

**NUEVAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y
SUS IMPLICACIONES PARA LA FORMACIÓN CONTINUA**

**PANORAMA DE FORMACIÓN
CONTINUA EN
LOS TELETRABAJADORES**



**INFORME DE RESULTADOS II:
Análisis Ocupacional**

**INFORME DE RESULTADOS II:
ANÁLISIS OCUPACIONAL**

EXPEDIENTE nº C 20020495

INDICE.....	Pág
1.- INTRODUCCIÓN.....	2
2.- EVOLUCIÓN DEL EMPLEO Y FACTORES DE CAMBIO	3
3.- CONTEXTOS FAVORABLES AL TELETRABAJO	5
4.- OCUPACIONES TELETRABAJABLES	8
5.- CARACTERIZACIÓN LABORAL DE LOS TELETRABAJADORES	12
6.- PERFILES PROFESIONALES DE LOS TELETRABAJADORES: COMPETENCIAS	17
APÉNDICE: RESULTADOS DE LA ENCUESTA. PERFIL DE LOS TELETRABAJADORES EN ESPAÑA.....	21
1.- PERFIL DEL TELETRABAJADOR	22
2.- PERFIL OCUPACIONAL	35
3.-NECESIDADES DE FORMACIÓN/ITINERARIO FORMATIVO.....	51

1.- INTRODUCCION

En este informe se presentan los resultados del análisis ocupacional del teletrabajo, basados en la revisión documental y el estudio de investigaciones previas en este campo (realizadas fundamentalmente a nivel europeo), y en la prospección cuantitativa y cualitativa llevada a cabo en el marco de este estudio.

Se basa por tanto en informaciones estadísticas (limitadas a conceptos muy específicos) y en valoraciones y opiniones de expertos y actores que han participado en el proyecto, así como en un elemento básico del estudio: la encuesta realizada a teletrabajadores/as en activo en España.

Se ha estructurado en diferentes apartados que, siguiendo una lógica de enfoque progresivo, terminan centrándose en las competencias profesionales de los teletrabajadores, tras ilustrar aspectos relacionados con la evolución del teletrabajo o los contextos y las ocupaciones más propicias para su desarrollo en esta modalidad y abordar algunas características de las condiciones laborales de los teletrabajadores.

El informe se cierra con un capítulo dedicado a los principales resultados de la encuesta¹, en el que se recogen las informaciones más relevantes obtenidas a través de esta herramienta.

¹ Aunque la encuesta incluye diferentes bloques informativos, uno de ellos dedicado a la formación, se ha considerado conveniente mantener la estructura íntegra de la encuesta en este informe, aunque las principales conclusiones relacionadas con el ámbito formativo se han incluido lógicamente en el documento que aborda esta cuestión (Informe de Resultados III: Análisis Formativo).

2.- EVOLUCIÓN DEL EMPLEO Y FACTORES DE CAMBIO

El análisis realizado en relación con el teletrabajo en España² refleja su evolución creciente, aunque menos rápida de lo esperado, así como unas expectativas de fuerte incremento hasta el año 2005, año en el que se prevé que llegue a alcanzar el 4,9% de la fuerza laboral.

Todas las fuentes consultadas en el estudio muestran también su convencimiento de las posibilidades de desarrollo de esta modalidad de trabajo, la cual, sin embargo, se encuentra en nuestro país con algunos obstáculos significativos³ que son destacados en la mayoría de las investigaciones que se realizan sobre este tema:

- **Factores culturales**

La importancia de las relaciones sociales establecidas en torno al trabajo genera significativas resistencias por parte de un segmento numeroso de trabajadores. Lo que se ha llegado a denominar como “el poder de la máquina de café” resulta en nuestro país –al igual que en otros del sur de Europa- un elemento fuertemente arraigado en la cultura laboral y que contribuye a limitar la implementación del teletrabajo.

- **Factores organizativos**

El cambio organizacional también llega a nuestro país con bastante retraso: si ya hace años los “gurús” de la teoría de la organización vaticinaron la transformación de las empresas, una de cuyas bases sería el trabajo desarrollado por equipos deslocalizados que colaboran en entornos virtuales, esta tendencia se va incorporando al tejido productivo español con lentitud. Asimismo, la mayoría de los directivos continúan utilizando el tiempo, por encima del cumplimiento de objetivos, como factor de valoración del trabajo de sus empleados. En un entorno organizativo “tradicional”, la introducción del teletrabajo requiere, por tanto, importantes cambios que sólo se llevarán a la práctica si se identifican unas expectativas de beneficio claras.

² Análisis de Resultados I: Panorama General del Teletrabajo

³ Se mencionan únicamente los más relevantes y de forma sintética, dado que existe abundante literatura sobre el teletrabajo que profundiza en estos aspectos.

- **Factores relacionados con las infraestructuras y el desarrollo de las NTIC**

La lentitud y el coste de las conexiones a Internet, la falta de seguridad de las transmisiones y, en general, el retraso que sufren en nuestro país las infraestructuras relacionadas con las telecomunicaciones han dificultado también de forma significativa el avance del teletrabajo en España.

- **Otros factores relevantes**

La falta de una cultura digital entre la población, la menor importancia de los desplazamientos al trabajo (aún siendo muy relevantes en las grandes ciudades), o incluso otros menos frecuentemente mencionados, como el mayor tamaño de las unidades familiares en España o las dificultades de ubicar un lugar de trabajo en unas viviendas cada vez más reducidas (problema básicamente urbano), han afectado también de forma negativa al desarrollo de esta modalidad de trabajo, frente a la evolución registrada en otros países.

Aunque con lentitud, estos obstáculos van reduciéndose, generando un espacio más propicio para que el teletrabajo surja con el potencial proyectado. En particular, el rápido progreso tecnológico empieza a actuar como impulsor de esta modalidad de trabajo, **favoreciendo el desarrollo de lo que ha venido a denominarse e-trabajo**⁴, concepto que, reflejando una realidad más amplia que la establecida en la definición de teletrabajo, mantiene significativas áreas comunes con ésta.

La progresiva implantación de estas fórmulas de trabajo flexibles, basadas en nuevos desarrollos tecnológicos que permiten incidir en las componentes de espacio y tiempo de las relaciones de trabajo, **se constituye así en motor de cambio en las organizaciones**, provocando una transformación que irá afectando progresivamente a todo el tejido productivo y facilitará el crecimiento del teletrabajo.

⁴ Práctica laboral que utiliza las Tecnologías de la Información y la Comunicación para incrementar la eficacia, la flexibilidad (espacio-temporal) y la sostenibilidad en el uso de los recursos, según definición de la Comisión Europea. EWork 2001.

3.- CONTEXTOS FAVORABLES AL TELETRABAJO

En este punto se va a abordar un análisis de los entornos que facilitan el desarrollo del teletrabajo, combinando las investigaciones previas realizadas en este campo con los resultados de la prospección realizada en el estudio y diferenciando básicamente dos tipos de contextos: organizativos (teletrabajadores asalariados) y de infraestructuras y servicios (teletrabajadores autónomos).

Contextos organizativos

En los diferentes estudios desarrollados a nivel europeo se ha buscado caracterizar las organizaciones en las que el teletrabajo es más frecuente, obteniéndose las siguientes conclusiones:

- **La dimensión de las empresas** condiciona en gran medida su posicionamiento ante al teletrabajo: en toda Europa, las empresas de más de 500 trabajadores ofrecen de forma mayoritaria a sus empleados la posibilidad de utilizar esta modalidad de trabajo, aunque la proporción de empleados en teletrabajo sea reducida. A pesar de este hecho, **en el sur de Europa también se aprecia un mayor número de micro-empresas en las que se ha implementado el teletrabajo**
- **La existencia o no de varios establecimientos de una misma empresa** ha sido también identificado como factor relevante en este ámbito: las empresas que cuentan con varios establecimientos se ven impulsadas a desarrollar, cuando menos, ciertas áreas de e-trabajo, recurriendo frecuentemente a las nuevas tecnologías para abordar los problemas generados por la distancia, creándose así un entorno natural de desarrollo del teletrabajo
- **Las actividades de la empresa:** algunos sectores y actividades requieren menos esfuerzos de adaptación para desarrollar el teletrabajo

Los aprendizajes extraídos del análisis de casos realizados en el estudio avanzan también en la misma línea⁵, pudiendo destacarse que **el teletrabajo resulta más fácilmente aplicable en las empresas** si éstas cumplen algunas de las siguientes condiciones:

⁵ Se ha llegado a afirmar que el teletrabajo, en España, es cosa de empresas muy grandes o de micro-empresas, quedando las PYME todavía al margen de esta modalidad de trabajo.

- **Empresas de gran tamaño**, con unas políticas de desarrollo de los recursos humanos⁶ avanzadas y sistemas de gestión por objetivos
- **Microempresas en actividades relacionadas con las Nuevas Tecnologías** o expresamente creadas para aprovechar su desarrollo (comercio on line, prestación de servicios permanente, captación de actividades outsourcing, etc.)
- **Empresas de diferentes tamaños⁷ en actividades tradicionalmente realizadas “a distancia”** (traducción, redacción, etc.), que utilizan las TIC para mejorar su productividad, favorecer las relaciones con clientes y con el equipo de trabajadores, etc. Utilizan desarrollos tecnológicos adaptados a sus actividades y/o desarrollan sus propias herramientas (intranets...)
- **Cercanía a las TIC:** lógicamente, cuanto mayor sea el nivel de desarrollo tecnológico alcanzado en la organización, más fácilmente asimilará ésta el teletrabajo. Si la propia actividad de la empresa se encuentra en este campo, los obstáculos se reducen (en algún caso incluso se puede plantear el teletrabajo en la empresa como una aplicación de herramientas diseñadas para clientes externos)
- **Efecto demostración:** si la empresa cuenta con otros establecimientos en los que se haya aplicado con éxito el teletrabajo, se reduce notablemente la resistencia. Esto es especialmente relevante en el caso de las empresas multinacionales, en las que las experiencias llevadas a cabo en otros países marcan un camino para su evolución en España
- **Existencia de factores externos de presión:** por ejemplo, el coste de las instalaciones es un elemento significativo que puede impulsar al teletrabajo en algunos entornos⁸. Otros factores importantes pueden ser la falta de personal cualificado en el entorno, los requerimientos de personal considerado estratégico por la empresa, etc.

⁶ En este ámbito, las competencias en la gestión del teletrabajo de los directivos se manifiestan fundamentales a la hora de impulsar su desarrollo.

⁷ Normalmente, la dimensión de la plantilla de estas empresas es reducida, aunque el número de colaboradores puede ser muy elevado.

⁸ En la prospección realizada para analizar empresas con teletrabajadores, se ha llegado a identificar alguna organización que, tras haber implantado el teletrabajo un tiempo, ha vuelto al sistema de trabajo presencial “al conseguir ubicarse en unas instalaciones con un coste razonable”.

Contextos de infraestructuras y servicios

El desarrollo del teletrabajo por trabajadores autónomos y/o emprendedores se ve favorecido por la existencia de:

- **Infraestructuras tecnológicas⁹:** la accesibilidad de las infraestructuras tecnológicas supone un apoyo al teletrabajo en dos niveles: para favorecer el acceso a una actividad bajo la forma de teletrabajo, especialmente con un carácter inicial (de acuerdo con el análisis realizado en los Telecentros en España, el número de teletrabajadores autónomos que acceden a las instalaciones puestas a su disposición es reducido y normalmente se utilizan de forma alternativa), y para fomentar el desarrollo de actividades emprendedoras (actuando como viveros de empresas “de teletrabajo”). En el caso de estas últimas, la necesidad de contar con equipamientos de cierta complejidad, conexiones seguras, etc. hace que el disponer de estas infraestructuras tenga un impacto positivo claro en el fomento de dichas actividades
- **Servicios:** el acceso a formación específica, servicios de orientación y asesoramiento, la creación de espacios comunes para profesionales (foros, listas de correo, asociaciones...) constituyen también entornos favorables para que los teletrabajadores desarrollen su actividad

⁹ Lógicamente, el acceso a otras infraestructuras –instalaciones- también favorece el desarrollo de todo tipo de iniciativas empresariales, incluidas las desarrolladas bajo la fórmula de teletrabajo. En el documento Resumen Ejecutivo de este estudio se recogen otras intervenciones de apoyo al teletrabajo en este contexto.

4.- OCUPACIONES TELETRABAJABLES

Desde el inicio del desarrollo del teletrabajo ha existido una preocupación por identificar las ocupaciones más proclives o adecuadas para incorporar esta modalidad de trabajo, por lo que investigadores y expertos en el ámbito organizacional han llegado a realizar numerosas clasificaciones, inventariándose una variedad de ocupaciones y actividades en las que el teletrabajo presenta un potencial elevado.

Un breve repaso a estas clasificaciones permite ofrecer una panorámica sobre las ocupaciones consideradas más frecuentemente como teletrabajables, en función de diversas variables:

- **Por tipologías de empleos:** profesionales, tecnólogos, trabajadores de apoyo y trabajadores itinerantes (Arias, Inglès y Puig)
- **Por su relación con la información:** producen la información; la gestionan; proporcionan/intercambian información; trasladan información (Padilla) / Convierten, Gestionan, Generan, Difunden, Acceden, Comparten y Necesitan de Acceso a la Información (AET)
- **Por sectores de actividad:** ocupaciones correspondientes a Informática y Comunicaciones, Servicios a las empresas, Editoría, Crédito y finanzas, Administraciones públicas (documentación), Comercio y Servicios públicos (MIRTI) / Administración, Consultoría, Comercialización, Informática, Edición, Traducción, Diseño Gráfico, Periodismo, Educación y Ocio (AET)

Actividades teletrabajables (Puig e Inglès)

- Gerencia y administración
- Traducción y similares
- Servicios bancarios
- Asesoría y consultoría de empresas
- Funciones de I+D
- Funciones y tareas de Marketing
- Comercio electrónico
- Producción y oficina técnica
- Logística
- Alquileres
- Servicios de salud
- Vigilancia electrónica
- Ocio y cultura
- Informática y comunicación avanzada
- Servicios de turismo
- Diseño gráfico
- Actividades mediáticas
- Educación y formación
- TIC específicas

Actividades teletrabajables (MIRTI)

- Administración
- Asistencia al cliente
- Ventas
- Desarrollo de software
- Mantenimiento y asistencia del software
- Marketing
- Elaboración de imágenes y textos de datos
- Introducción y recuperación de datos
- Servicios de información y centralita
- Otras áreas:
 - Publicación, redacción...
 - Transcripción de sonido/remota
 - Conferencias
 - Conversión de datos
 - Centros de llamadas
 - Procesamiento de datos
 - Búsqueda de información
 - ...

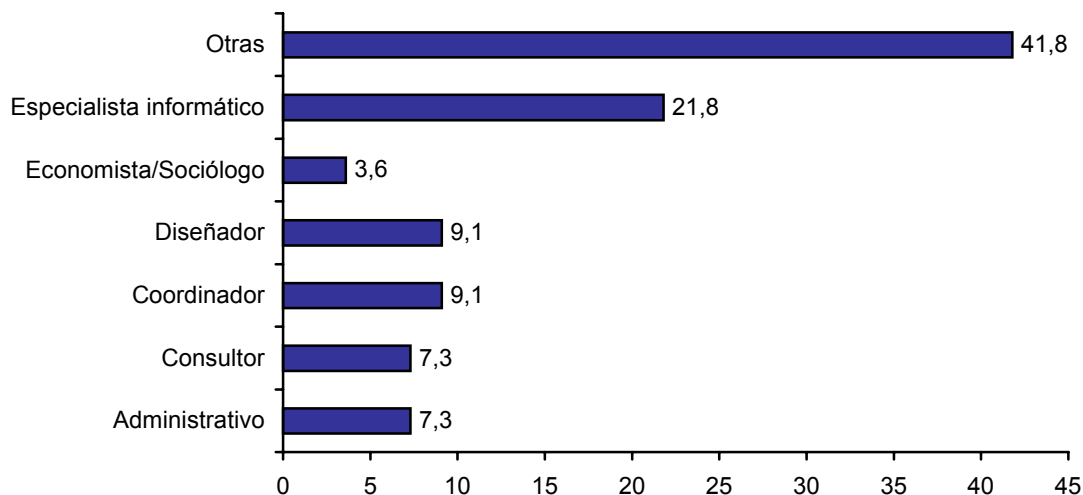
Por su parte, las empresas en el estudio EcaTT han definido las actividades en las que se desarrolla el teletrabajo, proporcionando alguna información cuantitativa de interés:



Fuente: EcaTT.2000

En línea con estas informaciones, los resultados de la encuesta muestran las siguientes ocupaciones más frecuentes entre los/as teletrabajadores/as españoles/as:

Gráfico de ocupaciones más frecuentes totales



Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Así pues, aunque hay múltiples formas de clasificar las ocupaciones en función de su nivel de adaptación al teletrabajo, se pueden resumir las siguientes categorías básicas a partir de su evolución en el tiempo:

- **Ocupaciones tradicionalmente realizadas a distancia;** bien con un carácter móvil (vendedores, técnicos) o desde el domicilio del trabajador (escritores, redactores, etc.)
- **Ocupaciones tradicionales** a las que el desarrollo tecnológico libera de su componente espacial (administrativos, formadores, gestores, etc.)
- **Nuevas ocupaciones** surgidas en el **ámbito de las Nuevas Tecnologías** (diseño páginas web, desarrolladores de programas informáticos, etc.)

Sin embargo, a pesar de que esta identificación es de gran interés de cara a desarrollar estrategias formativas para este colectivo, debe señalarse que **la propia “teletrabajabilidad” de las ocupaciones es un concepto que va variando**¹⁰, en función no sólo de los desarrollos tecnológicos, sino también de su combinación con los cambios en las formas de organización del trabajo y del desarrollo profesional de los trabajadores. Como se señala desde uno de los foros españoles de teletrabajo, *“las ocupaciones que pueden efectuarse a distancia se van ampliando casi cada semana”*.

¹⁰ En este sentido, resulta de interés destacar que, en alguno de los grupos de trabajo realizados con teletrabajadores, una valoración inicial respecto a este punto –“hay trabajos que no pueden desarrollarse como teletrabajo”- se fue modificando a través de la reflexión conjunta, llegando a plantearse soluciones –algunas hoy por hoy con un coste tecnológico excesivo- para la mayoría de los posibles obstáculos.

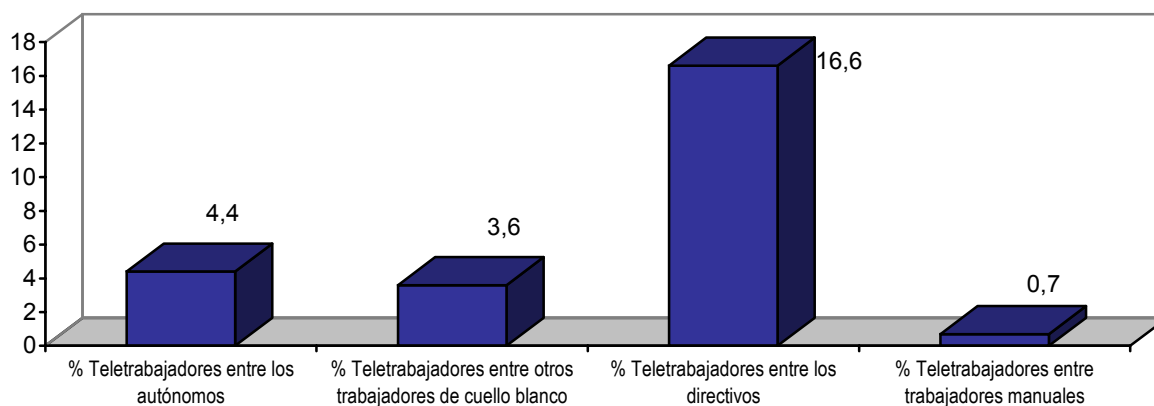
5.- CARACTERIZACIÓN LABORAL DE LOS TELETRABAJADORES

Una de las principales preocupaciones que surgen en torno al teletrabajo es el temor a que la flexibilidad que conlleva suponga su transformación en una forma de trabajo caracterizada por la precariedad y unas condiciones laborales inferiores al resto de la fuerza laboral.

De acuerdo con datos procedentes del proyecto ECaTT, los autónomos que trabajan en sus domicilios constituyen una parte reducida del total de teletrabajadores regulares en España, únicamente el 12% del total, y algo más de uno de cada cuatro corresponden a la tipología denominada “móviles” o “nómadas”.

Por otra parte, y de acuerdo con esta misma fuente, los teletrabajadores constituyen una proporción muy variable en relación con diferentes categorías laborales. Así, cabe señalar que en las empresas se aplica el teletrabajo en mayor medida entre los directivos (16,6%); mientras que entre los restantes trabajadores de oficina esta proporción es bastante más reducida (3,6%). Obstáculos más relevantes hacen que la presencia del teletrabajo sea meramente testimonial entre los trabajadores manuales.

Proporción de Teletrabajadores entre diferentes tipos de trabajadores

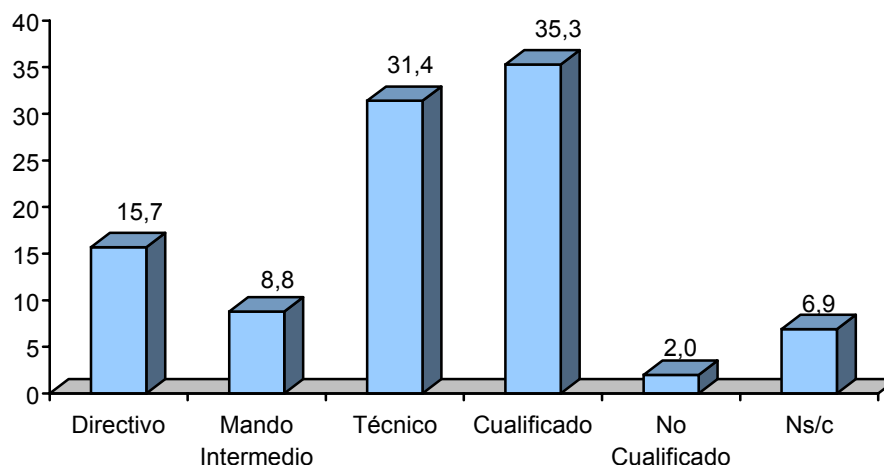


Fuente: e-work 2001

Además, la mayoría de los teletrabajadores desarrollan funciones con responsabilidad de gestión/dirección y han seguido formación específica cualificadora: la diferencia a este respecto con el resto de trabajadores resulta muy significativa.

Así pues, nos encontramos con **un colectivo de trabajadores cualificados, con una mayor presencia en ámbitos de gestión y responsabilidad** respecto a la media de trabajadores, aspectos que han sido también puestos de manifiesto entre los teletrabajadores españoles: según los resultados de la encuesta realizada, la mayoría se encuadra como personal técnico y cualificado, con una proporción de directivos y mandos intermedios muy elevada (casi uno de cada cuatro).

Categoría profesional



Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Sin embargo, y aunque existe un segmento significativo de personal directivo, emprendedores, profesionales liberales autónomos, etc. entre los teletrabajadores, sigue subsistiendo la **dificultad de conocer cuáles son realmente las condiciones de trabajo** de algunos de los sectores en principio más vulnerables dentro del colectivo.

Así por ejemplo, las organizaciones sindicales muestran su preocupación por estos trabajadores¹¹, cuya defensa plantea importantes retos, incluida su identificación. Existe también una corriente de opinión según la cual el desarrollo del teletrabajo se encontraría motivado principalmente por la tendencia de la nueva economía hacia la descentralización de las actividades productivas, generada a su vez por una búsqueda de flexibilidad y abaratamiento de costes, desarrollando un fenómeno de “*huida del Derecho del Trabajo*” que llevaría a un retroceso progresivo de los derechos de los trabajadores en toda la economía.

Al no existir estudios estadísticos sobre las condiciones laborales de los teletrabajadores que permitan, por ejemplo, conocer la duración media de sus contratos con respecto al resto de trabajadores, o sus niveles salariales, las valoraciones sobre estos aspectos se basan principalmente en las opiniones de los diferentes expertos y actores implicados en el desarrollo de este ámbito.

La escasa información estadística existente a nivel europeo sobre las **condiciones laborales de los teletrabajadores** se limita casi exclusivamente a aspectos relativos a la jornada de trabajo. Se incluye a continuación una síntesis de estas informaciones, junto con algunas conclusiones sobre los resultados de la encuesta relacionados con estos aspectos.

Duración y tipo de jornada

El análisis realizado en el estudio EcaTT, aunque referido a Europa y al año 1999, proporciona alguna información en relación con la **jornada laboral de los teletrabajadores**: de acuerdo con este estudio, **ocho de cada diez realizan una jornada laboral superior a la que tienen contratada**, prácticamente el doble de quienes no teletrabajan. Además, entre los teletrabajadores regulares, la proporción de quienes trabajan más de 20 horas adicionales a la semana se eleva al 13% del total.

Los resultados de la encuesta desarrollada en el marco de este estudio avalan también una situación similar entre los teletrabajadores españoles¹², dado que **uno de cada cuatro trabaja más de ocho horas al día** (hombres y autónomos constituyen el colectivo más proclive a prolongar su jornada laboral).

¹¹ De acuerdo con los resultados de la encuesta, la relación entre trabajadores autónomos y representantes sindicales es mínima.

¹² De forma cualitativa, también los teletrabajadores que han participado en el estudio tienden a considerar que con esta forma de trabajo aumenta el rendimiento, pero también el número de horas trabajadas.

Análisis Ocupacional

El tipo de jornada de los teletrabajadores se caracteriza principalmente por su flexibilidad: así la define un 45% del colectivo (resultados de la encuesta), aunque también hay un segmento relevante que utiliza el teletrabajo bajo la fórmula de jornada continua (27%), porcentaje similar a quienes teletrabajan a jornada partida.

Nivel retributivo y tipo de contrato

Por otra parte, y siempre según la encuesta, presentan un mayor rechazo hacia el tipo de contrato -especialmente entre los autónomos- frente a otras condiciones laborales, como el tipo de jornada de trabajo -que resulta mayoritariamente satisfactoria- o el nivel retributivo, aunque este último aspecto es valorado negativamente por uno de cada cuatro trabajadores autónomos y por el 31,1% de los trabajadores por cuenta ajena.

Efectos del teletrabajo sobre las Condiciones Laborales

Dos de cada diez teletrabajadores encuestados consideran que la modalidad de teletrabajo tiene efectos negativos sobre las condiciones laborales, relacionándolos especialmente con una mayor precariedad o la falta de sueldos de referencia (sensación de encontrarse al margen de la legislación laboral).

También destacan, aunque de forma minoritaria, otros aspectos como el aislamiento, el incremento de las jornadas laborales o la percepción de cierta desconfianza¹³ por parte de los directivos.

¹³ Este aspecto ha sido también abordado en los grupos de trabajo: al menos al iniciarse la actividad como teletrabajador, se percibe una mayor presión por parte de los supervisores. Se ha destacado también la dificultad de establecer, por ejemplo, la frontera de la enfermedad (en qué condiciones debe encontrarse un teletrabajador para dejar de trabajar).

Voluntariedad del Teletrabajo

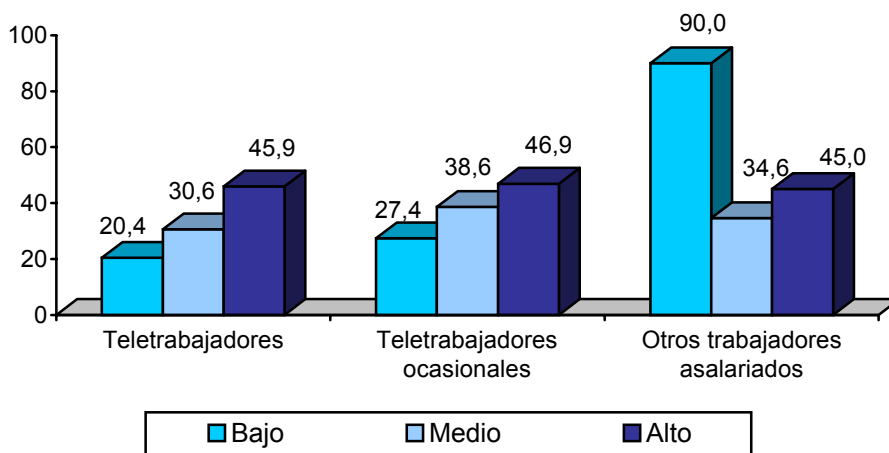
En cualquier caso, y siempre de acuerdo con los resultados de la encuesta, para la mayoría de los teletrabajadores los aspectos positivos de esta modalidad de trabajo superan claramente sus potenciales repercusiones negativas: el 64% no desea cambiar su estatus de trabajo por el de trabajador presencial, y un 13% adicional sólo lo haría si se modificaran sus circunstancias personales (para este colectivo el teletrabajo resulta así la mejor opción debido a razones de tipo transitorio, no como modalidad ideal de trabajo).

Sin embargo, hay un 8,8% de teletrabajadores que preferirían cambiar esta forma de trabajo; aunque su número es reducido, resulta llamativo que esta proporción sea claramente superior entre las mujeres (un 17% frente a un residual 2% de hombres que optarían por trabajar en las instalaciones de la empresa).

6.- PERFILES PROFESIONALES DE LOS TELETRABAJADORES: COMPETENCIAS

Se ha señalado ya la importancia de las actividades cualificadas dentro del teletrabajo. En consonancia con este hecho, el nivel educativo de los teletrabajadores es también más elevado, como se refleja en los resultados del proyecto EcaTT.

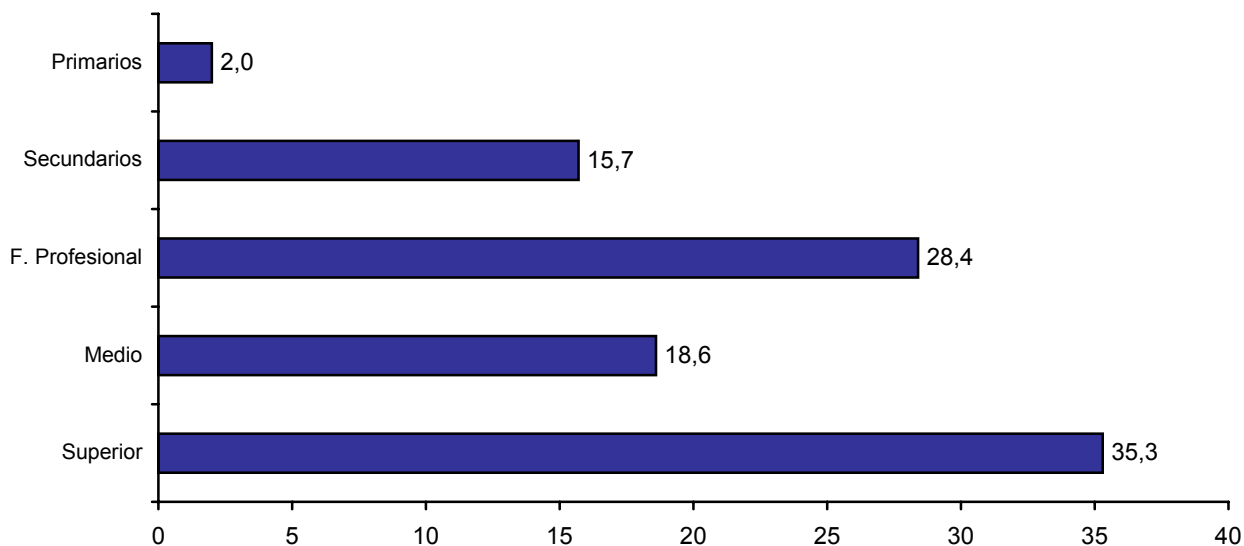
Nivel Educativo de Teletrabajadores y no Teletrabajadores (UE10)



Fuente: EcaTT 2000

También los resultados de la encuesta apuntan un perfil formativo de los teletrabajadores de alto nivel: más de la mitad poseen estudios universitarios y el número de trabajadores con un nivel inferior a los estudios secundarios es muy reducido.

Nivel educativo (%)



Fuente: Encuesta. Elaboración propia

La reciente incorporación de esta modalidad de trabajo a la realidad española es patente: en consonancia con el desarrollo tardío en Europa del teletrabajo (entre las empresas europeas con teletrabajadores la gran mayoría iniciaron estos procesos en la segunda mitad de los años 90), menos del 10% de los trabajadores de la muestra tienen una experiencia como teletrabajadores superior a los cinco años (la proporción es algo más elevada entre los trabajadores autónomos).

La inmensa mayoría de los teletrabajadores utilizan las TIC en un nivel al menos básico (ordenador personal, acceso a internet y correo electrónico), y casi dos de cada tres trabajadores por cuenta ajena tienen acceso a una intranet de la empresa en la que trabajan.

De forma resumida, se puede caracterizar a este grupo por un elevado nivel educativo, una experiencia mayoritariamente reducida en el ámbito del teletrabajo, la utilización de equipamiento tecnológico y, en buena medida, un alto grado de responsabilidades de gestión y organización, así como un desarrollo de ocupaciones técnicas y cualificadas.

Los teletrabajadores, en el desarrollo de su actividad, ejercitan una serie de **competencias propias de su ocupación** -específicas en cada caso e imposibles de analizar en el presente estudio, dada la variedad de actividades desarrolladas-, pero **también transversales**, derivadas de la utilización del teletrabajo como modalidad para el desarrollo de su actividad.

En relación con **las competencias transversales**, estas abarcan tanto aspectos operacionales como técnicos (relacionados con la utilización de las NTIC), organizativos y de carácter personal, las cuales, de acuerdo con las diferentes prospecciones realizadas –encuesta, análisis de casos, delphis...-, pueden resumirse de la siguiente forma:

- Gestión de microempresas
- Gestión de la actividad de autónomos (normativa fiscal...)
- Gestión y organización del propio trabajo
- Utilización de programas de informática
- Uso de Tecnologías de la Comunicación
- Mantenimiento de relaciones de trabajo (equipo, supervisores y clientes) a distancia
- Autoaprendizaje
- Mantenimiento de entornos de trabajo seguros / aplicación de la normativa de Seguridad Laboral

Estas competencias, cuya importancia ha sido puesta de manifiesto reiteradamente a lo largo del estudio, variarán principalmente en función de la tipología básica de los teletrabajadores, habiéndose identificado tres perfiles básicos principales: autónomos, emprendedores y trabajadores por cuenta ajena.

El siguiente cuadro identifica las principales competencias transversales de los teletrabajadores y su importancia en función de los perfiles de partida. Lógicamente, estos perfiles tienen un carácter genérico, pudiendo desagregarse en otros más específicos, hasta llegar al nivel de las ocupaciones. Se considera, sin embargo, que esta primera clasificación permite ilustrar los rasgos más característicos del conjunto de teletrabajadores y servir de base para el desarrollo de itinerarios formativos suficientemente adaptados a las diferentes necesidades de este colectivo.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DE LOS TELETRABAJADORES¹⁴

PERFILES BÁSICOS	Gestión y Organización del tiempo de trabajo	Utilización de Aplicaciones Informáticas Básicas/Mantenimiento de Equipos	Utilización de Tecnologías de la Comunicación	Autoaprendizaje: capacidad de buscar su propio desarrollo profesional	Gestión de microempresas / conocimiento normativa	Aplicación de la normativa de Seguridad en el Trabajo (aspectos específicos trabajo en el domicilio)	Adecuado desarrollo de las relaciones de trabajo a distancia
Autónomos	Muy importante, no sólo como teletrabajadores, sino como competencia básica de este colectivo	Muy importante	Muy importante	Muy importante, no sólo como teletrabajadores, sino como competencia básica de este colectivo	Muy importante. Conocimientos básicos normativa laboral y fiscal.	Muy importante teletrabajo en el domicilio	Muy importante relación con clientes. Cada vez más, también relaciones colaboración otros autónomos
Emprendedores	Muy importante, no sólo como teletrabajadores, sino como competencia básica de este colectivo	Muy importante	Muy importante	Muy importante, no sólo como teletrabajadores, sino como competencia básica de este colectivo	Muy importante. Conocimientos básicos (¿recurso a subcontratación?). Especialmente ámbito comercial	Muy importante/aplicación normativa	Muy importante relación con clientes y con equipo de trabajo
Trab. Cuenta Ajena	Muy importante: el teletrabajo requiere un desarrollo específico de esta competencia, aunque es un requisito creciente en los entornos empresariales más desarrollados	Muy importante. Generalmente la empresa se ocupará de su desarrollo	Muy importante. Generalmente la empresa se ocupará de su desarrollo	Importante como requisito genérico de los trabajadores. La pertenencia a una empresa reducirá las exigencias como teletrabajador en este ámbito		Muy importante teletrabajo en el domicilio. Apoyo de la empresa	Muy importante. Relaciones con equipo y supervisores (con clientes en su caso)

¹⁴ Se han sombreado aquellos aspectos más específicamente relacionados con el teletrabajo.

APÉNDICE: RESULTADOS DE LA ENCUESTA. PERFIL DE LOS TELETRABAJADORES EN ESPAÑA

La encuesta efectuada a teletrabajadores¹⁵ (autónomos y por cuenta ajena) se halla dividida en tres bloques básicos de recogida de información:

- **Perfil del Teletrabajador:** incluye aspectos relacionados con las características personales (edad, sexo, tipo de población donde reside) y de ejercicio de su actividad (afiliación a la seguridad social, tipología de teletrabajo, frecuencia, experiencia, tipo de jornada, razones de haber elegido el teletrabajo)
- **Competencias y Relaciones Laborales:** ocupación desempeñada, sector, actividades desarrolladas, satisfacción respecto a sus condiciones laborales, tipo y frecuencia de las relaciones de trabajo que mantiene y equipamiento que utiliza/necesita
- **Necesidades de Formación/Itinerario Formativo:** aborda aspectos relacionados con la formación seguida, valoración de la misma, identificación de necesidades formativas y modalidades preferentes, o el acceso a la formación

Dada la dificultad de conocer con detalle la composición de los teletrabajadores en España, y aunque en otro informe de este estudio se introducen algunas estimaciones a este respecto, no se ha considerado viable la elevación de los resultados de la encuesta. Así pues, se presentan los valores obtenidos en cada variable, de forma que el perfil inicial obtenido permite fundamentalmente ilustrar las posibles diferencias y similitudes en cuanto al comportamiento de los diferentes segmentos. Cuando los resultados de estos segmentos presentan una variación significativa, el resultado no proporciona una fotografía del comportamiento global de los teletrabajadores en España, debido a una mayor representación en la muestra de los segmentos “autónomos” y “mujeres teletrabajadoras”.

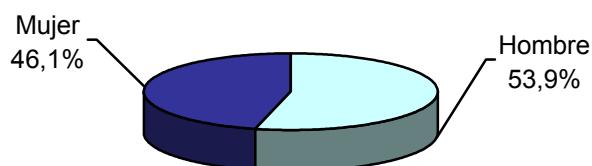
¹⁵ 102 teletrabajadores, con un nivel de error muestral máximo de $\pm 9,9\%$, para un intervalo de confianza de 95,5%.

1.- PERFIL DEL TELETRABAJADOR

Características personales

Algo más de la mitad de los teletrabajadores son hombres (54%), aunque la diferencia entre **géneros** es reducida. Esto puede deberse a una mayor tendencia a responder a la encuesta entre las mujeres, dado que según otros estudios la proporción de hombres que teletrabajan es muy superior.

GÉNERO DE LOS TELETRABAJADORES (%)



Por grupos de edad, la mayoría se encuentra entre los 25 y los 44 años, y esta concentración es aún superior entre las mujeres, colectivo en el que se ubican ocho de cada diez teletrabajadoras, mientras sólo dos de cada 100 tienen más de 55 años.

Además, los autónomos presentan una dispersión de edad algo superior, aunque ese segmento de edad se mantiene como mayoritario. Entre los teletrabajadores por cuenta ajena el 85% del total se mantiene en el mismo segmento. También entre los más jóvenes -menores de 25 años- predominan los trabajadores autónomos.

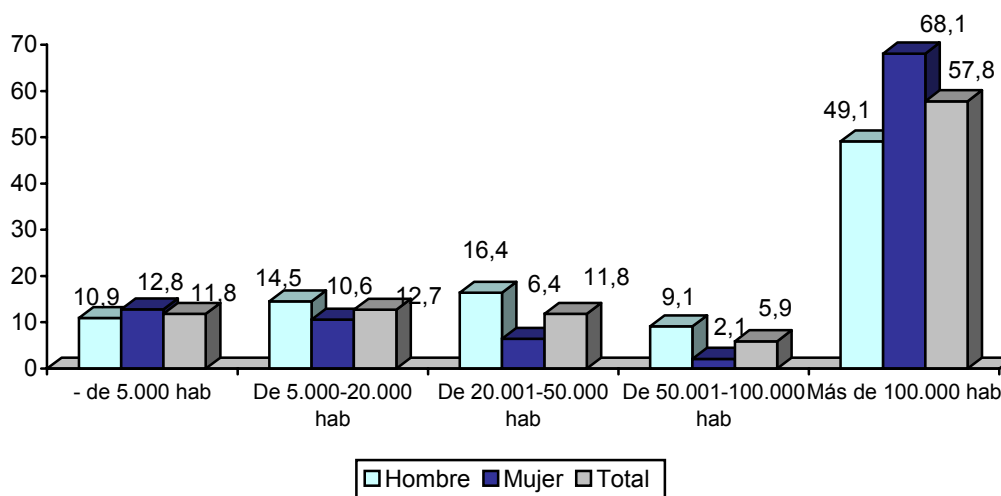
La **distribución geográfica** de la muestra se caracteriza, básicamente, por un significativo predominio de teletrabajadores de Madrid y la Comunidad Valenciana, y por la participación de la mayoría de las Comunidades Autónomas en el estudio, con la excepción de La Rioja, Aragón y Castilla y León.

Más relevante resulta la distribución por **tamaño de población**: el núcleo mayoritario se concentra en poblaciones de tamaño superior a los 100.000 habitantes en los que residen casi 6 de cada 10 teletrabajadores de la muestra. Sin embargo, el 11,80% vive en pequeños municipios (de menos de 5.000 habitantes) y solo una proporción ligeramente superior lo hace en localidades algo mayores, de menos siempre de 20.000 habitantes.

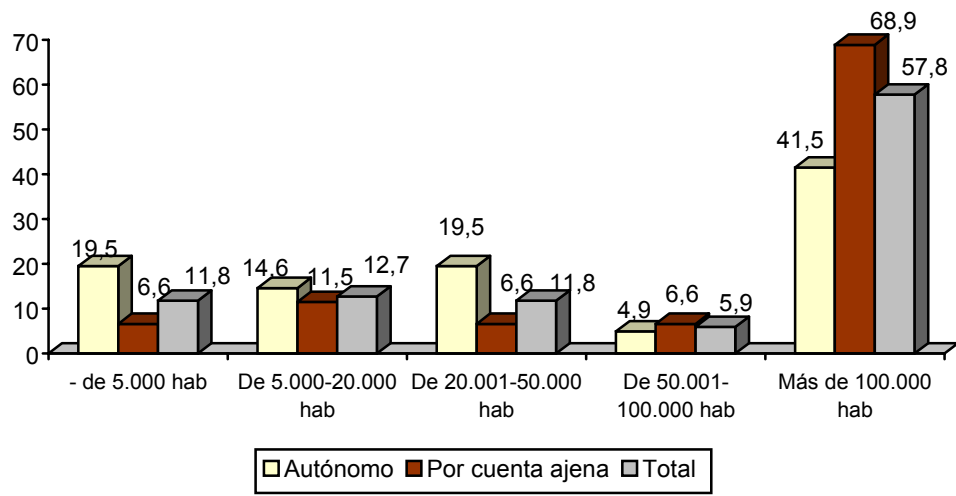
Tamaño de la población donde reside por grupos de edad (%)

	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años
Menos de 5.000 hab	16,7	13,5	7,5	13,3	25,0
Entre 5.000 y 20.000 hab	16,7	8,1	20,0	6,7	0,0
Entre 20.001 y 50.000 hab	16,7	16,2	5,0	20,0	0,0
Entre 50.001 y 100.000 hab	0,0	5,4	5,0	13,3	0,0
Más de 100.000 hab	50,0	56,8	62,5	46,7	75,0

Tamaño de la población donde reside, por género (%)



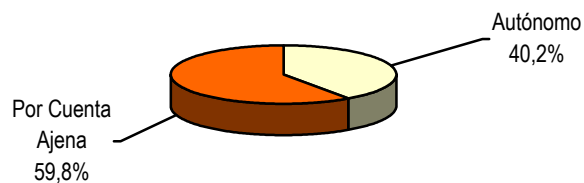
Tamaño de la población donde reside, por régimen de la Seguridad Social (%)



Características laborales

Casi seis de cada diez teletrabajadores trabajan por **cuenta ajena**, por lo que nuevamente se confirma una mayor presencia en la muestra de los/as trabajadores/as autónomos respecto al universo total estimado en otros estudios.

Régimen de la seguridad social (%)

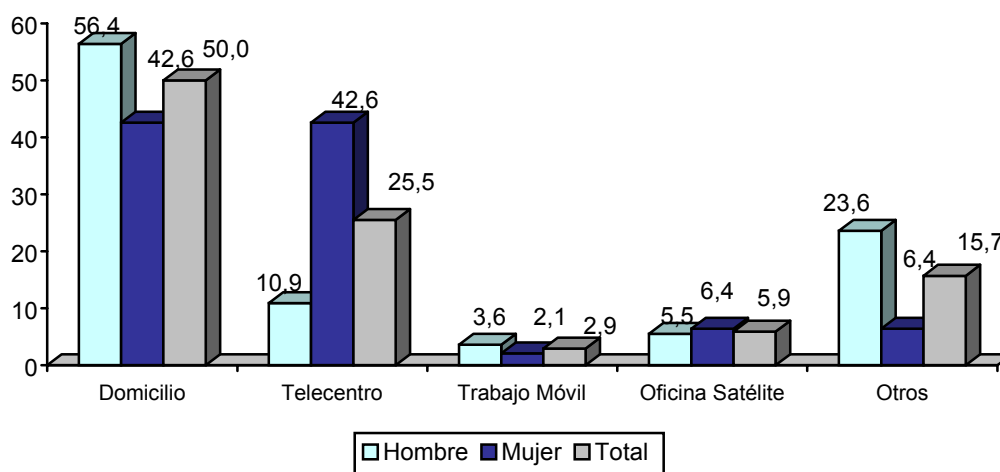


El domicilio propio es el **lugar de trabajo principal** para la mitad de los teletrabajadores de la muestra, y uno de cada cuatro desarrolla su trabajo desde un Telecentro. El teletrabajo móvil resulta, sin embargo, escasamente representado entre los trabajadores de la muestra.

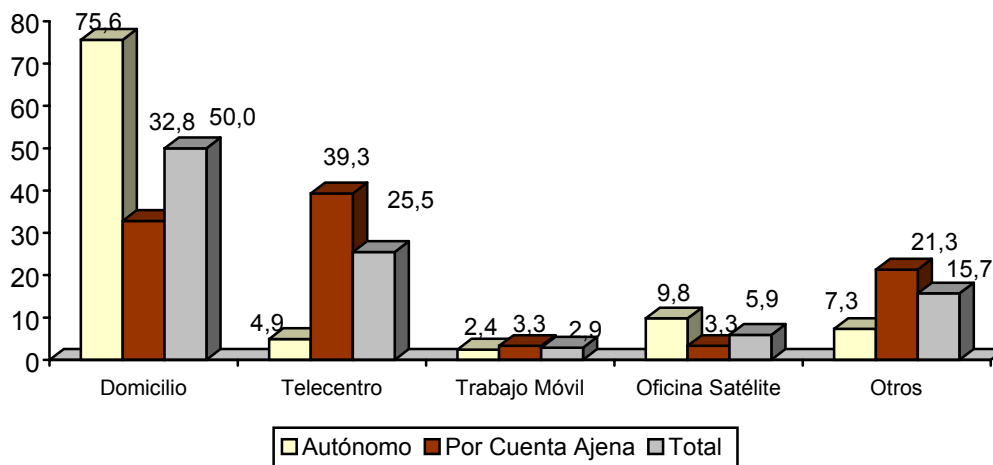
Tipología de teletrabajo por grupos de edad (%)

	De 18 a 24 años	De 25 a 34 años	De 35 a 44 años	De 45 a 54 años	De 55 a 64 años
Domicilio	50,0	29,7	47,5	100,0	75,0
Telecentro	16,7	43,2	20,0	0,0	25,0
Trabajo Móvil	0,0	2,7	5,0	0,0	0,0
Oficina Satélite	16,7	5,4	7,5	0,0	0,0
Otros	16,7	18,9	20,0	0,0	0,0

Tipología de teletrabajo, por género (%)

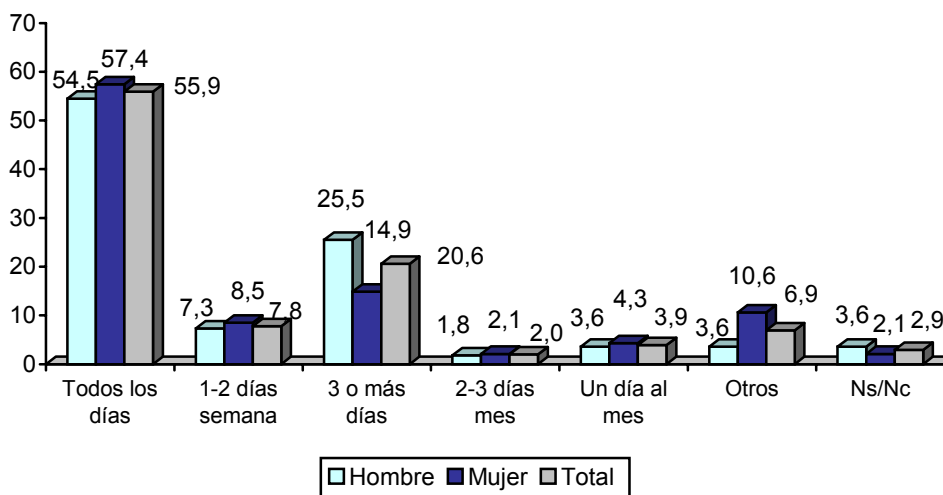


Tipología de teletrabajo, por régimen de la Seguridad Social (%)

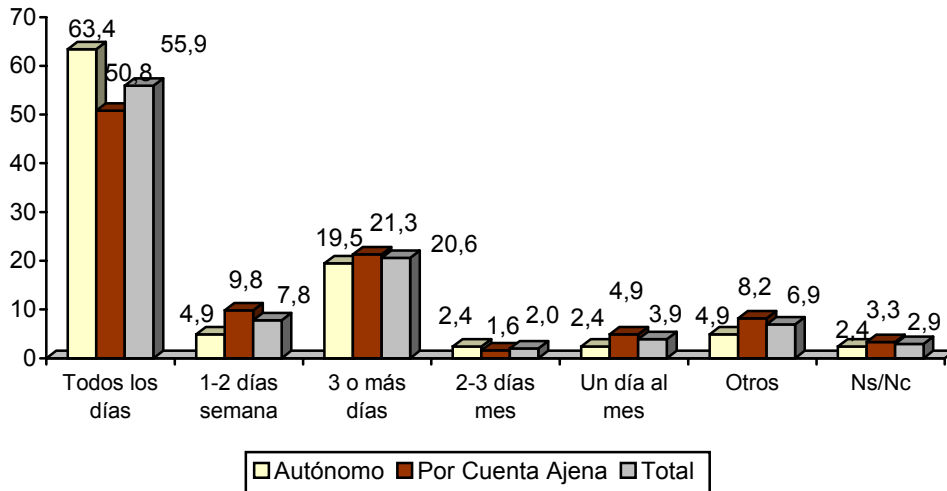


Además, tres de cada cuatro teletrabajan todos o prácticamente todos los días de la semana por lo que pueden considerarse **teletrabajadores regulares**, no ocasionales. En este sentido, se verifica una tendencia ligeramente superior al teletrabajo diario por parte de los autónomos.

Frecuencia de teletrabajo, por género (%)

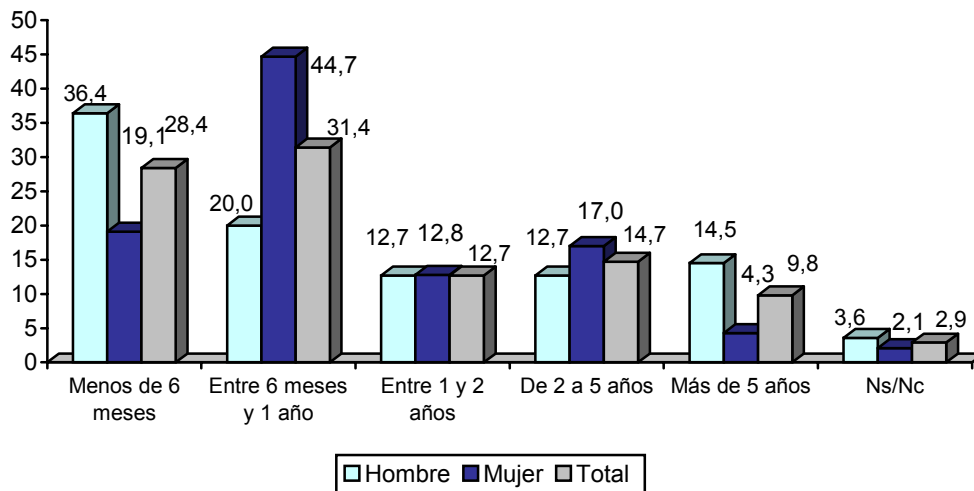


Frecuencia de teletrabajo, por régimen de la Seguridad Social (%)

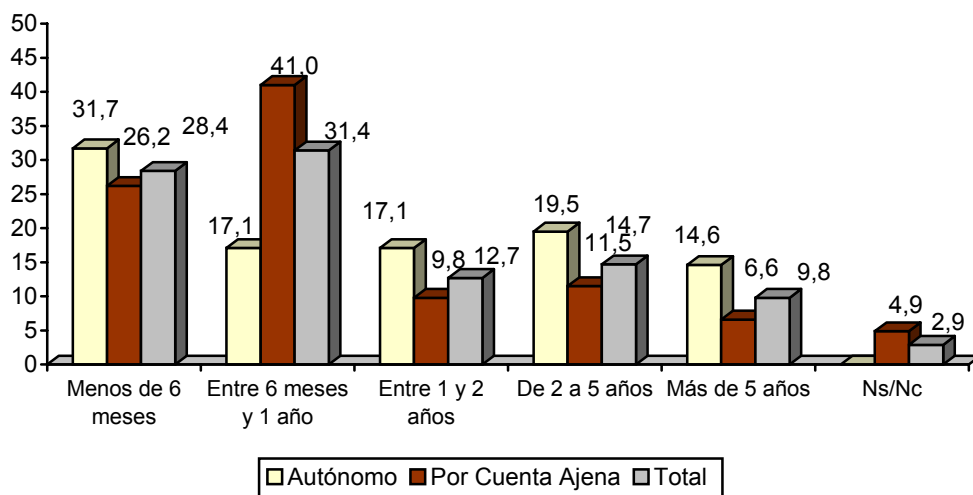


En cuanto a la **experiencia laboral** en el ámbito del teletrabajo, el segmento más numeroso teletrabaja desde hace algo menos de un año (31,4%), mientras que casi uno de cada diez cuenta con una experiencia superior a los cinco años. Se demuestra así el carácter reciente de este fenómeno en el entorno laboral español.

Experiencia laboral como teletrabajador, por género (%)

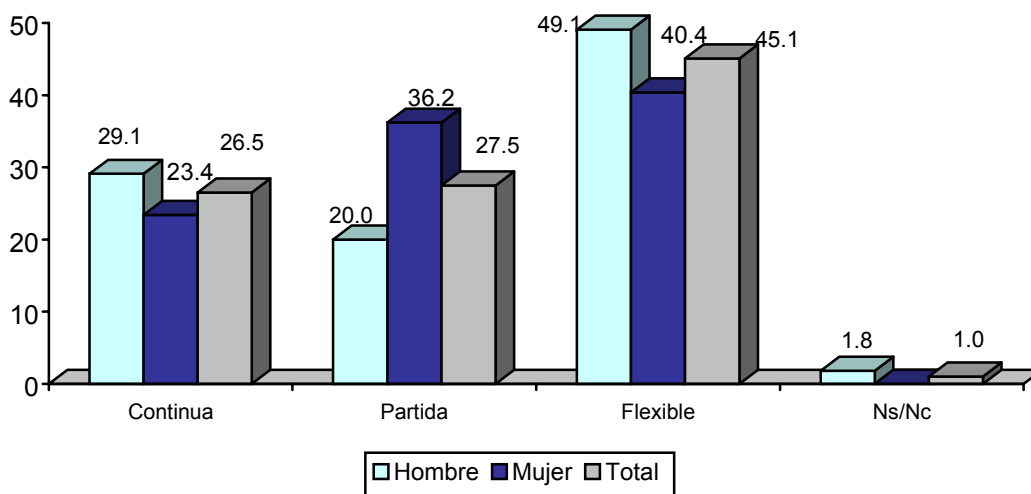


Experiencia como teletrabajador, por régimen de la Seguridad Social (%)

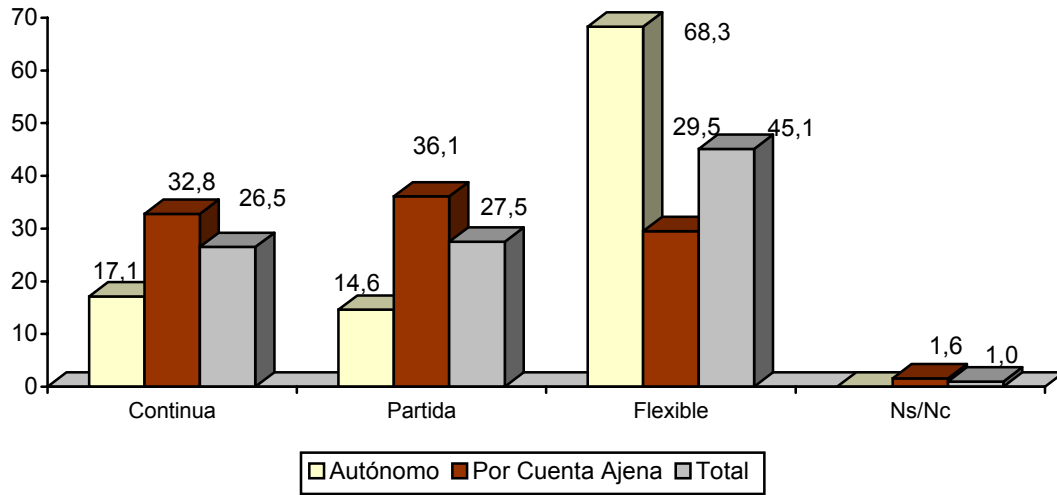


La **jornada** se desarrolla de forma flexible para la mayoría de las personas encuestadas, aunque entre las mujeres teletrabajadoras la jornada partida adquiere también relevancia (36,2%). Además, se observa una significativa diferencia entre el colectivo de trabajadores autónomos, para los que la jornada flexible registra una importancia muy superior, y los trabajadores por cuenta ajena, que presentan pautas de comportamiento menos diferenciadas.

Tipo de jornada laboral, por género (%)

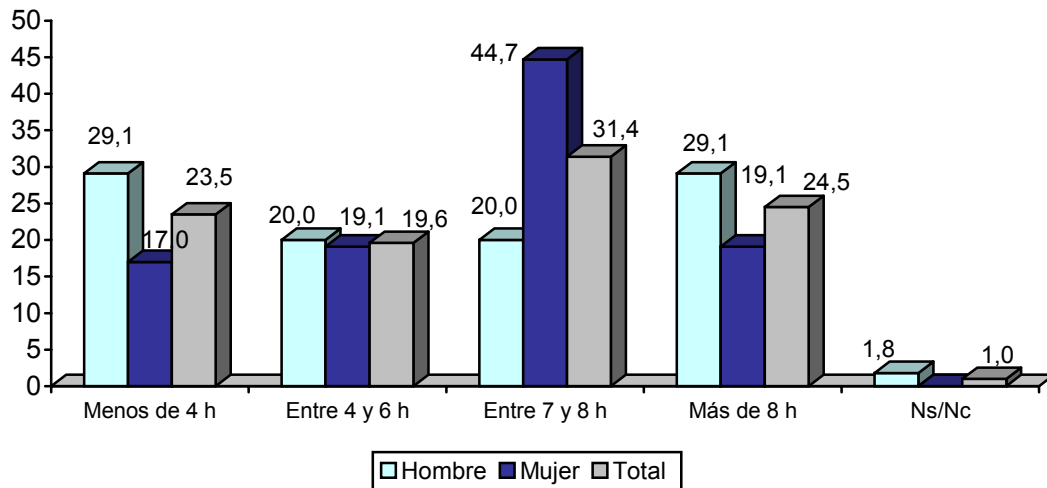


Tipo de jornada laboral, por régimen de la Seguridad Social (%)

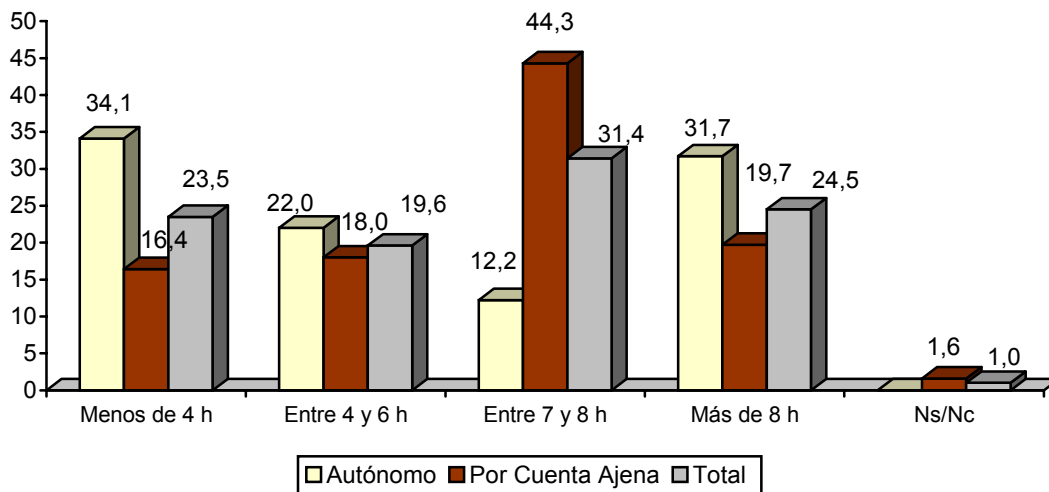


Respecto a la **duración de la jornada** laboral, la mayoría de los teletrabajadores trabaja al menos 7 horas (55,9%). Llama la atención el mayor número de hombres en jornadas inferiores a cuatro horas y una mayor presencia en jornadas superiores a las ocho horas diarias. Además, entre los trabajadores por cuenta ajena lo más frecuente es trabajar entre 7 y 8 horas al día, mientras que los autónomos registran una dispersión muy superior en cuanto a la duración de su jornada y una mayor concentración en los dos extremos, superior e inferior (así, más de tres de cada diez afirman trabajar más de ocho horas al día).

Duración de la jornada laboral, por género (%)



Duración de la jornada laboral, por régimen de la Seguridad Social (%)

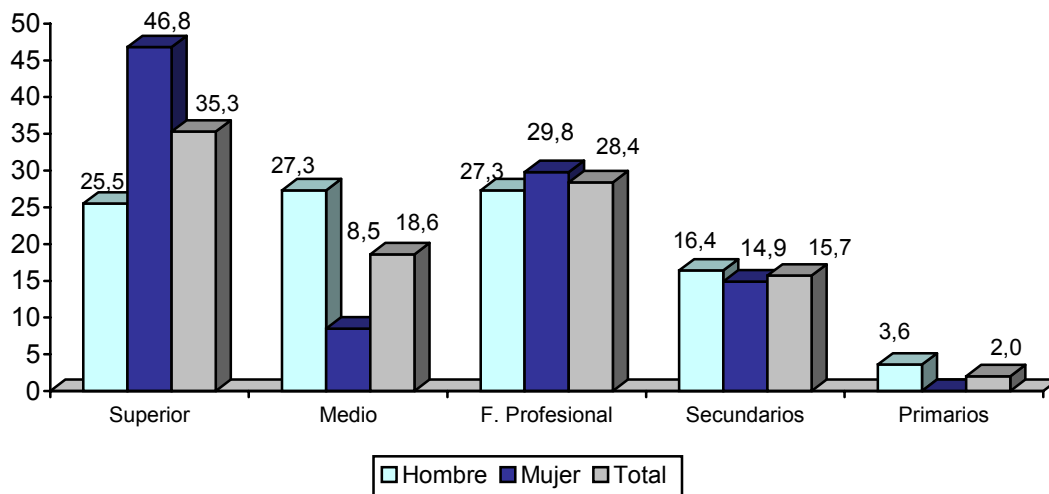


Nivel educativo

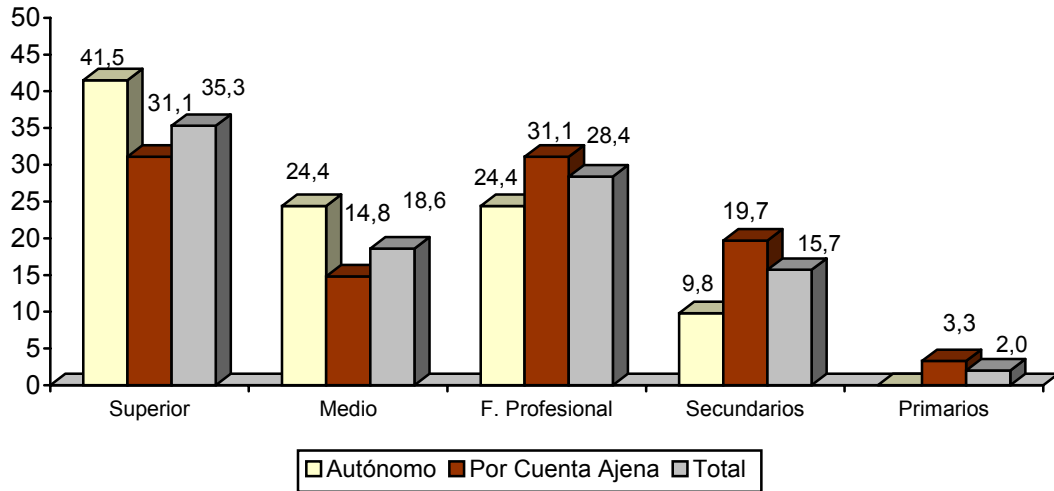
La mayoría de los teletrabajadores ha realizado **estudios** universitarios, superiores o medios (53,9%), siendo también muy frecuentes los estudios de formación profesional (casi tres de cada diez). Sin embargo, la presencia de trabajadores con estudios primarios es prácticamente residual (2%).

Mujeres (46,8%) y autónomos (41,5%) presentan con mayor frecuencia un nivel de estudios universitarios superiores, mientras que entre los trabajadores por cuenta ajena son algo más frecuentes los estudios de formación profesional y los secundarios.

Nivel educativo, por género (%)



Nivel educativo, por régimen de la Seguridad Social (%)

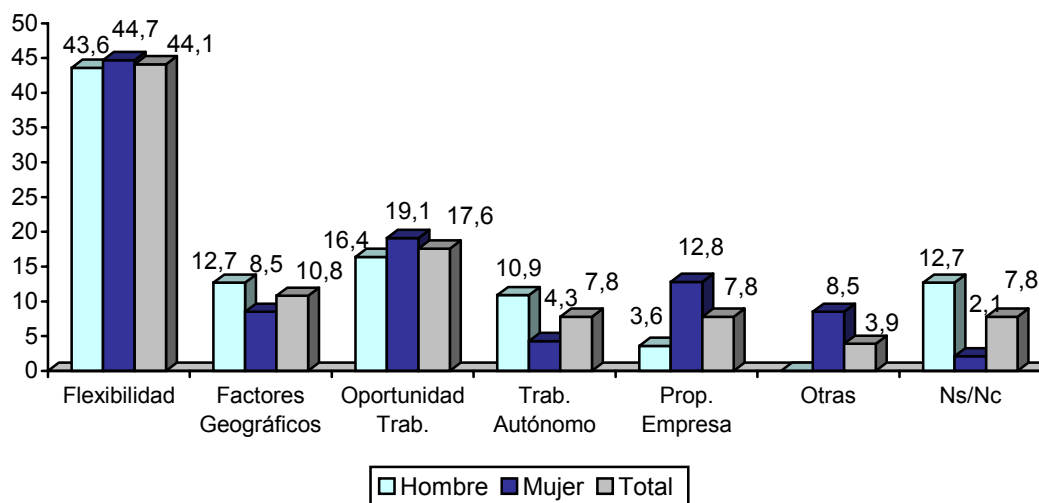


Motivación y satisfacción con el teletrabajo

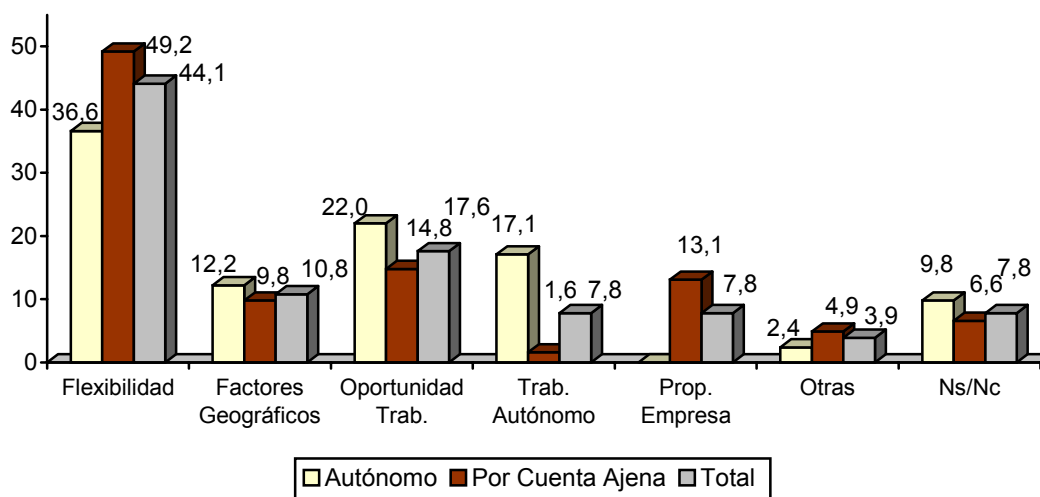
La **razón principal que induce al teletrabajo** es la flexibilidad: el 44,1% señala éste como el motivo básico de su decisión de teletrabajar. Aunque a gran distancia, el segundo factor es que esta fórmula representa una oportunidad de acceder a un trabajo (17,6%). Por otra parte, la posibilidad de desarrollar un trabajo de forma más autónoma es un motivo más apreciado por los hombres (10,9% frente al 4,3% de mujeres).

La propuesta de la empresa como factor iniciador del teletrabajo es reducida: sólo un 13,1% de quienes trabajan por cuenta ajena señalan este motivo como razón principal, mientras que casi la mitad de este colectivo ha optado por el teletrabajo debido a la posibilidad de gestionar su propio tiempo y combinar el trabajo con responsabilidades familiares, etc. Entre los autónomos, aunque la flexibilidad sigue siendo el factor principal (36,6%), la consideración del teletrabajo como una oportunidad de trabajar ha resultado un elemento motivador importante (22%).

Razones para optar por el teletrabajo, por género (%)



Razones para optar por el teletrabajo, por régimen de la Seguridad Social (%)



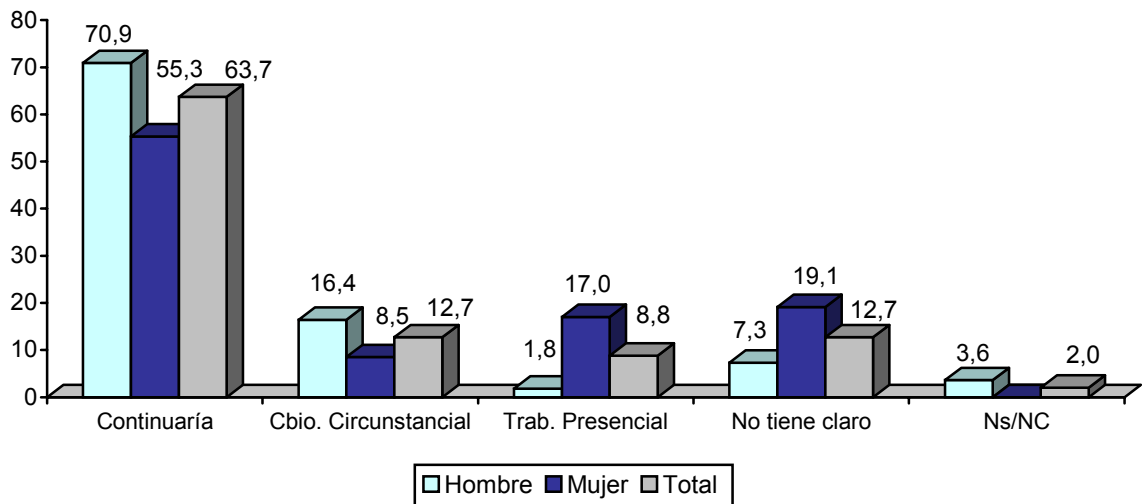
Más de seis de cada diez teletrabajadores, enfrentados a la **opción de cambiar la forma de desarrollar su trabajo**, optarían en cualquier caso por teletrabajar, frente a un 8,8% que preferiría volver a desarrollar un trabajo presencial (o iniciar uno), si tuviera oportunidad. El resto cambiaría de forma de trabajo si se modificaran sus circunstancias actuales (familiares, localización geográfica, etc.), o no llega a determinar si prevalecen las ventajas o los inconvenientes en esta modalidad de trabajo (12,7%).

Entre las mujeres se registra una predisposición superior a cambiar a un trabajo presencial (17%), y es también más frecuente la idea de que los aspectos positivos y negativos del teletrabajo tienden a equilibrarse, aunque siguen siendo claramente mayoría quienes en cualquier caso optarían por seguir teletrabajando (55,3%).

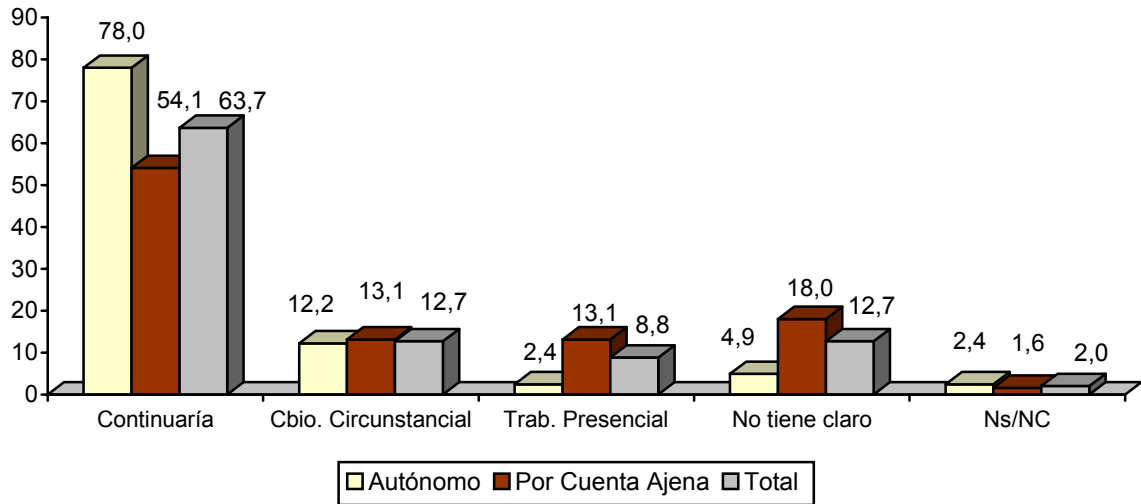
También la edad parece ser un factor determinante en este campo, ya que entre los mayores de 45 años no se produce ni una sola respuesta favorable a un cambio hacia un trabajo “presencial”, y quienes afirman que desean claramente continuar teletrabajando - independientemente de un potencial cambio de circunstancias- se sitúan en torno al 75% del total.

Es también relevante destacar la diferencia entre los autónomos, que parecen partidarios más entusiastas del teletrabajo –casi ocho de cada diez elegiría seguir teletrabajando en cualquier circunstancia, y sólo un 2,4% preferiría un trabajo presencial-, y los trabajadores por cuenta ajena, entre quienes casi un 13,1% optaría por un trabajo presencial si se presentara la oportunidad mientras el 54,1% prefiere el teletrabajo en cualquier circunstancia.

Modificaría la modalidad de trabajo, por género (%)



Modificaría la modalidad de trabajo, por régimen de la Seguridad Social (%)

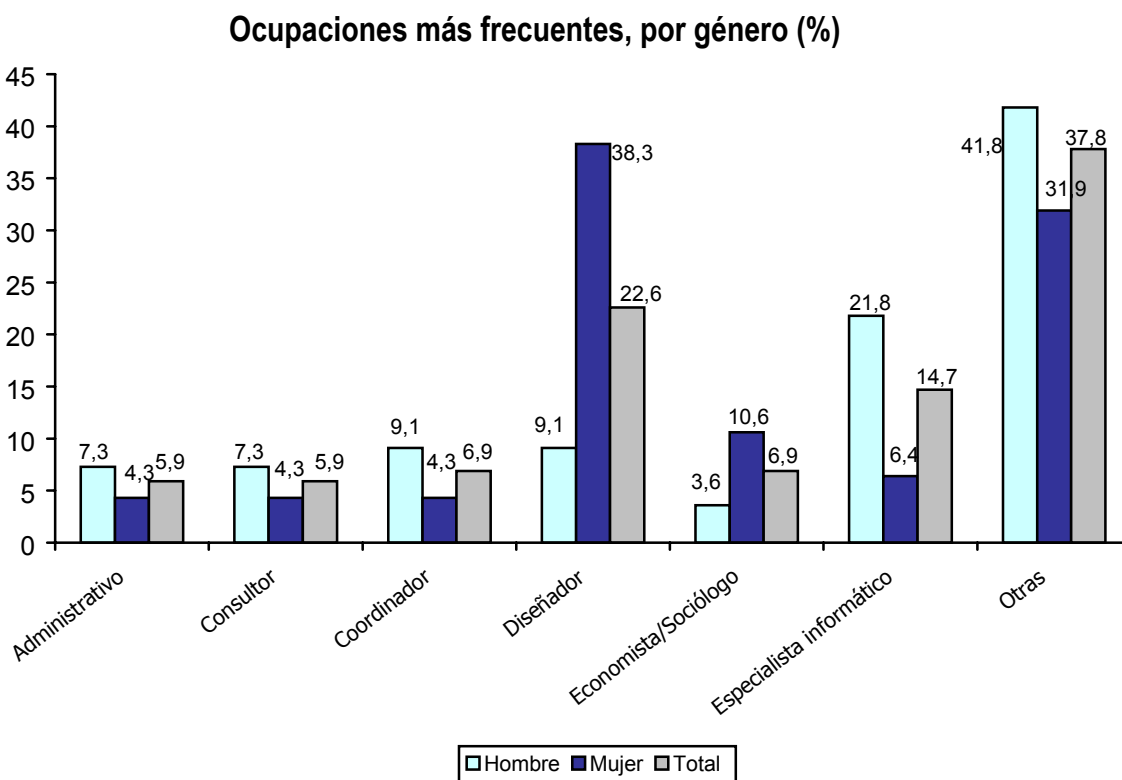


2.- PERFIL OCUPACIONAL

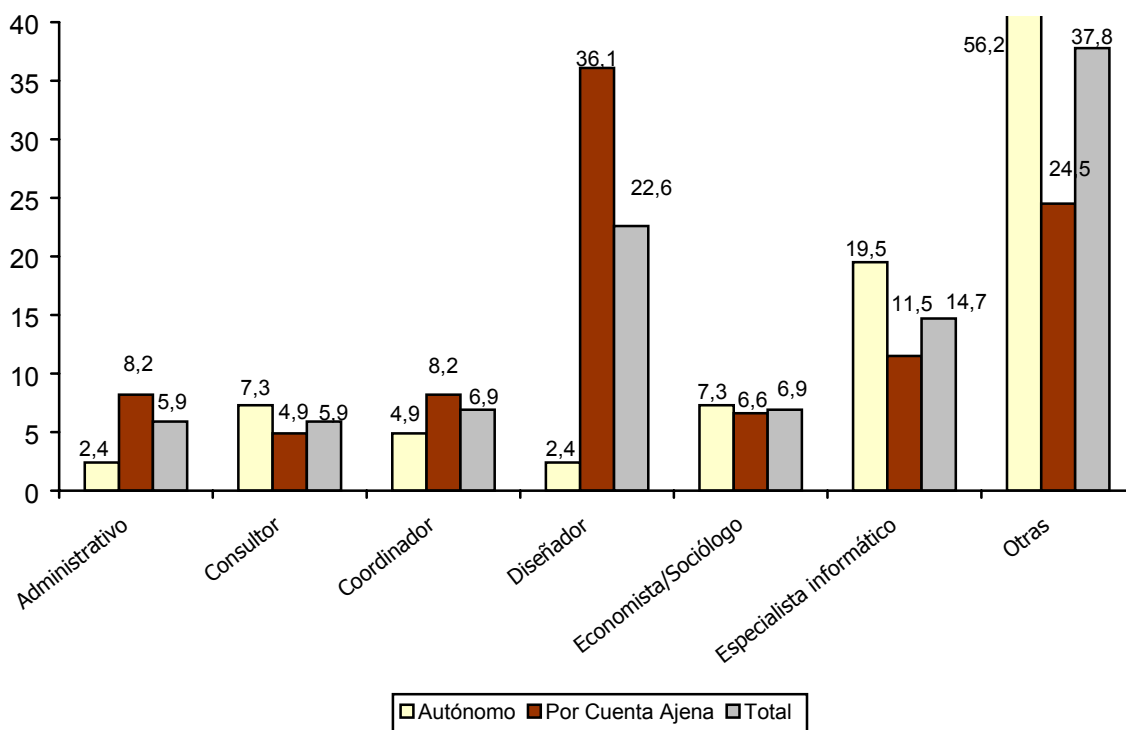
Ocupaciones y actividades

La clasificación por ocupaciones de los teletrabajadores sitúa a éstos fundamentalmente en actividades consideradas habitualmente como “apropiadas” para ser desarrolladas en la modalidad de teletrabajo: especialistas informáticos, diseñadores gráficos y de páginas web, profesiones liberales (traductores, economistas, sociólogos, consultores, formadores, etc.) y administrativos. Además, también se registra de forma habitual la presencia de directivos y gerentes y coordinadores y, de forma residual, otras profesiones menos relacionadas generalmente con el teletrabajo, como mecánicos o auxiliares de enfermería.

Las diferencias más relevantes en función de género se registran a nivel de puestos directivos y gerencia (las mujeres no se encuentran representadas en esta categoría en la muestra, aunque sí como coordinadoras) y en relación con una mayor concentración de hombres en ocupaciones informáticas frente a una presencia comparativamente superior de las mujeres en el ámbito del diseño.



Ocupaciones más frecuentes, por régimen de la Seguridad Social (%)

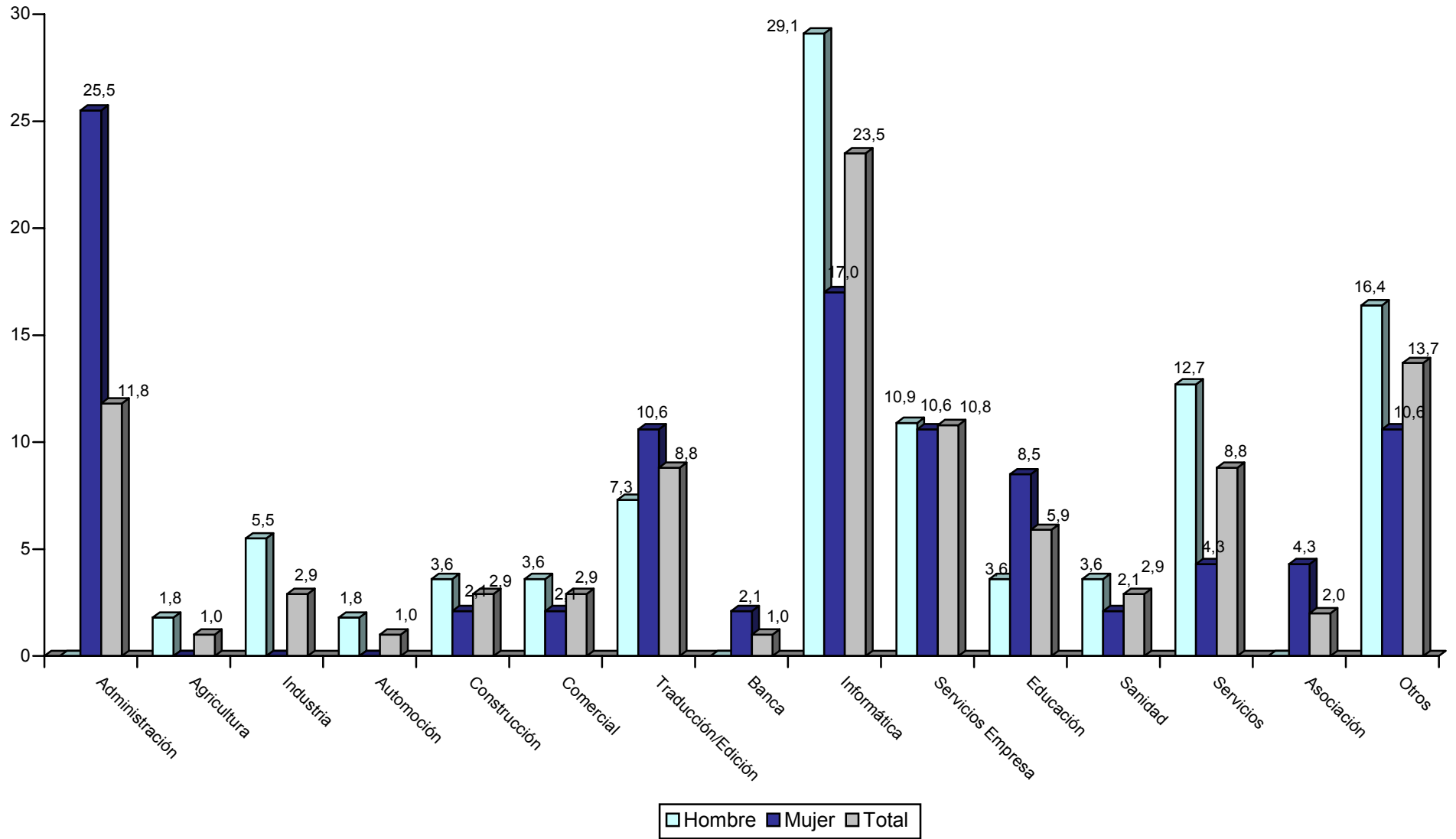


Atendiendo a la **clasificación sectorial de las actividades**, no resulta sorprendente observar que el sector de la Informática es el más frecuentemente señalado: la actividad de casi uno de cada cuatro teletrabajadores se encuentra relacionada con este sector, siendo también relevantes la Administración, los Servicios a las Empresas y las actividades de Traducción/Edición.

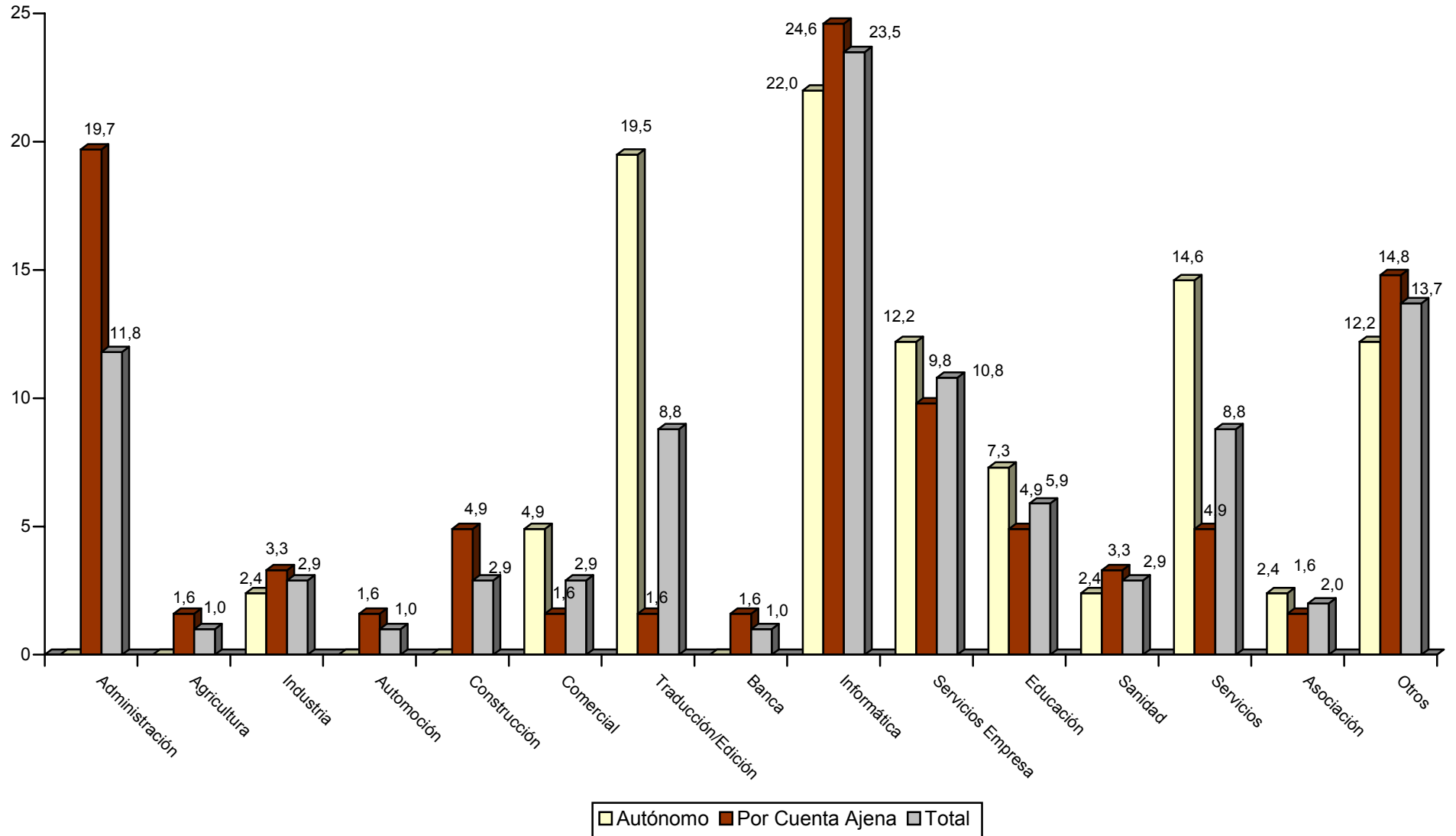
Siguiendo una división tradicional del trabajo, es más frecuente que las mujeres se encuentren ejerciendo una actividad relacionada con la Administración (una de cada cuatro, frente a ningún hombre), encontrándose también sobre-representadas (en este caso sólo ligeramente) en actividades de traducción/edición. Por otra parte, tres de cada diez hombres realizan actividades relacionadas con la Informática (frente al 17% de las mujeres) y se encuentran también, aunque de forma menos frecuente, en actividades de Servicios y de Servicios a las Empresas.

La Informática es el sector de actividad más habitual tanto de autónomos como de trabajadores por cuenta ajena (con diferencias muy reducidas), y además, entre estos últimos sobresalen la Administración y los Servicios a las Empresas como sectores más relevantes, mientras que entre los autónomos la Traducción/Edición cobra mayor importancia, así como los Servicios en general.

Clasificación Sectorial de las Actividades, por género(%)



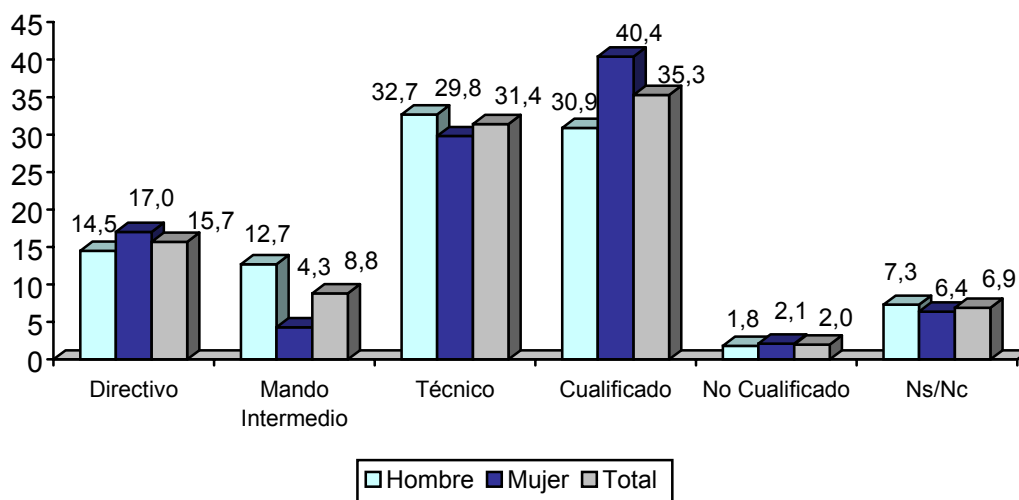
Clasificación Sectorial de las Actividades, por régimen de la Seguridad Social (%)



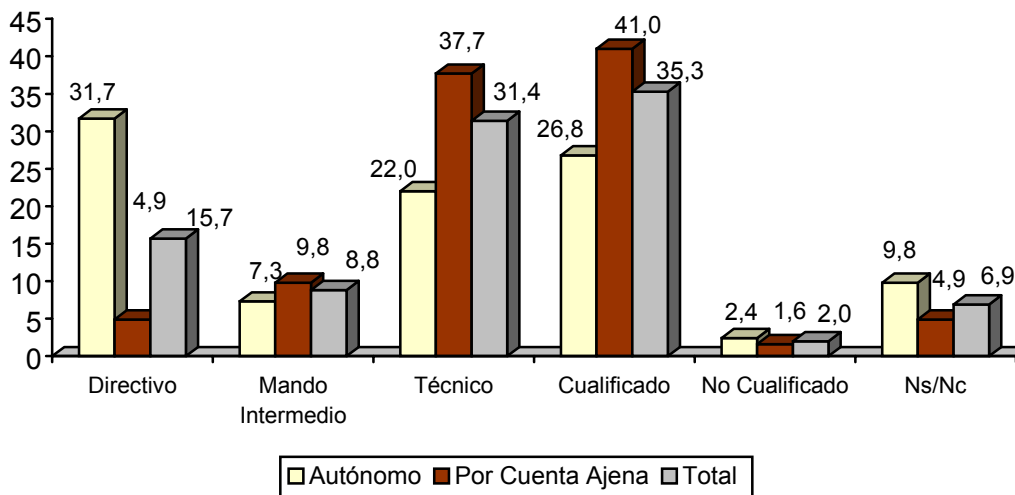
Por **categorías profesionales**, la mayoría de los teletrabajadores se encuadran en Personal Técnico (31,4%) y Personal Cualificado (35,3%). El personal no cualificado no se encuentra prácticamente representado (2%), y existe una proporción muy elevada de directivos (15,7%) y algo inferior de mandos intermedios (8,8%). Entre las mujeres existe una proporción ligeramente superior de Personal directivo y Cualificado y un número inferior de Mandos intermedios.

Los Directivos se convierten en la categoría predominante entre los teletrabajadores autónomos (más de 3 de cada diez), mientras que el personal técnico y cualificado resulta más frecuente entre los trabajadores por cuenta ajena (37,7 y 41% respectivamente).

Categoría profesional, por género (%)



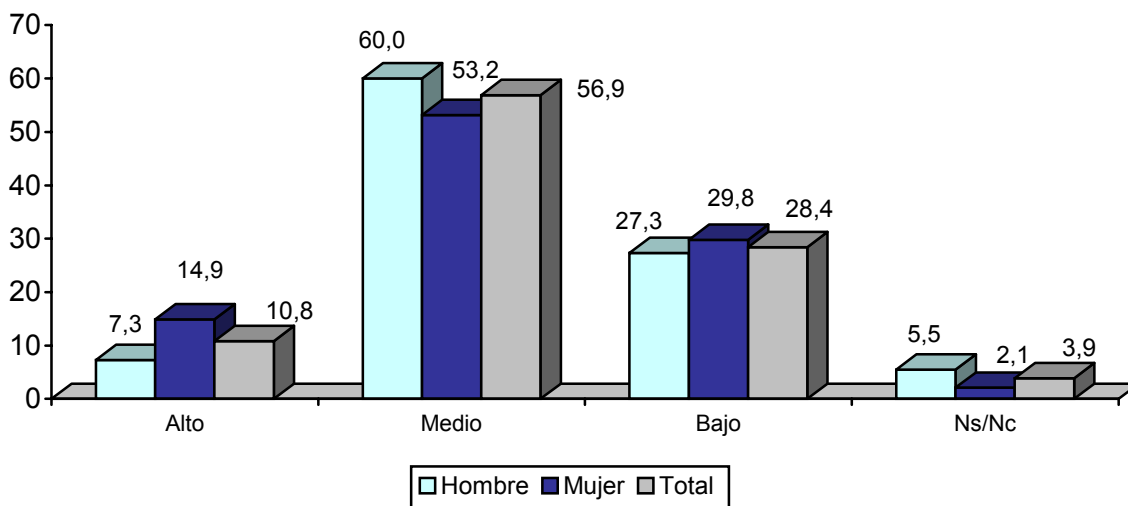
Categoría profesional, por régimen de la Seguridad Social (%)



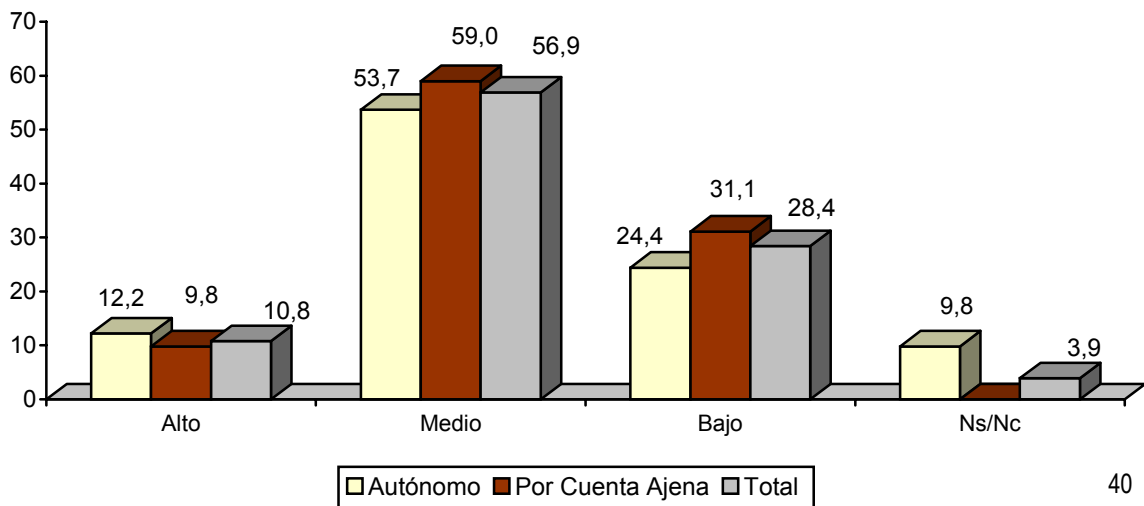
Condiciones laborales

El nivel de satisfacción de los teletrabajadores respecto a su **retribución** se sitúa, de forma mayoritaria, en términos “medios”: así lo señala el 56,9% de quienes han participado en la encuesta. Cabe sin embargo identificar que quienes la consideran “baja” prácticamente duplican a quienes la valoran como “alta”. Entre las mujeres se registra de forma más acentuada la dispersión en la valoración -una mayor proporción de mujeres califican su retribución como alta (14,9%) o baja (29,8%)-. Los trabajadores por cuenta ajena se sitúan más frecuentemente en una valoración media (59%) y baja (31,1%), en contraposición con los autónomos, entre quienes hay casi un 10% que no se pronuncia al respecto.

Nivel retributivo, por género (%)

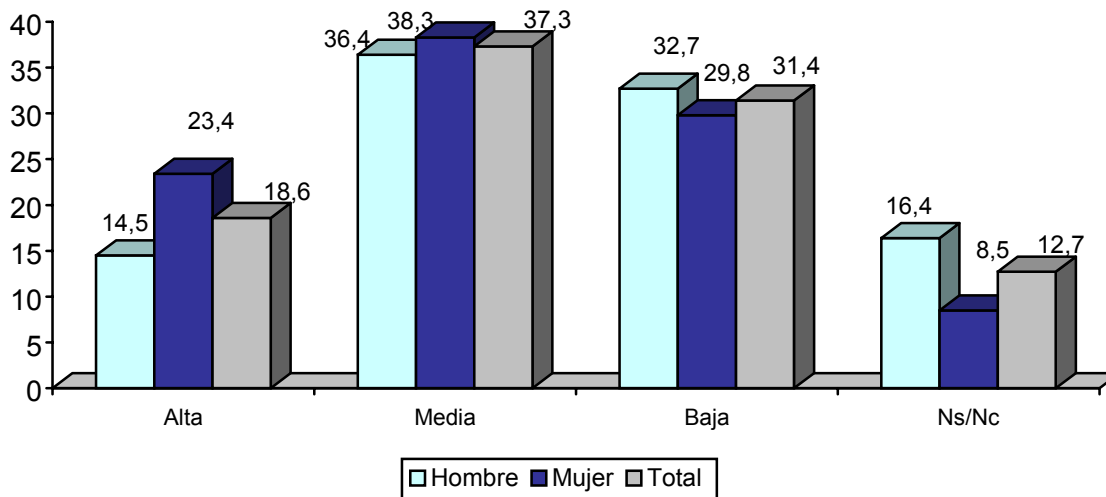


Nivel retributivo, por régimen de Seguridad Social (%)

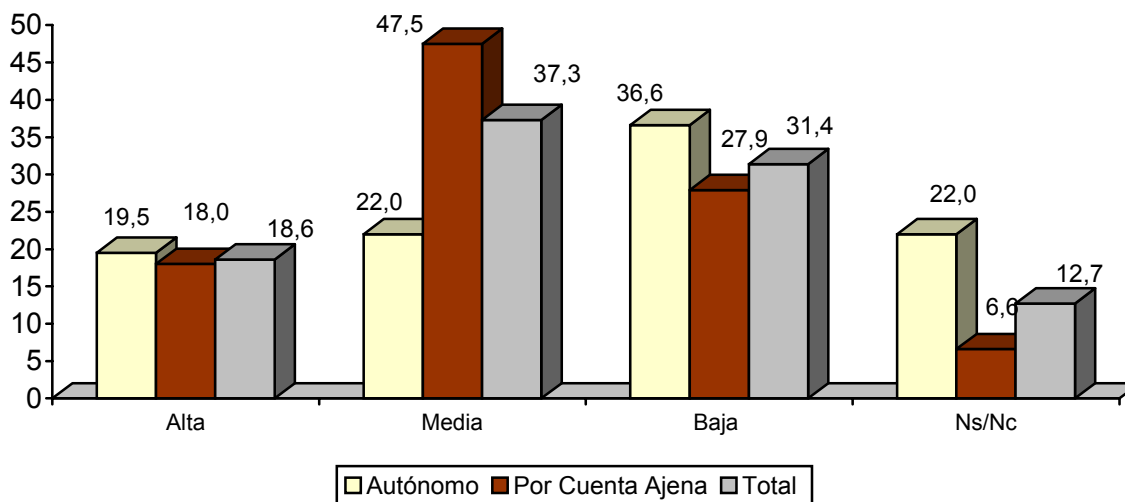


En relación con el **tipo de contrato**, las valoraciones son más extremas: aunque el segmento más numeroso califica estas condiciones como “medias” (37,3%), más de tres de cada diez teletrabajadores tienen una opinión negativa sobre el tipo de contrato, frente a un 18,6% que se encuentra satisfecho. La valoración es claramente más positiva entre los trabajadores por cuenta ajena (las opiniones en relación con el “contrato” de los autónomos tienen que entenderse desde otro marco). En cualquier caso, las condiciones de los autónomos en este tema parecen ser peor valoradas: el 36,6% otorga a este aspecto una valoración “baja”, y sólo un 22% la califica como “media” (vuelve a ser el colectivo con un mayor nivel de indefinición a este respecto).

Valoración de la tipología contractual, por género (%)

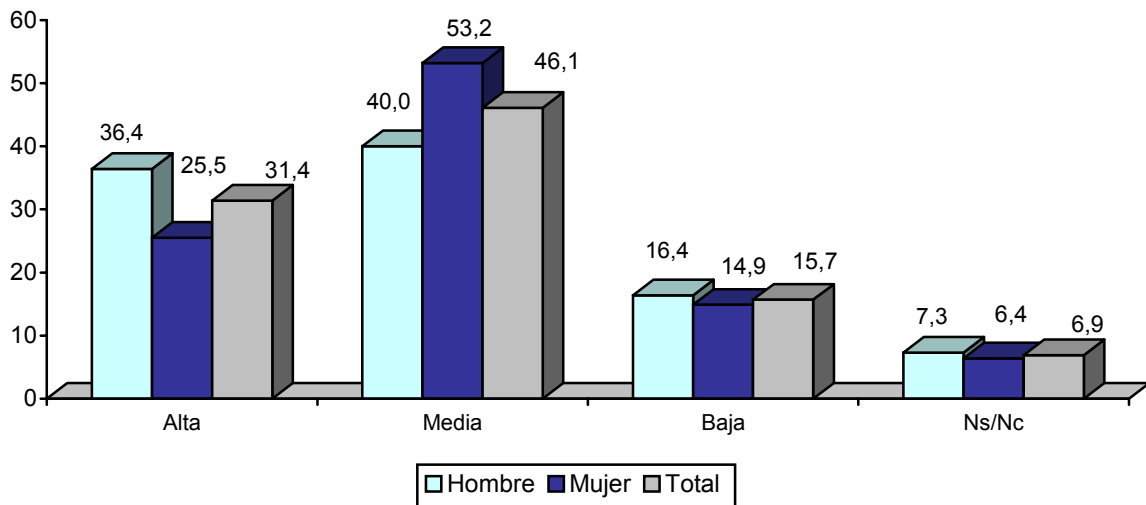


Valoración de la tipología contractual, por régimen de Seguridad Social (%)

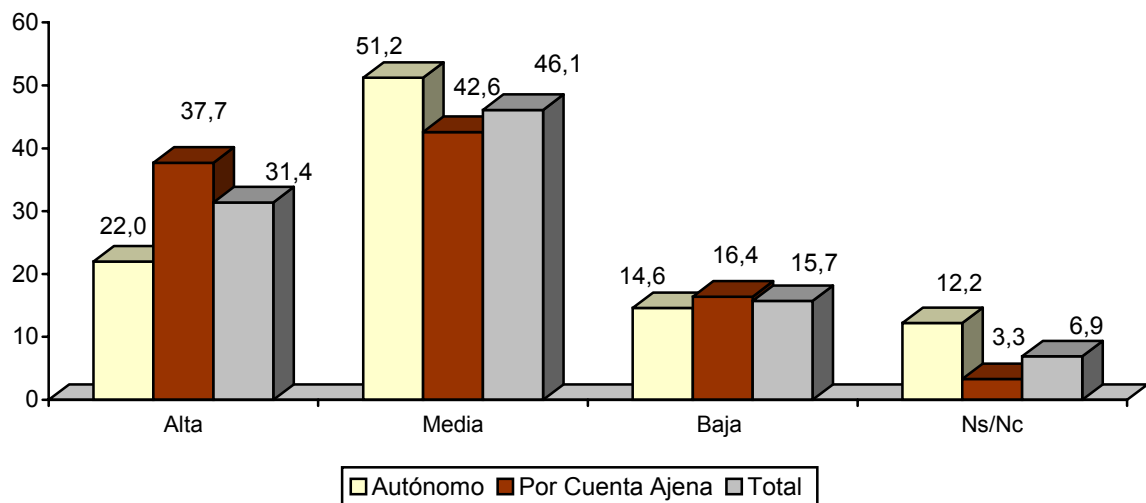


La **jornada de trabajo** registra en principio opiniones más positivas: más de tres de cada diez valoran de forma “alta” su satisfacción en relación con la jornada, y sólo un 15,7% califican negativamente este aspecto, el mejor valorado de los tres analizados. Los hombres tienden a calificar este aspecto con más entusiasmo (la valoración es alta para el 36,4%), mientras que las mujeres optan más por una valoración media (53,2%), ocurriendo algo similar entre autónomos (el 51,2% valora de forma “media” este aspecto laboral) y trabajadores por cuenta ajena (casi cuatro de cada diez le otorgan una valoración “alta”).

Valoración de jornada de trabajo, por género (%)

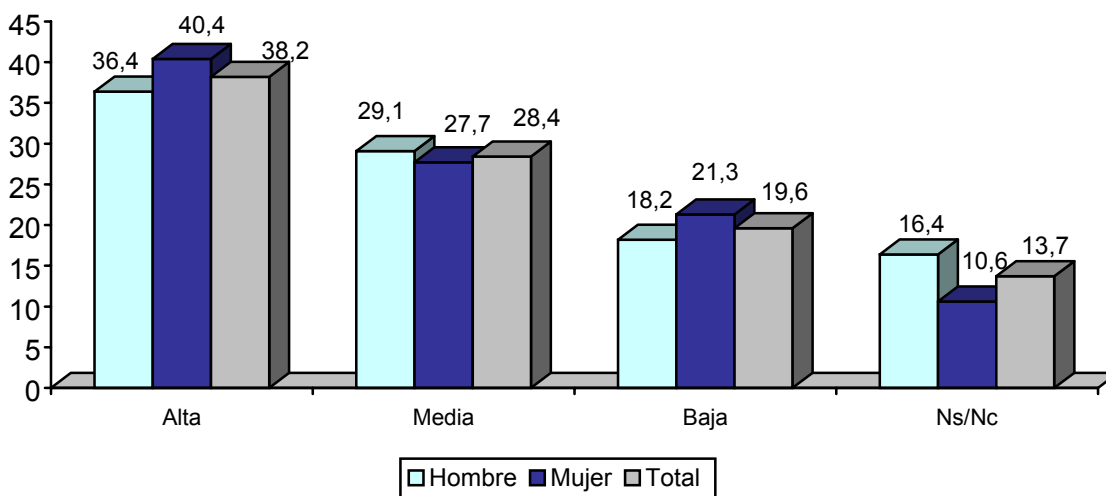


Valoración de jornada de trabajo, por régimen de Seguridad Social (%)



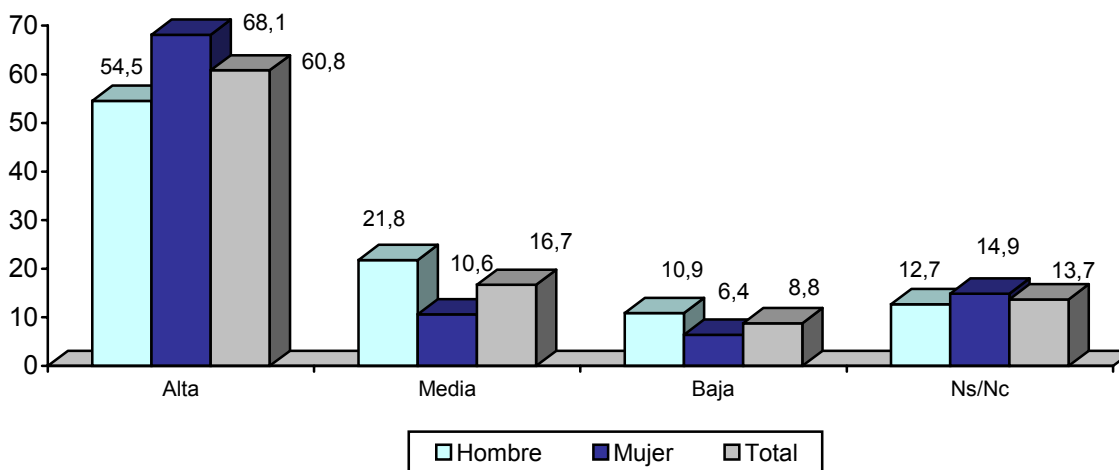
En cuanto a las **relaciones con directivos y supervisores**, el segmento mayoritario considera que mantiene unas relaciones positivas (38,2%), aunque para casi un 20% la valoración es baja. Las diferencias por razón de género no son muy significativas, pero a nivel de vinculación laboral sí se registran, lógicamente, diferencias relevantes. Mientras que entre los autónomos se produce una proporción muy alta de no respuestas (no existen relaciones), entre los trabajadores por cuenta ajena, aunque mantenga un carácter minoritario, más de uno de cada cuatro teletrabajadores tiene una consideración baja acerca de dichas relaciones.

Valoración relación con directivos, por género (%)



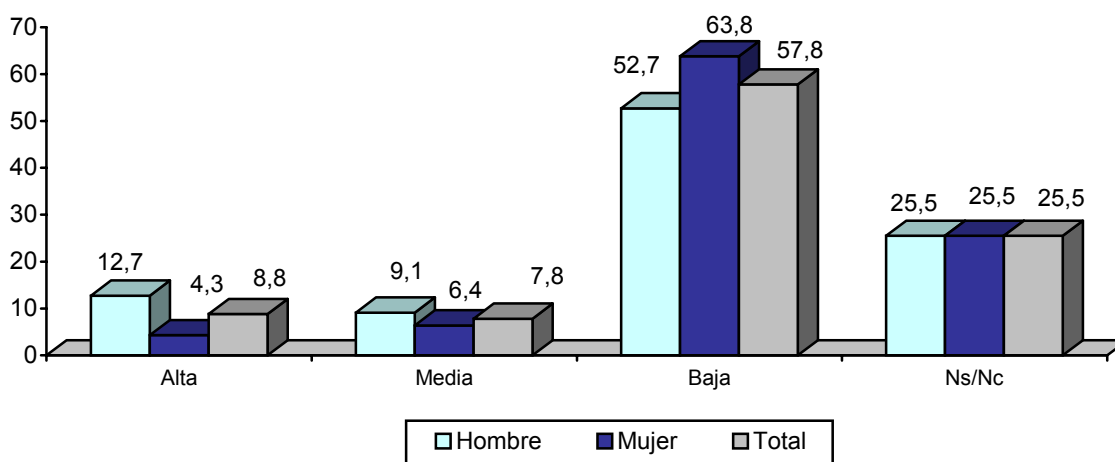
Las **relaciones con el equipo de trabajo** resultan ser claramente más satisfactorias: únicamente un 8,8% las califica como “bajas”, frente a un 60,8% de valoraciones “altas”. Las mujeres valoran más positivamente estas relaciones, y también lo hacen los trabajadores por cuenta ajena: casi tres de cada cuatro se encuentran satisfechos con estas relaciones.

Valoración relaciones con equipo de trabajo, por género (%)



Las **relaciones con representantes sindicales** son muy limitadas entre los teletrabajadores: el 57,8% califican estas relaciones como “bajas”, y uno de cada cuatro no responden. Aunque entre los autónomos se registran además índices muy elevados de no respuesta, casi dos de cada tres teletrabajadores por cuenta ajena califican estas relaciones como “bajas”.

Valoración de relación con representantes sindicales, por género (%)



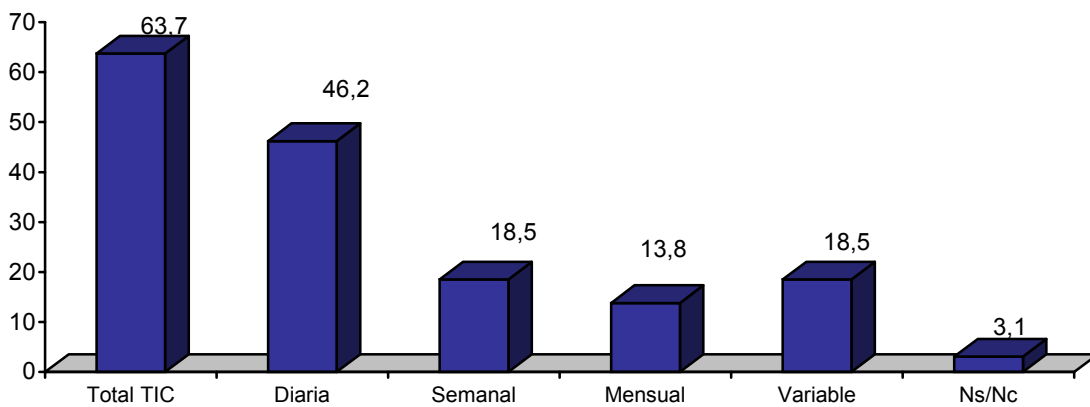
Para casi un 20% de los teletrabajadores -especialmente mujeres y autónomos-, el teletrabajo **influye negativamente en las condiciones laborales**, destacando en importancia los siguientes factores:

- sensación de abandono legal y sindical: tipos de contratos, sueldos de referencia, etc. (40%)
- el aislamiento, la falta de contacto con otros trabajadores (15%)
- jornadas de trabajo que se alargan, posibilidad de crear adicción al trabajo (10%)
- desconfianza de empresarios y directivos (10%)
- otros aspectos: condiciones del lugar de trabajo, dificultad de conseguir trabajo (estafas en la red), etc. (25%)

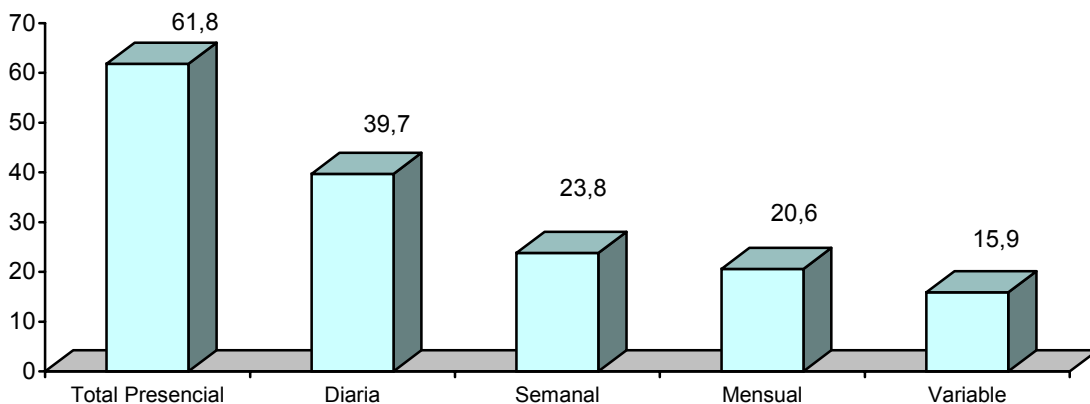
Importancia y frecuencia de las TIC en las relaciones laborales

Las **relaciones de los teletrabajadores con superiores y supervisores** son frecuentes y se realizan tanto a través de Tecnologías de la Información y la Comunicación como mediante contactos presenciales. La principal diferencia entre ambas formas es la frecuencia: mientras que **a través de TIC** predomina la relación diaria¹⁶ (46,2%), a bastante distancia de la semanal (18,5%), en las relaciones presenciales la frecuencia diaria se reduce (39,5%), y se eleva la semanal (23,8%). Para los autónomos, en las relaciones diarias predomina la utilización de las TIC (55,6%), mientras que entre los trabajadores por cuenta ajena prevalece el contacto personal (43,2%).

Relación con superiores/supervisores, mediante TIC (%)

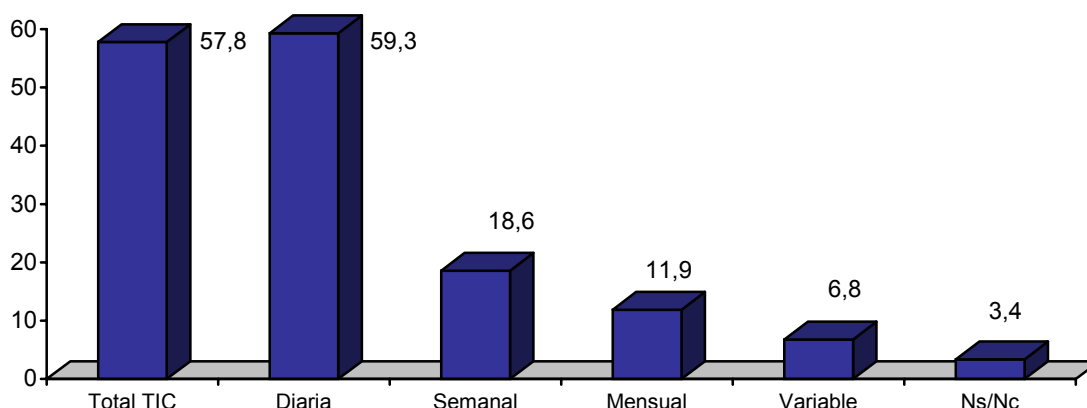


Relación con superiores/supervisores, presencial (%)

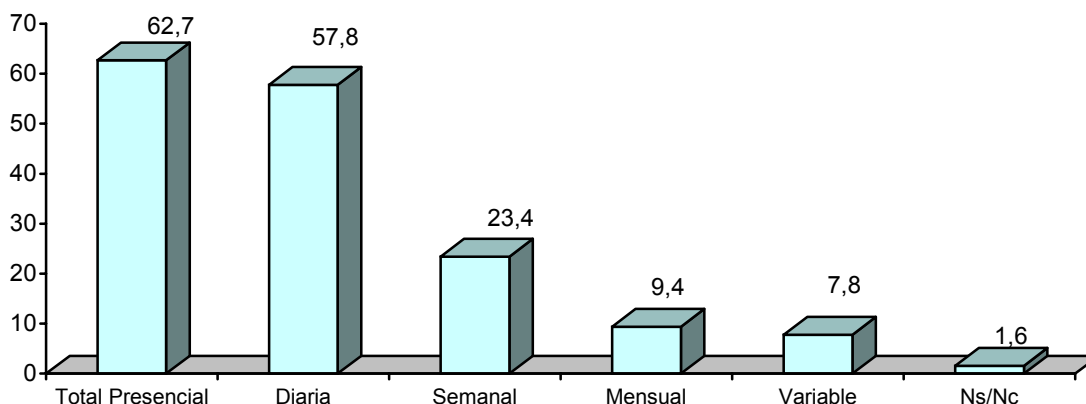


Las **relaciones con el equipo de trabajo** son también habituales (el 57,8% de los teletrabajadores mantienen este tipo de relaciones), y en este caso son ligeramente más utilizados los contactos **presenciales**, aunque la diferencia vuelve a ser reducida. Casi seis de cada diez teletrabajadores mantienen relaciones con el equipo de trabajo de forma prácticamente diaria, a través de las TIC. Las relaciones presenciales son mucho más frecuentes entre los trabajadores de una empresa (el 70,7% se relaciona con el equipo más de una vez a la semana), mientras que para los autónomos¹⁷ estos contactos son mucho menos habituales (el 39,1% mantiene relaciones con periodicidad semanal).

Relación con el equipo de trabajo, mediante TIC (%)



Relación con el equipo de trabajo, Presencial (%)

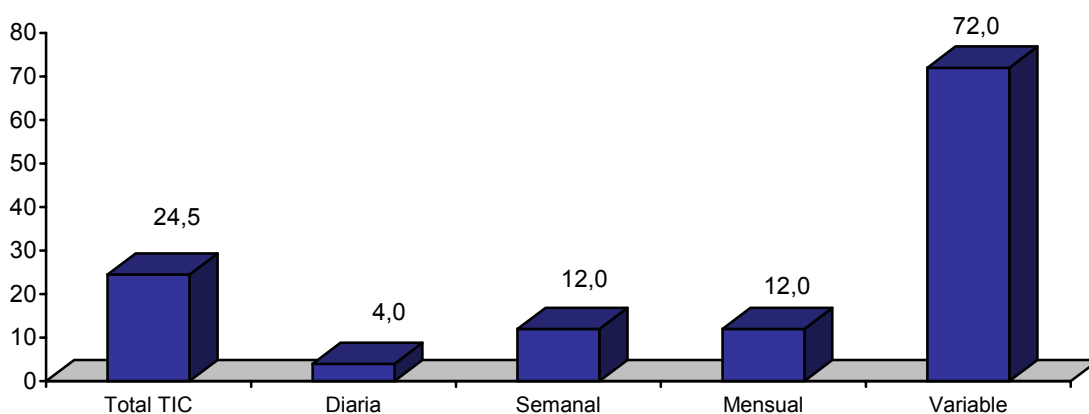


¹⁶ En la definición “diaria” se incluye también “casi diaria” (varios días a la semana).

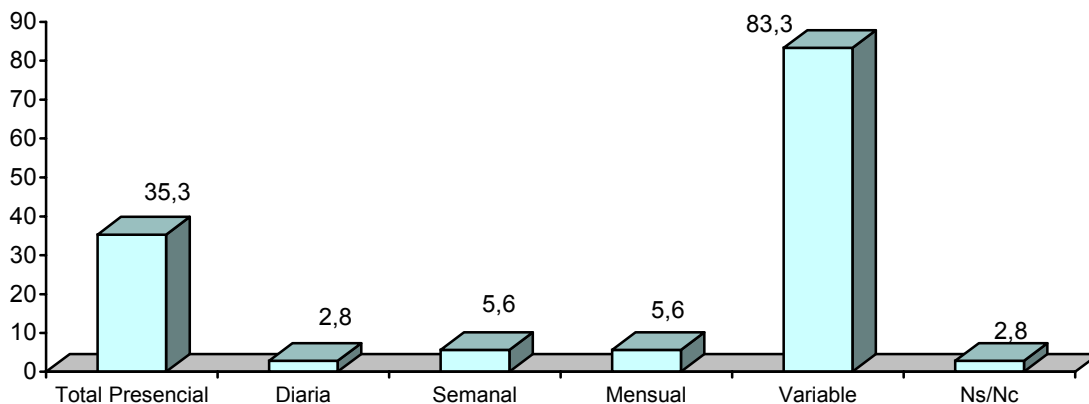
¹⁷ Aún siendo mucho menos frecuentes, apuntan a la existencia de un segmento de teletrabajadores autónomos que trabaja de alguna forma en red y no se identifica totalmente con la imagen de trabajador autónomo aislado del resto del mundo laboral. Este aspecto resulta también relevante a la hora de definir sus competencias relacionales.

Los contactos entre los teletrabajadores y sus **representantes sindicales** se encuentran mucho menos generalizados: sólo uno de cada cuatro teletrabajadores mantiene algún tipo de relaciones con representantes sindicales a través de TIC (mayoritariamente de frecuencia variable) y las relaciones presenciales sólo son algo superiores (35,3%), gracias fundamentalmente a los contactos de los trabajadores por cuenta ajena, aunque nuevamente sin pautas temporales fijas.

Relación con Representantes Sindicales, mediante TIC (%)

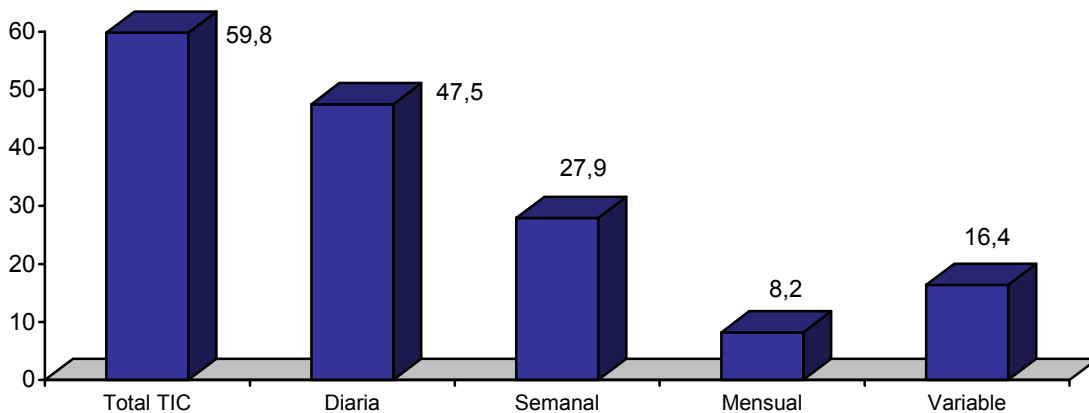


Relación con Representantes Sindicales, Presencial (%)

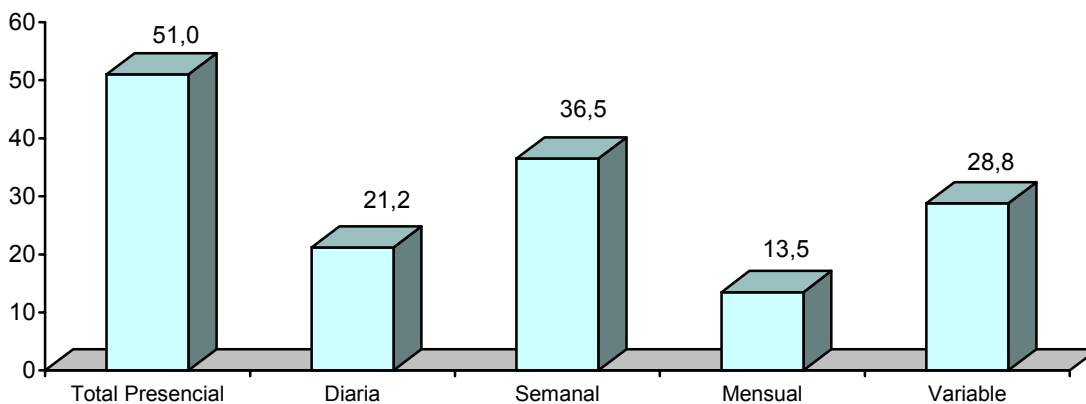


Prácticamente seis de cada diez teletrabajadores mantienen **relaciones** directas a través de TIC **con los clientes**: si los teletrabajadores son autónomos, estos contactos alcanzan a casi siete de cada diez. Las relaciones son básicamente diarias -o casi diarias- (47,5%), aunque esta frecuencia es algo más habitual entre los trabajadores por cuenta ajena, mientras que los autónomos mantienen contactos de carácter más semanal. Esta pauta se produce también en las relaciones desarrolladas a través del contacto personal con el cliente: son más habituales con carácter diario entre los trabajadores por cuenta ajena, mientras los trabajadores autónomos que mantienen contactos presenciales con los clientes lo hacen principalmente con una periodicidad semanal (50%)

Relación con clientes, mediante TIC (%)



Relación con clientes, Presencial (%)



Equipamiento de los teletrabajadores

Los teletrabajadores cuentan para el desarrollo de su trabajo, de forma prácticamente total (más de nueve de cada diez), con ordenadores personales, acceso a Internet y correo electrónico. Es también muy frecuentemente disponer de una línea telefónica para teletrabajar (81,4%), y también dos de cada tres teletrabajadores tienen acceso a Internet a través de Banda Ancha (RDSI, ADSL...). Una proporción similar tiene igualmente acceso a escáner, y la mitad cuenta con una intranet (mucho más extendida que la extranet).

Aunque por género se registran algunas diferencias -un mayor acceso a facilidades de videoconferencia y fax entre los hombres, mayor frecuencia en la disposición de escáner e intranet entre las mujeres-, las diferencias más relevantes se registran en cuanto al acceso a intranet y extranet de autónomos y trabajadores por cuenta ajena. Lógicamente, entre este último grupo es mucho más frecuente su utilización: casi dos de cada tres trabajadores por cuenta ajena disponen de intranet, reduciéndose a más de la mitad esta frecuencia entre los teletrabajadores autónomos.

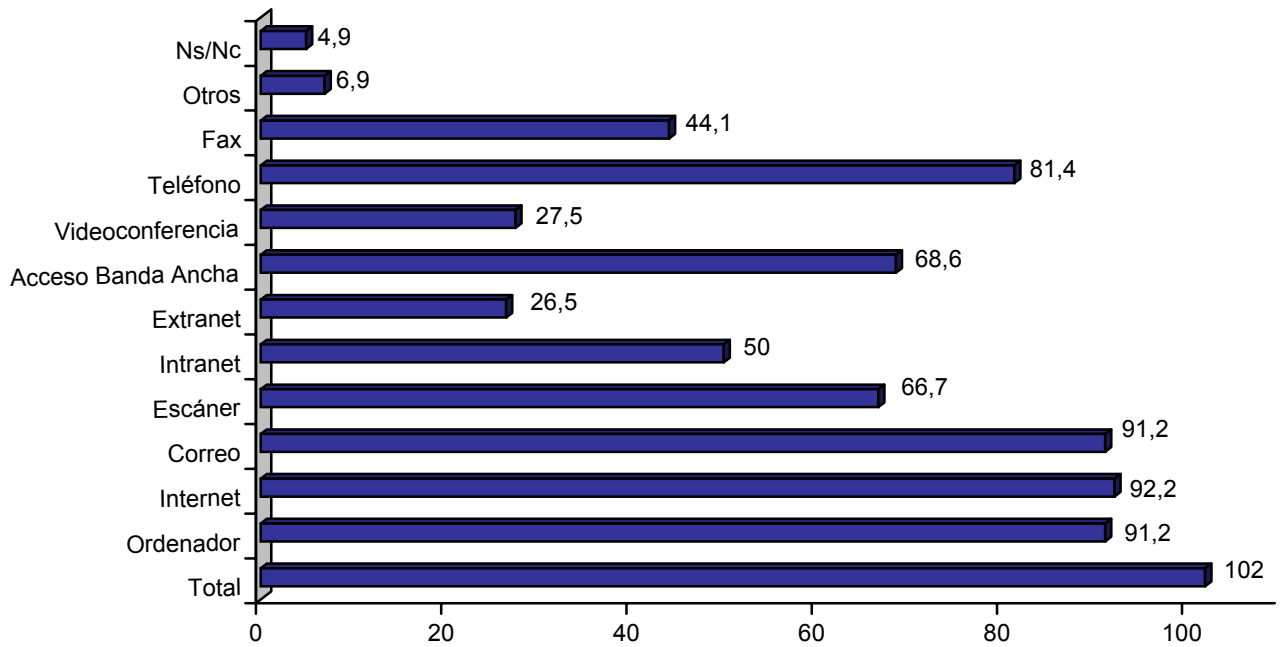
Quienes no disponen de determinados **equipamientos** demandan con más frecuencia, por este orden: videoconferencia (18,6%), fax (16,7%), acceso a banda ancha (11,8%) y escáner (10,8%). La demanda de Banda Ancha es más frecuente entre los autónomos que entre quienes trabajan por cuenta ajena, aunque el equipo que resulta más necesario es el fax (casi uno de cada cuatro autónomos) y la videoconferencia (el 18% de los autónomos y el 19,5% de los trabajadores por cuenta ajena así lo señalan).

En cualquier caso, entre quienes **disponen o necesitan** los diferentes equipamientos analizados para teletrabajar, únicamente no se han considerado mayoritariamente significativos (identificados por al menos el 75% de los teletrabajadores) los siguientes:

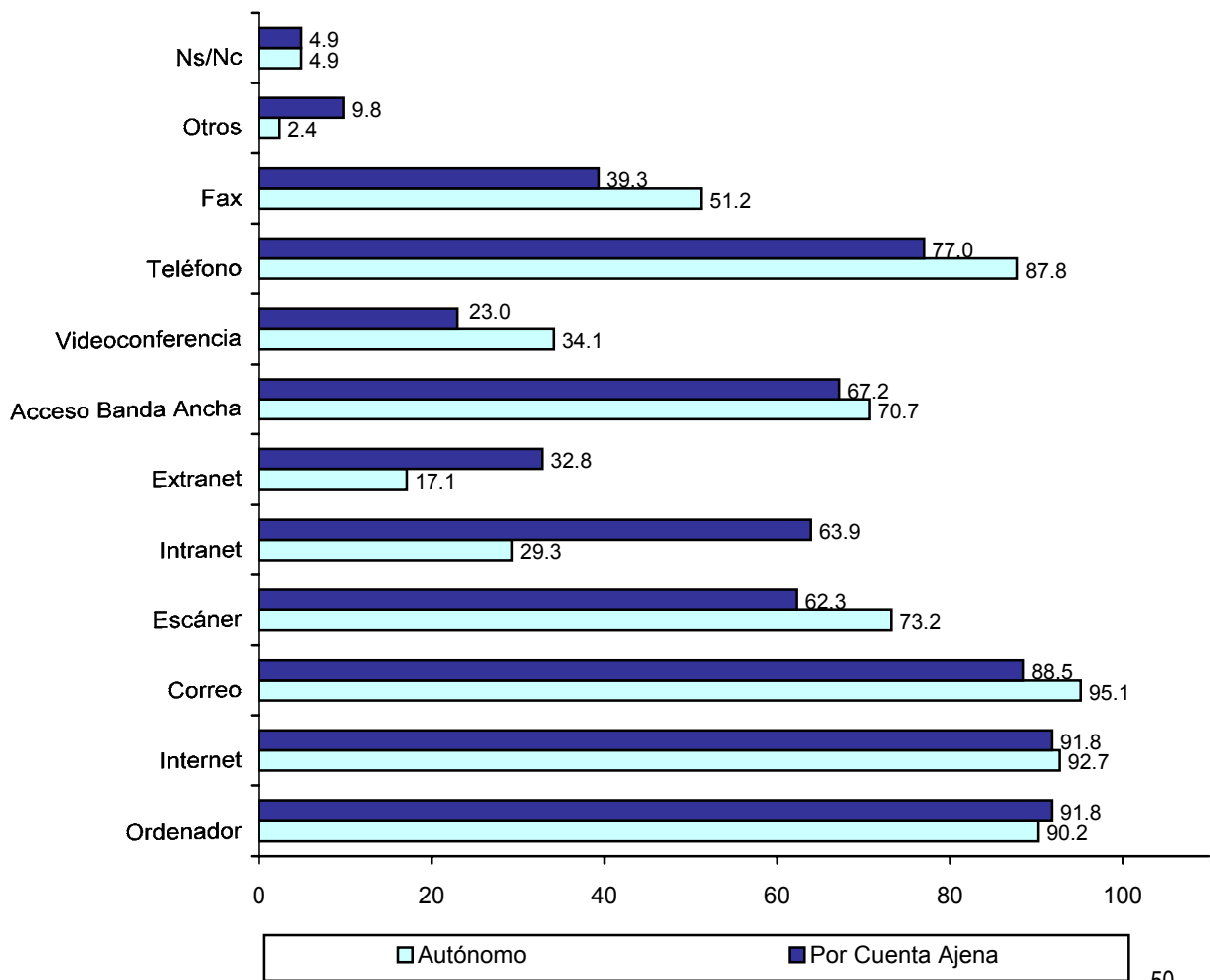
- Intranet (autónomos) y Extranet (autónomos y por cuenta ajena)
- Videoconferencia (aunque entre los autónomos son mayoría -55%- los interesados)
- Fax (sólo trabajadores por cuenta ajena)

Otros equipos considerados también necesarios, aunque con un nivel muy inferior, son las impresoras, equipos de audiovisuales, etc.

Equipamiento de que dispone (%)



Equipamiento de que dispone, por régimen de la Seguridad Social(%)

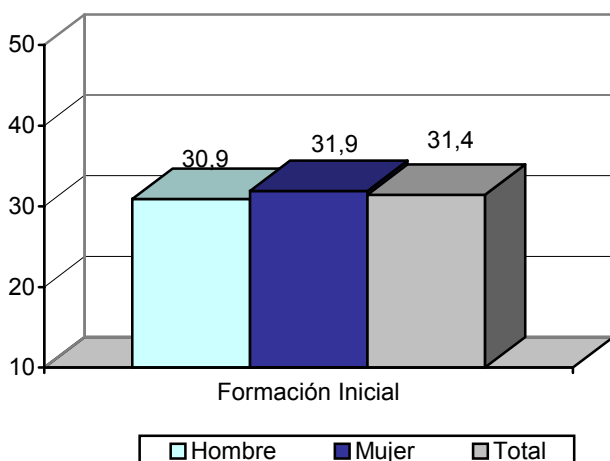


3.- NECESIDADES DE FORMACIÓN/ITINERARIO FORMATIVO

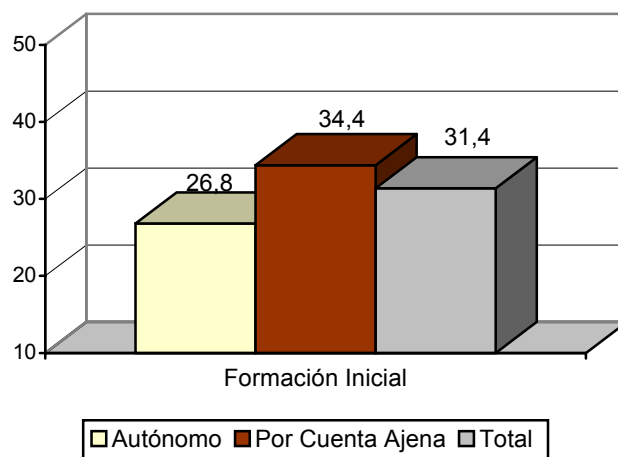
Formación Inicial

La mayoría de los teletrabajadores no han recibido ninguna formación específica antes de iniciar su actividad profesional bajo esta fórmula: más de dos de cada tres teletrabajadores no realizaron ningún curso previo, no registrándose diferencias significativas entre hombres y mujeres en este sentido. El grupo de edad que ha recibido más formación al comenzar a teletrabajar se sitúa entre los 45 y los 54 años (46,7%), y los trabajadores por cuenta ajena han participado con mayor frecuencia que los autónomos en formación de este tipo.

Formación previa, por género (%)

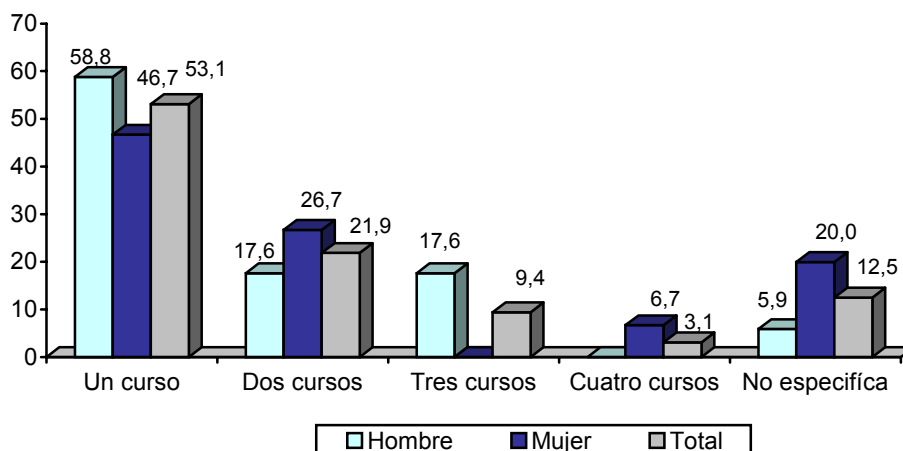


Formación previa por Régimen Seguridad Social (%)

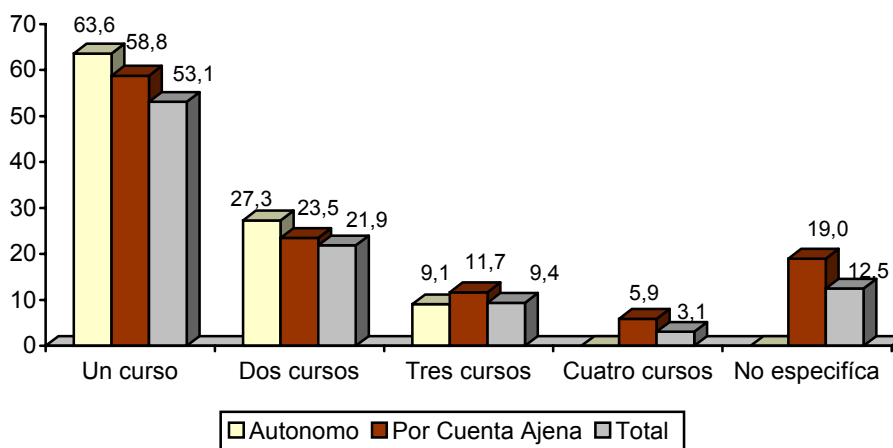


Entre quienes sí realizaron algún curso antes de comenzar a teletrabajar, la mayoría siguió un solo curso (53%), aunque dos de cada diez participaron en dos cursos e incluso un 3% llegó a seguir cuatro cursos. A pesar de que, debido al superior índice de no respuestas de los trabajadores por cuenta ajena, no resulta definitivo afirmarlo, sí parece que este colectivo no sólo ha realizado formación con más frecuencia, sino que también ha seguido más cursos.

Número de cursos de formación previa, por género (%)



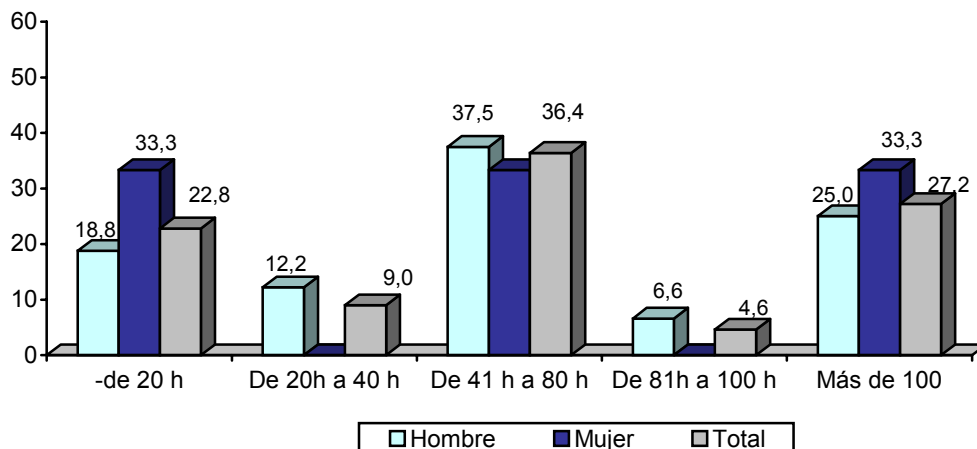
Número de cursos de formación previa, por régimen de la Seguridad Social (%)



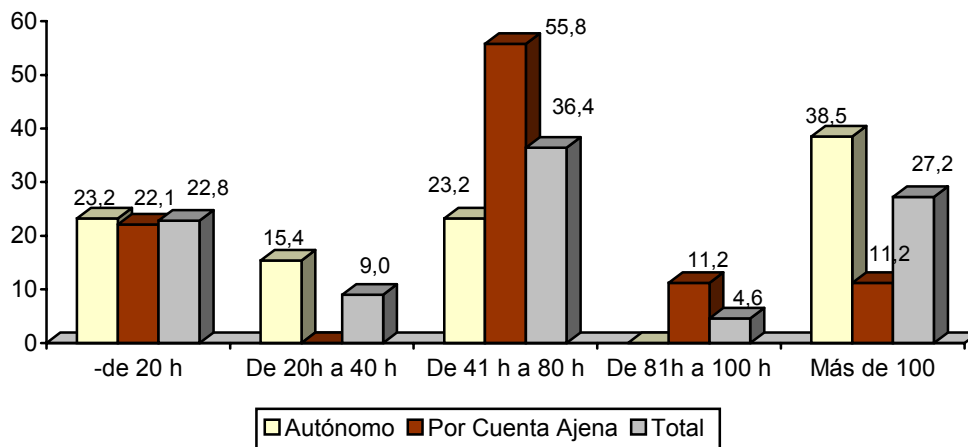
La **duración media** de los cursos de iniciación al teletrabajo no es muy elevada¹⁸: el 36,4% ha oscilado entre las 40 y las 80 horas, y sólo en el 27,2% de los casos la formación ha superado las 100 horas (si se tienen en cuenta únicamente a quienes han cuantificado la duración del curso, algo menos de tres de cada diez cursos superan este número de horas). Entre los trabajadores por cuenta ajena la tendencia a recibir formación de corta duración es ligeramente superior: únicamente el 11,2% de los cursos seguidos por este colectivo han tenido una duración superior a las 100 horas. Entre los autónomos, esta proporción se eleva al 38,5%.

¹⁸ Debe tenerse en cuenta que la formación continua se basa en acciones formativas de corta duración. Así, por ejemplo, las acciones financiadas por la Fundación Tripartita/FORCEM han registrado duraciones medias en torno a las 40 horas por participante.

Duración de cursos de iniciación, por género (%)

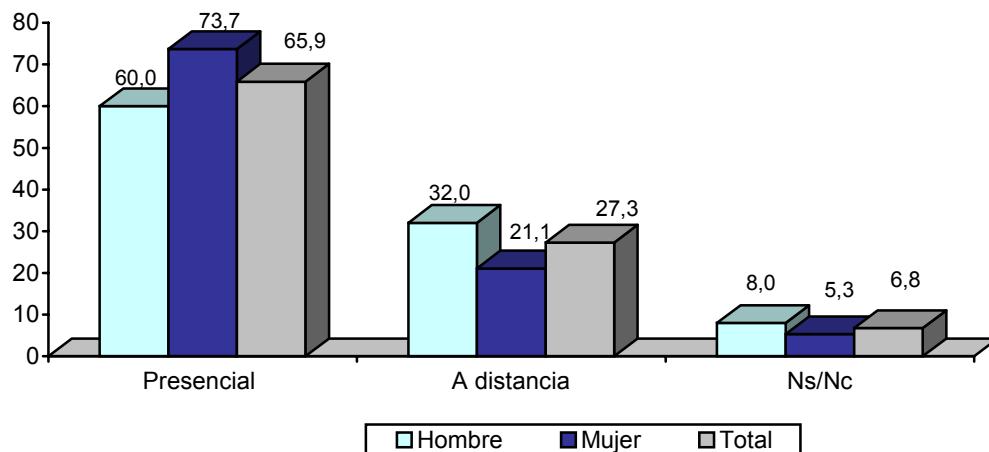


Duración de cursos de iniciación, por régimen de la Seguridad Social (%)

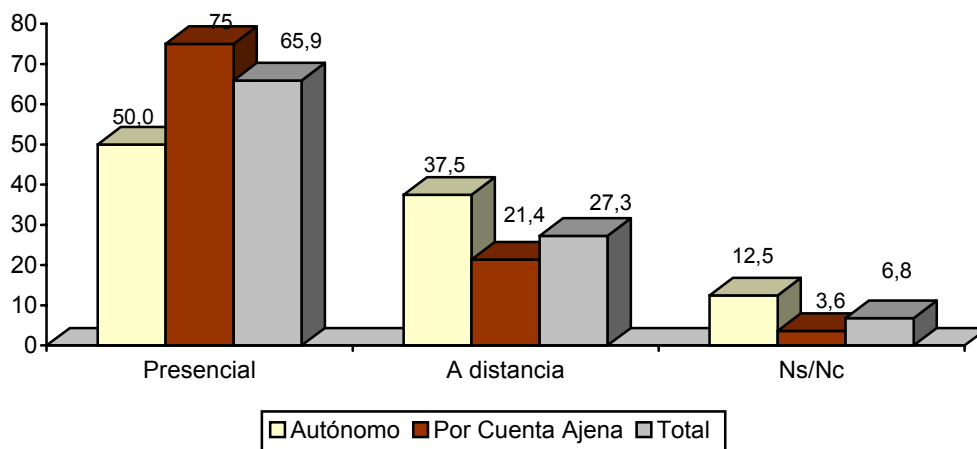


La **modalidad** de estos cursos ha sido básicamente presencial -prácticamente duplican el número de los cursos a distancia-, siendo algo más frecuente esta modalidad en la formación que han seguido las mujeres. Resulta también más habitual que la formación se haya recibido de modo presencial cuando los teletrabajadores trabajan por cuenta ajena (tres de cada cuatro cursos seguidos por este colectivo se han realizado de este modo).

Modalidad de cursos de iniciación, por género (%)



Modalidad de cursos de iniciación, por régimen de la Seguridad Social (%)

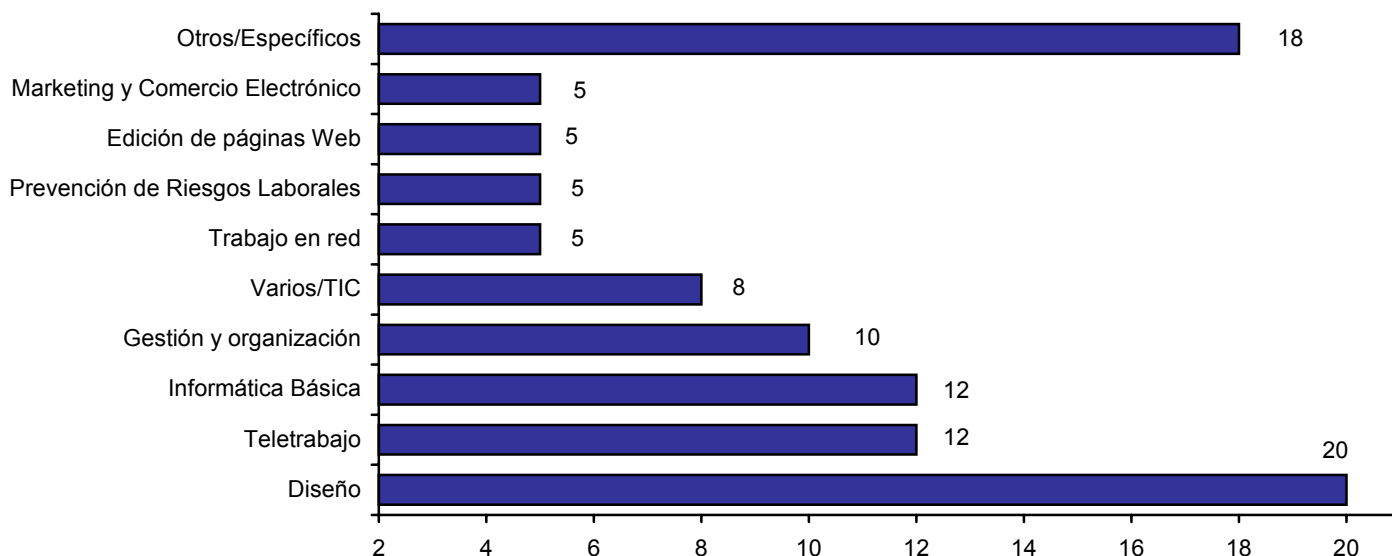


Los cursos realizados por los trabajadores por cuenta ajena han sido impartidos, en algo menos de la mitad de los casos analizados, en la propia empresa. En cuanto a **los contenidos desarrollados** en estos cursos, los más frecuentes son:

- **Diseño (20%)**: los cursos presentan una notable variación en cuanto a su duración (entre 15 y 600 horas), aunque tienden a ser notablemente largos en comparación con el resto de la formación. La modalidad predominante es la presencial, aunque un 25% han sido impartidos a distancia. También es mayoritaria la impartición por entidades externas.

- **Teletrabajo** -en general, identificada como formación para el teletrabajo- (12%): la mayoría oscila entre las 40 horas y las 50 horas, aunque en algún caso la duración ha sido claramente inferior (9 horas). La modalidad de impartición no se encuentra tan definida, habiéndose realizado una proporción similar de cursos a distancia y presencial. Toda la formación ha sido impartida por entidades externas (en ningún caso en la empresa del teletrabajador).
- **Informática básica** –incluyendo cursos más generales y otros de aplicaciones específicas- (12%): la formación, de carácter básicamente presencial, se ha impartido en buena parte de los casos por la propia empresa.
- **Gestión y organización** -creación de empresas, gestión, organización de equipos, etc.- (10%): la diversidad constituye también la pauta de estos cursos, que van de las 60 a las 120 horas, se imparten por entidades externas y utilizan tanto la modalidad a distancia como la presencial.
- **Varios / TIC** (8%): incluyen diversas áreas formativas como Internet, creación de páginas web, formación en bases de datos, frontpage, etc. En modalidad básicamente presencial, incluye algún curso de larga duración (más de 300 horas).
- **Trabajo en red** (5%): cursos impartidos básicamente a distancia y con una duración media en torno a las 30 horas (entidad externa).
- **Prevención de riesgos laborales** (5%): impartidos tanto en modalidad presencial como a distancia, por entidades externas a la empresa.
- **Edición de páginas web** (5%): con una duración media en torno a las 40 horas, los cursos se han desarrollado con carácter presencial.
- **Marketing y comercio electrónico** (5%): impartidos en modalidad presencial y con una duración media en torno a las 55 horas.
- **Otros/Específicos** -traducción, tutoría a distancia, delineación en construcción, plataforma de teletrabajo, etc.- (18%): comprenden una gran variedad de contenidos y su duración varía desde las tres horas (plataforma de teletrabajo de la empresa) hasta las 250 horas de un curso de traducción.

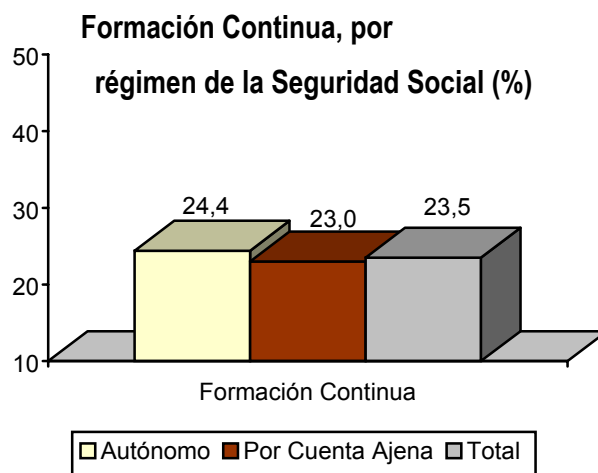
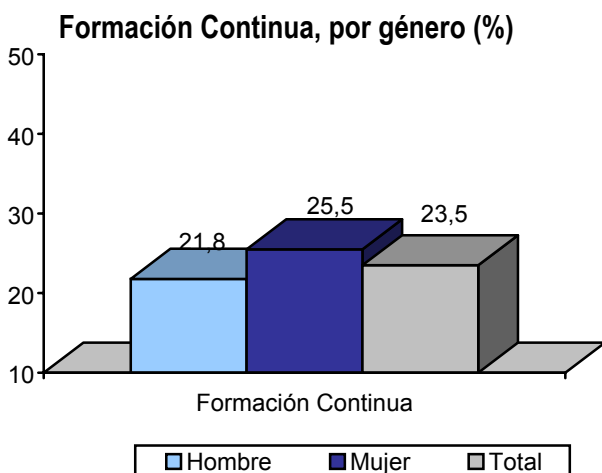
Contenidos desarrollados en los cursos de iniciación



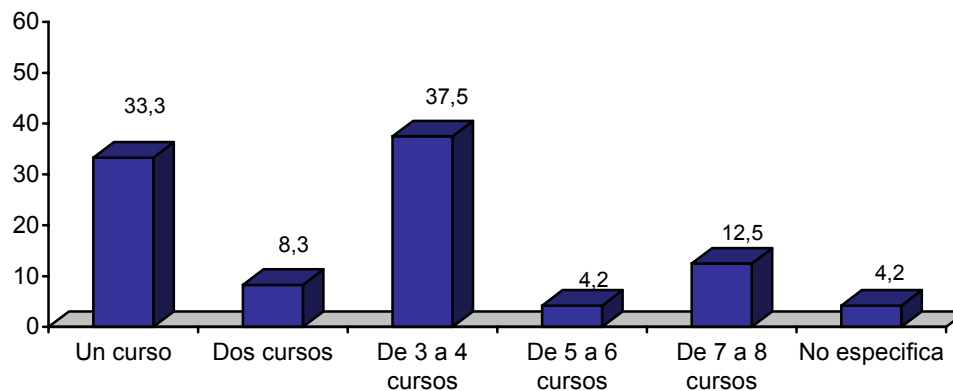
Formación continua en teletrabajo

Una vez iniciada la actividad como teletrabajadores, nuevamente el número de quienes han seguido **formación** para adaptar sus competencias **en el ámbito del teletrabajo** ha sido muy reducido (23,5%). Las diferencias entre géneros, así como en función del régimen de seguridad social, son muy limitadas.

En este caso, quienes sí han seguido cursos relacionados con su actividad como teletrabajadores tienden a haber participado en más de un curso: el 37,5% ha seguido entre 3 y 4 cursos, e incluso algunos han realizado más de 7 cursos (12,5%)



Número de cursos de Formación Continua (%)



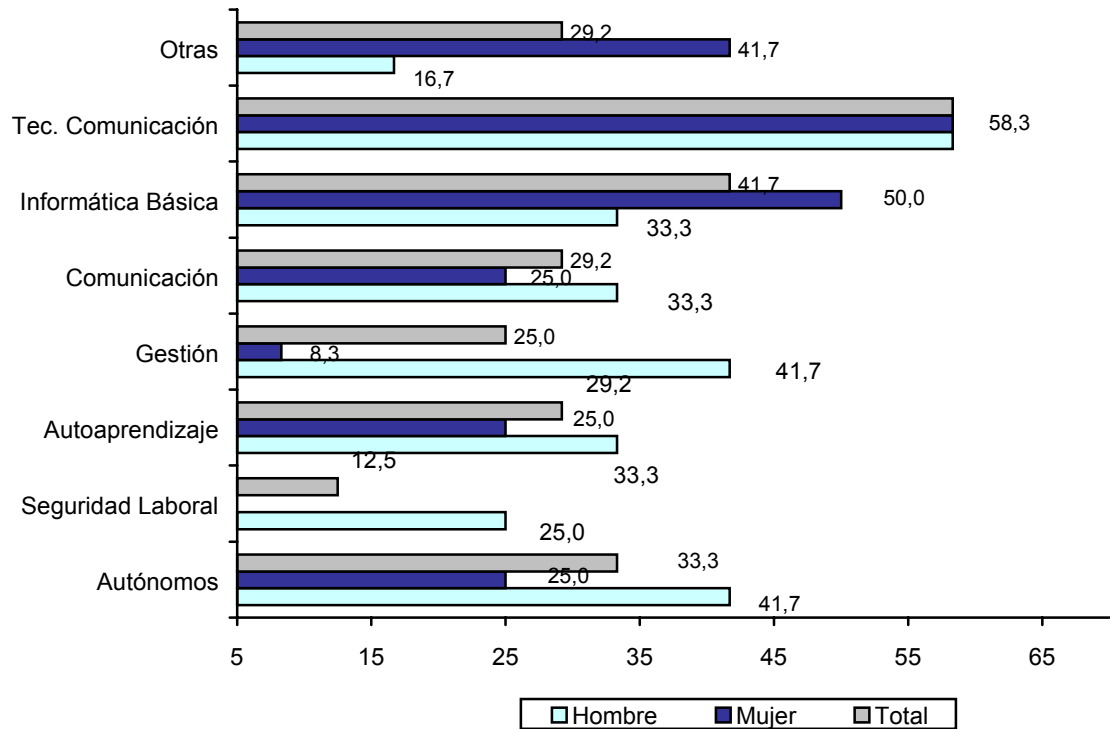
El **área de formación** más frecuentemente desarrollada ha sido la relacionada con las **Tecnologías de la Comunicación**: casi seis de cada diez teletrabajadores que han seguido algún curso lo han hecho sobre temas relacionados con Internet, navegación, correo electrónico, transferencia de ficheros, etc. Ambos géneros han coincidido en el interés por este ámbito formativo, que parece haber encontrado una mayor demanda entre los trabajadores autónomos (70%).

También la **Informática Básica** ha concentrado el interés de los teletrabajadores: el 42% de quienes han recibido formación lo ha hecho en este área. Mujeres y autónomos parecen haber seguido en una proporción superior este tipo de cursos.

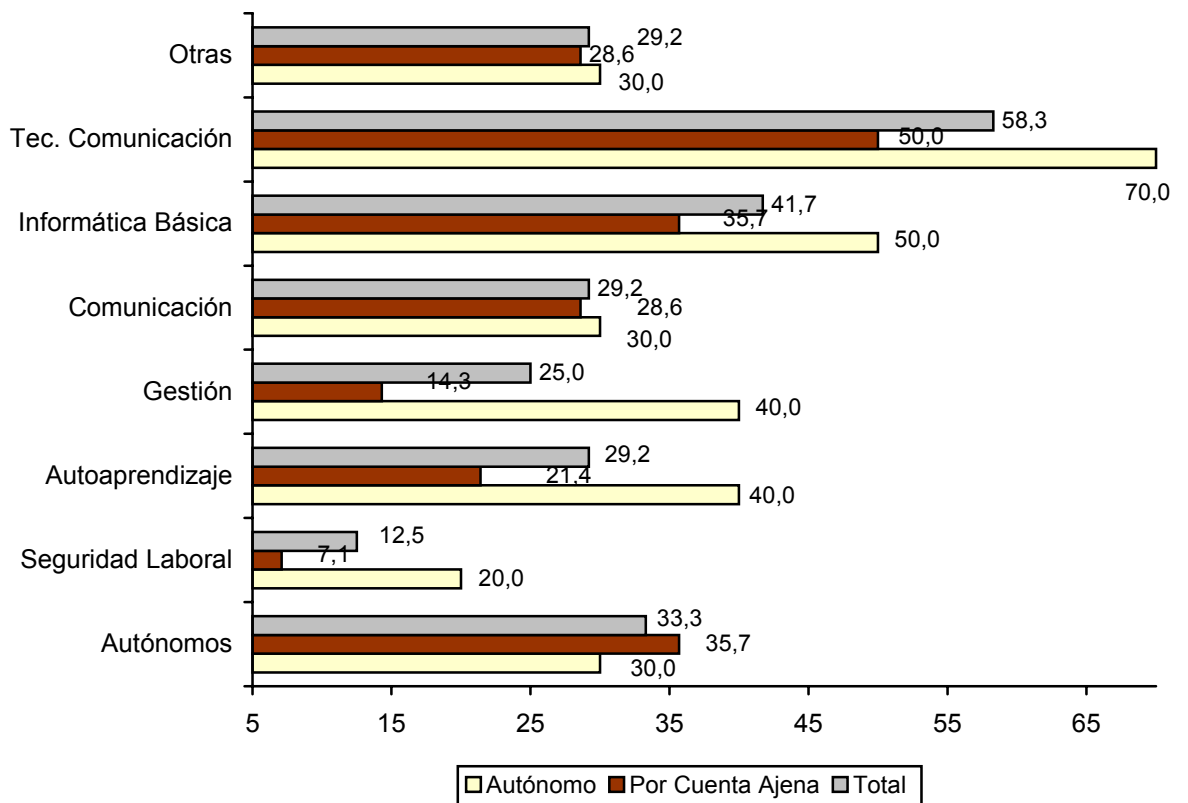
Los aspectos relacionados con la **gestión de micro-empresas** y específicos de autónomos han sido abordados en la formación recibida por uno de cada tres teletrabajadores con formación “continua”. En este ámbito, los hombres han seguido con mayor frecuencia este tipo de formación.

El **área menos frecuentemente señalada ha sido el de Seguridad Laboral** (12,5%), que ha sido seguida únicamente por hombres y, de forma mayoritaria, por teletrabajadores autónomos.

Áreas desarrolladas en Formación Continua, por género (%)

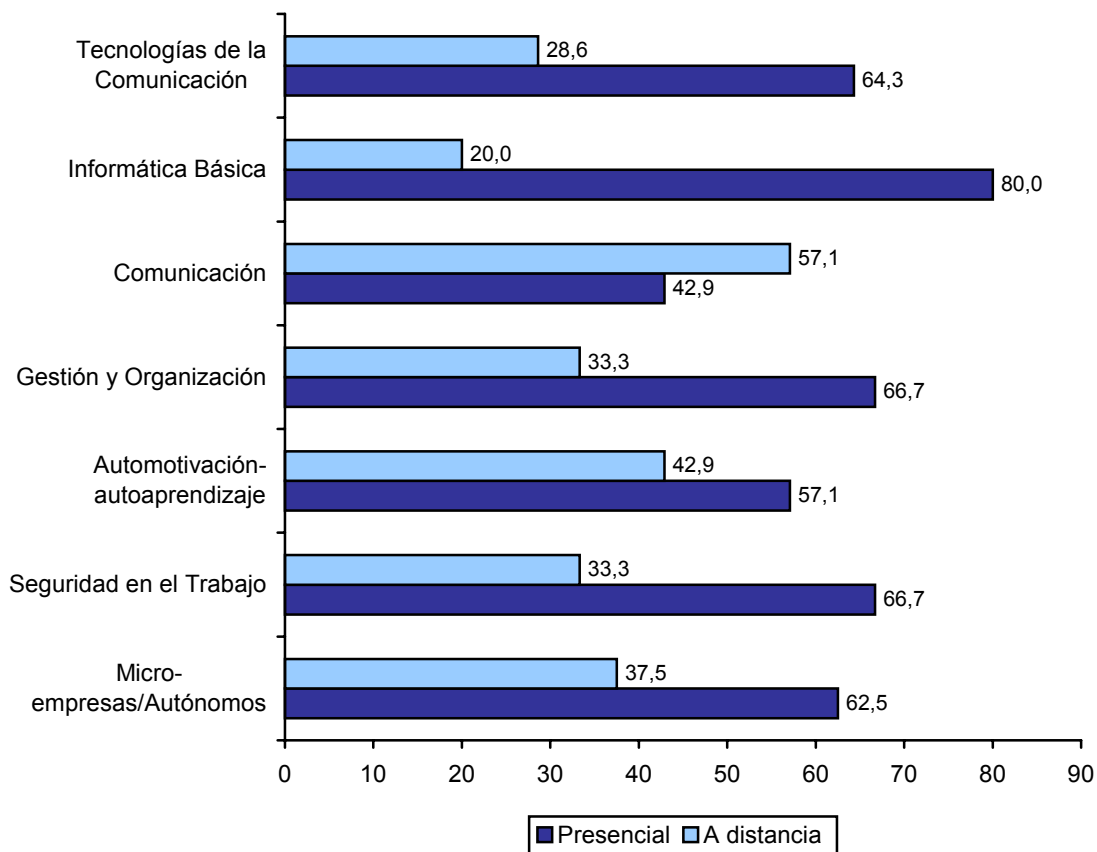


Áreas desarrolladas en Formación Continua, por Régimen de la Seguridad Social (%)



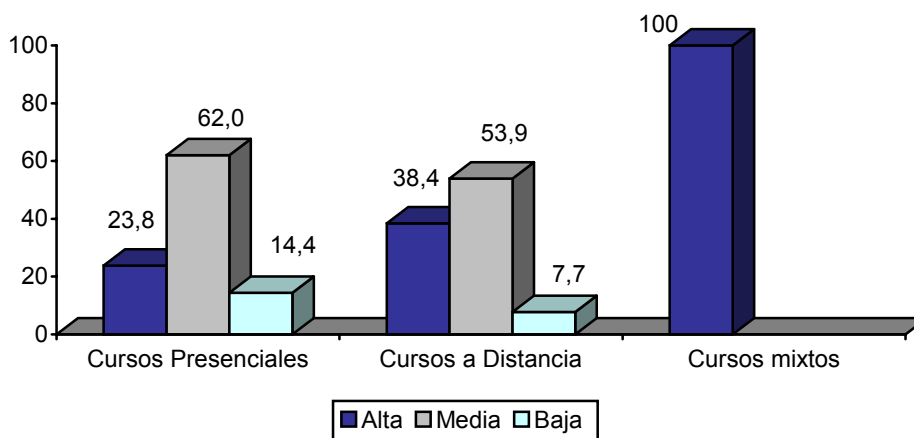
Los cursos seguidos han tenido básicamente un **carácter presencial**, aunque cabe señalar algunas diferencias entre ellos: entre los impartidos en relación con la Informática Básica, Seguridad Laboral, Gestión y Organización, Tecnologías de la Comunicación y Gestión de empresas (normativa laboral, fiscal, marketing), al menos dos de cada tres cursos han sido presenciales. Los cursos relacionados con el autoaprendizaje y la autoformación se encuentran algo más equilibrados, aunque sigue predominando la modalidad presencial (57,1%). Sólo en el ámbito de la Comunicación (relaciones trabajo en equipo/en red...) se produce la situación contraria: son mayoría los cursos en modalidad a distancia. También se puede destacar una mayor frecuencia en la participación en cursos presenciales de las mujeres y los trabajadores por cuenta ajena.

Modalidad de la Formación Continua (%)



Respecto a la **calidad de los cursos** seguidos, aunque han sido muchos los teletrabajadores que no tenían formado un juicio definido al respecto, cabe destacar que la valoración más frecuente, tanto en modalidad presencial como a distancia, es la “media”. Teniendo en cuenta que las valoraciones han sido menos frecuentes en la formación a distancia, se puede sin embargo señalar que quienes sí han valorado estos cursos lo han hecho de forma algo más positiva que los presenciales. Las escasas opiniones emitidas sobre los cursos que combinan ambas modalidades son altamente positivas.

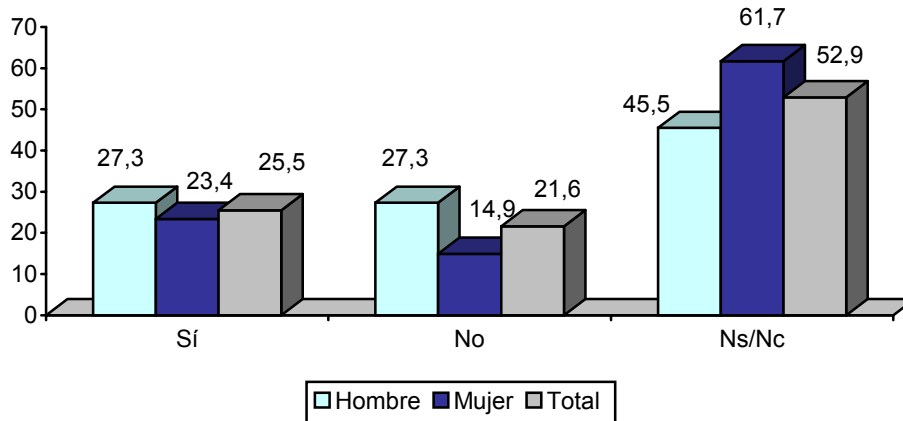
Calidad de los cursos (%)



Autoformación

Uno de cada cuatro teletrabajadores busca formarse a través de manuales, guías o cursos gratuitos, que en muchas ocasiones se descargan de la red. Esta **autoformación** es ligeramente más frecuente entre los trabajadores por cuenta ajena. Aunque su número no es muy elevado, se trata de teletrabajadores muy activos, interesados principalmente en el ámbito de las Nuevas Tecnologías, que realizan búsquedas en Internet para mantenerse actualizados sobre la propia Red, acceden a manuales de diferentes programas -desde Office a Diseño gráfico-, actualizaciones de los equipamientos, etc.

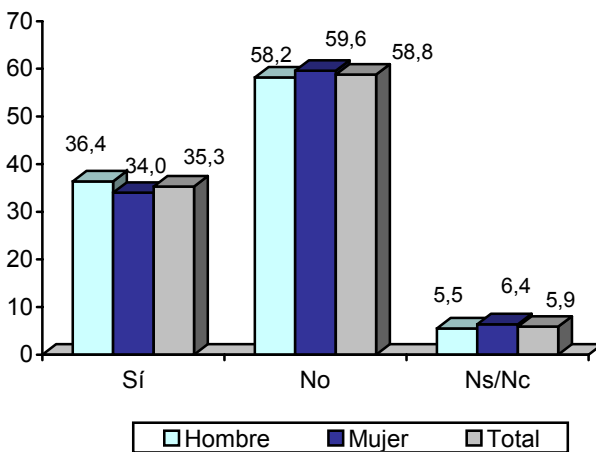
Autoformación, por género (%)



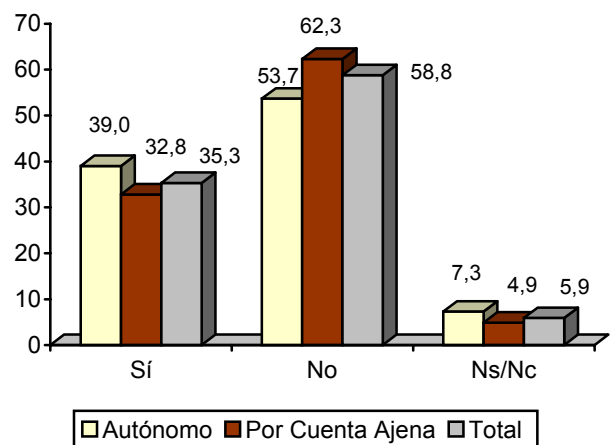
Necesidades formativas

El 35,3% de los teletrabajadores cree que **necesita algún tipo de formación** para desarrollar adecuadamente su actividad como teletrabajador. No se registran divergencias significativas en función del género, aunque los autónomos parecen identificar más carencias en este ámbito (así lo señalan cuatro de cada diez teletrabajadores en este régimen), si bien las diferencias respecto a los trabajadores por cuenta ajena no son muy elevadas.

Necesidad formativa, por género (%)



Necesidad formativa, por régimen de la Seguridad Social (%)



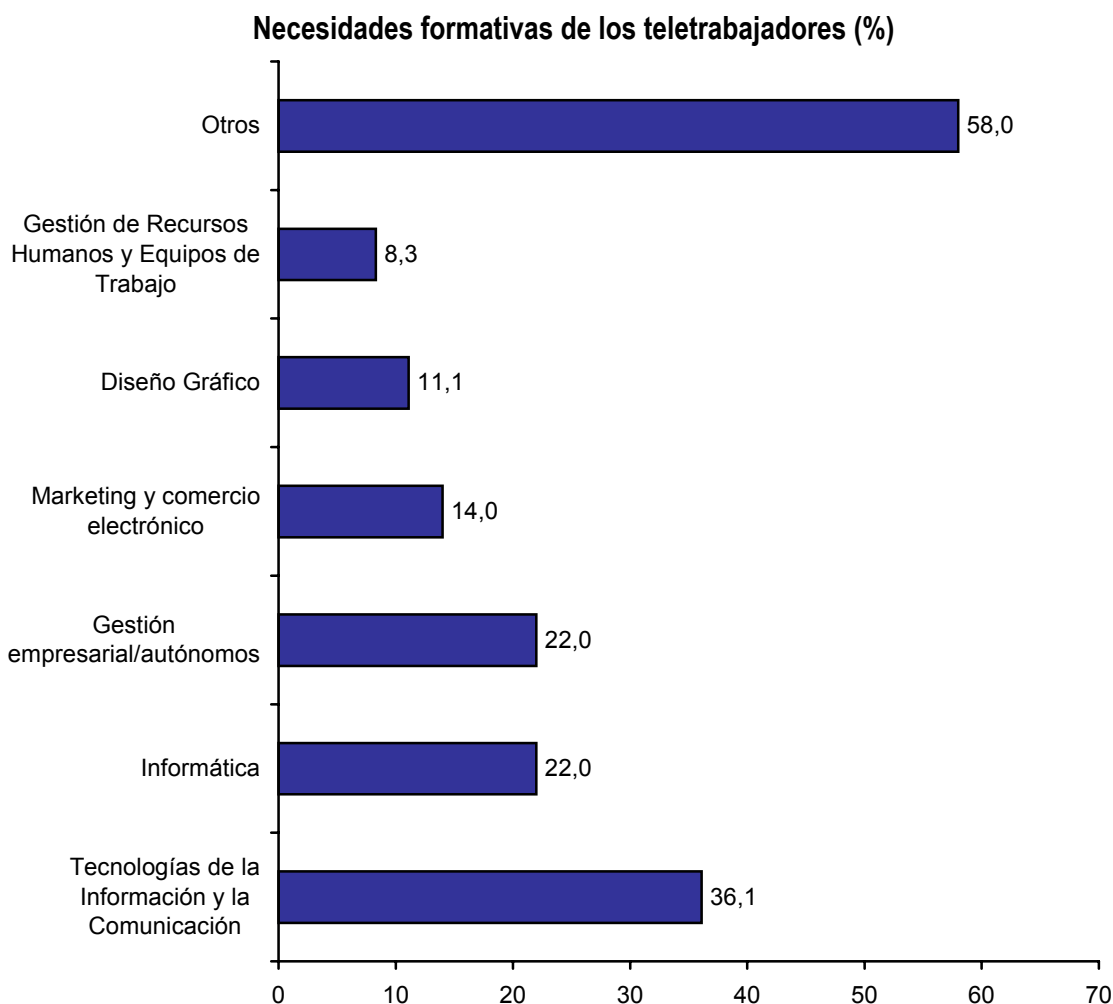
Resulta de interés señalar que, de estos teletrabajadores, algo menos de la mitad no han seguido previamente ningún curso relacionado con el teletrabajo, ni al iniciar su actividad ni con posterioridad. Por el contrario, casi un 14% ha recibido formación, tanto al principio de su trabajo “a distancia” como durante el desarrollo del mismo, y algo más de cuatro de cada diez han seguido anteriormente algún curso. Se manifiesta así una mayor propensión a formarse por parte de quienes han recibido previamente algún tipo de formación.

Al analizar la **identificación de las necesidades formativas** de los teletrabajadores, el dato más relevante es la variedad de áreas formativas que plantea cada teletrabajador. Es decir, cada teletrabajador selecciona, de las diferentes áreas -aunque algunas son específicas, muchas de ellas se corresponden con los ámbitos más comúnmente relacionados con el teletrabajo-, aquéllas que complementan su perfil y sus intereses. Así, llevan a cabo el diseño de itinerarios propios y diferenciados -normalmente combinando varias áreas¹⁹-, fundamentalmente en torno a los siguientes ámbitos formativos:

- **Las Tecnologías de la Información y la Comunicación:** identificadas de forma genérica o específica (administración de redes y servidores, redes, TIC, integración de bases de datos en Internet, etc.) constituyen el ámbito más destacado de interés formativo de los teletrabajadores (36,1% -12,6% del total de teletrabajadores encuestados-), debiendo considerarse de forma específica el diseño de **páginas web**, que resulta demandado por el 16% de quienes requieren formación
- **Informática:** el 22% de quienes demandan formación (8% de la muestra) están interesados en seguir formación relacionada con la informática (Office, nuevos programas y aplicaciones... o mantenimiento de equipos)
- **Gestión empresarial/autónomos:** los aspectos relacionados con impuestos, derecho laboral, gestión comercial, contabilidad, etc. suponen también otra gran área de interés formativo para los teletrabajadores (22%)
- **Marketing y comercio electrónico:** de forma específica -dado que algunos teletrabajadores lo incluyen en la gestión de una microempresa, o de una actividad empresarial- el 14% de quienes están interesados en recibir formación desearían que ésta les permitiera fortalecer sus competencias en el ámbito del marketing, las ventas y el comercio electrónico

¹⁹ Cada teletrabajador solicita, de media, 1,72 “cursos”, aunque debe tenerse en cuenta que los ámbitos formativos identificados son muy diferentes y abarcan desde áreas genéricas a “cursos” específicos.

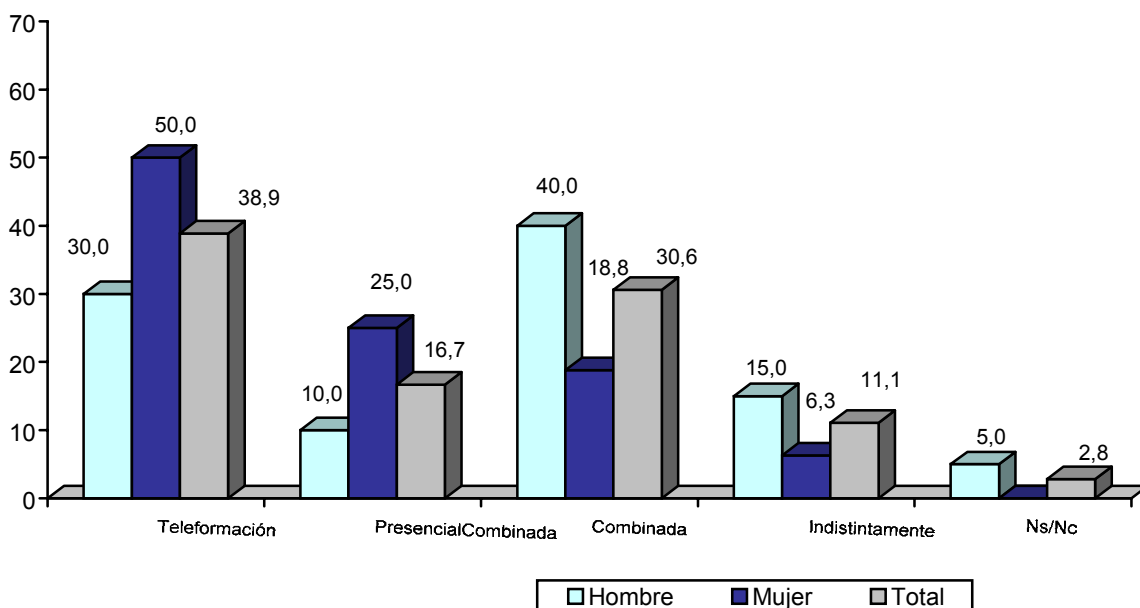
- **Diseño gráfico:** aunque puede considerarse como un ámbito específico de desarrollo de una profesión, la importancia del diseño gráfico en las actividades relacionadas con las Nuevas Tecnologías lleva a identificar también este área como de interés para un número significativo de teletrabajadores (11,1% de quienes han señalado algún ámbito formativo)
- **Gestión de Recursos Humanos y Equipos de Trabajo:** aunque el número de teletrabajadores que requieren formación en este ámbito es más reducido (8,3%), supone también un área formativa relevante
- **Otros:** se han registrado igualmente una serie de demandas formativas relacionadas con diferentes ámbitos: idiomas, traducción, presentación de proyectos, pedagogía, autoaprendizaje, etc. (58%)



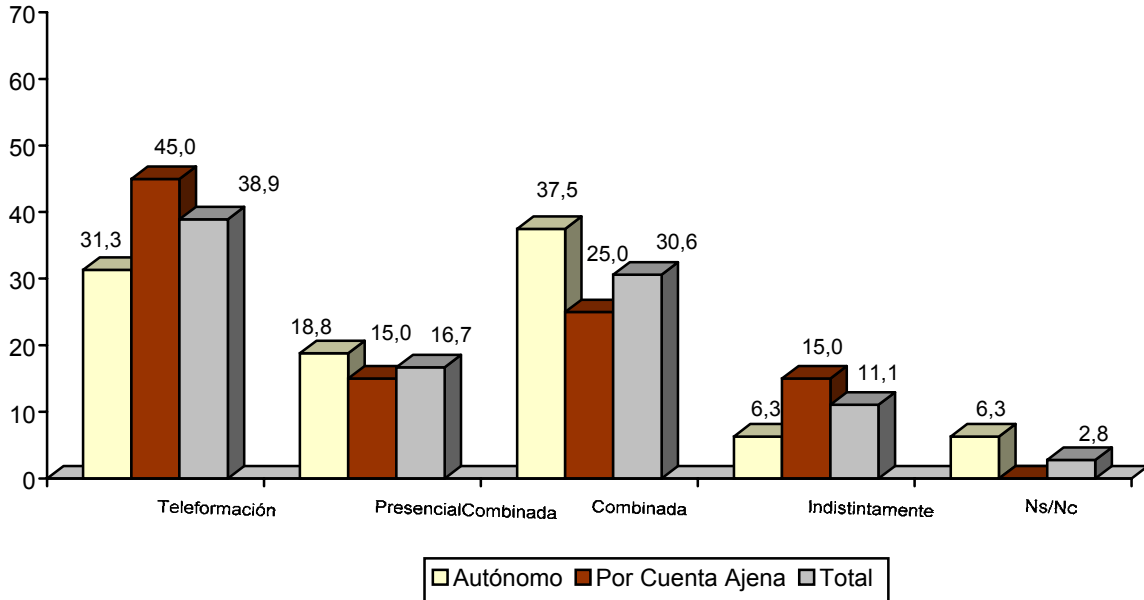
La **modalidad de formación preferida** para la realización de estos cursos es la teleformación (38,9%), aunque hay un 16,7% de teletrabajadores que optan por la formación presencial. Para tres de cada diez es preferible combinar ambas modalidades, superando el 10% quienes no tienen un posicionamiento definido a este respecto.

Las mujeres parecen registrar una opinión más marcada, tanto favorable a la teleformación (50%) como a la formación presencial (25%); los trabajadores por cuenta ajena parecen inclinarse en mayor medida por la teleformación (45%); mientras que para los autónomos la opción más favorable es la que combina ambas modalidades (37,5%).

Modalidad de la formación, por género (%)



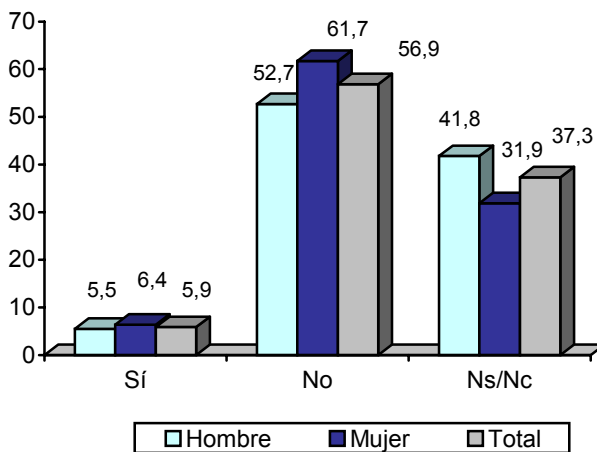
Modalidad de la formación, por régimen de la Seguridad Social (%)



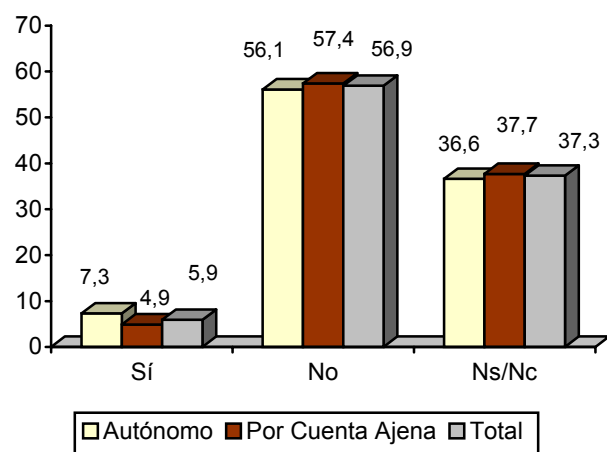
Participación en Diagnósticos

El número de teletrabajadores que ha participado en **diagnósticos formativos** realizados por las empresas y/o las asociaciones (sectoriales...) es muy reducido: no llega al 6%. En este campo, las diferencias registradas en función del género son limitadas, siendo algo más relevantes las referidas a los trabajadores autónomos, con una participación ligeramente superior (7,3%). Esta ha tenido lugar, fundamentalmente, a través de encuestas o tests.

Participación en diagnósticos, por género (%)



Participación en diagnósticos por régimen de la Seguridad Social (%)



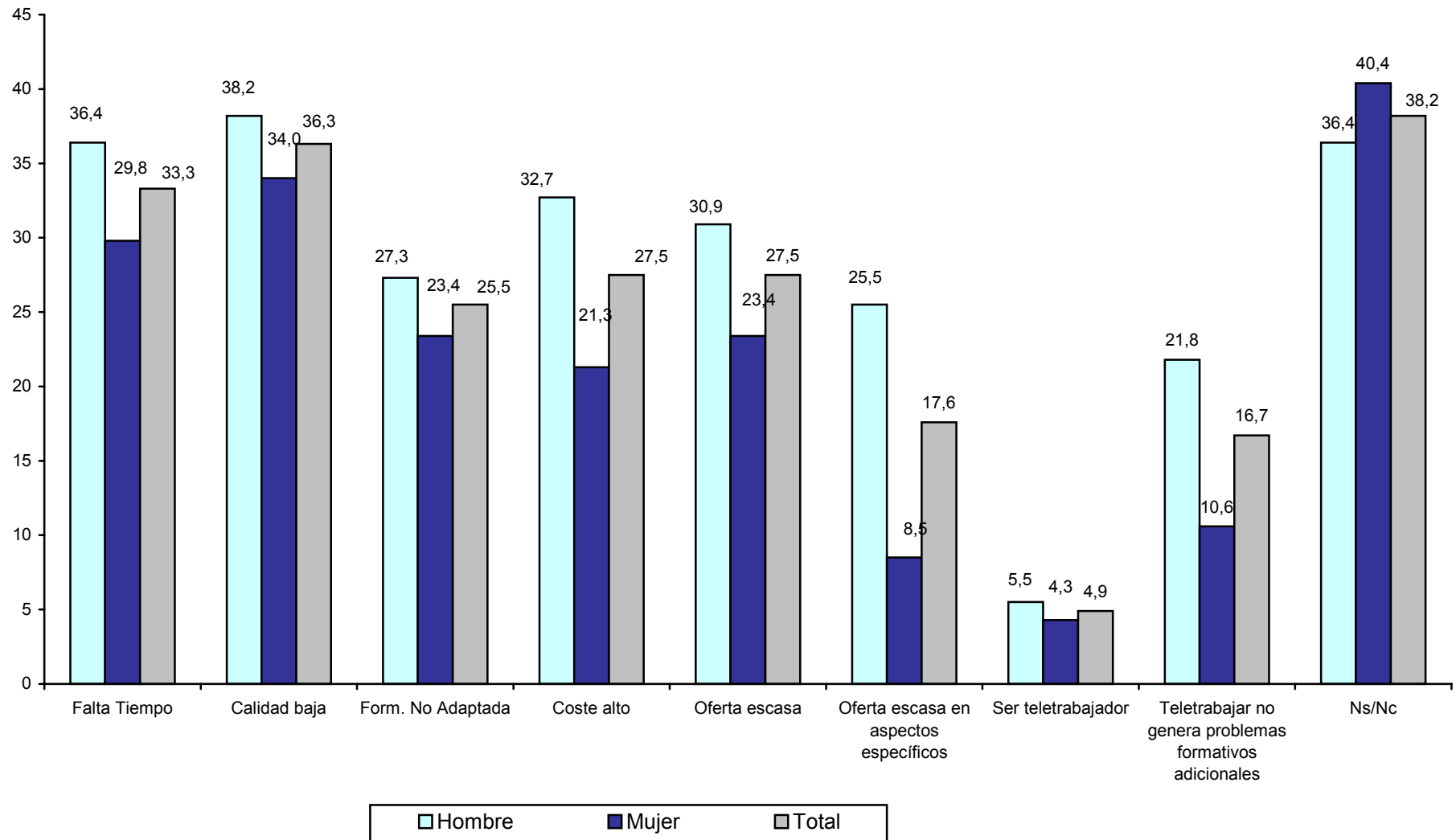
Acceso a la formación

Respecto a sus **dificultades para acceder a formación**, resulta muy relevante el hecho de que el obstáculo principal sea la baja calidad de la oferta formativa para teletrabajadores (36,3%), superando incluso a la falta de tiempo, factor clave en la mayoría de los cuestionarios de este tipo realizados a los trabajadores (el tiempo es la principal limitación para uno de cada tres teletrabajadores).

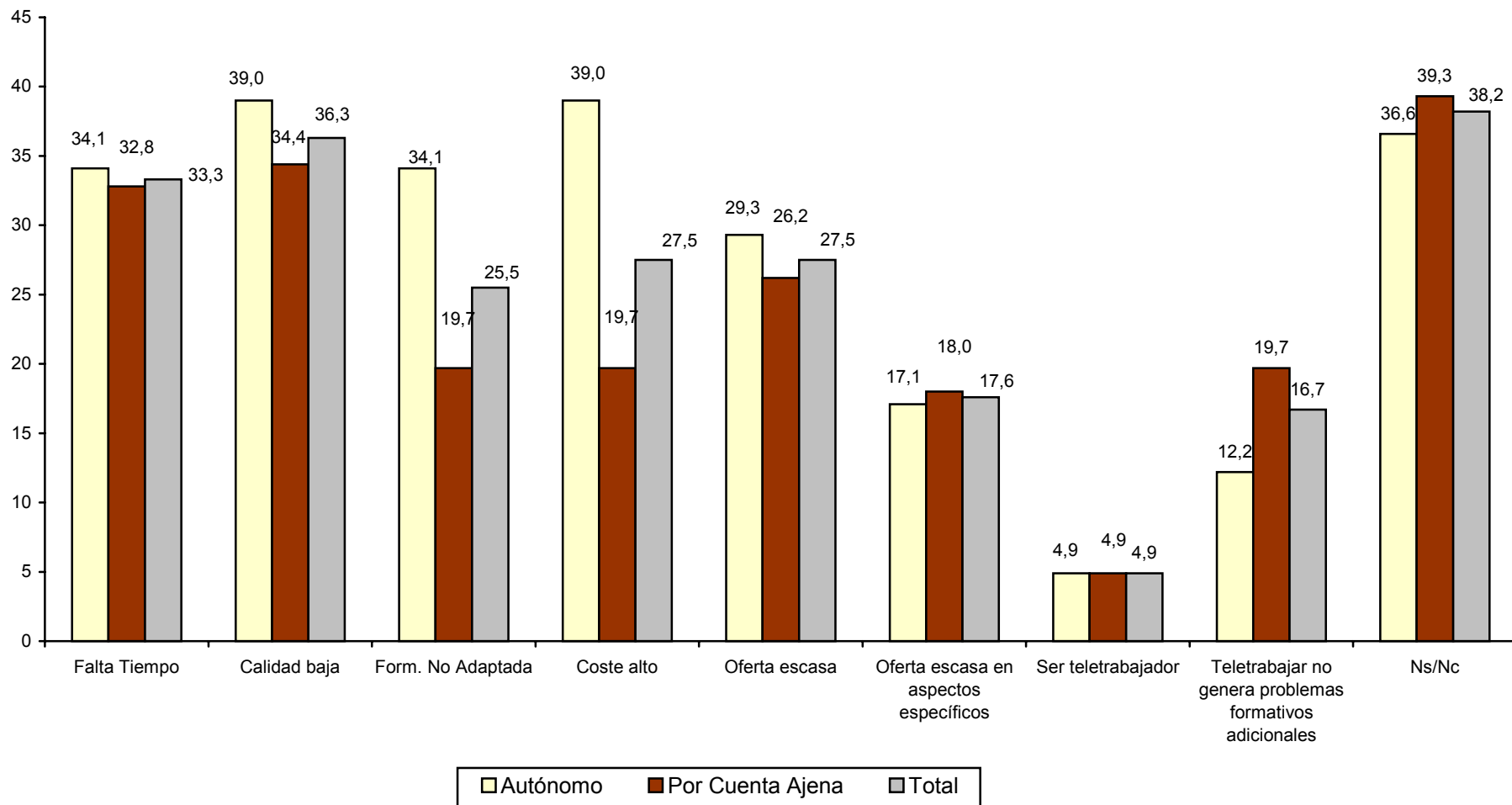
El elevado coste de la oferta es el tercer obstáculo más frecuentemente señalado al acceso de los teletrabajadores a la formación (27,5%), al mismo nivel que la consideración de que la oferta de cursos es, en general, reducida (27,5%). Para uno de cada cuatro teletrabajadores, el problema es que la oferta no se halla adaptada a sus necesidades específicas. Los hombres presentan una tendencia algo superior a señalar la falta de calidad de la oferta como razón principal, y a aducir la falta de tiempo, aunque ambos motivos ocupan también el primer y segundo puesto en el ranking de dificultades de las mujeres teletrabajadoras.

Cabe también destacar que, mientras que para los trabajadores autónomos el coste de la formación es un factor de igual importancia que la falta de calidad de los cursos, para los teletrabajadores por cuenta ajena la limitada calidad de la formación es un factor claramente más relevante, seguido de la falta de tiempo. La proporción de trabajadores de este colectivo que apuntan el coste de la formación resulta prácticamente la mitad que en el caso de los trabajadores autónomos.

Valoración del acceso a la formación, por género (%)



Valoración del acceso a la formación, por régimen de la Seguridad Social (%)

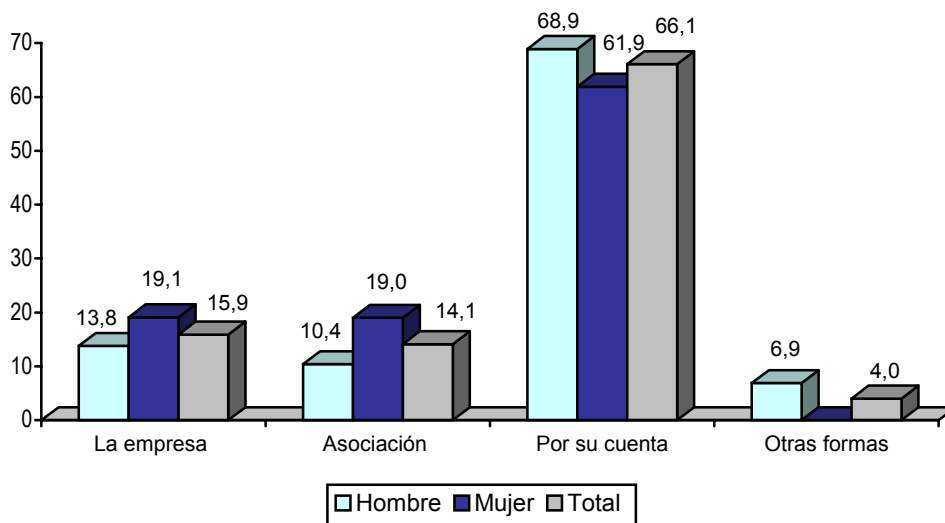


Fuentes de información

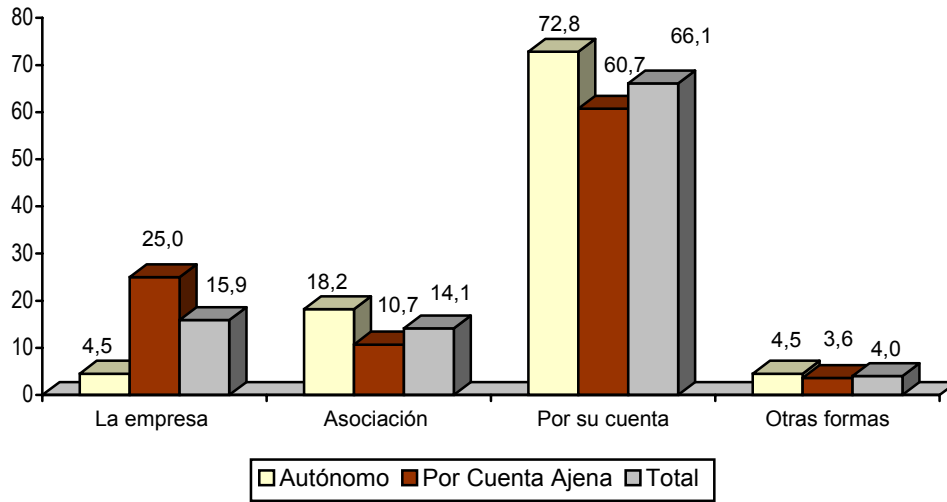
La principal **fuerza de información** de los teletrabajadores **en relación con la formación** procede de las búsquedas que ellos mismos realizan: así lo señalan dos de cada tres teletrabajadores que se interesan por la formación. La propia empresa/asociación sólo sirve de referente para el 15,9%, proporción similar a la de quienes utilizan la información procedente de alguna asociación de teletrabajo (14%).

Los hombres presentan una tendencia algo superior a realizar su propia búsqueda, mientras las mujeres utilizan más como referente a las empresas y asociaciones, aunque las diferencias no son muy elevadas. Por otra parte, uno de cada cuatro teletrabajadores por cuenta ajena utiliza la información procedente de la empresa en la que trabaja, mientras que algo más de siete de cada diez autónomos prefieren recurrir a sus propias fuentes a la hora de informarse sobre la formación.

Fuente de información sobre cursos de formación, por género (%)



Fuente de información sobre cursos de formación, por régimen de la S. Social (%)



cidec

Avda. de la Libertad 17-19 • 20004 Donostia-San Sebastián
Tel: (+34) 943 42 32 61 • Fax: (+34) 943 42 61 56 • E-mail: info@cidec.net • www.cidec.net