

EL DESAFÍO DE LA TRANSNACIONALIZACIÓN DEL EMPLEO¹

WILFREDO SANGUINETI RAYMOND

Profesor Titular de Derecho del Trabajo de la Universidad de Salamanca.

SUMARIO:

I. La emergencia del teletrabajo y la tendencia, hacia la "globalización del sector servicios". - II. Los riesgos de la externalización del empleo a escala global: Prestación de servicios transnacionales y dumping social. - III. Un fenómeno oculto, pero de alcance y proyección crecientes.

I. LA EMERGENCIA DEL TELETRABAJO Y LA TENDENCIA HACIA LA "GLOBALIZACIÓN DEL SECTOR SERVICIOS"

Los cada vez más intensos avances en el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones están haciendo posible que una gama cada vez más amplia de actividades relacionadas con el procesamiento de la información y su transmisión por vía electrónica puedan ser localizadas en cualquier rincón del globo donde exista la infraestructura apropiada y se encuentren los trabajadores con las habilidades necesarias.² La "ruptura de los tradicionales y prototípicos cánones de presencia física de los trabajadores en las sedes y centros productivos"³ introducida por el teletrabajo no conoce, en este sentido, más fronteras que las vinculadas con la falta de medios materiales o humanos para su puesta en práctica. De allí que se haya afirmado que esta peculiar forma de trabajar "hace desaparecer para muchas actividades productivas" las "barreras geográficas y los condicionamientos temporales"⁴, al permitir a quienes recurren a ella "contratar mano de obra en cualquier parte del mundo, sin tener que desplazarse, sin necesidad de establecimiento en el país de destino, y con la ventaja de la práctica irrelevancia del tiempo de transmisión del resultado productivo"⁵. Naturalmente, en un contexto económico internacional marcado por la mundialización de la competencia y la tendencia a la segmentación de los procesos productivos, esta potencial "fungibilidad geográfica de la prestación"⁶ permite a las empresas "avanzar aún más en su proceso de internacionalización y deslocalización de al menos algunas fases de su proceso de producción y distribución, aprovechando las ventajas comparativas de las distintas ubicaciones y las enormes posibilidades de gestión de unidades productivas dispersas que permiten los avances de las comunicaciones".⁷

¹ El presente artículo recoge parte del Informe "Teletrabajo y globalización: en busca de respuestas al desafío de la transnacionalización del empleo", realizado por el autor para el Proyecto Europeo sobre Teletrabajo, desarrollado a lo largo de los años 2001 y 2002 por la Inspección de Trabajo de España. En su versión completa, este informe ha sido publicado por el Ministerio de Asuntos Sociales en 2003.

² Huws y O'Reagan, 2001.

³ Dicho con galibias de Escudero Rodríguez, 2000, pág. 766.

⁴ Tibault Aranda, 2001, pág. 261.

⁵ Como afirma Serrano Olivares, 2006, pág. 107.

⁶ Es expresión de Lo Faro, 1998, pág. 233.

⁷ Durán López, 1998, pág. 870.

Desde luego, el desarrollo de formas de teletrabajo y teleprestación de servicios en régimen de *outsourcing* a escala internacional, para las cuales se acuñarian rápidamente las denominaciones de *offshore telework* o *transborder telework*⁹, no es nuevo. En su forma embrionaria, constituida por el procesamiento en ciertas islas angloparlantes del Caribe de datos que eran remitidos físicamente en vez de por vía electrónica, este se remonta nada menos que a finales de los años sesenta.¹⁰ Sin embargo, sus posibilidades de desarrollo se han visto notablemente incrementadas como consecuencia de la digitalización de los datos y el uso de sofisticadas redes internacionales de telecomunicaciones¹¹; a la vez que incentivadas por el avance de los procesos de internacionalización económica y generalización de la competencia a escala global.

Esta combinación entre globalización y nuevas tecnologías está actuando como un poderoso incentivo para la formación de un importante mercado internacional de prestación de servicios relacionados con la información, dentro del cual emergen con cada vez más fuerza economías basadas en este tipo de trabajo o florecen dentro de ciertos países sectores dedicados específicamente a él.¹² Los ejemplos del desarrollo de la industria de procesamiento de datos transfronterizo en países como Jamaica, Barbados o Filipinas¹³; de los centros de llamada internacional en el Reino Unido e Irlanda¹⁴; o del *software* en la India¹⁵, resultan bastante ilustrativos de esta tendencia, que ha sido calificada como "globalización del sector servicios".¹⁶

⁹ Entre ambos conceptos existe, sin embargo, una diferencia de matiz. Mientras el de *transborder telework* remite a situaciones en que las partes se encuentran en países diferentes, pero que comparten una frontera común; el de *offshore telework* suele hacer referencia a los supuestos en que el mismo es transferido a localidades geográficamente distantes, con el objetivo de obtener ventajas del bajo costo del trabajo o la menor regulación. En este sentido, vid. Caponnetto 2001, pág. 626; y De Andrés Gil, Olaso Galdiz y Lese Murupiarrea, 2001, pág. 30.

¹⁰ Vid. Di Martino, 2001, pág. 49, y Bibby, 1996, ap. 4, ambos con referencia a los inicios de la industria de procesamiento de datos en Jamaica y Barbados.

¹¹ Como pone de manifiesto Bibby, 1996, ap. 4, y, entre otros, Thibault Aranda, 2001, pág. 267.

¹² Di Martino, 2001, págs. 45-46.

¹³ Según datos recogidos por Di Martino, 2001, pág. 52, el empleo dentro del sector de tratamiento de datos creció en Barbados, de 61 empleados en 1980 a 2.972 en 1997; mientras que en Jamaica la industria empleaba en ese mismo año a 3.300 personas. Estas cifras pueden parecer modestas, sin embargo no lo son dentro del contexto en el que operan. Así, debe tenerse en cuenta que los trabajadores empleados por esta industria representan nada menos que el 4,6 % de la población activa del primero de los mencionados países. Con todo, según un estudio realizado en 1992 por el Banco Mundial, al que hace referencia Bibby, 1996, ap. 4, es Filipinas el país que se alinea primero en el mercado de la introducción de datos remota, al poseer alrededor de 2.000 centros especializados en esta labor, que procesan encima de los 100 millones de pautaciones por año. Para más información, vid. también Bibby, 1997 y 1998.

¹⁴ Como observa Bibby, 1996, ap. 4, los *call centers* están operando cada vez más a escala internacional, especialmente en Europa, donde son numerosas las compañías han decidido establecer un solo centro de llamadas para ocuparse de la atención de los clientes de varios países del mercado común europeo. Esto supone que un cliente que llame, por ejemplo de Francia, Alemania o Gran Bretaña, puede sin saberlo recibir la contestación en su propio idioma desde otro país en el que la suya no sea la lengua nativa. En este ámbito, el Reino Unido e Irlanda se configuran como los líderes a nivel europeo y mundial. Según la información proporcionada por Werdigier y Niebuhr, 2000, casi 6.000 *call centers* tienen su sede en Gran Bretaña, abarcando el 38% del mercado mundial. Para más información sobre este sector, vid. Bibby, 1996, ap. 4 y 2000, ap. 4.b; así como Di Martino, 2001, págs. 54-56.

¹⁵ De acuerdo con la información suministrada por Di Martino, 2001, pág. 52, es posible considerar a la industria india del *software* como una de las más dinámicas y de más rápido crecimiento de ese país. Baste para tomar cuenta de ello con señalar que sus volúmenes de negocio crecieron, de 150 millones de dólares americanos anuales en 1990, a un estimado de más de 6.000 en el 2000. Por lo que respecta al empleo, se calcula que el sector ocupó en 1999 a más de 250.000 personas. Vid. también Bibby 1996, ap. 4; y PNUD, 2001, pág. 39.

¹⁶ Por Bibby, 1998.

Una tendencia que, se prevé, pueda ampliarse significativamente en el futuro debido a las mejoras en cuanto a la facilidad con que puede efectuarse la transmisión de datos entre continentes y el abaratamiento de los costes de las comunicaciones internacionales.¹⁶ Para darnos una idea de la magnitud de estos cambios, así como de la velocidad con la que se están llevando a cabo, baste con señalar que, según datos proporcionados por el PNUD en su "Informe sobre Desarrollo Humano" correspondiente a 2001, en ese año era posible enviar más información por un solo cable en un segundo que la que se enviaba en 1997 por todo Internet a lo largo de un mes o que el costo de transmitir un billón de bits de información desde Boston a Los Ángeles ha disminuido de 150.000 dólares en 1970 a 0,20 dólares en la actualidad, mientras que una llamada telefónica de tres minutos de Nueva York a Londres, que en 1930 costaba más de 300 dólares, hoy se hace por menos de 0,20 céntimos.¹⁷

II. LOS RIESGOS DE LA EXTERNALIZACIÓN DEL EMPLEO A ESCALA GLOBAL: PRESTACIÓN DE SERVICIOS TRANSNACIONALES Y DUMPING SOCIAL

En principio, pudiera pensarse que la problemática que plantea esta extensión más allá de las fronteras nacionales de las formas de organización del trabajo a distancia abierta por los avances tecnológicos no difiere en lo sustancial de la que afecta a su desarrollo en el ámbito local. O lo hace exclusivamente desde la perspectiva de la necesidad de proceder en tales casos a la determinación de la legislación que resultaría aplicable a las relaciones jurídicas a través de las cuales se viabiliza realización, sean estas de carácter laboral o incluso civil o mercantil, al contener estas elementos de internacionalidad. Semejante apreciación de las implicaciones del fenómeno, sin embargo, parte de subvalorar las consecuencias que sobre el trabajo tiene su transferencia a un espacio nacional distinto de aquel en que es aprovechado. En realidad, si se observa el fenómeno desde esta perspectiva, no es difícil advertir que la transnacionalización del teletrabajo y la prestación remota de servicios plantea al jurista problemas, no solo más intensos, sino en buena medida distintos a los que de ordinario proyecta su faceta doméstica.¹⁸

Para estar en condiciones de apreciar esta diferencia es preciso partir del examen de la peculiar racionalidad económica y de gestión que normalmente sostiene la opción empresarial en favor de estas formas extremas de deslocalización del trabajo. Una racionalidad que se aparta en buena medida de la que conduce al empleador a recurrir a la las mismas dentro del ámbito nacional.

Como es fácil de intuir, la elección de cualquiera de las modalidades de organización no presencial del trabajo de las que se viene tratando responde a una estimación de la relación costo/beneficio de su empleo, tanto respecto al trabajo interno como entre sí. De este modo, la decisión de proceder a la externalización de un concreto puesto de trabajo mediante la contratación de un teletrabajador que opere individualmente en régimen de subordinación desde su domicilio u otro lugar distinto de la sede de la empresa obedece por lo general a una ponderación de las ventajas que puede reportar esta opción, fundada sobre factores tales como el

¹⁶ Nuevamente, Bibby, 1996, op. 4. La misma valoración es hecha por Di Marino, 2001, págs. 51-52; y, entre muchos, por Thibault Aranda, 2001, pág. 262.

¹⁷ Cf. PNUD, 2001, pág. 53.

¹⁸ Esta singularidad de la problemática planteada por el teletrabajo transnacional es destacada especialmente por Lo Faro, 1998, págs. 214-215. Entre nosotros, igualmente Thibault Aranda, 2001, pág. 264.

incremento de la flexibilidad y la productividad que a través de este sistema puede conseguirse, la reducción de costes inmobiliarios derivada de la liberación de espacios en la sede central, la posibilidad de acceder por esta vía a trabajadores dotados de una especial cualificación pese a situarse en lugares alejados, etc.¹⁹ Este mismo tipo de razones, bien que matizadas por la conveniencia o necesidad de mantener un cierto nivel de organización o presencia colectiva, son también las que pueden conducir a la creación de oficinas satélites o centros remotos, en los se agrupe la prestación de una pluralidad de trabajadores dependientes. Esto significa que, en los dos supuestos en los que la externalización de la prestación se lleva a cabo a través de modalidades de teletrabajo situadas dentro de los contornos del Derecho del Trabajo, la apreciación de sus ventajas e inconvenientes obedece en línea de principio a motivaciones de tipo organizativo o de gestión²⁰ antes que vinculadas con la atribución al personal afectado de un mayor o menor nivel de tutela. Al estar vinculados a la empresa en régimen de subordinación, a estos teletrabajadores les son de aplicación la misma legislación y el mismo convenio colectivo de la que rige las relaciones de los trabajadores "internos", sin que el hecho mismo de la externalización tenga porqué suponer una degradación de sus condiciones de trabajo. Si acaso, aquí pueden jugar como factores coadyuvantes razones vinculadas con la existencia de mayores espacios para la actuación de la autonomía individual en la determinación del contenido de las condiciones de trabajo, derivada de la ausencia dentro de la mayor parte de ordenamientos de un tratamiento normativo específico de las peculiaridades del teletrabajo, o con la menor propensión de este tipo de trabajadores a sindicarse o recurrir a formas colectivas de presión, consecuencia del aislamiento en que se desenvuelve su labor, al menos cuando hablamos de teletrabajadores a domicilio.

La opción en favor de la externalización de la actividad mediante el recurso a empresas contratistas dotadas de personal propio o el reclutamiento de trabajadores autónomos, en cambio, responde a una lógica en buena medida distinta, dentro de la cual pueden ejercer un peso decisivo, sobre las ventajas que conllevaría el mantenimiento del ejercicio directo del poder de dirección, otro tipo de motivaciones, no solo vinculadas con la mayor especialización y eficiencia de la organización o el sujeto a los que se recurre, sino también con el menor coste que puede suponer valerse de estas formas de *outsourcing* informático en sustitución de la contratación de trabajadores en régimen de dependencia. Un menor coste para el cual resulta de la mayor relevancia el hecho de que al personal de la contratista no le sean de aplicación las condiciones de trabajo convencionalmente establecidas para los trabajadores de la principal, pese a que su prestación se dirige en última instancia a satisfacer las necesidades de esta última, o la circunstancia de que los trabajadores autónomos a los que se recurre no se encuentren sujetos a ninguna de las garantías previstas por la legislación laboral, debiendo asumir además ellos mismos los costes derivados de su protección por parte del sistema de Seguridad Social.²¹ Esto permite que la

¹⁹ En general, como observa Cámara Arilla, 2000, pág. 244, "los autores destacan las ventajas que tiene el teletrabajo para la empresa en cuanto a la reducción de costes, incremento de la productividad, mayor competitividad y flexibilidad". Para una síntesis de los beneficios e inconvenientes de estas formas de teletrabajo, bien que enfocada desde el punto de vista de las dos partes de la relación, vid. Escudé Rodríguez, 2000, págs. 863-871; y Pérez de los Cobos Ornela y Thibault Aranda, 2001, págs. 25-30.

²⁰ Como pone de manifiesto Lo Faro, 1998, pág. 214, aunque en relación al teletrabajo "nacional" en general.

²¹ Desde esta perspectiva, en el Informe para la Comisión Europea sobre "Transformaciones del trabajo y futuro del Derecho del Trabajo en Europa", coordinado por A. Supiot, (1999, pág. 59), se señala que "la subcontratación de actividades anteriormente realizadas en el seno de una empresa tiene consecuencias evidentes para los trabajadores implicados, que ya no se benefician de las condiciones de trabajo derivadas de los convenios colectivos de dicha empresa y verán cómo su nueva empresa les impone otras condiciones de trabajo generalmente menos ventajosas que aquellas a las que tenían inicialmente derecho". Para una aproximación general a la incidencia de las estrategias de descentralización productiva sobre el sistema del Derecho del Trabajo, vid. Sanguinetti Raymond, 2002.

externalización de la actividad productiva mediante su encargo a terceros pueda operar, en el sector de la informática y las comunicaciones lo mismo que en muchos otros, como un mecanismo dirigido a facilitar la minoración de las cargas sociales de las empresas que recurren a ella.²² Naturalmente, en este contexto, las nuevas tecnologías no son más que el instrumento que hace posible que este tipo de estrategias empresariales descentralizadoras se sitúen en condiciones de operar con mayor eficiencia y en relación con un mayor número de actividades vinculadas con el tratamiento y transmisión de la información.

Esta aptitud de los avances de la informática y la telemática para actuar como herramientas al servicio de las estrategias empresariales de deslocalización productiva en clave de reducción de los costes de la fuerza de trabajo se ve fuertemente potenciada cuando la prestación trasciende las fronteras nacionales y se sitúa en el territorio de un Estado distinto de aquél en el que opera la empresa principal. Por lo pronto, este solo hecho, en principio no necesariamente trascendente desde la perspectiva del desarrollo remoto de la actividad contratada, permite que las labores del personal del contratista se coloquen fuera del alcance, no ya solamente de los convenios colectivos aplicables a quienes trabajan para la empresa principal, sino de la propia legislación laboral que rige la actividad de esta.²³ El que la prestación se desplace fuera del ámbito nacional permite, sin embargo, que este mismo efecto pueda ser conseguido igualmente, esta vez sí, por la empresa principal, sin necesidad de recurrir a expediente alguno de subcontratación, mediante el empleo de teletrabajadores en régimen de dependencia, bien individualmente o incluso organizados a través de oficinas satélites.²⁴ En ambos casos, la deslocalización es susceptible de producir finalmente el mismo efecto, consistente en la superación del ámbito "natural" de aplicación de la normativa laboral del lugar donde la empresa tiene su sede, pese a que este hecho no supone en sí mismo una diferencia cualitativa en cuanto al desarrollo de la prestación. Las diferencias entre *outsourcing* informático y teletrabajo, tan relevantes en cuanto a sus efectos sobre el régimen laboral cuando operan en el ámbito nacional, como se acaba de ver, se acortan así sensiblemente -e incluso es posible pensar que prácticamente desaparecen- cuando estos trascienden al plano internacional.

²² No se conocen estudios que permitan establecer comparaciones entre las condiciones de trabajo de los trabajadores de plantilla (ya se trate de "internos" o teletrabajadores) y los que operan al servicio de empresas especializadas en la prestación de este tipo de servicios a distancia. En cualquier caso, la información disponible permite deducir que se registran diferencias importantes incluso tratándose de actividades semejantes. Este es el caso, según Inbar, 2002, del trabajo en centros de llamada españoles, donde el salario medio de un trabajador contratado por una empresa que opera en régimen de *outsourcing* puede experimentar una diferencia de más del 16 % respecto del que se abona a estos trabajadores cuando los indicados centros se mantienen bajo el control de la empresa principal. Asimismo, Bibby, 1996, ap. 3, recoge información aportada por organizaciones sindicales españolas acerca de las consecuencias laborales de la externalización de las actividades de procesamiento electrónico de datos y venta por teléfono llevada a cabo por la Banca española, destacando las peores condiciones de trabajo, los bajos salarios y la inseguridad laboral como efectos más relevantes.

²³ Como observa Serrano Olivares, 2001, págs. 142-143, en estos casos no se discute la aplicación a la relación entre el contratista y sus trabajadores de la legislación del Estado en el que desarrolla su labor, al aparecer la empresa principal únicamente como destinataria de la prestación de los servicios de procesamiento informático.

²⁴ Debe tenerse en cuenta a estos efectos que, como destaca Morgenstern (1987, pág. 44, el criterio de aplicación de la ley del lugar de prestación de servicios (*lex loci laboris*) constituye la regla básica comúnmente aceptada a nivel internacional para la determinación de la ley aplicable a las relaciones de trabajo que, como ocurre en este caso, contienen algún elemento de internacionalidad. A falta, pues, de una interpretación osermonera o solución normativa específica, pensada en función de las peculiaridades de esta singular forma de trabajo, sobre cuya pertenencia se reflexionará más adelante, esta será la solución que arbitrariamente resultará de aplicación en supuestos como éstos, incluso en el ámbito Europeo, dado que las reglas previstas por el Convenio de Roma no se apartan sustancialmente de este criterio, como se podrá comprobar.

Lo anterior supone que la potencial ubicuidad de la prestación laboral posibilitada por las nuevas tecnologías para una gama cada vez más amplia de labores no solo facilita el empleo del *outsourcing* informático como instrumento de elusión de aplicación de la normativa laboral del Estado en el que la empresa principal desarrolla su actividad nuclear, sino que hace posible que ese mismo resultado pueda ser alcanzado mediante la utilización del teletrabajo en régimen de dependencia. A fin de cuentas, como se acaba de ver, a través de cualquiera de estos dos mecanismos se permite al empresario disfrutar, desde el territorio de un Estado, de una prestación de servicios situada y sometida a la legislación de otro. La libre fijación del lugar de desarrollo de la labor habilitada por el nuevo entorno tecnológico favorece, así, una elección "a la carta" del régimen de la prestación laboral²⁵, y por tanto de los costos a ella asociados. O, dicho con otras palabras, una "importación virtual" del trabajo al precio del Estado que ofrece mayores ventajas desde esta perspectiva.²⁶

Ello abre la posibilidad de que las empresas situadas en los países económicamente más avanzados aprovechen las ventajas ofrecidas por aquellos países donde los costes laborales y de protección social son inferiores, mediante la relocalización de ciertas parcelas de su actividad por alguna de las dos vías mencionadas. Y también de que los contratistas dedicados a la prestación de servicios de procesamiento informático ubicados en estos últimos ofrezcan sus servicios bajo tales condiciones con destino a países donde el nivel de costes es decididamente más elevado.²⁷ El teletrabajo, de la misma manera que las modalidades de subcontratación u *outsourcing* informático, facilita con ello, como indicaría el Director General de la OIT en su memoria sobre "El trabajo decente en la sociedad de la información", "la reubicación de empleos en otros países donde los costos laborales son menores y donde los trabajadores quizá no disfruten de los mismos niveles de protección social"²⁸; a la vez que estimula -debe añadirse- la creación en estos últimos de una oferta de servicios relacionados con el procesamiento de la información "cuya base económica está compuesta por mano de obra con condiciones de trabajo mínimas".²⁹ Todo ello supone que el teletrabajo está en condiciones de transformarse, al trascender su faceta nacional, "de instrumento de emancipación, que libera al teletrabajador de la tiranía de los tiempos y los lugares de producción", "en un instrumento de elusión, que sustrae al propio trabajador de la tutela que le sería reconocida por el ordenamiento jurídico del país en el que su prestación es efectivamente aprovechada".³⁰

A la luz de estas consideraciones no puede sino coincidir con quienes ven en el teletrabajo *offshore* y la subcontratación a distancia de la prestación de servicios relacionados con el tratamiento de la información y las comunicaciones, auténticos

²⁵ O, en palabras de Lo Faro, la aparición de prácticas de "regime shopping".

²⁶ En este sentido, Carrascosa González y Rodríguez-Piñero Royo, 1993, pág. 369, aunque con referencia a los efectos de los desplazamientos temporales de trabajadores entre Estados de la Unión Europea antes de la aprobación de la Directiva 96/71/CE.

²⁷ Esta contemplación dual del fenómeno, desde la perspectiva de la empresa principal que externaliza parte de su actividad y del contratista que ofrece los servicios desde el país de destino, es hecha por Gaeta, 1995, pág. 553.

²⁸ OIT, 2000, pág. 49.

²⁹ En este sentido, Tibbault Aranda, 2001, pág. 208, en relación a las que denomina empresas de "respaleta informática".

³⁰ Lo Faro, 1988, pág. 215.

³¹ La referencia a esta posibilidad es una constante de prácticamente todos los autores que se ocupan del fenómeno. Puede verse en este sentido, haciendo referencia expresa a dicho concepto, entre otros, Barphain, 1993, pág. 32; Bibby, 1996, ap. 4, y 2000, ap. 4; Lo Faro, 1988, pág. 215; Pérez de los Cobos Oribe y Tibbault Aranda, 2001, pág. 199; Romero Buñuel, 2000, pág. 1147; Soriano Olivares, 2001, pág. 107; Tibbault Aranda, 2001, pág. 267.

mecanismos favorecedores del *dumping* social.³¹ Este viejo problema, siempre limitado en sus efectos por la necesidad de superar las distancias que separan unos países de otros, cobra así una nueva e inquietante dimensión al trasladarse a un terreno dentro del cual carecen de relevancia ese tipo de factores espaciales. Las consecuencias que ello es capaz de generar son, por lo demás, semejantes a las conocidas tratándose de esta clase de fenómenos. Estas se traducen en una potencial reducción del empleo y los salarios y las condiciones de trabajo en los países dotados de un nivel superior de protección; motivados por la deslocalización de actividades empresariales, que permite eliminar puestos de trabajo “en el origen”, y la necesidad de mantener niveles competitivos frente a ella, que genera presiones a la baja en cuanto a los estándares de protección. Debe tenerse en cuenta aquí que “las empresas pierden competitividad en beneficio de quienes por la vía del teletrabajo transfronterizo, como antes lo era por la vía de la economía sumergida, han conseguido sustraerse al cumplimiento de las disposiciones laborales comunes”³²; y que ello puede convertirse en un importante aliciente, tanto para sumarse a la tendencia deslocalizadora, como para presionar a favor de una minoración de las condiciones de trabajo del personal a su servicio.³³ Las consecuencias no son, sin embargo, del todo favorables para los países que se colocan en la condición de receptores de este tipo de trabajo. Como se ha observado, “por más que se facilite el desarrollo económico y aumenten las posibilidades de empleo, existirá una presión continuada para mantener bajos salarios y condiciones de trabajo”, la cual es susceptible de traducirse “no solo en peores condiciones laborales, sino en otros efectos tan negativos como el escaso desarrollo de la Seguridad Social -para impedir el aumento de los costes sociales- la reducción de los derechos colectivos -para impedir presiones sindicales sobre los salarios-, el aumento de la siniestralidad laboral o la degradación del medio ambiente”³⁴. Es más, tratándose aquí de labores relacionadas con el procesamiento y la transmisión de la información, dichas depresiones pueden resultar incluso más intensas que en los supuestos de deslocalización de actividades industriales. No debe perderse de vista que este tipo de tareas requieren de una inversión relativamente baja para su puesta en marcha y resultan además muy fáciles de relocalizar cada vez que su ubicación actual deje de resultar atractiva o aparezcan otras capaces de reportar mayores ventajas. Es decir, se trata de un tipo de trabajo susceptible de ser desplazado de un país a otro en busca de destinos siempre más baratos, aprovechando incluso por tiempos relativamente cortos las oportunidades ofrecidas por cada ubicación.³⁵ Se crean así las condiciones para el desarrollo de un terciario “apartida y nómada”³⁶, con capacidad para operar con criterio depredatorio allí donde resulte conveniente en cada momento, y de retirarse con la misma rapidez con la que llegó.

A la larga, el hecho de que las leyes y reglamentos de un país dado puedan convertirse “ya sea en el eslabón débil o en el eslabón fuerte” de las “cadenas de

³¹ Como observan Pérez de los Cobos Oribuiz y Thibault Aranda, 2001, pág. 109.

³² Un ejemplo puede servir para ilustrar esta situación. Según datos aportados en 1996 por la revista francesa *Télématel*, de los que da cuenta Bibby, 1996, ap. 4, la decisión de las editoriales francesas de recurrir a compañías de composición situadas en Mauritio, Marruecos y Madagascar condejo a que los costos de esta actividad decrecieran en dos tercios partes en un período de siete a ocho años, con el consiguiente descenso de los niveles salariales en Francia.

³³ Carrascosa González y Rodríguez-Piñero Royo, 1996, pág. 1337.

³⁴ Como observaría en 1990 el Institute for Employment Studies, una de las instituciones más apegadas al desarrollo de estos fenómenos. Un buen ejemplo de lo que se viene diciendo está constituido por la emigración del trabajo relacionado con el tratamiento de datos desde Barbados a países como China, en atención a sus inferiores costos laborales. En este sentido, vid. Bibby, 1996.

³⁵ Thibault Aranda, 2001, pág. 368.

valor" generadas por este tipo de trabajo, "alentando al factor trabajo a instalarse en ellas, o por el contrario favoreciendo su alejamiento"²⁷, es capaz de generar una carrera internacional a la baja en cuanto a la tutela jurídica y la protección social de quienes se dedican a estas actividades, de nocivos efectos para todos.

La utilización de las posibilidades abiertas por el desarrollo de la informática y la telemática para facilitar el desplazamiento hacia destinos menos exigentes laboralmente de numerosas actividades relacionadas con el tratamiento y la transmisión de información es, por lo demás, un fenómeno suficientemente documentado. Baste aquí con destacar, a título puramente ilustrativo, cómo el control de las cámaras de seguridad de los bancos ginebrinos es ejercido por "guardias" que se encuentran nada menos que en África septentrional²⁸; la gestión de los boletos de *Swissair* se lleva a cabo desde oficinas situadas en Bombay²⁹; las labores de grabación, composición y catalogación de libros para las editoriales y bibliotecas francesas han sido encargadas en muchos casos a empresas especializadas situadas en Marruecos, Mauricio o Madagascar³⁰; la atención de las llamadas de *France Telecom* y la empresa francesa de ferrocarriles *SNCF* tiene lugar en *Call Centres* ubicados en Marruecos³¹; la tramitación de las reclamaciones de diversas compañías de seguros médicos norteamericanas, lo mismo que la gestión de las reservas de hoteles de varias grandes cadenas hoteleras internacionales y otras muchas actividades similares, se lleva a cabo a través de centros de ese tipo situados en la República de Irlanda³²; la preparación de programas informáticos para clientes de muy diversas nacionalidades se realiza, incluso *on line*, por técnicos situados en Bombay o Bangalore³³, etc.

Naturalmente, la decisión de deslocalizar una actividad determinada, así como de hacerlo con un cierto destino, es una de carácter complejo, en la que pesan factores diversos, entre los cuales pueden ser mencionados, entre otros, la existencia de infraestructuras adecuadas o personal suficientemente cualificado en el país de acogida, el dominio de determinados idiomas por parte de su población, bien como primera o segunda lengua, la coincidencia o complementariedad del huso horario en el que se sitúa respecto del que corresponde al país de origen, etc.³⁴. No obstante,

²⁷ Como observaría el Director General de la OIT en la Memoria citada en las páginas anteriores (OIT, 2000, pág. 14).

²⁸ OIT, 2000, pág. 13. Otro tanto ocurre, según Bibby, 1996, ap. 4, con las cámaras de seguridad de los centros comerciales norteamericanos. Este tipo de actividad remota resulta cada vez más factible en la medida en que se incrementan las posibilidades de transmitir e intercambiar señales de vídeo sin cargar excesivamente las redes de telecomunicaciones.

²⁹ Amayas, 1996, pág. 34. Según refiere esta autora, esta decisión permitió en su momento "abrirse a la firma suiza unos 526 millones de pesetas por medio de numerosos recorres de plantilla". Vid. también Bibby, 1996, ap. 4; y OIT, 2000, pág. 13.

³⁰ Bibby, 1996, ap. 4; y Thibault Aranda, 2001, pág. 262.

³¹ Di Martino, 2001, pág. 56.

³² Bibby, 1996, ap. 4; Thibault Aranda, 2001, pág. 262. En estos casos, el personal tiene acceso a las bases de datos de las empresas titulares de la actividad principal a través de cables de fibra óptica y está en condiciones de procesar y atender las solicitudes o reservas de los clientes *on line*.

³³ Bibby, 1996, ap. 4. Este autor describe la forma de operar en estos casos a través de un ejemplo: en las oficinas de Software de Bangalore de la empresa BAeHal, un programador informático lleva a cabo un cambio en un programa que para su cliente situado en el Reino Unido. El ordenador que utiliza se encuentra conectado vía satélite con la oficina del cliente. Dado que es mediano en Bangalore pero todavía de noche en Inglaterra, hay pocas usuarios conectados y el ordenador le responde más rápidamente a él que lo que haría a uno usuario situado en el lugar del cliente cuando es de día allí. Cuando el cliente llega a trabajar a la mañana siguiente, los cambios se han ya completado y probado.

³⁴ Amayas, 1996, pág. 34. En sus trabajos en el marco del Programa EMERGENCE, Huss, Jagger y Bates, 2001, destacan hasta ocho factores que parecen influir en la situación del *eWork*. Entre ellos, además de los salarios del

resulta evidente que para la adopción de esta decisión poseen un peso tanto o más relevante los costes laborales. Así, no es ni mucho menos indiferente para que sean destinos privilegiados de este tipo de trabajo, el hecho de que, por ejemplo, en Marruecos los salarios de los empleados de los centros de llamada sean menos de la mitad de su equivalente francés⁴⁵; que en Barbados los costes del trabajo relacionado con la introducción de datos sean de un tercio de los de Estados Unidos y un cuarto que los de Canadá, pudiendo llegar a ser de la mitad en otras islas del Caribe, como Jamaica⁴⁶, o incluso menos en países como Filipinas⁴⁷ o China.⁴⁸ Estas diferencias pueden ser tan profundas, al menos en ciertas actividades, que se ha llegado a afirmar que el pago del trabajo relacionado con la informática oscila en los países en desarrollo entre la mitad y la décima parte de los niveles norteamericanos.⁴⁹ Es más, incluso en el caso de Irlanda, destino privilegiado de este tipo de trabajo en Europa, los estudiosos destacan como uno de sus principales alicientes, al lado de los beneficios tributarios, el hecho de que ofrezca una mano de obra no solo bien educada y políglota, sino flexible y a más bajo precio⁵⁰. Puede, pues, afirmarse que, a despecho de otros factores, la fuerza económica principal que impulsa el desarrollo del teletrabajo transnacional u *offshore* es claramente los inferiores costes del trabajo.⁵¹

sector, se cuentan la disponibilidad de personal capacitado, el idioma, el huso horario, la infraestructura de telecomunicaciones, la confianza y los contactos precedentes, el manejo de Internet y el desarrollo económico y las oportunidades desatendidas. Es indudable que en muchos casos este tipo de factores tienen un peso casi tan importante como el salarial para la adopción de la decisión deslocalizadora o decidir su situación. Así, por ejemplo, como observa Peiró, 2000, pág. 39, parece que difícilmente hubiera podido desarrollarse la industria del *software* en la India sin el gran dominio del inglés y el elevado nivel de conocimiento de las matemáticas existentes en ese país. Ni los *call centers* al servicio del mercado norteamericano hubiesen proliferado en Irlanda al margen de su mayor proximidad geográfica a dicho continente y el manejo por sus habitantes de la misma lengua que en Estados Unidos; de la misma forma que tampoco estos centros, aunque dirigidos hacia el mercado europeo, se hubieran extendido en el Reino Unido, sin la existencia de un gran volumen de población que domina idiomas distintos del inglés. Por su parte, como se observa en el Documento "Notas sobre el teletrabajo dentro y fuera de España" (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2001, pág. 10), la complementariedad de husos horarios parece haber cumplido un papel de la mayor importancia para que diversos bancos estadounidenses o alemanes decidiesen enviar al correr la jornada la documentación generada a Irlanda o la India, con el fin de que les sea devuelta ya tratada al inicio de la siguiente. Igualmente, Bibby, 1996, ap. 4, da cuenta de cómo *British Airways* se ha servido de la tecnología para aprovecharse de husos horarios diferentes, que permiten que los *call centers* de Estados Unidos y el Reino Unido, asuman automáticamente las llamadas efectuadas en el otro destino fuera de sus horas de atención.

⁴⁵ Di Martino, 2001, pág. 50.

⁴⁶ Bibby, 1996. Por su parte, Di Martino y Wirth, 1990, pág. 481, destacaban hace poco más de una década que el salario abonado por estas tareas en Jamaica era doce veces menor del que se abonaría en Estados Unidos por un trabajo similar. El hecho de que, pese a la indicada diferencia, Barbados siga siendo un destino atractivo para estas actividades se relaciona, según la opinión de las autoridades locales, recogida por Di Martino, 2001, págs. 50-51, con la presencia de otros factores que permitirían compensar las diferencias salariales con otros destinos. Entre ellos, la alta productividad, obtenida mediante una mano de obra experimentada y fácilmente disciplinable, el sistema de comunicaciones, la estabilidad social, política y económica, la existencia de infraestructuras para el desarrollo de estas actividades y husos horarios equivalentes con elitoral oriental de Estados Unidos y Canadá. Aún así, como se dejó dicho en *supra* nota 58, Barbados está perdiendo en favor de otros destinos, como China.

⁴⁷ Según Bibby, 1996, ap.4, mientras que en Norteamérica se pagan 65 dólares por 10.000 pulsaciones, el mismo trabajo tiene un coste de entre 4 y 6 dólares en Filipinas, y además manteniendo un muy elevado nivel de exactitud (99,7 %).

⁴⁸ Tanto es así que en China, donde por lo general los trabajadores se encuentran familiarizados con el alfabeto inglés pero no con el idioma, resulta rentable encargar la introducción del mismo texto a dos o incluso tres trabajadores, con el objeto de poder comparar luego sus versiones y detectar errores. En este sentido Bibby, 1997 y 1998.

⁴⁹ Según una información recogida por Di Martino, 2001, pág. 52. En cualquier caso, es posible que las proporciones ofrecidas no sean todo lo exactas u homogéneas que pudiera esperarse, o que hayan variado desde que fueron calculadas, pero el mensaje que transmiten no deja lugar a dudas.

⁵⁰ Bibby, 1996, ap. 4. Como indica este autor, en la conjunción de estos factores se encuentra la explicación de por qué este país es el *call center* más eficaz de Europa.

⁵¹ En ello coinciden, matizes aparte, Bibby, 1997 y 1998, y Di Martino, 2001, pág. 45.

III. UN FENÓMENO OCULTO, PERO DE ALCANCE Y PROYECCIÓN CRECIENTES

Con todo, aunque la dinámica del fenómeno es conocida, no lo son en la misma medida sus alcances y significación a nivel global. El teletrabajo y la prestación de servicios remotos a nivel transnacional son en buena medida fenómenos ocultos.⁵² Ello se debe en parte al interés de algunos de los sujetos que se benefician de ellos de que no se conozca su existencia. Pero también a que no se han desarrollado aún herramientas que permitan investigar de forma empírica sus efectos sobre la distribución del empleo a nivel internacional.⁵³ Aún así, la información disponible parece indicar que, aunque la transnacionalización de la prestación remota de servicios y el teletrabajo no se ha desarrollado tan rápidamente como algunos anticiparon ni ha alcanzado aún niveles alarmantes, presenta en la actualidad una tendencia firmemente creciente⁵⁴ y empieza a ejercer su influencia sobre la ordenación espacial del empleo a nivel mundial.

Ello es así en la medida en que, aunque las nuevas tecnologías traen consigo un inaudito encogimiento de las distancias entre todas las regiones, los Estados y los continentes, favorecen también una división muy especializada del trabajo a nivel global, dentro de la cual determinadas naciones, por sus peculiares características, se sitúan en mejores condiciones que otras para atraer un tipo determinado de teletrabajo.⁵⁵ Es así como, países con un buen número de técnicos en informática y unos salarios relativamente bajos se convierten en fuertes candidatos para ser destino de la actividad de desarrollo de software (es el caso, además de la India, de Rusia, Bulgaria, Rumanía, Indonesia, Brasil o Costa Rica, entre otros); en tanto que aquellos que, compartiendo niveles salariales no elevados, poseen una buena infraestructura de comunicaciones, husos horarios convenientes y una población con dominio de ciertos idiomas, tienen mayores opciones de atraer a su territorio centros de llamada remota (aparte de Irlanda y el Reino Unido, piénsese en Sudáfrica, Australia, Nueva Zelanda o Tasmania, para el mercado en inglés; o en Marruecos o Grecia, donde el francés opera como segunda lengua, respecto del mercado en este idioma); mientras que, finalmente, los que ofrecen una mano de obra con menor cualificación pero bien disciplinada y con condiciones retributivas bastante inferiores, poseen una buena posición competitiva para la captación de las tareas más elementales de introducción y procesamiento básico de datos (Filipinas, Barbados, Jamaica o China comparten esta posibilidad, bien que en condiciones de precariedad dada la fácil deslocalización de estas actividades, con países como Corea, Sri Lanka, Malta, Chipre, México, República Dominicana, Trinidad y Tobago, Granada, St. Kitts y Nevis, Santa Lucía, Marruecos, Mauricio, Madagascar, etc.).⁵⁶ Esto ha permitido que haya empezado a hablar de la existencia de una "nueva división del trabajo" a nivel internacional en lo que a "los procesos de información remota" se refiere.⁵⁷

⁵² Como observa Di Martino, 2001, pág. 45.

⁵³ Haws, Jagger y O'Reagan, 1999.

⁵⁴ Nuevamente, Di Martino, 2001, pág. 45.

⁵⁵ Haws, Jagger y Bates, 2001.

⁵⁶ Coinciden en hacer referencia a esta triple clasificación de países receptores de *eWork* Bittly, 1996, ap. 4; Haws, Jagger y O'Reagan, 1999; y Di Martino, 2001, págs. 49-56; así como el Informe patrocinado por la Comisión Europea sobre el Teletrabajo en Europa correspondiente al año 1999 (Comisión Europea, 1999, págs. 116-117).

En cuanto a las formas de organización del trabajo, todos los indicios apuntan a un claro predominio de las formas de colaboración interempresarial para la realización de este tipo de tareas, y en especial de las modalidades de *outsourcing* informático, desarrolladas con sociedades contratistas de teleservicios situadas en los países en los que se lleva a cabo materialmente la actividad.⁵⁸ Frente a estas, las modalidades de prestación de teletrabajo en régimen de subordinación, y muy especialmente las de carácter individual, se presentan como “un fenómeno del todo marginal”.⁵⁹ Si acaso, la atención en este ámbito debe centrarse en las formas colectivas de teletrabajo, representadas por las oficinas satélite, que pueden servir de cobertura para abrir centros de atención de llamadas, procesamiento de datos o atención de servicios relacionados con el desarrollo o la aplicación de programas informáticos en el extranjero por las propias corporaciones titulares de la actividad principal.

Finalmente, aunque el teletrabajo y los teleservicios *offshore* levantan para muchos la perspectiva de que los países menos avanzados puedan desarrollar sus sectores de alta tecnología y mejorar los niveles de formación de sus trabajadores⁶⁰, en la práctica, con la sola excepción de la industria del *software* de la India, la mayor parte del empleo creado por esta vía mantiene niveles muy bajos de cualificación y ofrece por lo general a los trabajadores en él involucrados pocas oportunidades para mejorar su formación.⁶¹ De allí que desde instancias diversas se haya advertido de que su expansión, al socaite del avance de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, es capaz de profundizar la polarización entre las diversas regiones del planeta⁶² e incluso dar lugar a formas nuevas de colonialismo.⁶³

Nos encontramos, pues, ante un fenómeno a cuyo desarrollo y consecuencias respecto del empleo y las condiciones de trabajo, tanto en los países “exportadores” como “importadores” de este tipo de prestaciones, habrá que estar muy atentos en el futuro. Y frente al cual no resulta aventurado pensar que, pese a las inmensas dificultades, será preciso desarrollar algún tipo de respuesta a nivel internacional.

⁵⁸ En este sentido, Comisión Europea, 1999, pág. 117. En la misma dirección Flaws, Jagger y O’Reagan, 1999. En el documento “Implicaciones sociales del Teletrabajo”, preparado por un grupo de expertos por encargo de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, se señala también que “el teletrabajo extranjero subcontratado introduce una nueva dimensión en la división internacional del trabajo” (1997, pág. 180).

⁵⁹ Puede verse para corroborar esta información los datos suministrados por el conjunto de autores citados en supra nota 56, todos los cuales insisten en la importante participación que tienen las compañías subcontratistas situadas en los países de desarrollo de la actividad.

⁶⁰ En este sentido Nogler, 2000, págs. 615-616. En la misma dirección, Bibby, 1996, ap. 3, apunta que las oficinas remotas y los *call centers* son bastante más importantes como problema que el incuestionable desarrollado teletrabajo en casa.

⁶¹ Así, por todos, Pérez de los Cobos Orduel y Thibault Aranda, 2001, pág. 108.

⁶² Bibby, 1996, ap. 6.

⁶³ Flaws, Jagger y Bates, 2001.

⁶⁴ Gaeta, 1995, pág. 353, quien añade que no es casual que los países que externalizan actividades se vuelvan hacia los mercados de sus antiguas colonias, que ofrece además la ventaja de la homogeneidad lingüística. Esta observación es hecha también, entre nosotros, por Thibault Aranda, 2001, pág. 261. Naturalmente, estas situaciones pueden ser apreciadas también como oportunidades, al menos desde la perspectiva de las economías centrales. Este es el sentido de las siguientes palabras de Prió, 2000, pág. 39: “en el futuro las relaciones entre España y Latinoamérica tienen que jugar un papel muy importante, ya que, si seguimos el caso de esos tres ejemplos (se refiere a Irlanda, India e Israel), España tiene una gran ventaja: comparte una misma lengua con Latinoamérica y hay una gran diferencia económica”.