

La transformación de los mercados laborales: el teletrabajo y sus alcances para el caso de Santiago, Chile¹

Ricardo Rubio González²

RESUMEN

En el tránsito del siglo XX al siglo XXI la institución social del mercado de trabajo en los espacios urbanos ha experimentado profundas modificaciones como consecuencia de transformaciones ocurridas en diversos ámbitos de la vida social. El teletrabajo es un fenómeno que se ha desarrollado durante la segunda mitad del siglo XX e impacta la organización espacial de los mercados laborales urbanos. En estas líneas está contenida una discusión de aspectos teóricos y prácticos del teletrabajo que resultan relevantes para la investigación geográfica. En este contexto, la movilidad urbana producida por la interacción entre el lugar de residencia y el lugar de trabajo es un hecho esencial para el análisis, mas no es el único, ya que se suman a este la base tecnológica que soporta distintas modalidades de teletrabajo y los cambios en los modelos de organización del trabajo. Aquí se evalúan algunas ventajas y desventajas de la puesta en vigor de programas de teletrabajo y se sugieren líneas o ámbitos de investigación posibles desde la geografía.

Palabras clave: Mercados de trabajo urbanos, teletrabajo urbano, movilidad urbana.

ABSTRACT

During the transition from the 20th century to the 21st century the social institution of labor market has experimented important modifications in urban spaces as a consequence of the transformations occurred in different aspects of social life. Teleworking is a phenomenon that has developed during the second half of the twentieth century and has impacted the spatial organization of the urban labor markets. This study contains a discussion of theoretical and practical aspects of telework that are important for geographical research. In this context, urban mobility produced by home place-workplace interaction is an essential fact for the analysis; nonetheless technological base is added because it supports the different teleworking forms and the changes in the work organization patterns. An evaluation of advantages and disadvantages on the implementation of teleworking is made as well as a proposal for lines and areas of possible investigations with a geographical point of view.

Key words: Urban labour markets, urban teleworking, urban mobility.

En el contexto de la sociedad moderna y también en el marco de las principales líneas de investigación geográfica de la segunda mitad del siglo XX, no es novedoso plantear una discusión acerca de las interpelaciones espa-

ciales que resultan de la organización social en general así como de la organización económica en particular. En este contexto, el estudio de los mercados laborales ya se ha consolidado como línea de investigación en el ámbito de la

¹ Artículo recibido el 4 de junio de 2009 y aceptado el 6 de julio de 2009.

² Departamento de Humanidades y Educación Media, Universidad Católica Silva Henríquez (Chile). E-mail: rrubio@ucsh.cl

geografía. No es difícil encontrar ejemplos de una productividad académica e investigativa en Europa (cabe destacar la realización del IV Coloquio Internacional de Geocrítica en 2002, dedicado íntegramente a "El Trabajo"), Norteamérica, América Latina y Asia.

En la organización territorial de las sociedades modernas que han optado por industrializarse y adoptar modelos de producción capitalista, destaca como uno de sus rasgos definitorios la concentración urbana, la cual debe ser entendida en un sentido amplio. No se trata solo de una modalidad de poblamiento caracterizada por la aglomeración, sino también de una modalidad territorial de organización de la producción, que busca generar economías territoriales de diverso orden, entre las que cabría destacar las bien conocidas economías de aglomeración y, de igual forma, el extraordinario dinamismo generado por las economías de percolación (Krugman, 1997), en contextos territoriales que tienden a adoptar una alta especificidad funcional.

Entre las prácticas socioespaciales más tradicionales de estas sociedades ya urbanizadas, destaca la interacción entre el lugar de trabajo y el lugar de residencia de aquellas personas que se desempeñan activamente en el mercado de trabajo, institución social que ha demostrado ser capaz de estimular con eficacia la movilidad espacial de los individuos y proporcionarles medios de vida, además de activar e integrar socialmente a las personas, al mismo tiempo que les proporciona un mecanismo de asignación y/o consecución de estatus.

Prácticamente durante todo el siglo XX y, por supuesto, también en la actualidad la mayoría de los desplazamientos que se efectúan en los espacios urbanos son iniciados para acudir al lugar donde se desarrollan actividades relacionadas con un trabajo remunerado. De hecho, las últimas Encuestas Origen-Destino realizadas en Santiago de Chile, invariablemente han estimado que cerca del 50% de los viajes intraurbanos que se efectúan se materializan por motivos de trabajo o estudio. Una interpretación posible de este hecho es que, en el primer caso, las personas se desplazan dentro de la ciudad para desempeñarse como parte activa en el mercado laboral y, en el segundo, la movilidad está motivada fundamentalmente por la necesidad

de invertir en capital humano, como una estrategia relativamente eficaz para mejorar sus condiciones de empleabilidad y su efectiva inserción laboral.

El objetivo de este escrito es reflexionar sobre el fenómeno del teletrabajo desde una perspectiva geográfica, con el afán de participar de la discusión relativa a las nuevas expresiones territoriales que adoptan algunas realidades sociales propias de este período de tránsito intersecular en que los efectos combinados del proceso de globalización y la revolución tecnológica ya han modificado innumerables aspectos de la vida social, tanto en la esfera pública como en la privada. En el estudio de los mercados laborales urbanos se reconoce una clave para comprender la compleja organización socioespacial en que los mercados laborales se sustentan.

Entonces, las reflexiones presentadas en este artículo se insertan en el contexto más amplio de aquella discusión relativa a las formas espaciales que adopta la relación capital-trabajo, en el contexto de reestructuración de la economía global y sus manifestaciones específicas en los espacios urbanos. El lector transitará por las siguientes temáticas: los cambios en la organización territorial de los mercados de trabajo, la conceptualización del teletrabajo, las prácticas efectivas más frecuentes del teletrabajo y finalmente las consideraciones geográficas acerca del teletrabajo.

Cambios en la organización territorial de los mercados laborales urbanos

En la mirada geográfica que se ha dado a los mercados laborales durante el tránsito del siglo XX al siglo XXI, destaca la predilección que los especialistas tienen por la utilización de las teorías de la segmentación y de la dualización³. En términos generales, en

³ Merece la pena revisar los trabajos de Carlos de Mattos (en este artículo solo se incluye la referencia a uno de ellos) y la relevancia que le asigna a las tesis de la dualización. Igualmente, es una lectura muy recomendable *Workplace. The social regulation of labor markets* trabajo de Peck (1996) en que se encuentra una mirada desde la geografía al fenómeno trabajo.

dichas teorías se acepta la idea de que el establecimiento de un modelo de organización territorial es una clara manifestación de la naturaleza y el carácter de la propia organización social y el problema de investigación fundamental que se plantea es una indagación en las diversas expresiones territoriales de sociedades preferentemente dualizadas, especialmente en territorios muy específicos que llaman el interés de los investigadores finiseculares, tal como ocurre con las ciudades y los espacios metropolitanos.

Las áreas urbanas han despertado el interés de los investigadores desde diversos puntos de vista y no es aventurado afirmar que después de varias décadas de investigación el estudio de la organización espacial de los mercados laborales urbanos ya se ha consolidado como línea de investigación a finales del siglo XX. Y comenzando el siglo XXI también se pone especial atención en las áreas metropolitanas y a las llamadas ciudades globales (Sassen, 1991). En este contexto, con mucha lucidez, De Mattos señala que:

“la mayor parte de estos estudios reposa –implícita o explícitamente– en la convicción de que los cambios en la base económica metropolitana tienen una incidencia fundamental en la transformación de la estructura, la organización y el funcionamiento de las ciudades involucradas, y por consiguiente, que la generación y evolución de las desigualdades sociales urbanas están condicionadas por la transformación de los correspondientes mercados de trabajo, cuyas desigualdades y polarizaciones necesariamente se expresan en las ciudades respectivas” (De Mattos, 2002: 52).

El interés por los espacios urbanos una vez más pone en alerta a los analistas frente a las estrechas relaciones que, en el marco de la globalización, se establecen entre lo local (e incluso lo regional) y el mercado laboral. Las instituciones en el medio local deben evaluar sus potencialidades dentro de una división interterritorial del trabajo (Caravaca, 1998) comandada por el proceso de globalización. Y esto debería hacerse sobre la base de conceptos estratégicos tales como competitividad, flexibilidad, desregulación y reingeniería, ya que las transformaciones en el

empleo han tenido dos vertientes fundamentales: a) los procesos de reestructuración económica (reconversión industrial y reestructuración productiva), y b) las reformas políticas, asociadas principalmente a la regulación de las relaciones laborales (Rubio, 2000), caracterizada esta última por una tendencia a la liberalización y a la desregulación.

Scott (1994) ha sugerido la idea de que los mercados de trabajo locales articulan, en un sistema único, los tres espacios en que la ciudad puede ser dividida: a) el espacio de la producción (de la actividad industrial o de las empresas), b) el espacio social (de la actividad residencial y la vida familiar), y c) el espacio de circulación (de los movimientos urbanos internos). Según este punto de vista, a través de este mecanismo de articulación que es el mercado laboral, “se ponen en correspondencia los individuos y los empleos, y se fijan los salarios” (Scott, 1994: 110), lo que permite destacar el papel que esta institución social juega en la construcción del espacio social urbano. Pero a la propuesta de Scott se le plantea un desafío en ciudades que se han dotado a sí mismas durante las últimas dos décadas de espacios de la producción que actúan como espacios sociales, tal como ocurre con los grandes centros comerciales de la mayoría de las grandes ciudades como Ciudad de México, Buenos Aires, Madrid o Santiago de Chile, donde son bien conocidos por su denominación en idioma inglés (*shopping malls* o simplemente *malls*), los cuales acogen una parte nada despreciable de la vida familiar y de la sociabilidad. Además, podría echarse en falta un mayor desarrollo de las ideas que Scott tiene respecto de los mecanismos mediante los cuales se fijan los salarios en la ciudad que él comenta, sobre todo para dilucidar la importancia que le asigna a la participación del territorio en ese proceso, para el cual las tesis más difundidas destacan la relevancia de las fuerzas del mercado y el efecto de las políticas públicas (las teorías de corte neoclásico-monetaristas y la teoría del capital humano, el enfoque keynesiano, el enfoque estructuralista y la teoría marxista, las teorías de la dualización y segmentación del mercado, entre otras).

En este contexto, Srinivas (2008) hace una aportación interesante al señalar que los problemas de los mercados de trabajo urba-

nos pueden ser interpretados principalmente como un desafío estructural. Es decir, que para una cantidad de puestos de trabajo que son creados se puede concebir una demanda que gana con ese aumento y consigue reorientar el dilema urbano. Sin embargo, existen dos procesos que modifican esta visión: a) las formas de urbanización que involucran cambios espaciales e institucionales extremos en el empleo y el sistema de seguridad social (*employment and welfare*), y b) la armonización de los sistemas de producción y servicios mediante estándares técnicos globales.

En definitiva, se configura un escenario en que las instituciones propias de los mercados laborales urbanos emergen y evolucionan en un contexto de cambios tecnológicos y de regulación y, paralelamente, esto modela o condiciona la definición del rol del Estado (Srinivas, 2008) y de la institucionalidad pública de escala urbana y metropolitana. De esta manera, siempre para el caso específico de los mercados laborales urbanos, Srinivas añade que las formas en que se distribuye el riesgo o la incertidumbre a través de los programas de seguridad social, se corresponden con muchas características del comportamiento social y económico de aquello que los eruditos frecuentemente presumen como sinónimo de comunidad. Esto representa un aspecto de sustancial interés en los contextos urbanos, frecuentemente reconocidos como espacios duales, condicionados en gran medida por las políticas urbanas, la existencia de varias subeconomías urbanas intersectoriales (formales e informales) que originan mercados laborales específicos y las aspiraciones de movilidad social de la población. Así, la división del trabajo y las formas de dualismo están estrechamente relacionadas con las formas en que el propio espacio urbano se divide (Srinivas, 2008).

El teletrabajo urbano: conceptos, prácticas y consideraciones territoriales

El término del siglo XX y el comienzo del siglo XXI ya ha sido caracterizado como un contexto marcado por un proceso de profundas transformaciones en los mercados de trabajo. Entre los factores que explican este proceso de cambio se encuentran los nuevos

modelos de organización del trabajo y la revolución tecnológica, que la mayoría de las veces es consignada como el factor decisivo en la emergencia del teletrabajo, uno de los fenómenos más novedosos (al menos en apariencia) dentro del mercado laboral en este período intersecular, a pesar de conocerse el origen de algunas modalidades de teletrabajo desde la década de 1960.

“Por teletrabajo se entiende trabajo a distancia pero además con un uso intensivo de las tecnologías informáticas y de comunicación” (De la Cámara, 2000: 229). Planteado así, es decir, desde la óptica de la virtualización y digitalización de la sociedad (y del mercado laboral, por supuesto), las cuestiones relativas a la localización de las empresas quedan banalizadas y simplificadas al máximo. La discusión relativa a la distribución espacial de la mano de obra rápidamente es despojada de todo interés socioterritorial y, además, se desconocen algunas prácticas de teletrabajo realizado en el hogar que tienen larga tradición en América Latina y que no se caracterizan por la utilización de tecnologías informáticas y de telecomunicación (como el trabajo realizado por mujeres en el sector textil). Entonces, es necesario realizar algunos alcances.

Concepto y prácticas del teletrabajo

En un sentido estricto, el teletrabajo corresponde a una modalidad de trabajo remunerado caracterizada específicamente por ser realizado manteniendo una distancia física entre el trabajador y la unidad productiva o empresa (así lo entienden, por ejemplo, Gareca *et al.*, 2007 y Salazar, 2007, entre otros autores). Este hecho implica, en términos generales, la pervivencia de la tradicional relación laboral de subordinación del trabajador respecto de la empresa.

Habitualmente se aborda el análisis del teletrabajo recurriendo a la idea relativamente simplista de que en el actual contexto de globalización las empresas pueden optar por localizarse en cualquier parte, gracias a las posibilidades ilimitadas que ofrece el marco tecnológico para desmembrar las funciones del proceso productivo y deslocalizarlas a discreción. Utilizando una fórmula repetida con frecuencia, De la Cámara (2000) afirma

que “las empresas pueden localizarse en cualquier lugar del mundo, y las estructuras organizativas se flexibilizan” (De la Cámara, 2000: 228), y sostiene que, por una parte, los cambios en la forma de trabajar están siendo pedidos por la economía global y, por otra, la tecnología los permite. El problema es que no se diferencian las empresas y no se hace ninguna consideración respecto de las mejores posibilidades de localización en función de características específicas, tales como el sector de actividad en que se desenvuelve la empresa, el tamaño del capital invertido o la organización geográfica de los mercados laborales a los que recurre buscando el factor productivo trabajo. Lo cierto es que en el ámbito de las relaciones capitalistas globales, las empresas demuestran ser altamente selectivas en sus decisiones de localización, valiéndose del territorio como un factor crítico de negocios cuidadosamente evaluado.

De esta misma manera, el trabajador podrá llevar a cabo desde la comodidad de su hogar o, mejor aún, desde cualquier lugar que estime conveniente, las mismas tareas del proceso productivo que antes ejecutaba en el interior de los inmuebles de la empresa. Todo esto gracias al apoyo de la telemática, es decir, la “aplicación de las técnicas de la telecomunicación y de la informática a la transmisión a larga distancia de información computarizada” (RAE, 2001). Sin embargo, en esta concepción del teletrabajo se omiten importantes consideraciones acerca de la diversidad de manifestaciones que esta modalidad de empleo adopta (en función del sector de actividad económica, de acuerdo a la base territorial del teletrabajo, etc.), las complicaciones de orden jurídico e institucional que implica (responsabilidad de la empresa frente al trabajador, aspectos contractuales, efectos sobre el sindicalismo, entre otros) y, por supuesto, las consideraciones a los aspectos socioterritoriales involucrados (beneficios y desventajas de la movilidad de los trabajadores, desafíos de la localización de centros laborales satélite, nuevos modelos de socialización laboral, etc.).

Jack Nilles es reconocido como el pionero en la conceptualización del teletrabajo en la década de 1970 (De la Cámara, 2000; Juri, 2006). Nilles definió el concepto de *telecommuting* que refiere a “la posibilidad de enviar

el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo” (Juri, 2006: 3) y que, más tarde, se concreta en el fenómeno de intercambio entre lugar de trabajo y lugar de residencia. En este sentido, dicho intercambio no es exclusivamente un flujo de personas porque también se intercambia, por ejemplo, información, insumos tangibles e intangibles y/o artefactos tecnológicos provistos por las empresas para el desarrollo de la actividad remunerada.

Sin perjuicio de lo anterior, no se debe olvidar que el flujo de personas es primordial, sobre todo cuando se plantean cuestiones relativas a la organización del territorio, situación que se hace especialmente visible en las tareas de gestión territorial en general y/o de gestión del transporte terrestre y la inversión en infraestructuras de transporte en particular.

Un ejemplo ilustrativo de teletrabajo digital en su versión de finales del siglo XX, es el *Telecommuting Program* de la empresa canadiense *Northern Telecom* (hoy Nortel), iniciado durante la década de 1990, el que inicialmente estaba basado en el desarrollo del teletrabajo en el domicilio. La empresa hacía llegar a cada nuevo teletrabajador un paquete de insumos que incluía un computador, un teléfono, un módem para acceder a la red telemática y una camiseta con el nombre del programa laboral bordado (Sprangler, 1998). De esta forma, obviamente Nortel se aseguraba el desempeño de la actividad remunerada. Pero, además, se alimentaba el sentido de pertenencia en el teletrabajador, convirtiendo esto en un elemento que beneficiaba directamente la productividad. Sprangler (1998) cita a Mike Taylor, director del programa, quien destaca el hecho de que siempre que los teletrabajadores llegaban a las oficinas de Nortel, vestían la camiseta de la empresa.

En la actualidad, Nortel continúa contando con el teletrabajo como una de sus modalidades de organización de la actividad y, al mismo tiempo, que destaca sus ventajas, procura dar garantías de seriedad, capacidad técnica, eficacia y seguridad a través de su información corporativa. Esto es importante ya que algunas de las aprensiones más recurrentes de los clientes respecto del teletrabajo van en la dirección de dudar de la confidencialidad de la información, la idoneidad del

teletrabajador y la diligencia de la atención, que permite llegar a la solución de los problemas con el servicio contratado.

"Teleworking enables individuals to work from any location supported by secure and seamless access to corporate systems. This capability allows many of our employees the flexibility to conduct business anywhere, anytime and provides the ability to balance the work and life challenges that everyone faces" (Nortel Networks, 2008).

La importancia que tiene la cultura del contacto visual o el trato cara a cara es decisiva para comprender el énfasis puesto en la calidad y los beneficios implícitos en los cambios que llevan a la expansión del teletrabajo. Se trata de algo más que de meros cambios técnicos y más bien corresponden a profundos cambios organizativos y sociotécnicos.

Así, el teletrabajo debería ser entendido como el resultado de la integración sistémica de aplicaciones telemáticas, de una reconceptualización del trabajo moderno y de la implementación de nuevas estrategias empresariales (organización del trabajo, logística y gerencia, entre otros). De esta forma, será más adecuado considerar el teletrabajo como una manera alternativa de organizar el trabajo (no tanto como una modalidad de reemplazo), mediante la cual se aprovechan dos ventajas competitivas de la empresa: su propio capital humano y las nuevas tecnologías de la información y de telecomunicaciones (Pérez *et al.*, 2000).

Cabe advertir que la idea de que mediante el teletrabajo es posible desarrollar las mismas actividades que con anterioridad venían siendo desarrolladas en una empresa es errónea (o al menos imprecisa) ya que, en gran medida, el teletrabajo implica modificar la forma en que tradicionalmente se ha venido desarrollando el trabajo remunerado hasta ahora. Además, aparecen nuevas actividades a partir de los requerimientos propios de la matriz sociotécnica que progresivamente se va consolidando y sostiene el teletrabajo (administración de redes, *webhosting*, diseño, administración y edición de páginas *web*, entre otros) y que ha diversificado el mercado

de trabajo en diversos sectores de actividad. De esta manera, aparecen algunas tipologías a partir de criterios tales como la relación con las redes telemáticas o la localización del trabajador mientras desarrolla sus labores, lo que será denominado aquí base territorial del teletrabajo.

Respecto de la relación con las redes telemáticas, Juri (2006) reconoce la existencia de dos tipos de teletrabajo: el conectado (*on line*), que obviamente implica una utilización intensiva de los recursos telemáticos; y el desconectado (*off line*), que se desarrolla sin la necesidad de usar dichos recursos. Aquí queda en evidencia que el enfatizar el presupuesto de que el teletrabajo implica la utilización intensiva de aplicaciones telemáticas es un error, en tanto existen varias actividades que se desarrollan sin la utilización de estos recursos tecnológicos (por ejemplo, tal es el caso de numerosos vendedores o representantes de distribuidores mayoristas que actúan en terreno visitando a sus clientes).

Por otra parte, respecto de la base territorial del teletrabajo, De la Cámara (2000) y Pérez *et al.* (2002) coinciden en reconocer la existencia de tres modalidades principales de operación del teletrabajo: a) en el hogar o domicilio, b) en oficinas satélite, y c) móvil.

a) El teletrabajo en el domicilio: corresponde al desarrollo de la totalidad de la jornada laboral en el propio hogar del trabajador, que es quien organiza dicha jornada libremente debido a que, en la mayoría de los casos, tanto su relación con la empresa como su remuneración están sujetas al cumplimiento de objetivos específicos identificados previamente. Esta modalidad es utilizada con frecuencia para la ejecución de tareas rutinarias que exigen niveles de cualificación medios y bajos (mecanografiado y/o digitalización de datos, relleno de formularios, atención telefónica a clientes, etc.). Dentro de esta categoría aparece un grupo de personas que difuminan el concepto teletrabajo, en tanto se desempeñan más bien como trabajadores autónomos y, muchas veces, ellas ni siquiera han formalizado su relación con la empresa mediante un contrato laboral, haciendo valer solo un trato de

palabra (especialmente en el caso de las pequeñas y medianas empresas). En tal situación, el desarrollo de fenómenos de precariedad laboral es altamente probable.

- b) El teletrabajo en oficinas satélite: es aquel que se desarrolla en un centro de trabajo distinto (y distante) del núcleo central de la empresa y que no es la residencia de los trabajadores. Son sedes remotas que surgen sobre todo para aprovechar ventajas específicas de muy diversa índole en ciertas localizaciones. Pueden existir varias oficinas satélite desarrollando las mismas tareas propias de una misma fase productiva, o bien, desempeñando la misma prestación de servicios y, por lo tanto, se concluye que la diferenciación entre ellas no es funcional sino estrictamente geográfica. Como es de esperar, el objetivo perseguido es la disminución de los costos de producción y la estrategia empresarial para conseguirlo es la reducción del costo asociado a los desplazamientos de la población ocupada (el *commuting* de Nilles (1991), concepto más específico que el *telework* o teletrabajo), el abaratamiento de la instalación y/o mantenimiento de las instalaciones físicas (las que tienden a ser de menor tamaño y privilegian la localización en lugares donde la renta del suelo es menor) y el menor precio del factor trabajo (salarios bajos) a igual nivel de cualificación respecto de otras localizaciones. Esto último, la mayoría de las veces se traduce efectivamente en feminización del teletrabajo. Un buen ejemplo son los centros de atención telefónica ampliamente conocidos en Chile por su denominación en inglés (*call centers*) y, asimismo, un ejemplo que merece ser destacado en el caso chileno es el *call center* que BancoEstado (banco estatal) localizó en la ciudad de Lota en 2000, principalmente debido a su connotación política, social, de administración empresarial y, por supuesto, de prototípica feminización del teletrabajo que se manifiesta en este caso.
- c) El teletrabajo móvil: el cual corresponde a una de las modalidades mejor conocidas, ya que se trata de aquella actividad que desarrolla la persona desplazándose de un

lugar a otro, sin que necesite hacer uso de una oficina. Este es el caso de los agentes de ventas y representantes que están permanentemente en terreno realizando su trabajo. Sin embargo, en ocasiones las empresas a las que representan cuentan con un centro de trabajo para estas personas con equipamiento que les permite realizar algunas tareas, en un tiempo mínimo respecto de su jornada laboral total y sin que necesariamente exista una regularidad en el uso de estas instalaciones por parte de los teletrabajadores móviles y, en consecuencia, las personas suelen interactuar de tal forma que no llegan a formar equipos de trabajo.

A las categorías antes descritas, De La Cámara (2000) agrega otra: el teletrabajo desarrollado en un telecentro y que configura la tipología específica del *telecommuting*. Corresponde a aquella actividad que la empresa realiza en instalaciones que son utilizadas por varias personas a la vez. Hay una interacción regular entre el hogar y la oficina, pero la jornada laboral contratada no se completa en el telecentro. Además, las personas interactúan de tal forma que no llegan a formar equipos de trabajo o, incluso, se da el caso de que un telecentro es utilizado por trabajadores que no pertenecen a la misma empresa. Para esta modalidad se han acuñado las nociones de *hotdesking* (que refiere a la idea de que un escritorio no alcanza a enfriarse una vez que ha sido desocupado cuando ya es ocupado por otro trabajador) y *hotelling* (las oficinas, salas de reuniones y, en general, los espacios de trabajo no solo se comparten, sino que deben ser reservados con antelación para ser utilizados).

Por otra parte, según Del Águila *et al.* (2002) el teletrabajo desarrollado en telecentros tiende a diferenciarse de acuerdo al propósito con que se adopta esta estrategia empresarial. De esta manera, se identifican dos tipos de telecentros: de desarrollo (cuyo propósito fundamental es de carácter social y, en consecuencia, presta un servicio a la comunidad) y de negocios (con claros propósitos de mercado). De acuerdo con el estudio citado, en España predominan los telecentros de desarrollo y eso explica la relevancia que tiene la subvención pública o de organismos supranacionales en la puesta en marcha de

estos telecentros, circunstancia a la que se puede asimilar el caso antes mencionado del *call center* de BancoEstado.

La dispersión de criterios parece revelar dificultades en la definición del teletrabajo, la cual probablemente emana del mismo contexto de cambio de los mercados laborales en que se ha subrayado su emergencia. Sin embargo, estas dificultades conceptuales han sido resueltas con la aceptación de las nociones más difundidas acerca de este fenómeno laboral. Tal como sostienen Metzger y Cléach (2004), se trata de una definición delicada y contingente. En este contexto, por un lado, el mayor peso relativo del autoempleo puede ser un elemento a considerar, ya que en muchos casos se ajusta al rasgo fundamental de trabajo

a distancia pero no necesariamente se trata de una relación laboral subordinada a una empresa con la cual se ha pactado un contrato. Y, por otra parte, es necesario indagar en el diseño de las estrategias de teletrabajo que las empresas ponen en práctica para evaluar las formas en que se utilizan las diferencias de género como recurso empresarial. En definitiva, interesa explicar la tendencia a la feminización del teletrabajo, observada en diversos sectores de actividad, evaluando los potenciales de precarización involucrados. Queda pendiente entonces una reflexión sobre las categorías de análisis pertinentes para refinar la idea central de teletrabajo y recoger estos matices.

Con el objeto de sintetizar el debate de las ventajas y desventajas del teletrabajo,

Cuadro N° 1
Ventajas y desventajas para la adopción del teletrabajo

	Beneficios	Limitaciones/Desventajas
Para la empresa	<p>Ahorro de espacio y mejor intensidad de uso del espacio disponible</p> <p>Reducción de los costos fijos de operación</p> <p>Incremento de la productividad laboral (gerencia por objetivos)</p> <p>Disminución del absentismo laboral</p> <p>Mayor flexibilidad en las relaciones laborales</p> <p>Favorece la selectividad en el puesto de trabajo, reteniendo a los teletrabajadores más eficientes</p>	<p>Incremento de costos por cambios en la estructura organizacional</p> <p>Aumento y diversificación del gasto (equipamiento e infraestructura)</p> <p>Dificultades en el control y la motivación del teletrabajador</p> <p>Dificultades para la transmisión de experiencias favorables y buenas prácticas</p> <p>Dificultades asociadas a la distribución espacial de la oferta de trabajo específica y su relación con las redes de telecomunicaciones</p>
Para el trabajador	<p>Mayor flexibilidad horaria</p> <p>Mayor autonomía y libertad personal</p> <p>Mejores posibilidades de autoempleo</p> <p>Reducción de costos: alimentación fuera de casa, desplazamientos, entre otros</p> <p>Disminución de problemas laborales</p> <p>Mejores oportunidades para personas con discapacidad</p>	<p>Dificultades de organización del trabajo individual (aumento de jornada laboral).</p> <p>Dificultades para establecer equipos de trabajo colaborativo</p> <p>Percepción de pérdida de estatus sociolaboral</p> <p>Malas (o casi inexistentes) condiciones de promoción laboral</p> <p>Bajas remuneraciones</p> <p>Tensiones asociadas al proceso de adaptación a nuevos contextos de socialización</p>

Fuente: Elaboración propia en base a De la Cámara (2000), Metzger y Cléach (2004), Pérez *et al.* (2002) y Salazar (2007).

se ha elaborado el Cuadro N° 1. Desde una perspectiva amplia, tal vez una de las mayores dificultades del teletrabajo sea la acentuación del habitual desequilibrio que existe entre empleado y empleador al momento de negociar las condiciones laborales.

Pratt (2000), de forma muy acertada, indica que llevar el trabajo a casa implica que este permeará cada faceta de la vida de las personas. Por esta razón, no es difícil encontrar, por un lado, empresas inescrupulosas que se benefician de esto y, por otro, personas que se sumergen progresivamente en un teletrabajo que es una sentencia de subempleo y/o precariedad laboral. Un ejemplo de esto es lo que declara la Asociación Española de Teletrabajo (AET): "AET propugna y promociona el uso de las TIC y de la red para una reorganización paralela de los individuos por medio del Trabajo en Red (TER). De ese modo, un grupo de personas puede ofrecer las soluciones complejas que requieren las empresas y defender al mismo tiempo el margen de negociación de sus componentes frente al mercado de trabajo, convirtiendo una posición débil de 'demandante individual de formación y empleo' en otra posición más fuerte de 'grupo creador de conceptos que ofrezca soluciones'" (AET, 2009).

Todo lo anterior obliga a plantear preguntas relativas a la organización del trabajo remunerado en un sentido muy amplio, es decir, respecto de su organización social, jurídica (por ejemplo, en Chile no hay un marco legal que regule eficazmente el teletrabajo) y territorial. Acerca de los aspectos legales hay elementos de juicio muy útiles en los trabajos de Contreras (2001), Gidi (2000) y Juri (2006). Sin embargo, cabe mencionar que la Ley 19.759, que modifica el Código del Trabajo, reconoce de manera tácita la existencia del teletrabajo y los teletrabajadores al regularizar el régimen de trabajo prestado en un lugar distinto de la empresa, con un claro énfasis en el teletrabajo definido por el uso de TIC. Concretamente, al modificar el Artículo 22 del Código del Trabajo agrega este texto: "Asimismo, quedan excluidos de la limitación de jornada, los trabajadores contratados para que presten sus servicios preferentemente fuera del lugar o sitio de funcionamiento de la empresa, mediante la utilización de medios informáticos o de telecomunicaciones" (República de Chile, 2001: 43).

Todas estas cuestiones incluso llevan a una reflexión, proyectada hacia el siglo XXI, relativa a la construcción de una nueva cultura del trabajo. En este contexto, cabe preguntarse ¿cómo interpretar geográficamente el fenómeno del teletrabajo?, ¿cuáles son las representaciones sociales del teletrabajo? y ¿cuáles serán sus repercusiones socioespaciales?

Consideraciones geográficas sobre el teletrabajo

La discusión geográfica respecto del teletrabajo no se agota en lo que aquí se ha denominado base territorial del teletrabajo. Muy por el contrario, el debate se inicia en ella y esto obliga a analizar con prolijidad los rasgos que exhiben los patrones geográficos del teletrabajo resultantes de los efectos combinados de las distintas modalidades efectivas de implementación del mismo, las cuales, por un lado, deberían ser entendidas como estrategias empresariales que responden a nuevas modalidades de organización del trabajo y, por otro, los fundamentos en que se organizan las conductas espaciales de los teletrabajadores.

En este sentido, la primera consideración pertinente atiende al hecho de que las interrelaciones espaciales motivadas por el teletrabajo adoptarán formas distintas de acuerdo a varios factores críticos que se tienen en consideración desde el momento mismo en que se concibe una estrategia empresarial de teletrabajo. Entre otros, destacan los siguientes:

- a) El propósito que motiva la inversión empresarial en teletrabajo, condicionado por factores internos (intereses propios de cada empresa) y factores externos (el comportamiento de otras empresas, el entorno institucional y las condicionantes de las políticas públicas).
- b) La base territorial que sustenta el diseño de los programas de teletrabajo, en que la distancia y las redes de infraestructura preexistentes no solo son elementos decisivos sino, además, aspectos bien conocidos. No obstante, en una comprensión integrada y alimentada por una perspectiva histórica, la estructura socioespacial es una variable igualmente decisiva y, en

su evaluación, es preciso prestar atención previamente a la geografía de la distribución de los ingresos, a la geografía del género y a la geografía de los niveles de formación. En el conjunto de todas estas *geografías* es posible detectar, entre otras cuestiones relevantes, aspectos relativos a la movilidad de la población, las capacidades y/o habilidades ya adquiridas, las expectativas de empleabilidad y remuneraciones, así como el impacto de aspectos idiosincrásicos en el mercado del teletrabajo (estatus, seguridad, entre otros).

- c) Las herramientas tecnológicas que serán utilizadas, las cuales se definen en función del tipo de actividad que se desarrolla y de los objetivos empresariales definidos internamente respecto del teletrabajo (propósito, tareas específicas, límites espaciales de los mercados en que se participa, etc.) y los costos de implementación que estarán condicionados por la existencia/inexistencia de subvenciones, las necesidades de capacitación o adiestramiento de la fuerza de trabajo potencialmente disponible para ser contratada, entre otros.

Desde un punto de vista geográfico, la consolidación progresiva de una flexibilidad espacial (Del Águila *et al.*, 2002) relativamente específica, parece ser la tendencia esperada de la emergencia del teletrabajo como estrategia empresarial y, de la misma manera, la consolidación de un patrón de localización disperso de la fuerza de trabajo ocupada por la empresa que teletrabaja, debería ser la consecuencia lógica de esta modalidad específica de organización del trabajo. Sin embargo, queda pendiente el estudio de las relaciones entre las modalidades específicas de teletrabajo y los patrones de localización empresarial y de la organización espacial del mercado laboral resultantes en cada caso.

Igualmente, la escala territorial en que se organiza el teletrabajo estará en función del tamaño de la empresa, del sector de actividad en que se desempeña y de los objetivos y resultados específicos asociados al teletrabajo. La escala territorial es una variable a considerar en el diseño de los modelos de gestión de los factores internos del teletrabajo, así como también de las condiciones del entorno territorial en que se desplegará el volumen de

teletrabajadores. Así, modalidades de teletrabajo orientadas por sesgos provenientes de la política social, darán origen a centros de teletrabajo como el de BancoEstado en Lota, mencionado con anterioridad. Igualmente, otras modalidades fundadas en el legítimo interés de mejorar la rentabilidad de la empresa, darán origen a programas de teletrabajo que buscarán localizaciones dotadas previamente tanto de buenas condiciones de infraestructura como de mercados laborales capaces de satisfacer los requerimientos específicos de la demanda de teletrabajo. Un buen ejemplo de esta lógica está presente en el anuncio de la aerolínea LAN incluido en la Figura N° 1. El tipo de actividad desarrollada y el área de mercado en que actúa LAN, configuran una demanda de teletrabajo cuyos requerimientos de formación tienen un alto nivel de especialización (dominio de segunda lengua) que puede ser satisfecho eficazmente en el Santiago metropolitano. Al mismo tiempo, este territorio cuenta con un mercado laboral tan abundante como diverso (en un país en que la oferta de trabajo bilingüe es francamente escasa) y con infraestructuras de telecomunicaciones ya instaladas (preste atención el lector al requisito de "residir dentro del radio urbano de Santiago").

Figura N° 1
Anuncio de teletrabajo en el domicilio

CALL CENTER BILINGÜE REMOTO

Gran oportunidad para trabajar desde su propia casa.
Sea parte del equipo LAN en contacto directo con nuestros pasajeros.

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Atender telefónicamente a través de un sistema remoto, a clientes internacionales de LAN, brindando un servicio de excelencia, en áreas de servicio y/o ventas de los productos de nuestra compañía. Asistencia de pasajeros mediante información de itinerarios y tarifas, solución de problemas, venta y emisión de tickets, etc.

REQUISITOS

- Dominio a nivel nativo o bilingüe de alguno de los siguientes idiomas: Alemán, inglés y/o portugués.
- Residir dentro del radio urbano de Santiago.
- Manejo computacional a nivel usuario.
- Disponibilidad para trabajar bajo sistema de turnos, desde su propia casa.
- Disponibilidad para periodo inicial intensivo de entrenamiento.
- Factibilidad técnica de Banda Ancha.

Interesados deben enviar curriculum actualizado y con pretensiones de renta a:
seleccion.personas@lan.com

LAN 

Fuente: *El Mercurio*, domingo 25 de mayo de 2008.

Respecto de las interacciones espaciales inducidas por las relaciones laborales y que tienen lugar en los espacios urbanos, Plaut (2004) establece la diferencia entre aquellas personas que se mueven entre su hogar y el trabajo en medios motorizados (a quienes designa como *commuters*) y aquellas que trabajan en casa o caminan al trabajo (los *non-commuters*). El medio de transporte como criterio de clasificación dentro del estudio específico de la organización espacial de los mercados laborales ofrece buenas oportunidades para estudiar la movilidad de grupos socioeconómicos y sociolaborales específicos cuyo comportamiento espacial está condicionado principalmente por sus estrategias de inserción laboral y, al mismo tiempo, la forma en que resuelven la interacción entre las localizaciones del lugar de residencia y el lugar de trabajo. De la misma manera, da una buena pauta de análisis para abordar cuestiones relacionadas con las diferencias de género, en las que *a priori* se deberían manifestar diferencias en el patrón de movilidad entre hombres y mujeres. Las implicancias relativas a la construcción del espacio social que estos asuntos tienen son evidentes.

En el caso de Santiago de Chile, por ejemplo, se observa un fenómeno interesante en la evolución de la composición demográfica de algunos espacios centrales, tal como ocurre con la comuna de Santiago (en Chile, la comuna es la unidad territorial básica de la división político-administrativa y el espacio metropolitano santiaguino se encuentra dividido en más de 52 comunas), donde la población joven es relativamente abundante y, además, con una proporción de efectivos masculinos significativa (Figura N° 2).

Se trata de personas en edad de trabajar que han optado por relocalizar su residencia (muchas de ellas por motivos laborales o de estudios superiores), con el objeto de acortar la distancia al lugar de trabajo. En el caso de la población ocupada, existen algunas evidencias aportadas por los datos censales que permiten caracterizar a un colectivo con niveles relativamente altos de formación, quienes debido a ello ostentan ingresos medios y medio-altos y cuyo comportamiento espacial sigue los vectores de la inversión inmobiliaria asociadas a procesos de renovación urbana (en que la construcción de viviendas compite

con la producción de oficinas) en estos espacios centrales.

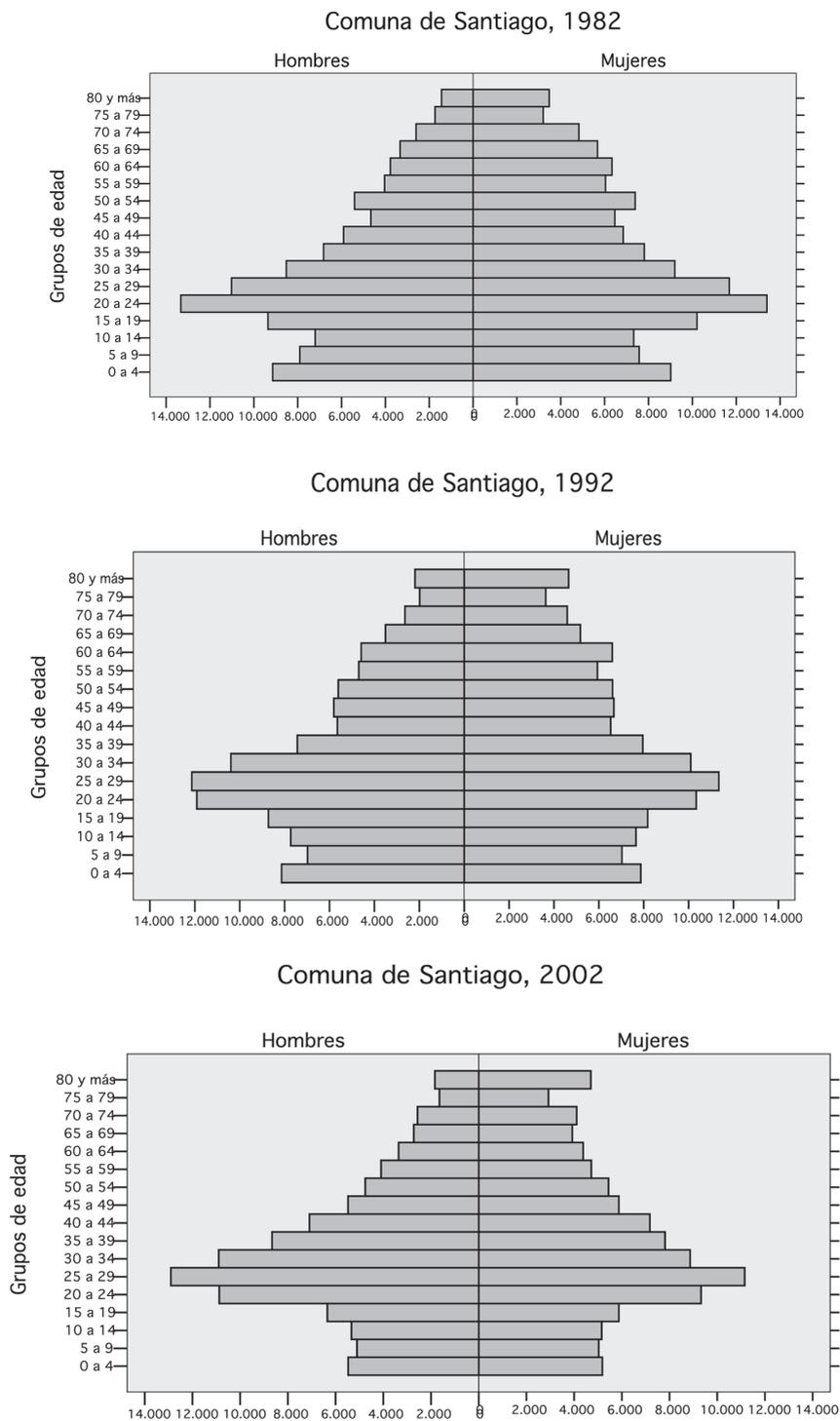
De esta manera, es impertinente plantear (y revisar) la hipótesis de que la organización territorial de la oferta de teletrabajo en el hogar, es decir, las personas dispuestas a desempeñarse como teletrabajadores en su hogar, excluirá de su patrón de localización comunas como Santiago al privilegiar comunas de la periferia metropolitana. Y ¿cómo se comportará respecto de otras modalidades de teletrabajo?

La recuperación de población masculina entre 25 y 35 años de edad en la comuna de Santiago entre 1992 y 2002 invita a preguntarse qué relación tiene con el comportamiento de las personas a partir de las imágenes mentales del entorno y qué potencial tiene la adopción del teletrabajo como estrategia empresarial en ciudades donde la percepción de inseguridad es creciente. Especialmente en su modalidad de trabajo en el domicilio, el argumento de la inseguridad de salir a la calle puede llegar a ser más poderoso que la necesidad de no salir a la calle para evitar la congestión. He aquí un asunto sobre el cual se necesita el concurso de especialistas que profundicen las investigaciones sobre las relaciones que existen entre los imaginarios y los cotidianos del espacio urbano.

Tal como se anticipa en el párrafo anterior, una línea de investigación que resulta de especial interés en la escala metropolitana es la relación entre movilidad laboral, dispersión y congestión urbanas.

El planteamiento central es que en el contexto de cambios en la estructura de los espacios urbanos en general y la emergencia de nuevos modelos urbanos (metrópolis, ciudad dispersa, entre otros) se produce el llamado *jobs-housing imbalance* (Nilles, 1991: 412), es decir, un desequilibrio entre las dinámicas de localización comparadas entre los hogares y los lugares de trabajo, ya que mientras los trabajadores cambian su residencia con relativa facilidad, el lugar de trabajo prácticamente no cambia su localización. Esto es propio del énfasis que el concepto *telecommuting* pone en los impactos del teletrabajo en los desplazamientos de la población ocupada (Helminen y Ristimäki, 2007).

Figura N° 2
Estructura de la población de la comuna de Santiago en 1982, 1992 y 2002



Fuente: Elaboración propia en base a INE (1982, 1992 y 2002).

Nuevamente el caso de Santiago de Chile a inicios del siglo XXI es un buen ejemplo. La persistencia de elementos estructurales urbanos caracterizados por una clara tendencia al monocentrismo en los desplazamientos por motivos de trabajo, revela la fuerza con que Santiago resiste los intentos (provenientes sobre todo del Estado) por dotar al Santiago Metropolitano de una estructura policéntrica en este ámbito específico (la movilidad). Este es un punto de partida para discutir el juicio sobre la debilidad con que se ha desarrollado el teletrabajo en Chile, donde “como en otros países de América Latina, el teletrabajo lleva poco tiempo de implementación” (Gareca *et al.*, 2007: 87).

En otro sentido, el teletrabajo es una fórmula mediante la cual es posible llegar a territorios desfavorecidos, con problemas de integración territorial efectiva, con problemas de conectividad y accesibilidad vial, con economías deprimidas y/o con demandas sociales de equidad y justicia respecto del contexto (regional o nacional) en que están insertos.

Del Águila *et al.* (2002) señalan que esta tecnología puede ayudar a redistribuir la riqueza y equilibrar la demanda de puestos de trabajo en áreas social y económicamente desfavorecidas. Sin embargo, a la luz de algunas experiencias en Chile y Europa, la localización de telecentros en áreas desfavorecidas estará inevitablemente condicionada a la existencia de subsidios o ayudas estatales. En caso contrario, es fácil anticipar la tendencia de las empresas a localizarse en espacios dotados de mercados laborales voluminosos y diversificados y con redes de infraestructura de telecomunicaciones previamente instaladas, tal como ocurre con los espacios urbanos. El teletrabajo es frecuentemente apoyado por cuerpos gubernamentales como una forma de reducir los efectos no deseados de la centralización, mientras la gerencia o cuerpos directivos de las empresas prefieren verlo como una manera de mejorar la flexibilidad laboral y reducir costos asociados a los espacios de trabajo (Vitterso *et al.*, 2003).

En la misma lógica, que bien se puede adjetivar de solidaria, el teletrabajo es visto frecuentemente como una forma de mejorar la empleabilidad de colectivos sociales con problemas de inserción laboral.

En este país del sur de América existen algunas experiencias de teletrabajo interesantes desde el punto de vista del impacto social que producen. Tal es el caso de aquellas iniciativas en que se mejoran las condiciones de empleabilidad de la población con discapacidad (especialmente discapacidad física leve y moderada) o miembros de los hogares a los que pertenecen personas con discapacidad de distintas edades. Por ejemplo, el Programa Laboral del Centro de Rehabilitación Teletón de Santiago opera siguiendo la lógica sistémica, es decir, reconoce que las dificultades específicas de participación en el mercado laboral de las personas con discapacidad también afectan negativamente a otros miembros de la familia de diversas formas y, en consecuencia, se interviene en esa escala. Esto se hace especialmente evidente en el caso de las mujeres (madres, abuelas, hermanas), quienes asumen el rol de cuidadoras del familiar discapacitado de manera preferente y, el teletrabajo, aparece como una alternativa interesante. Hasta ahora, los esfuerzos han estado puestos en la realización de trabajo en el hogar con niveles bajos o casi inexistentes de aplicación de tecnologías de telecomunicación y telemática.

Otra aproximación de lo que sucede en Chile se muestra en un estudio realizado en la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información donde, además de afirmar que el teletrabajo está en su génesis y que no existe una red social de teletrabajadores, revela que solo el 25% de las empresas afiliadas a esta asociación emplean esta nueva modalidad de trabajo (Salazar y Pacheco, 2006).

Lo anterior conecta con varias cuestiones, pero hay una que es especialmente delicada y de un interés geográfico indiscutible. Por una parte, se vincula con la necesidad de insistir en la conceptualización de la discapacidad como una condición relativa al medio ambiente en que el individuo está inserto y, en consecuencia, con las formas de concebir el medio ambiente construido. Esto implica reconocer la doble vertiente que configura la situación de discapacidad, es decir, desde el individuo y desde el entorno, cuestión propia del interés analítico de la geografía. En esta doble vertiente se define gran parte de los problemas de participación a los que este y

otros colectivos sociales (ancianos, por ejemplo) se ven enfrentados.

Desde este punto de vista, en ciudades que no han sido construidas aplicando conceptos de accesibilidad universal, como ocurre con muchas de las ciudades latinoamericanas, consecuentemente no se garantizan derechos de participación en los espacios públicos. Entonces es posible (y también necesario) participar del debate sobre las concepciones fundamentales del proceso de construcción de los espacios urbanos, del debate sobre el derecho a la ciudad, la sustentabilidad y el debate sobre la ciudad justa. Por lo demás, en ciudades fuertemente segregadas como Santiago de Chile y muchas de las metrópolis latinoamericanas, el teletrabajo suele requerir personal cuyo nivel de formación se ajuste de la manera más estrecha posible a los requerimientos de la empresa, a fin de evitar la inversión en capital humano (capacitaciones previas al desempeño laboral), lo cual lleva a favorecer el reforzamiento del patrón de localización preexistente, pasando por alto (una vez más) el desafío de reducir los niveles de segregación urbana.

De la misma manera, lo anterior también sugiere que el teletrabajo ocupe un lugar en el diseño de los planes de transporte urbano. Esto ya ocurre con algunos planteamientos hechos desde el planeamiento sustentable de los espacios urbanos, y también desde el mundo empresarial (tal vez con otro propósito) se pueden escuchar aplausos dedicados a las bondades del teletrabajo en la sociedad global. Frente a eventos climáticos catastróficos, por ejemplo, la imposibilidad de realizar el desplazamiento residencia-trabajo implica un riesgo económico que en algunas regiones las empresas están observando con atención. Valga como ejemplo el siguiente extracto de la columna de opinión publicada recientemente en una revista de negocios:

“We’ve had two big snowstorms in Boston recently. During snowstorm No. 1, everyone tried to get into work and school. What a mess. And what a traffic jam, with cars and school buses sitting for hours on the highways going nowhere, and business productivity hitting the minus numbers. Snowstorm No. 2 tested

working remotely to its limits. The work at home passed with flying colors” (Lundquist, 2008).

La definición del teletrabajo remite inevitablemente al tiempo, al lugar y a la distancia (tal como lo han expresado Brewer y Hensher, 2000) en las que se materializa el fenómeno y, contrariamente a lo que algunos argumentos panfletarios pudieran señalar, la geografía (en tanto territorio y en tanto ciencia) no se hace ajena ni a la conceptualización ni a las prácticas del teletrabajo.

Consideraciones finales

El estudio de las bases territoriales del teletrabajo representa una línea de investigación geográfica que conecta de manera directa con la reflexión y el diseño de las políticas públicas. El fenómeno de la organización espacial del teletrabajo en la ciudad se vincula con la política de desarrollo urbano y la evolución de los modelos de desarrollo y gestión del espacio urbano a lo largo del tiempo; con las potencialidades que el sistema educacional formal otorga a los individuos para desempeñarse como teletrabajadores; y, por supuesto, con el desempeño de diversos componentes institucionales del mercado de trabajo.

La experiencia chilena demuestra que la experiencia del teletrabajo en el ámbito de la empresa ha ido por delante de la legislación en esta materia, lo que pone en duda el tono de la discusión acerca de la flexibilidad laboral que se ha desarrollado desde hace algunos años. Una vez más, se encuentra un buen ejemplo en que el dinamismo en el ámbito empresarial es mayor que el dinamismo de las instituciones legisladoras y fiscalizadoras. La gestión del teletrabajo urbano implica de manera ineludible una mejor sintonía entre los requerimientos

Finalmente, la aplicación de innovaciones y alta tecnología en la organización del teletrabajo urbano no es una condición *sine qua non* para la implementación de programas de trabajo a distancia o en el hogar (al menos eso es posible inferir al observar la experiencia de las metrópolis latinoamericanas). El impacto del teletrabajo en los patrones de conducta espacial de la población y el aná-

lisis de los factores que explican la adopción de modalidades específicas de teletrabajo urbano por parte de las empresas serán, entonces, otras posibles líneas de investigación a desarrollar por los geógrafos.

Referencias bibliográficas

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE TELETRABAJO (AET). *Sitio web Asociación Española de Teletrabajo (AET)*. Madrid: AET, 2009. Disponible en Internet: <http://www.aet.es/>

BREWER, A. & HENSHER, D. Distributed work and travel behavior. The dynamics of interactive agency choices between employers and employees. *Transportation*, 2000, N° 27, p. 117-148.

CARAVACA, I. Los nuevos espacios emergentes. *Revista de Estudios Regionales*, 1998, N° 50, p. 39-80.

CONTRERAS, J. *Teletrabajo, una expresión de flexibilidad laboral*. Tesis licenciatura en Derecho. Santiago: Facultad de Derecho, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile, 2001.

DE LA CÁMARA, C. El teletrabajo: un indicador de cambio en el mercado de trabajo. *Cuaderno de relaciones laborales*, 2000, N° 17, p. 227-256.

DE MATTOS, C. Reestructuración del mercado metropolitano de trabajo y desigualdades sociales en el Gran Santiago: ¿hacia una ciudad dual? *Eure*, 2002, vol. XXVIII, N° 85, p. 51-70.

DEL ÁGUILA, A.; BRUQUE, S. & PADILLA, A. The economic and organizational aspects of telecentres: the Spanish case. *Technovation*, 2002, N° 22, p. 785-798.

El Mercurio. Publicación periódica de la ciudad de Santiago, Chile, domingo 25 de mayo de 2008.

GARECA, M.; VERDUGO, R.; BRIONES, J. y VERA, A. Salud ocupacional y teletrabajo. *Ciencia & Trabajo*, 2007, N° 25, p. 85-88.

GIDI, A. *Problemática legal del teletrabajo en Chile*. Tesis licenciatura en Derecho. San-

tiago: Facultad de Derecho, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile, 2000.

HELMINEN, V. & RISTIMÄKI, M. Relationships between commuting distance, frequency and telework in Finland. *Journal of Transport Geography*, 2007, N° 15, p. 331-342.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS (INE). *XV Censo de Población y IV de Vivienda*. Santiago: INE, 1982

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS (INE). *XVI Censo de Población y V de Vivienda*. Santiago: INE, 1992

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS (INE). *XVII Censo de Población y VI de Vivienda*. Santiago: INE, 2002.

JURI, R. *El teletrabajo: la nueva forma de trabajo*. Santiago de Chile: LexisNexis, 2006.

KRUGMAN, P. *La organización espontánea de la economía*. Barcelona: Antoni Bosch, 1997.

LUNDQUIST, E. Working in the cloud. Remote access helps employees weather the storm. *E-week*, 2008, vol. 25, N° 3, p. 55. Disponible en Internet: http://www.e-week-digital.com/eweek/20080121_stdn/?pg=56&u1=texterity&cookies=1

METZGER, J. & CLÉACH, O. Le télétravail des cadres: entre suractivité et apprentissage de nouvelles temporalités. *Sociologie du travail*, 2004, N° 46, p. 433-450.

NILLES, J. Telecommuting and urban sprawl: mitigator or inciter? *Transportation*, 1991, vol. 18, N° 4, p. 411-432.

NORTEL NETWORKS. *Corporate Backgrounder. Nortel's story: Business Made Simple*. Toronto: Nortel Networks, 2008. Disponible en Internet: <http://www.nortel.com/corporate/index.html>

PECK, J. *Workplace. The social regulation of labor markets*. New York: The Guilford Press, 1996.

PÉREZ, M.; PÉREZ, M.; SÁNCHEZ, A. & DE LUIS CARNICER, M. Benefits and barriers

of telework: perception differences of human resources managers according to company's operations strategy. *Technovation*, 2000, N° 22, p. 775-783.

PLAUT, P. Non-commuters: the people who walk to work or work at home. *Transportation*, 2004, N° 31, p. 229-255.

PRATT, J. Asking the right questions about telecommuting: avoiding pitfalls in surveying homebased work. *Transportation*, 2000, N° 27, p. 99-116.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (RAE). Diccionario de la lengua española. Madrid: Espasa Calpe, 2001. Disponible en Internet: <http://www.rae.es/rae.html>

REPÚBLICA DE CHILE. *Ley 19.759. Modifica el Código del Trabajo en lo relativo a las nuevas modalidades de contratación, al derecho de sindicación, a los derechos fundamentales del trabajador y a otras materias que indica*. Santiago: Diario Oficial de la República de Chile, 2001.

RUBIO, R. Globalización y mercado de trabajo: retos y oportunidades para la promoción del empleo en el medio local. *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, 2000, vol. IV, N° 69.

SALAZAR, C. El teletrabajo como aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad en Chile: una gran carretera virtual por

recorrer. *Ciencia & Trabajo*, 2007, N° 25, p. 89-98.

SALAZAR, C. y PACHECO, L. Teletrabajo en Chile: el caso de la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información, ACTI. *Revista de Ingeniería Informática*, 2006, N° 13. Disponible en Internet: www.inf.udec.cl/revista

SASSEN, S. *The global city. New York, London, Tokyo*. Princeton: Princeton University Press, 1991.

SCOTT, A. La economía metropolitana: organización industrial y crecimiento urbano. En: BENKO, G. y LIPIETZ, A. (coords.). *Las regiones que ganan. Distritos y redes. Los nuevos paradigmas de la geografía económica*. Valencia: Alfons El Magnànim, Generalitat Valenciana, 1994, p. 103-119.

SPRANGLER, T. Serving the 30-second commuter. *Interactive Week*, 1998, p. 30.

SRINIVAS, S. Urban labour markets in the 21st century: dualism, regulation and the role(s) of the State. *Habitat International*, 2008, vol. 32, N° 2, p. 141-159.

VITTERSO, J.; AKSELSEN, S.; EVJEMO, B.; JULSRUD, T.; YTTRI, B. & BERGVIK, S. Impacts of home-based telework on quality of life for employees and their partners. Quantitative and qualitative results from a European Survey. *Journal of Happiness Studies*, 2003, N° 4, p. 201-233.