociación que algunos autores establecen entre tecnologías de la información y comunicación y mayor autonomía del tiempo de trabajo, manifestando, desde nuestro punto de vista, una vez más un cierto deslizamiento hacia la conclusión futurible de lo que se pretende que sea la realidad en lugar de ver lo que es en sí misma ⁽⁸⁾.

Podemos establecer un paralelismo con la empresa industrial respecto a las consecuencias de la utilización de nuevas tecnologías y el incremento de disponibilidad de los trabajadores. Por ejemplo, PRIETO (1979) señala que la incorporación de nueva tecnología a los procesos de producción de las empresas manufactureras ha conllevado a una amortización de la misma a través del incremento constante de trabajo a turnos; además, añade este autor, que en muchos casos las propias características de la nueva tecnología hacen imposible técnicamente la detención del proceso de producción ⁽⁹⁾. Paralelamente, observamos cómo la utilización de las TIC en las empresas, sobre todo en su vertiente de máquinas-servidores, almacenadoras de información y posibilitadoras de las redes intranet en las empresas, ha hecho que la asistencia a estas herramientas de trabajo tenga prácticamente un carácter permanente lo que ha obligado a la introducción de retenes, de turnos de trabajo en los fines de semana y al aumento de la disponibilidad horaria de los trabajadores durante los períodos de descanso de la semana laboral.

Los turnos de trabajo se han ido introduciendo en las empresas estudiadas prácticamente por los mismos motivos y con iguales objetivos, salvando las distancias de los servicios que administran. Así como con las horas extraordinarias, el concepto de «turno de trabajo» se desdibuja si tenemos en cuenta que estas empresas han implementado el horario flexible. Con el horario flexible no ha lugar a hablar de turno de trabajo porque el trabajo se ha de realizar según los condicionantes que marca la empresa y las horas que tradicionalmente eran consideradas horas de turnos pasan ahora a ser horas ordinarias de una jornada flexible y variable. Esto es especialmente visible en las empresas CC1

⁽⁸⁾ Esa tendencia tan profusa hoy en día a especular en lugar de invertir intelectualmente, como la denomina RUBERT DE VENTÓS (2000).

⁽⁹⁾ Para CASTILLO Y PRIETO (1990:81) «la alta composición técnico-orgánica del capital (ligada a la amortización del capital invertido en instalaciones y, en particular, tecnología) en las empresas modernas (...) supone que cualquier paro o atasco en el proceso global de trabajo supone unos gastos cada día más elevados». Este hecho es claramente observable hoy en día con el uso de las TIC en las empresas.

y CC2 donde el horario de vida de los trabajadores ha de amoldarse absolutamente al horario móvil que determina la empresa (no que pre-determina con un tiempo de antelación suficiente).

Por un lado, en todos los casos las posibilidades técnicas de las nuevas tecnologías han hecho posible que puedan realizarse turnos de trabajo. Asimismo los requerimientos de mantenimiento técnico de las nuevas tecnologías hacen necesario un servicio permanente de teleoperadores que atiendan a los clientes. En las empresas CC1 y CC2 la atención al cliente es prácticamente las 24 horas del día incluidos los días festivos, fines de semana y períodos vacacionales convencionales. La filosofía de la introducción de turnos de trabajo no es tanto la permanente utilización de la tecnología introducida como aumentar el tiempo dedicado a la atención a los clientes. Sin embargo, se observa en el estudio de las empresas que los patrones en la realización de turnos no son los mismos para todos los teleoperadores, sino que la realización o no de turnos tiene que ver con la asignación discrecional por parte de la empresa de las necesidades de atención en los servicios, hecho que frecuentemente recae sobre un tipo determinado de trabajadores. También intervienen aquí factores personales de resistencia a la realización de turnos de trabajo por parte de los propios trabajadores, hecho que acaba afectando a la consideración que tiene la empresa sobre los mismos. En líneas generales, en las empresas CC1 y CC2 existe un patrón rotatorio de realización de turnos de trabajo para la mayoría de los trabajadores. La previsibilidad del trabajo realizado en las empresas CC1 y CC2 hace más posible la determinación de patrones de turnos de trabajo en cuanto a horas se refiere y al número de trabajadores que requieren.

Genéricamente podemos asegurar que la realización de turnos en las empresas estudiadas se debe a:

- a) la naturaleza del servicio prestado,
- b) los condicionamientos técnicos,
- c) la búsqueda de rentabilidades económicas en el uso de tecnología y fuerza de trabajo y
- d) la resistencia y/o aceptación de los turnos por parte de los trabajadores.

Para los directivos de las empresas, el trabajo rotatorio es necesario porque revierte en el aprovechamiento de las ventajas competitivas de la empresa. Los productos que comercializan estas empresas y los servicios que prestan tienen un período de obsolescencia relativamente alto, hecho que obliga a realizar un trabajo de promoción y de venta de productos y servicios en el menor tiempo posible. Por otra parte, admiten también que la flexibilidad de la jornada permite una mayor adaptación de la capacidad tecnológica a una demanda variable y a un incremento de la competencia empresarial.

Las ventajas e inconvenientes concretos de la realización de turnos de trabajo son las que pueden asociarse también a la implantación del *flexy-time*:

- a) El abaratamiento final de los costes laborales en relación a las horas trabajadas y a los aumentos de productividad previstos. Por otro lado, parcialmente pueden aumentar los costes laborales si se asocian al trabajo a turnos retribuciones más elevadas para trabajos muy específicos, cosa que en el caso de las empresas estudiadas sólo ocurre con los retenes previstos de fin de semana.
- b) La tasa esperada de depreciación alta, como resultado de la evolución de la tecnología, que implica un mayor y más intensivo uso de la tecnología por su desgaste y su previsible sustitución por tecnología ahorradora de tiempo. Las inversiones se han de rentabilizar lo antes posible, campaña a campaña en el caso de las CC1 y CC2.
- c) El incremento de la productividad final de la empresa por la utilización intensiva de los factores de producción. Como contrapartida, asimismo se puede apreciar una disminución de la productividad en algunos trabajadores como consecuencia del cambio de los ritmos de trabajo y la alteración de su «reloj biológico».
- d) Ahorro fiscal a través de amortizaciones más rápidas.
- e) Disponibilidad de personal en cantidad y calidad necesarias.
- f) Problemas de gestión para la empresa derivados de la organización y el control de turnos, hecho que se pone en evidencia en la desorganización que denuncian los teleoperadores de CC1 y CC2.
- g) Problemas de aparición de enfermedades derivadas del trabajo en períodos de descanso y, consecuentemente, el aumento de las bajas laborales y del absentismo.

4.2. JERARQUIZACIÓN Y CONTROL DEL PROCESO DE TRABAJO

Algunos autores de la denominada Escuela de la Regulación han prestado especial atención al factor de la diferenciación en la asignación de tareas y a las consecuencias que tiene sobre el control del proceso de trabajo por parte de los trabajadores. Este control viene determinado, en parte, por el estilo de dirección y el estilo de mando, en definitiva por lo que los autores del *management* han denominado como la «cultura empresarial» ⁽¹⁰⁾.

La organización del trabajo puede definirse sencillamente como «el sistema de reglas y de normas que determinan la manera como se ejecuta la producción en la empresa» (DURAND:1979:15). Esta organización del trabajo se incardina dentro del tipo de estructura organizativa que adopta la empresa para su funcionamiento. En este trabajo nos ha interesado destacar algunos aspectos relacionados con las dimensiones «jerarquización» de la estructura y «control

⁽¹⁰⁾ Idea que se sustenta sobre el supuesto de que las empresas son organizaciones racionales en las que sus miembros, indistintamente, tienen objetivos comunes y que esconde las disputas y conflictos de intereses en las relaciones sociales de producción.

del proceso de trabajo», dimensiones que pueden ayudar a reflejar los márgenes de autonomía y de responsabilidad que tienen los trabajadores para realizar su trabajo.

La estructura de las empresas estudiadas, como estructura organizacional, puede ser analizada desde la sociología como un sistema de gobierno que varía de acuerdo a los principios de *management* empleados. Así, las empresas/organizaciones pueden tener un sistema y estilo de autoridad situado en un gradiente desde la autocracia, pasando por la tecnocracia a una gestión más participativa o cogestión ⁽¹¹⁾, gradiente en el que el papel de los subordinados varía en relación a las oportunidades que tienen de participación en la toma de decisiones, en la organización de su trabajo y en la delimitación de sus condiciones de trabajo. En la base de esta consideración está la legitimación de la gestión empresarial como proceso de gobierno en el que juegan un papel importante las relaciones sociales de producción.

Una primera observación de las empresas estudiadas plantea la cuestión de cómo es el diseño de la estructura organizacional de las mismas, es decir si se trata de organizaciones más o menos verticales o más o menos horizontales jerárquicamente. En la literatura managerial cada vez se ha dado más importancia a las estructuras horizontales, donde la información y la toma de decisiones tiende a diluirse por los diferentes ámbitos de la organización, estructuras que según se dice son más adaptativas a los cambios del entorno (un caso muy *adaptativo* es el que MORGAN (1990) denomina como organizaciones matriciales donde la toma de decisiones es reticular). La teoría de sistemas ya había puesto en evidencia la interconexión de las organizaciones con los cambios y la tendencia a la entropía que había de ser corregida a través de mecanismos homeostáticos. Se entiende, pues, que las organizaciones burocráticas y rígidas presentan problemas de asimilación de los cambios contextuales y hace que las organizaciones productivas no respondan adecuadamente a los requerimientos del mercado.

Las empresas estudiadas en este trabajo presentan perfiles organizacionales muy burocratizados y pueden considerarse de un corte tradicional en cuanto a la disposición de la jerarquía de mando y de los departamentos internos.

La base del orden diario de trabajo en las empresas CC1 y CC2 es fundamentalmente autocrática; en estas empresas la última instancia de poder, de mando y autoridad descansa sobre un individuo o un grupo de individuos, con una marcación clara de las jerarquías, personal que toma siempre las decisiones que afectan a las condiciones de trabajo y a la organización del trabajo. Los

(11) La autocracia hace referencia al gobierno absoluto donde el poder se ejerce por un individuo o grupo de individuos, poder sostenido por el control de los recursos, la propiedad y/o derechos de posesión, tradición, carisma y otros derechos de privilegio personal. La tecnocracia se refiere al dominio que se ejerce a través del conocimiento, la experiencia del poder y/o la capacidad para resolver problemas relevantes. La cogestión es una forma de dominio donde se comparten espacios de dirección conjunta por las partes contratantes.

teleoperadores no tienen ninguna capacidad de decidir sobre los aspectos estructurantes del trabajo, sino que se limitan a seguir y acatar las normas de actuación estrictamente definidas por la dirección de sus empresas.

Para que se dé un control del proceso de trabajo por parte del trabajador es condición necesaria que el control de supervisión se relaje, esto es que el trabajador tenga una autonomía real respecto a la decisión de cómo, en qué momento y en cuánto tiempo realiza una tarea determinada. Lo que hemos observado en las experiencias del trabajo en estas empresas es que hoy día existen las condiciones técnicas suficientemente desarrolladas para ejercer sobre el teletrabajador un control tecnológico de su trabajo de igual intensidad que el control tradicional aplicado en el trabajo taylorista.

En el trabajo el teleoperador se encuentra expuesto en tiempo real a la vigilancia directa del empresario, mientras que en aquellos otros supuestos sin conexión telemática este control también es posible de manera diferida mediante la utilización de *software* aplicativo específicamente diseñado para el control de las actividades productivas⁽¹²⁾. Para GONZÁLEZ MOLINA y LÓPEZ AHUMADA (2000) la posibilidad del control semanal y/o mensual que permiten los sistemas informáticos de control de la actividad⁽¹³⁾, supone la posibilidad de una vigilancia superior a la fiscalización realizada en el trabajo presencial. De VICENTE PACHÉS (2000) considera que los sistemas informáticos de control inciden sobre la persona del trabajador, viéndose sometido a una especial tensión, estrés y alienación motivada por esa constante y continuada presencia del control invisible (hasta el más pequeño detalle queda registrado en el ordenador).

(12) THIBAUT (2000: 122) pone como ejemplo una empresa española de teleencuestas en la que «se registra a qué hora empieza el teletrabajador, cuándo termina, cuántas llamadas hace y su duración, cuántos le han colgado, se graba hasta su voz y en general todo el comportamiento de los teletrabajadores; el ordenador vigila todos sus pasos, hasta los tiempos muertos cuando el trabajador descansa». La legislación española no prohíbe la utilización de mecanismos de control informáticos; el Estatuto de los Trabajadores, en su artículo 20.3, autoriza al empresario a adoptar «las medidas que estime más oportunas de vigilancia y control para verificar el cumplimiento por el trabajador de sus obligaciones y deberes laborales, guardando en su adopción y aplicación la consideración debida a su dignidad humana y teniendo en cuenta la capacidad real de los trabajadores disminuidos, en su caso».

(13) En España, el Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre trabajo con pantallas de visualización, dispone que el empresario no puede utilizar «ningún dispositivo cuantitativo o cualitativo de control sin que los trabajadores hayan sido informados». Esta disposición intenta evitar las intrusiones no declaradas del empresario en la actividad del trabajador, como por ejemplo el control de las páginas *web* que visita. En el caso extremo, algunas empresas británicas y japonesas llegan a instalar cámaras en el domicilio de los teletrabajadores para vigilarlos y medir su productividad (JURI, 1998). En Estados Unidos, según una encuesta de la *American Management Association*, el 27 por 100 de las empresas supervisa los mensajes de correo electrónico enviados por sus operarios, mientras que en 1997 era el 15 por 100 de las empresas.

La teleoperación supone una escasa capacidad de control del trabajador sobre su trabajo, ya que el ritmo de trabajo y la secuenciación de las tareas vienen ya determinados por el *software* y una serie de procedimientos estandarizados de actuación. Estos programas aplicativos, además de dar instrucciones sobre la manera de realizar una tarea determinada, pueden medir también los períodos de baja actividad y emitir avisos disciplinarios si no se cumplen por parte del teletrabajador los estándares de rendimiento calculados por la empresa (velocidad de introducción de datos, tareas terminadas en una unidad de tiempo, tiempo transcurrido sin realizar ningún teclado, etcétera) ⁽¹⁴⁾.

Algunos autores mantienen que una de las ventajas de las nuevas tecnologías es que posibilitan una mayor autonomía del trabajador para organizar su trabajo y distribuir la carga de la prestación, derivadas de la flexibilidad que proporciona esta forma de trabajar ⁽¹⁵⁾. Sin embargo, desde nuestro punto de vista esta aseveración carece de fundamentación empírica en los casos en que se ha estudiado. Hay innumerables factores que influyen en la ausencia o la presencia de la autonomía en el trabajo, no sólo, ni fundamentalmente, el factor de localización de la prestación ni el del uso de tecnología interactiva. Para PRIETO (1979:165), «la electrónica, informática, etcétera, incrementan el poder patronal en la empresa por medio del control, cada vez mayor, sobre el trabajo que dichas técnicas permiten —y más que permiten, imponen— por su misma utilización como instrumentos de trabajo» ⁽¹⁶⁾.

(14) «Determinados programas informáticos controlan no sólo el resultado de la prestación, sino también cómo se realiza y no de manera fragmentaria sino a lo largo de todo el proceso, lo que se ha dado en llamar “telemetría”. Se registran las reclamaciones procesadas o las páginas traducidas, pero también el número de pulsaciones por minuto, los errores, el método de trabajo e incluso las denominadas micropausas, lo que puede provocar una tensión mayor en el trabajador» (THIBAUT, 2000:188).

(15) Véase al respecto, ORTIZ CHAPARRO (1996), GRAY, HODSON y GORDON (1995), PADILLA (1998), entre la abundante bibliografía que coincide en señalar el incremento de autonomía del teletrabajador respecto al modelo taylorizado precedente.

(16) La filial madrileña de la multinacional estadounidense *National Case Register*, dedicada a la fabricación de *hardware* y *software*, despidió el pasado 5 de enero del 2001 al sindicalista y presidente del Comité de Empresa por conectarse a internet en horas de trabajo y en el período destinado a las horas laborales y sindicales. La empresa *monitorizó* el ordenador del trabajador, a espaldas de éste, y constató que el sindicalista se había conectado a internet en horas laborales. La compañía informa de que los trabajadores tienen a su disposición una pantalla del sistema informático donde se informa sobre la prohibición de conectarse a internet salvo para cuestiones relacionadas con la actividad empresarial. El trabajador asegura que en cuantiosas ocasiones de las que se le acusa de conectarse a internet no se encontraba físicamente en su despacho, por lo que considera que alguien «con buena o mala intención» ha obtenido su clave y se ha conectado a la red desde el ordenador de su puesto de trabajo. Con respecto a la utilización de las horas sindicales para navegar por la red, el sindicalista asegura que todas estas conexiones están «detalladas y corroboradas por el director», por lo que considera su despido como «persecución laboral». El sindicalista asegura que se trata de la última «moda» de los

En las empresas estudiadas, el trabajo relacionado con la teleoperación presenta estas características. El poder disciplinario asociado a la práctica de la teleoperación impone una serie de condiciones particulares que entran a formar parte de los códigos disciplinarios de las empresas con el objetivo de controlar la prestación. Este aumento o plus de condiciones y/u obligaciones se suman a las tradicionales que si bien en casos no tiene sentido su vigilancia, no desaparecen de los acuerdos, convenios y/o contratos individuales. Desde este punto de vista, la mayoría del trabajo que se realiza está bajo unas condiciones de supervisión y de control que no hacen especialmente autónoma la ejecución de las tareas encomendadas.

5. BIBLIOGRAFÍA CITADA

- ALLENSPACH, H. (1975): *El horario flexible*, OIT, Ginebra.
- CASTILLO, J.J. y PRIETO, C. (1990): *Condiciones de trabajo. Un enfoque renovador de la sociología del trabajo*, CIS, Madrid.
- DE VICENTE PACHÉS, F. (2000): «Seguridad y salud en el teletrabajo», en MTAS, *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- DURAND, C. (1979): *El trabajo encadenado. Organización del trabajo y dominación social*, Blume Ediciones, Madrid.

empresarios para despedir a los trabajadores. Los sindicatos han encontrado en internet y en el correo electrónico una fórmula rápida para enviar sus comunicados a los trabajadores de las empresas, pero los empresarios están reacios a esta medida. Daniel de la Sota, portavoz de la Confederación Empresarial Independiente de Madrid, dejó claro que la utilización de internet y del correo electrónico «únicamente debe permitirse», por parte de las empresas, «en asuntos relacionados con la actividad industrial». El sindicato CC.OO. mantiene conversaciones con la dirección del BBV para que sus delegados sindicales en el banco puedan utilizar la intranet de la empresa para comunicarse con los trabajadores. A propósito de los nuevos retos que plantea el uso de las nuevas tecnologías por parte de los empresarios para controlar el comportamiento de los trabajadores, el Grupo Parlamentario Socialista presentó en febrero del 2001 una proposición de ley con la que se propone la modificación de tres leyes (el Estatuto de los Trabajadores, la Ley de Funcionarios Civiles y la de Prevención de Riesgos Laborales) con el objetivo de reforzar el derecho a la intimidad de los trabajadores en los centros laborales. En esta proposición se recoge la idea de que los avances en medicina y biogenética abren la posibilidad de discriminar a los trabajadores por su predisposición genética a padecer determinadas enfermedades; además, también se recoge el hecho de que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (correos electrónicos, cámaras de seguridad, escuchas vía radio y/o telefónicas...) pueden vulnerar el derecho a la intimidad de los empleados en el centro de trabajo. La proposición socialista argumenta que las empresas y administraciones «manejan datos de carácter personal acerca de sus trabajadores y de los aspirantes a un puesto de trabajo» y que estos datos pueden llegar a «ocasionar a la persona afectada dificultades especiales para obtener o desarrollar su relación laboral» y, de este modo, favorecer la discriminación (noticia publicada en *El País*, martes 6 de febrero del 2001).

- GONZÁLEZ MOLINA, M.D. y LÓPEZ AHUMADA, J.E. (2000): «El teletrabajo y la privacidad del trabajador», en MTAS, *Descentralización productiva y nuevas formas organizativas del trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- GRAY, M.; HODSON, N. y GORDON, G. (1995): *El teletrabajo*, Fundación Universidad-Empresa, Madrid.
- JURI SABAG, V.R. (1998): «La flexibilidad laboral a través del teletrabajo», en *Globalización económica y Derecho individual del trabajo*, Sociedad Internacional de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Santiago de Chile.
- MORGAN, G. (1990): *Imágenes de la organización*, Rama, Madrid.
- OIT (1990): *Tecnologías avanzadas, microelectrónica y cambios en el trabajo, el comercio, las oficinas y los servicios de salud*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
- (1990): *Conditions of Work Digest: Telework*, vol. 9, 1/1990, Ginebra.
- ORTIZ CHAPARRO, F. (1995): *El teletrabajo. Una sociedad laboral en la era de la tecnología*, McGraw-Hill, Madrid.
- PRIETO, C. (1979): «El desarrollo técnico en cuestión (Nota crítica)», *Sociología del Trabajo*, núm. 1.
- RUBERT DE VENTÓS, X. (2000): *Dios, entre otros inconvenientes*, Anagrama, Barcelona.
- THIBAUT, J. (2000): *El teletrabajo. Análisis jurídico-laboral*, CES, Madrid.