

Centro Extremeño de Tecnologías Avanzadas CETA CIEMAT y FUNDECYT-PCTEX

2013



Estado del Arte del Teletrabajo en Extremadura

Estudio sobre el potencial e impacto
de HUBS de Teletrabajo en Extremadura

Editado por FUNDECYT-PCTEX Y CETA-CIEMAT

Recopilación de datos y elaboración de contenidos:

Anto Recio, Pilar Javato, Montse Hernández, Rosa Méndez

Supervisión de la edición: Guillermo Díaz, Carmen Martín

Diseño: Antonio Núñez

Septiembre 2013 © Algunos derechos reservados. No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	1
PERSPECTIVA DEL ESTADO DEL ARTE	10
METODOLOGÍA DEL ESTUDIO	15
CONCEPTO Y MODALIDADES DE TELETRABAJO	17
SITUACIÓN ACTUAL DEL TELETRABAJO.....	27
INCIDENCIA DEL TELETRABAJO EN EL MUNDO	27
INCIDENCIA DEL TELETRABAJO EN EUROPA	32
INCIDENCIA DEL TELETRABAJO EN ESPAÑA.....	34
INCIDENCIA DEL TELETRABAJO EN EXTREMADURA.....	40
ANÁLISIS DE VARIABLES DE ÍNDOLE ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL	48
VARIABLE ECONÓMICA	50
VARIABLE SOCIAL	64
VARIABLE MEDIOAMBIENTAL	78
BARRERAS Y FACTORES DE ÉXITO.....	84
HABILIDADES Y COMPETENCIAS PARA TELETRABAJAR	90
ANÁLISIS DE LEGISLACIÓN Y NORMATIVA	102
EL TELETRABAJO EN EUROPA Y EN EL MUNDO	102
EL TELETRABAJO EN ESPAÑA	107
EL TELETRABAJO EN EXTREMADURA	112
ESTUDIOS Y ARTICULOS DE INTERÉS	115
EXPERIENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS	122
EXPERIENCIAS EN EUROPA	122
EXPERIENCIAS EN ESPAÑA	129
EXPERIENCIAS EN OTRAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS.....	140
EXPERIENCIAS EN EXTREMADURA.....	143
METODOLOGÍAS DE IMPLANTACIÓN: guías en materia de teletrabajo	145
HERRAMIENTAS Y SOLUCIONES TIC PARA EL TELETRABAJO.....	149
HUB, COWORKING Y WORKHUB	158
¿QUÉ ES UN WORKHUB?	162

RESUMEN EJECUTIVO

Combinación de factores que ayuda al progreso del teletrabajo:

la facilidad, en términos económicos para acceder a internet,

el incremento de precio de los combustibles

y la tendencia de las empresas a proporcionar soluciones para conseguir equilibrio en la vida laboral, personal y familiar.

El **Estado del arte del Teletrabajo en Extremadura** Pretende ser un documento recopilatorio de numerosas fuentes internacionales y nacionales con el objetivo de analizar las potencialidades del teletrabajo desde una triple variable, económica, social y medioambiental, en línea con la Estrategia 2020, así como visibilizar experiencias y buenas prácticas en la modalidad de oficinas híbridas o “**work hubs**”, con la finalidad de explorar sus posibilidades de transferencia a regiones que, como Extremadura, están caracterizadas por contar con una importante fuerza laboral que realiza desplazamientos diarios fuera de la localidad de residencia.

Metodológicamente, se ha realizado un estudio de prospección conceptual tomando como base la bibliografía de estudios, trabajos científicos y artículos de opinión relevantes extraídos de internet en materia de teletrabajo, **experiencias positivas y buenas prácticas**. Por otro lado, se ha llevado a cabo el análisis focalizado del nuevo modelo empresarial de los *workhubs*, incluyendo una caracterización del territorio y las barreras socio-demográficas más significativas a tener en cuenta en el trabajo de campo a desarrollar, para determinar el potencial e impacto que tendría la implantación de hubs de Teletrabajo en Extremadura.

El estudio ha tomado como referente los grandes retos a los que Extremadura se enfrenta en la Estrategia 2020: crecimiento inteligente, integrador y sostenible, en línea con las prioridades clave de la política de cohesión para el período de programación 2014-2020, que financiará aquellas inversiones que tengan el mayor efecto multiplicador en la economía, y en particular, medidas que tengan como objetivo mejorar el equilibrio de la vida profesional y familiar, tales como el teletrabajo.

La elaboración de este documento ha sido realizado por el equipo de FUNDECYT- PCTEX, en colaboración con el CETA- CIEMAT, dentro del acuerdo firmado entre ambas entidades en el marco del proyecto “Infraestructura de Repositorios Digitales sobre GRID”, para el “Estudio sobre el potencial e impacto de hubs de Teletrabajo en Extremadura” y cofinanciado por fondos FEDER.

Para la recopilación de datos, uno de los documentos de referencia que ha sido utilizado, es La **Agenda Digital Española** que, entre sus prioridades contempla impulsar la regulación y adopción del Teletrabajo y el trabajo en movilidad para aumentar la eficiencia y favorecer el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Por su parte, la Agenda Digital de Extremadura, si bien se encuentra en fase de elaboración, es otro de los documentos que han sido tenidos en cuenta para la recopilación de datos.

En un primer apartado recogemos los **conceptos y modalidades del teletrabajo** más actuales, y tomando como referencia la denominación incluida en el Libro Blanco del Teletrabajo en España¹, el Teletrabajo se definiría como **“el conjunto de las Nuevas Formas de Trabajo en las organizaciones, incluyendo, las distintas interpretaciones y modalidades”**.

En relación a la propia definición de Teletrabajo, merece especial atención nuevos modelos empresariales dentro de las modalidades de teletrabajo como son “las oficinas híbridas o **“work hubs”**”.

El término anglosajón **“workhub”** hace referencia a un espacio de trabajo flexible que ofrece un servicio de “oficina cuando sea necesario” a microempresas modernas y trabajadores móviles, incluidos los que trabajan desde casa. Igualmente merecedora de nuestra atención resulta la definición de **Movilidad/ Trabajo en movilidad (Mobile workers)**,² como una forma de organización del trabajo, que consiste en que el teletrabajador decide dónde quiere trabajar, mediante la utilización de medios y soportes tecnológicos, como PC, tablets, smartphones, etc.

El estudio además realiza un análisis panorámico sobre la **situación del teletrabajo** desde una triple perspectiva partiendo inicialmente de su incidencia en el mundo, realizando un balance sobre la situación en España y de forma más específica en la región de Extremadura.

¹ Libro Blanco del teletrabajo en España, 2012.p.16

² Libro Blanco de teletrabajo en España, 2000, p.17

Desde una perspectiva macroeconómica, el teletrabajo está alcanzando unas cotas que hacen que su implantación tenga consecuencias importantes en muchos sectores, actividades y tipos de empresas. Así, en una economía globalizada, puede generarse un incremento de la competencia que puede repercutir, tanto en términos positivos como negativos.

Las economías de diferentes países, pueden verse afectadas con especial relevancia en el desarrollo local, generando el nacimiento de nuevas amenazas y oportunidades. **El teletrabajo por tanto, puede ser un elemento corrector de desequilibrios regionales**, si bien también puede acentuarlos, por lo que una rápida y contundente actuación de las administraciones públicas es vital en este campo.

Según el Status Report on European Telework de la Comisión Europea, 10 millones de europeos “teletrabajan”, cifra que viene a representar el 6% del total de la fuerza de trabajo. Los datos que recopila el Libro Blanco del Teletrabajo en España, reflejan que el 56% de las empresas de la UE con más de 10 empleados ofrecen medidas de flexibilidad a sus empleados³.

El teletrabajo está más arraigado en empresas que poseen varias sedes y se aplica principalmente en grandes empresas, siendo estas las que más predisposición tienen para promover el teletrabajo. En relación a sectores de actividad, algunos parecen estar particularmente involucradas en las prácticas de teletrabajo, tales como las industrias de TICs, las empresas con actividades financieras y de servicios que son las que mayor penetración del teletrabajo muestran.

En España la escasez de datos cuantitativos sobre el teletrabajo son aun evidentes, ya que las estadísticas oficiales proporcionan muy poca información sobre este asunto. Sin embargo, se puede señalar que el tejido empresarial español está compuesto en más de un 94% por pymes, cuyos niveles de incorporación y uso de las TIC se encuentran muy por debajo del que presentan las grandes empresas y lejos de la media que registran el resto de países de la UE.

El análisis de situación en Extremadura pone de manifiesto que no se han

³ El Libro Blanco del Teletrabajo en España. P.27

localizado estudios que reflejen datos de teletrabajo en Extremadura. En este sentido, hemos extraído los datos sobre TIC de estadísticas nacionales desde una perspectiva tanto cuantitativa como cualitativa, para evaluar la incidencia en Extremadura.

Un dato destacable en la región extremeña es el impulso que la Administración autonómica ha dado al teletrabajo mediante el Proyecto Piloto de [DECRETO 127/2012, de 6 de julio](#), por el que se regula la prestación del servicio en la modalidad no presencial, mediante la fórmula del teletrabajo que actualmente se encuentra en ejecución.

El **efecto multiplicador del teletrabajo desde la triple variable económica, social y ambiental** tiene su fundamento en las líneas maestras que la Estrategia 2020 ha definido para sentar las bases del crecimiento inteligente, integrador y sostenible de la Europa del futuro.

Crecimiento inteligente, lo que nosotros hemos considerado “**Variable Económica**”, es el término que está estrechamente relacionado con la mejora de la competitividad, especialmente en las regiones menos desarrolladas, las cuales desde sus Administraciones regionales, deberán centrar la inversión en la capacidad de desarrollo de las empresas, poniendo en marcha prácticas innovadoras e invirtiendo en la formación de sus trabajadores.

La introducción de las tecnologías digitales y el desarrollo de la Sociedad de la Información están impulsando la transformación de la economía y la sociedad hacia un entorno digital que avanza de forma progresiva y se implanta con carácter transversal en todos los sectores de actividad económica.

En línea con la Estrategia Europea, para poder hacer frente a los retos anteriores, la Estrategia española de Ciencia y Tecnología y de innovación 2013-2020 apuesta por desarrollar la economía digital para el crecimiento, la competitividad y la internacionalización de la empresa española, proponiendo, entre otras medidas, revisar la regulación laboral para

Teletrabajo es una particular forma de organización que encaja perfectamente en el modelo productivo y económico que se persigue, al favorecer la flexibilidad de las empresas en la organización del trabajo, incrementar las oportunidades de empleo y fomentar la conciliación entre la vida profesional y la personal y familiar.

favorecer el teletrabajo y el trabajo en movilidad y promover su adopción, en la medida en que el teletrabajo es una particular forma de organización que encaja perfectamente en el modelo productivo y económico que se persigue, al favorecer la flexibilidad de las empresas en la organización del trabajo, incrementar las oportunidades de empleo y fomentar la conciliación entre la vida profesional y la personal y familiar.

El estudio analiza la variable económica desde la perspectiva de la empresa, el trabajador y la sociedad. Entre los beneficios del teletrabajo para la empresa, en este apartado nos hemos detenido en los siguientes: aumento de la productividad en todas las personas; disminución del absentismo laboral; reducción de costes por ahorro en espacios físicos de oficina e insumos; facilidades de contratación de personal cualificado independientemente de su lugar de residencia; trabajo por objetivos, lo cual induce a una mayor racionalización de los horarios; mayores posibilidades de cobertura geográfica; solventar situaciones de baja por imposibilidad temporal de desplazamiento a la oficina; movilidad reducida.

Así mismo, en este apartado hemos enumerado las medidas que el nuevo Marco de financiación 2014-2020 propone para y que pretenden fomentar, impulsar o guiar a la sociedad hacia el uso del teletrabajo por los beneficios que reporta en la sociedad.

Crecimiento integrador

Pretende alcanzar economías con alto nivel de empleo que tenga cohesión social y territorial, reduciendo brechas por razones de género, edad, recursos económicos, discapacidad o por razones geográficas.

Crecimiento integrador, sería lo que para nuestro estado del arte hemos denominado “**Variable Social**”. Este término pretende alcanzar economías con alto nivel de empleo que tenga cohesión social y territorial, reduciendo brechas por razones de género, edad, recursos económicos, discapacidad o por razones geográficas

Desde una variable social, hemos analizado el teletrabajo desde diferentes aspectos:

- 1) Sector emergente generador de empleo
- 2) Por su potencial para aumentar el bienestar de la población
- 3) Disminución del éxodo rural y desarrollo local
- 4) Reducción de costes de desplazamiento
- 5) Inserción de colectivos en riesgo de exclusión
- 6) Conciliación laboral, personal y familiar

Crecimiento sostenible que nos lleva a desarrollar nuestro enfoque bajo la “Variable Medioambiental”. La Estrategia 2020 nos orienta hacia economías que hagan un uso eficaz de los recursos, sea más verde y más competitiva. La cohesión territorial está asociada a la protección y mejora del medioambiente y la incorporación de un enfoque más integrado y territorial en la formulación de políticas.

Desde esta perspectiva, pueden evaluarse **los múltiples los beneficios del teletrabajo en relación al consumo energético, el desgaste de vehículos, elementos urbanísticos, etc.**

Los beneficios asociados a la protección y conservación del medio ambiente relacionados con la implantación del teletrabajo pueden agruparse en tres grandes apartados:

1. **Ahorro de combustible en desplazamientos domicilio- lugar de trabajo-domicilio, la mayor parte de los mismos sobre fuentes de energía no renovables**
2. **Emisiones de gases de efecto invernadero procedentes de las combustiones (CO²) y otros gases como los compuestos orgánicos volátiles (COV's)**
3. **Emisiones de gases tóxicos responsables de formas de contaminación atmosférica en grandes urbes como el smog fotoquímico (SO_x, NO_x y el ozono troposféricos y los hidrocarburos volátiles HC)**

En este apartado además hemos reflejado las nuevas tendencias del denominado “trabajo verde”, “Green TICs” y una nueva utilidad del teletrabajo: preparación para posibles cortes de suministro energético.

El Estado del arte se ha detenido en una recopilación de diferentes clasificaciones sobre las **Ventajas e Inconvenientes** del teletrabajo así como de las principales **capacidades, habilidades** del trabajador para poder desempeñar correctamente el teletrabajo, –ser desarrolladas a distancia.

De igual modo realizamos un análisis de las principales **barreras y factores de éxito** que los diferentes estudios y, en particular el Libro Blanco del Teletrabajo en España, han destacado.

Entre las barreras que dificultan el desarrollo de estos modelos, se encuentran la cultura organizacional, el alto coste inicial de la infraestructura tecnológica, la falta de formación e información acerca de las tecnologías, el peligro de no saber desconectar o posibles problemas de aislamiento. Como factores de éxito llevar a cabo el teletrabajo se han recopilado las conclusiones que el propio Libro Blanco del Teletrabajo recoge para la implantación de un proyecto de teletrabajo, que serán aspectos claves para el éxito de una iniciativa de teletrabajo.

De igual modo hemos recopilado la **legislación** que respecto al teletrabajo existe hoy en día y aquellos documentos que definen aspectos, que directa o indirectamente, están relacionados con el teletrabajo. Asimismo se han plasmado varios modelos de legislación existentes en EEUU, Europa y Latinoamérica ⁴ como posibles referentes para el proceso de adaptación en España.

El teletrabajo no se plantea como un derecho adquirido del trabajador ni como una imposición de la empresa, sino que debe entenderse como resultado de un **consenso de voluntades**. Partiendo de esta base, la fórmula de regular en España se ha planteado a través de los distintos acuerdos de carácter colectivo de aplicación a empresas o grupos de empresas.

Todo esto sin perjuicio del desarrollo de proyectos, en el ámbito de las administraciones públicas de decretos autonómicos de aplicación del teletrabajo en el ámbito de las administraciones públicas en las comunidades de Comunidad de Castilla y León, Castilla-La Mancha, Euskadi y Extremadura.

En otro de los apartados del estudio, se ha recopilado una serie de informes sobre el teletrabajo, entre los que destacamos "**Las 10 nuevas tendencias del teletrabajo**", "**Teleworking and the New Economy**", "El Impacto de

⁴ [Teletrabajo, Políticas Públicas y Modelos de Legislación](#)

las nuevas formas de trabajo en las estructuras familiares”y el estudio “*TELETRABAJO. Políticas públicas y Modelos de Legislación*”. Asimismo se incluyen otros artículos de interés para consultar los diferentes enfoques del teletrabajo y sus tendencias actuales.

Entre las buenas prácticas destacamos por su interés las experiencias de teletrabajo europeas llevadas a cabo por Telehaus Wetter, Econsult Manager Consultant, IBM Austria.

A nivel nacional destacamos las experiencias que en España han impulsado Sanitas, INDRA, Technosite y Repsol y los proyectos de varias comunidades autónomas como el Proyecto Biorred, Proyecto ETNODIVERSIDAD y el Proyecto Piloto Teletrabajo en la Administración del País Vasco. En Extremadura hemos incluido los Proyecto MOWEBMENT , CENATIC y de la Plataforma GSS.

En el Estado del Arte también han sido incluidas guías que muestran las diferentes propuestas metodológicas para la implantación del teletrabajo, tanto en empresas privadas como en las administraciones públicas interesadas en su implantación. Para ello, cualquier organización requiere una serie de **herramientas y soluciones TIC** que suponen la provisión de unos recursos que serán detallados en este apartado. También se incluyen direcciones de plataformas (públicas y privadas) y empresas de servicios donde localizar soluciones TICs de utilidad.

De forma especial, hemos querido analizar las diferencias entre **Hub**, **coworking y workhubs** y profundizar sobre funcionamiento, sus objetivos y los resultados positivos que se han obtenido por la implantación de los mismos en otras regiones, para acercar estos términos a la sociedad extremeña.

En términos generales, el **co-working** podemos entenderlo como un modelo laboral en el **FreeLancer** o profesionales independientes trabajan físicamente muy cerca entre ellos, por su parte los **Workhub**, es un espacio de trabajo flexible que ofrece un servicio de “*oficina cuando sea necesario*” a microempresas modernas y trabajadores móviles, incluidos los que trabajan en casa.

El modelo de referencia, es el de los llamados “Hubs”. Tal y como sus promotores lo definen, el HUB es una comunidad internacional de

emprendedores e innovadores sociales que ofrecen espacios de co-working mediante los que potenciar “el poder de la innovación a través de la colaboración”⁵.

En este sentido hemos recopilado informes y una experiencia de éxito de WORKHUBs en la Digital Peninsula Network en Cornwall y el papel del sector público para poner en marcha WORKHUB a nivel local/regional.

Finalmente y como **conclusiones del Estado del Arte, se** pone en valor el teletrabajo como una gran herramienta conciliadora, de eficiencia medioambiental y económica que puede dar impulso a nuestra sociedad para alcanzar los objetivos marcados de reducción de cifras de paro, niveles de déficit, reducción de emisiones de gases tóxicos y, en general, para ayudar a mejorar la calidad de vida acortando diferencias por razón de género, edad, discapacidad, extracción social o ubicación geográfica, adaptándonos a las necesidades de una sociedad en continuo cambio.

Tras la reflexión y el análisis de los textos referenciados, podemos afirmar que el éxito del teletrabajo no solo radica en su correcta implantación como un conjunto de recursos telemáticos, software avanzados y todo tipo de elementos tecnológicos de última generación o el grado de desarrollo tecnológico de un país o de una estructura empresarial, sino también ha de radicar en un modelo social capaz de adaptarse a los cambios.

El sector público es clave para incorporar políticas de apoyo que permitan corregir desequilibrios regionales e impulsar el desarrollo local mediante la promoción del teletrabajo.

En este sentido, hemos querido manifestar la necesidad de impulsar medidas para frenar el éxodo masivo de nuestros jóvenes talentos en busca de nuevas oportunidades ante una limitada oferta de empleo y formación en su localidad de origen. Es aquí donde el papel del sector público es clave para incorporar políticas de apoyo que permitan corregir desequilibrios regionales e impulsar el desarrollo local mediante la promoción del

⁵ Hub Madrid - <https://madrid.the-hub.net/>

teletrabajo.

Por tanto, como ya se ha señalado anteriormente, se propone la puesta en marcha de **Workhubs** en la región, entendidos como espacios inteligentes y flexibles para dar solución a las necesidades de desarrollo sostenible desde las tres variables incorporadas en el estudio, gracias a las oportunidades de colaboración que se dan en estos entornos de trabajo.

PERSPECTIVA DEL ESTADO DEL ARTE]

RSE

Responsabilidad
Social
Empresarial

El equilibrio entre vida laboral y personal como una de las necesidades más valoradas. Además, de ofrecer oportunidades de integración social y permitir implementar la eficiencia energética.

Según el Libro Blanco del Teletrabajo "la tendencia del Teletrabajo en las organizaciones, se manifiesta como un efecto imparable, debido a la globalización e internacionalización de las empresas y a las necesidades de la sociedad en materia de conciliación y flexibilidad laboral."⁶

Además de los aspectos globales, esta tendencia reporta beneficios a la sociedad en la medida en que permite a los trabajadores a tener un mayor equilibrio de vida personal, familiar y laboral, y además al medioambiente ya que permite la reducción de emisiones de gases contaminantes en la atmósfera, y por lo tanto el teletrabajo podría considerarse que aporta "*más beneficios que inversiones*".

En línea con los objetivos de la Agenda Digital Europea, una de las siete iniciativas de la Estrategia Europea 2020, incluye entre sus ejes prioritarios *el desarrollo de la economía digital para el crecimiento, la competitividad y la internacionalización de la empresa española. Además, para la consecución de los objetivos de desarrollo, el empleo de las TIC se sitúan como un elemento clave para favorecer el ahorro energético y el desarrollo de ciudades e infraestructuras inteligentes, que garanticen la sostenibilidad*

⁶ El Libro Blanco del teletrabajo en España, Del trabajo a domicilio a los e-workers. Un recorrido por la flexibilidad espacial, la movilidad y el trabajo en remoto, Junio 2012.

en el tiempo y contribuyan al desarrollo de la economía.⁷

Dentro de este mismo informe también se destaca la mejora de la e-Administración y la adopción de soluciones digitales para una prestación eficiente de los servicios públicos.

Por su parte, la Agenda Digital de Extremadura, si bien se encuentra en fase de elaboración, es otro de los documentos que han sido tenidos en cuenta para la recopilación de datos.

⁷ La Agenda Digital para España, 2013. P.37

Partiendo desde esta visión, los aspectos económicos, sociales y medioambientales, serán objeto del estudio para analizar, desde este triple enfoque, el estado del arte y potencialidades de soluciones TIC para el Teletrabajo en regiones que, como Extremadura, están caracterizadas por contar con una importante fuerza laboral que realiza desplazamientos diarios fuera de la localidad de residencia.

El estudio tomará además como referente los grandes retos a los que Extremadura se enfrenta en la Estrategia 2020: **crecimiento INTELIGENTE, INTEGRADOR Y SOSTENIBLE**

Dentro de las fórmulas de teletrabajo, analizaremos las modalidades de las oficinas híbridas o “**work hubs**”, pequeñas oficinas locales bien equipadas con sistemas de conectividad, en las que se ofrece la posibilidad de trabajar de forma discontinua a teletrabajadores de distintas empresas residentes en la zona, cuando su actividad requiere telepresencia o simplemente cuando necesitan relacionarse o trabajar en compañía de otros.

El análisis del potencial e impacto de hubs o workhubs (conceptos que se definirán en los siguientes apartados) de Teletrabajo en Extremadura, pretende integrar los distintos sectores económicos, con el fin de determinar aquellos en los que esta modalidad de trabajo tenga una mejor implantación.

Asimismo, se analizará su influencia en los costes empresariales, y la competitividad contribuyendo así a la mejora del tejido empresarial de nuestra región, y de forma paralela contribuir a la recuperación de las cifras de desempleo poniendo herramientas al alcance de toda la sociedad y de aquellos que tengan una idea y deseen ponerla en funcionamiento.

De igual modo, tras el análisis de los textos y documentos identificados, queremos poner de manifiesto cómo este modelo laboral contribuye e impulsa la **Responsabilidad Social Empresarial**, al considerar el equilibrio entre vida laboral y personal como una de las necesidades más valoradas, tal y como reflejan los resultados de los distintos estudios analizados.

Además, el teletrabajo también ofrece oportunidades de integración social a aquellos colectivos en riesgo de exclusión social y permite implementar la **eficiencia energética**, todas ellas, variables que hemos reflejado en los casos de Buenas Prácticas obtenidos de los distintos documentos de consulta.

El uso que la población hace actualmente de las TICs, ha sido reflejado con estadísticas recientes ya que se trata de un factor realmente necesario para el desarrollo del teletrabajo como así viene contemplado en la definición del término en sí mismo. Aunque la tecnología ha traído importantes cambios a la sociedad, es cierto que ésta se extiende rápidamente entre la población pero consideramos que tan importante es la implementación de la tecnología en las costumbres diarias, como el uso que de los sistemas tecnológico hagamos para conseguir rentabilizar al máximo todos los recursos de los que dispongamos.

Para alcanzar la eficacia de los recursos hemos recopilado direcciones de algunas **plataformas y empresas de servicios que aportan soluciones TICs** y facilitan el trabajo, ahorrando costes y en muchos casos tiempo, facilitando así la posibilidad de teletrabajar.

De igual modo hemos recopilado la **legislación** que respecto al teletrabajo existe hoy en día en las distintas esferas legislativas, que a pesar de tener aún un largo proceso de evolución, se hace perceptible el talante de los poderes públicos hacia el reconocimiento de este modelo como una necesidad social, pero está pendiente de una regulación específica en España.

En este informe hemos recopilado algunas **guías** que muestran las diferentes **propuestas metodológicas** que para la implantación del teletrabajo, han llevado a cabo algunas organizaciones, y que a su vez servirán como referentes para otras entidades interesadas en su aplicación. De forma adicional, hemos querido hacer una mención especial al término **workhub** y profundizar sobre su funcionamiento, sus objetivos y los resultados positivos que se han obtenido por la implantación de los mismos en otras regiones.

De forma global, a través de este estudio se ha tratado de analizar el teletrabajo desde una triple perspectiva: económica, social y medioambiental, que serán desarrolladas a lo largo del documento.

Como objetivos específicos, el estudio se ha planteado desde una perspectiva práctica, a través de la cual se pretende evaluar el grado de impacto que el teletrabajo tiene en la región y la posible implantación de nuevas fórmulas tales como el workhub, por la posibilidad de adopción de este tipo de modelos en la región.

Este estudio pretende por tanto, que la implementación del teletrabajo contribuya a la disminución de los índices de absentismo laboral al permitir que los empleados puedan planificar su tiempo y de igual modo, para crear nuevos puesto de empleo y retener a trabajadores cualificados en la región.

Es por tanto, el momento de reflexionar sobre nuevos modelos de trabajo y su puesta en práctica tomando como referencia los beneficios que puede aportar a la sociedad en su conjunto, tal y como se refleja en los **casos prácticos** incluidos en el estudio

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

Para la elaboración del Estado del Arte en Extremadura, se ha realizado un estudio de prospección conceptual, tomando por un lado como base los diferentes documentos editados por agentes sociales, administraciones públicas y empresas privadas, y por otro lado estudios, trabajos científicos y artículos de opinión relevantes hallados en una búsqueda por las distintas web en materia de teletrabajo.

Las experiencias positivas y ejemplos de buenas prácticas encontradas, nos dan una visión sobre el proceso de puesta en marcha de este modelo laboral en distintos ámbitos y entornos laborales. Es en este aspecto sobre el que se ha realizado una selección para abordar los casos en los que el teletrabajo pudiera tener una mayor incidencia, como por ejemplo en las poblaciones rurales, en situaciones de igualdad social o personas con discapacidad.

El análisis focalizado de hub, entendido como un lugar de trabajo en el que se “concentran” distintos servicios, nos hace tener una perspectiva de la situación actual en relación con este fenómeno social que ya en otras ciudades como Madrid o Barcelona está teniendo una gran repercusión social en los jóvenes y en los emprendedores que con tanta dificultad están innovando para sacar a delante sus proyectos o ideas. Finalmente, se ha realizado un análisis del contexto social y económico de Extremadura para identificar la potencial aplicación del teletrabajo, como una herramienta para mejorar cada uno de los parámetros en los que se basa nuestro estudio.

Este análisis ha sido muy enriquecedor para valorar el potencial impacto que los hubs podrán tener en Extremadura, ya que ha sido posible poder comparar experiencias ya desarrolladas en otros países tanto europeos como de otras partes del mundo donde el teletrabajo es ya una realidad cotidiana.

En relación a la situación del Teletrabajo en Extremadura, cabe destacar que tras consultar diversas fuentes estadísticas podemos concluir diciendo que no existe una base cuantitativa que nos indique la situación actual en la región. Por lo tanto, para un posterior análisis y para la obtención de datos más concretos, será necesaria la realización de un nuevo estudio a través de encuestas que nos permitan conocer tanto el nivel de preparación que tienen las empresas extremeñas y nuestra población para poder llevar a cabo esta práctica laboral.

CONCEPTO Y MODALIDADES DE TELETRABAJO

En el desarrollo de este documento hemos recopilado las definiciones más significativas, en algunos casos por su completo contenido y en otros por su procedencia al tratarse de definiciones de instituciones u organismos europeos o nacionales y que pasamos a mencionar indicando su origen.

En primer lugar, el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo lo define como, "la forma de organización y/o de realización del trabajo, utilizando las tecnologías de la información, - en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, - en la que un trabajo, que podría ser realizado igualmente en los locales de la empresa, se efectúa fuera de estos locales de forma regular".

Según la Carta europea para el Teletrabajo⁸, éste se "configura como un nuevo modo de organización y gestión del trabajo, que tiene el potencial de contribuir sustancialmente a la mejora de la calidad de vida, a prácticas de trabajo sostenibles y a la igualdad de participación por parte de los ciudadanos de todos los niveles, siendo dicha actividad un componente clave de la Sociedad de la Información, que puede afectar y beneficiar a una amplia gama de actividades económicas, grandes organizaciones, pequeñas y medianas empresas, micro-empresas, y auto-empleados, así como a la operación y prestación de servicios públicos y la efectividad del proceso político".

Los aspectos que son determinante en su definición los podemos resumir en tres puntos:

- Es trabajo a distancia, por tanto tiene una ubicación diferente del trabajador al de la empresa para la que se trabaja.

⁸ Realizada al amparo de la Dirección General XIII de la Unión Europea bajo el proyecto DIPLOMAT, que tiene como objetivo crear un conjunto de directrices para el desarrollo del teletrabajo en Europa, 1999-10-05.

- Para su realización es imprescindible el uso de cualquiera de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, sea videoconferencia, Smart phones, correos electrónicos, tablets, o cualquier otra tecnologías que se vaya introduciendo en el mercado y permita que el **teletrabajador se comunique con su empresa o con sus clientes en cualquier lugar**. Si no se llevara a cabo el uso de las TICs se trataría de "trabajo a domicilio" distinto pues del tema que nos ocupa.
- Realizable en la sede de la empresa⁹.

Siguiendo las recomendaciones del Libro Blanco del Teletrabajo en España¹⁰ que realiza una la denominación amplia de Teletrabajo, como *“el conjunto de las Nuevas Formas de Trabajo en las organizaciones, incluyendo, las distintas interpretaciones y modalidades”*. Una vez consultados los diferentes textos pasamos a hacemos nuestra particular clasificación donde se reflejan la distintas acepciones del término *teletrabajo*.

Clasificación en función del lugar desde la que se desarrolla la actividad

Teletrabajo desde el propio domicilio o “*tele-homework*”.

Consiste en trabajar desde el propio domicilio, utilizando tecnologías de la información y las telecomunicaciones para desarrollar las tareas asignadas y para mantener el contacto con la empresa o administración que remuneran su trabajo. Es normal que este teletrabajo desde casa se alterne con la presencia física en la oficina con cierta periodicidad. Dentro de esta modalidad de teletrabajo en casa, puede darse el autoempleo; esto es, el teletrabajador trabajando como profesional libre para distintos clientes.

Para analizar en profundidad la diferencia entre teletrabajo y trabajo a domicilio, así como entre teletrabajo por cuenta propia y teletrabajo por cuenta ajena resulta interesante consultar el “Estudio Teletrabajo como medida de flexibilidad”¹¹.

⁹ Característica añadida por el [Observatorio Industrial de Electrónica, Tecnología de la Información y Telecomunicaciones](#)

¹⁰ Libro Blanco del Teletrabajo en España, p.16

¹¹ [“Teletrabajo como medida de flexibilidad empresarial”](#) (Cámara Oficial de

Teletrabajo en “oficinas satélites”.

Se trata de una sede remota de la oficina principal de la organización, en ella se concentran aquellos trabajadores de una misma empresa y que por cercanía hacen uso de estas instalaciones.

También puede llevarse a cabo en “**Telecentros**”. Son centros utilizados por varias personas de distintas empresas, que disponen de recursos compartidos, que además serán los mismos servicios que posea la organización central. Los Telecentros o cottages center en Inglaterra, están especialmente concebidos para entornos rurales, permiten al trabajador, teletrabajar en algunos momentos, no desde su domicilio, lo que puede requerir cierta inversión, sino desde un centro público, habitualmente de carácter municipal. En España, existe de forma generalizada en pequeños municipios, facilitando el servicio de internet y de ofimática, en muchos casos de forma gratuita, aunque su uso para teletrabajadores es reducido.

Los **Telecottages** son promovidos por una empresa de teleservicio, que comercializa servicios de información y comunicación (telesecretaría, servicios telefónicos y telemáticos, teleformación, teletraducción,...). Los usuarios de estos centros están en lugares remotos respecto a la ubicación central de la organización.

Los **Telecottages**, en Inglaterra, son muy habituales para trabajadores que deban desplazarse al Gran Londres (la City), y que residen en cottages de su periferia y se trata de Telecentros con servicios tecnológicos cedidos gratuitamente o a un bajo coste como alquiler y ubicados en granjas, pueblos pequeños, ayuntamientos, escuelas públicas... en definitiva en zonas rurales. Con estos Telecottages han conseguido retener a la población autóctona y atraer a la población más preparada.

Se dedican, principalmente, a tareas comerciales, presentando sus informes, ofertas y pedidos por medios electrónicos sin desplazarse a la sede de su empleador.

TELECOTTAGES
Han conseguido
retener a la
población
autéctona y
atraer a la
población más
preparada

Oficina local de teletrabajo (en compartición).

Es una oficina de servicios en donde se reúnen medios avanzados de proceso y telecomunicación, que pueden ser compartidos por empleados de diferentes compañías o por trabajadores independientes, compartiéndose las inversiones y gastos de mantenimiento que de forma individual no se podrían afrontar.

Teletrabajar en un **WORKHUB** se trata de hacer uso de un espacio de trabajo flexible que ofrece un servicio de “*oficina cuando sea necesario*” a microempresas modernas y trabajadores móviles, incluidos los que están en casa. Estas instalaciones compartidas, a disposición de los usuarios, por lo general incluyen escritorios que se pueden reservar, espacios para reuniones formales e informales, banda ancha de alta velocidad y equipos técnicos costosos o que requieren mucho espacio.

Los Workhubs permiten a sus miembros acceder a instalaciones profesionales, con frecuencia u ocasionalmente, según les convenga. Esto les permite hacer un uso inteligente del espacio, sirviendo a más usuarios de negocios que podrían albergar las oficinas tradicionales.

Los Workhubs también proporcionan un entorno que facilita la colaboración empresarial y la creación de redes, con el intercambio de ideas y servicios entre sus miembros y así sentirse menos aislados. Muchos ofrecen asesoramiento empresarial, actuando como incubadora de nuevas empresas, y formación de habilidades profesionales.

Teletrabajo nómada, móvil o itinerante.

Quizás ésta fuese la primera forma de trabajo que se ha dado. Se trata del trabajo desarrollado por quienes han de desplazarse frecuentemente para prestar sus servicios y llevan consigo la oficina virtual – móvil. Se trata, por tanto, de profesionales y trabajadores que requieren viajar mucho y se comunican con sus oficinas centrales a través de telecomunicaciones móviles, a las que los avances tecnológicos están dotando de mayor capacidad y versatilidad.

En último lugar y dentro de esta clasificación cabe mencionar el concepto de **Movilidad/ Trabajo en movilidad (Mobile workers)**,¹² como una forma de organización del trabajo, que consiste en que el teletrabajador decide dónde quiere trabajar, mediante la utilización de medios y soportes tecnológicos, como PC, tablets, smartphones, etc. Se conectan a la oficina desde cualquier sitio, con conexión internet y reciben la información, permitiendo realizar su trabajo diario. Estos son trabajadores que se han convertido en móviles, debido a la reorganización empresarial y las oportunidades ofrecidas por la tecnología. Existen varias categorías de Mobile Worker (teletrabajadores móviles).

Tipos de Teletrabajadores

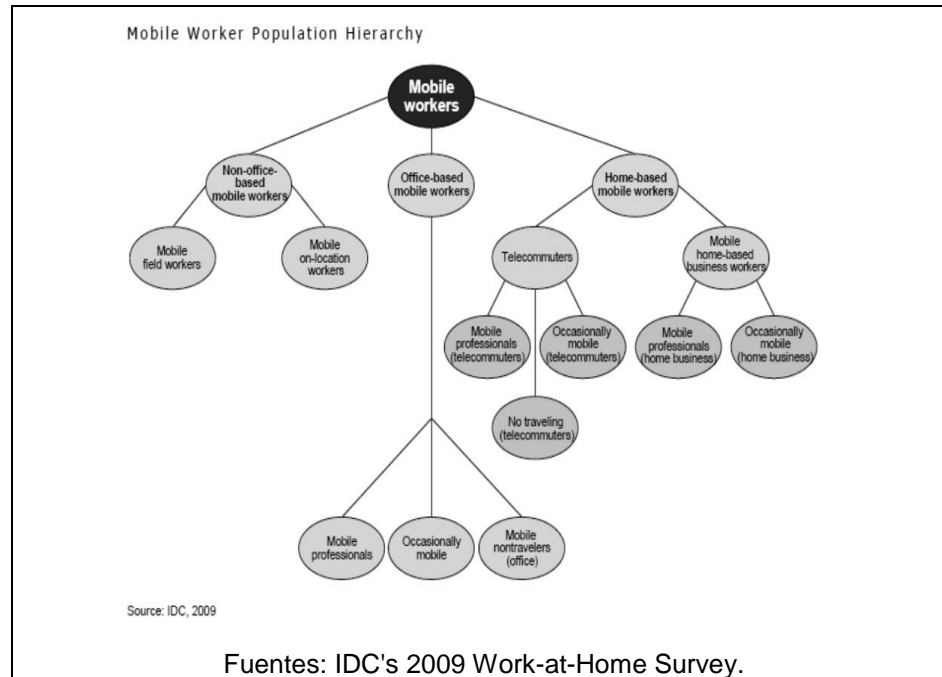
¹³La **Agenda Digital Española** propone como estrategia para desarrollar la economía digital para el crecimiento, la competitividad y la internacionalización de la empresa española, incentivar el uso transformador de las TIC en nuestras empresas y entre las líneas de actuación para conseguir esos objetivos propone revisar la regulación laboral para favorecer el **teletrabajo y el trabajo en movilidad** y promover su adopción.

Igualmente hace una ligera mención al trabajo en movilidad como estrategia que permita optimizar los recursos disponibles.¹⁴

¹² Libro Blanco de teletrabajo en España, 2000, p.17

¹³ La Agenda Digital para España, febrero 2013, p. 21

¹⁴ La Agenda Digital para España, febrero 2013, p. 37



Clasificación en función de la duración de la jornada.

Puede ser “**Teletrabajo a tiempo completo**”, si el total de la jornada se realiza a distancia o “**Teletrabajo flexible**” cuando una parte importante de su horario laboral se desarrolla fuera del espacio físico donde se ubica la empresa.

Se entiende por “Trabajo Flexible”¹⁵ como una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de la actividad profesional, sin la presencia física del trabajador de la empresa, durante una parte significativa de su jornada laboral. También a esta acepción se la denomina “*Telecommuting*” o “*Mobile Worker*”, en los EE.UU. El empleado/a realiza su trabajo de manera regular, entre la casa y la oficina, con distintos entornos: el lugar de trabajo en la oficina, puede no ser fijo, como el hotdesking (se trata de compartir la mesa de despacho entre varios trabajadores, ya que las pocas horas de ocupación, no justifican el mantenimiento de un lugar fijo o el sistema de *hotelling* (según el cual la mayor parte del espacio, salas de reuniones, no sólo se comparten sino que han de reservarse).

¹⁵ Libro Blanco de teletrabajo en España, 2012, p.17

En el estudio realizado por la organización “*European Working Conditions Observatory*” (2011), se observa el incremento que del 2006 al 2011 ha tenido lugar en las diferentes modalidades de trabajo flexible en Europa.

Type of management	2006	2011
Part-time	88	92
Flexitime	44	52
Term-time	21	26
Career breaks or sabbaticals	29	46
Job share	48	52
Annualised hours	13	24
Compressed hours	19	24
Teleworking	15	59

Fuente: Libro Blanco del Teletrabajo.

Tipos de medidas de flexibilidad ofrecidas por los empleadores en porcentaje

¹⁶ AT&T está haciendo un ensayo con trabajadores de sus oficinas centrales para que un día a la semana, el martes en concreto, trabajen desde sus domicilios.

A continuación, destacamos la clasificación que sobre *tipos de trabajo* ha elaborado la Generalitat de Catalunya en el estudio “*El Teletreball a Catalunya : conceptes, tipologies, mètriques i polítiques*” ¹⁷ donde además de los conceptos anteriores también se incluyen otras modalidades siguiendo distintos criterios.

¹⁶ Iturbe, B. Publicación en revista Telos “[El teletrabajo un fenómeno ecco.y social](#)”, 2002

¹⁷ “[El Teletreball a Catalunya : conceptes, tipologies, mètriques i polítiques](#)”

TIPOS DE TELETRABAJO

CRITERIOS	TIPOS DE TELETRABAJO
Localización	<ul style="list-style-type: none"> • En el domicilio • Trabajo nómada o móvil • En telecentros, en centros de recursos compartidos u oficinas satélites
Temporalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Permanente • Alternado
Duración de la jornada	<ul style="list-style-type: none"> • A tiempo completo • A tiempo parcial
Técnicamente	<ul style="list-style-type: none"> • Conexión permanente (on line) • Conexión por el tiempo necesario (off line)
Cadena de valor	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos internos • Actividades externalizadas
Estatus de ocupación	<ul style="list-style-type: none"> • Relación empresario-empleado/a (subordinación) • Relación autónomo-cliente (no subordinación)
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Off line • En línea: <ul style="list-style-type: none"> • En un solo sentido (one way line) • Interactivo (Two way line)
Retribución	<ul style="list-style-type: none"> • Salario fijo • Salario fijo mes variable • Por objetivo • Por unidad de tiempo.

Fuente: El Teletreball a Catalunya : conceptes, tipologies, mètriques i polítiques. –

Dentro de esta última clasificación destacamos algunos conceptos.

CRITERIOS	TIPOS DE TELETRABAJO
<p>EN FUNCIÓN DE LA SITUACIÓN QUE OCUPAN EN EL CICLO DE PRODUCCIÓN.</p>	<p>(Aunando los criterios, Cadena de Valor y Estatus de ocupación). En este caso, se pueden distinguir dos tipos de teletrabajo: el teletrabajo como estructura interna de la empresa que se basa en el desarrollo de “proyectos internos” de teletrabajo, puestos en marcha por la misma empresa con la finalidad de introducir flexibilidad en el proceso de producción, y que a su vez lo podemos encontrar como teletrabajo subordinado (relación empresario-trabajador). Y en segundo lugar, el teletrabajo como “proyectos externos” o servicio a empresas y profesionales o teletrabajo subcontratado, basado en la subcontratación de empresas o empleados que teletrabajan. Éste último también definido como teletrabajo no subordinado (relación autónmo-cliente)</p>
<p>EN FUNCIÓN DE LA SITUACIÓN QUE OCUPAN EN EL CICLO DE PRODUCCIÓN.</p>	<p>(Aunando los criterios, Cadena de Valor y Estatus de ocupación). En este caso, se pueden distinguir dos tipos de teletrabajo: el teletrabajo como estructura interna de la empresa que se basa en el desarrollo de “proyectos internos” de teletrabajo, puestos en marcha por la misma empresa con la finalidad de introducir flexibilidad en el proceso de producción, y que a su vez lo podemos encontrar como teletrabajo subordinado (relación empresario-trabajador). Y en segundo lugar, el teletrabajo como “proyectos externos” o servicio a empresas y profesionales o teletrabajo subcontratado, basado en la subcontratación de empresas o empleados que teletrabajan. Éste último también definido como teletrabajo no subordinado (relación autónmo-cliente)</p>

DESDE EL
PUNTO DE VISTA
TÉCNICO

(Siguiendo como criterio la Comunicación) pueden distinguirse las tareas de teletrabajo realizadas en línea “Conexión permanente” u off-line “Conexión por el tiempo necesario”. Esta distinción responde al trabajo a distancia, con capacidades de autoprogramación y con el uso de las TIC que está permanentemente en línea, por ejemplo, el trabajo de los call centers, en contraste con aquel trabajo en el que se puede conectar cuando se considere oportuno, sirva como ejemplo el conectarse desde casa para consultar archivos de la empresa o para responder correos electrónicos.

SITUACIÓN ACTUAL DEL TELETRABAJO

En 2009, más de 34 millones de adultos teletrabajaron en EEUU. Se prevé que para el 2016 suba a 63 millones.

A continuación trataremos de ofrecer la situación actual del Teletrabajo diferenciando la información resumida según los distintos niveles geográficos.

Una vez más cabe mencionar la aportación que El Libro Blanco del teletrabajo en España, 2012 hace al describir, mundialmente y a nivel europeo, este fenómeno laboral con lo que nos remitimos a él, nuevamente, para tratar este punto.

INCIDENCIA DEL TELETRABAJO EN EL MUNDO

En los últimos años hemos visto la expansión del teletrabajo y el trabajo a distancia de manera significativa.

El teletrabajo comenzó en Estados Unidos en 1994 con un ensayo de la empresa AT&T. En los Estados Unidos, el número de personas que trabajan desde su casa, o de forma remota, alcanzó según un estimado en el años 2006 la cifra de 12,4 millones de personas, pasando a más de 17 millones en el año 2008. Un aumento en dos años de casi el 40% y casi un 75% en tres años. En los EE.UU las oficina de estadísticas laborales para el período 2006-2008 informó que la proporción de estadounidenses que teletrabajó al menos una vez al mes, aumentó del 8% al 11% (*WorldatWork, 2009*¹⁸). El Informe de Situación de Teletrabajo europeo (*“European Telework Status Report”, agosto 1999*) publicó datos que apuntaban que en Estados Unidos más de quince millones de personas teletrabajaban, esto suponía el 22,9% de la población activa. El factor determinante, fue la elevada inversión que se realizó en países como EEUU y Japón y que incidió directamente en la penetración de internet en la sociedad empresarial.

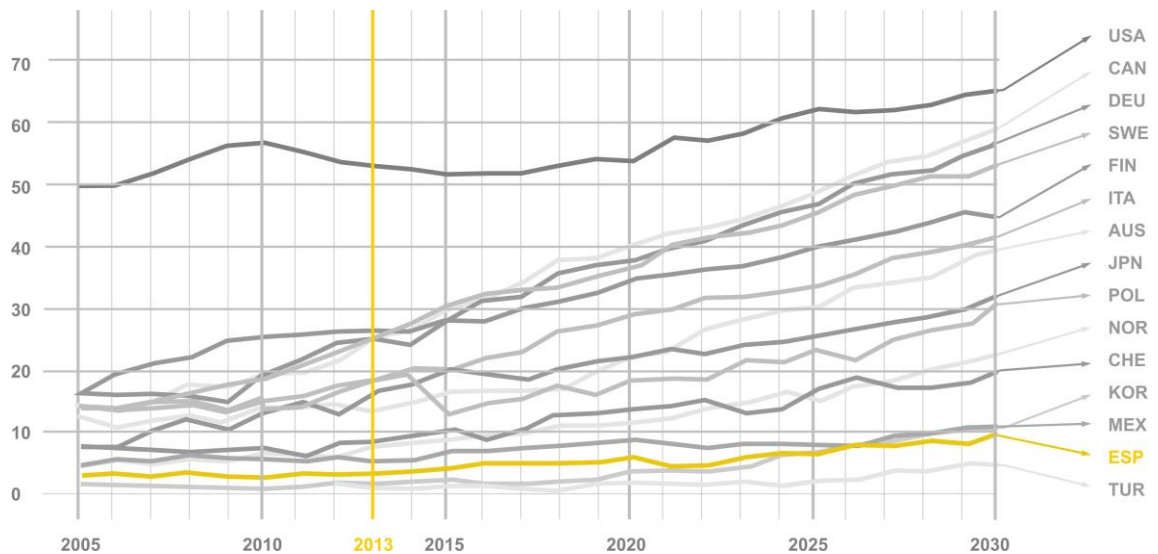
¹⁸ [Telework-trendlines 2009-worldatwork](#)

En 2009, más de 34 millones de adultos teletrabajaron al menos en alguna ocasión, de acuerdo con la publicación digital "[Forrester Research](#)", un número que predicen subirá a 63 millones en 2016. *“Hoy, más de 34 millones de adultos en EE.UU. teletrabajan al menos ocasionalmente. Impulsado por la adopción de banda ancha, mejores herramientas de colaboración y la creciente experiencia de gestión”.*

Ese aumento de 29 millones de teletrabajadores nuevos que se estiman para el año 2016 estará liderado por teletrabajadores ocasionales y otros teletrabajadores regulares que dedican entre uno y cuatro días a la semana a trabajar desde sus casas. El impacto de esta fuerza laboral a distancia y que está en expansión es de largo alcance y obligará a las empresas a ampliar sus huellas digitales, definir su cultura, y examinar sus bienes raíces y políticas energéticas.

Las proyecciones sobre el potencial del teletrabajo se reflejan en el siguiente gráfico. La combinación de factores parece ayudar a avanzar en esta línea, nos referimos a la facilidad para acceder a internet, el incremento en los costes de combustibles y la tendencia de las empresas a proporcionar soluciones de equilibrio de vida laboral, personal y familiar, así como la tendencia al uso de las nuevas tecnologías según distintos países.

Desde una perspectiva macroeconómica, el teletrabajo está alcanzando unas cotas que hacen que su implantación tenga consecuencias importantes en muchos sectores, actividades y tipos de empresas. Así, en una economía globalizada, genera un incremento de la competencia que puede afectar, tanto en términos positivos como negativos, a las economías de diferentes países, con especial relevancia el desarrollo local, permitiendo el nacimiento de nuevas amenazas y oportunidades. Puede ser un factor corrector de desequilibrios regionales, si bien también puede acentuarlos, por lo que una rápida y contundente actuación de las administraciones públicas es vital en este campo.



Proyección del teletrabajo a 2030

Fuente: Haberkern, K., based on World Value Survey, 2009

Extracto del Estudio i-Economía Tic y Competitividad

The Global Competitiveness Index, que mide el grado de competitividad en el mundo para un total de 139 países y, en materia de tecnologías de la información, la publicación de referencia es el Global Information Technology Report que va más allá de la recogida de datos de disponibilidad de recursos tecnológicos, ya que trata de medir, además, cómo es el contexto social, institucional y empresarial de cada país para que las TIC generen un impacto en su capacidad de competir en el mundo.

Su indicador de referencia es un índice que trata de medir el grado de absorción de las tecnologías de la información y su impacto, y este indicador lo lideran países como Suecia, Singapur, Dinamarca, Suiza y Estados Unidos. Pero al igual que en el caso de la competitividad, España no ocupa un puesto destacado, sino que se encuentra en el puesto 34 de los 133 países analizados.

Debido fundamentalmente a las inversiones e infraestructuras de las que se disponen en el país (y al uso de las TIC de las empresas, los ciudadanos y las administraciones) España presenta mayor grado de desarrollo en tecnologías de la información que China, Chile, Puerto Rico o Polonia.

No obstante, sigue muy alejada de las economías más dinámicas de la Unión Europea y de los países asiáticos que han emergido con gran fuerza (Singapur, Hong Kong, que aunque pertenece a China se trata por separado estadísticamente), Corea del Norte o países como Malasia).

La media de los 28 países para los que la OCDE dispone de datos en el año 2008, publicados en el 2010, nos indican que las TIC suponen el 8,25% del VAB valor añadido bruto. Pero las diferencias son muy notables entre los países de la OCDE analizados, como a simple vista se puede observar en la Tabla.

Peso (%) del VAB del sector TIC sobre el total de la economía.

	1995	2008		1995	2008
Finlandia	8,11	13,88	República Eslovaca	4,89	7,49
Irlanda	11,72	13,04	Portugal	6,39	7,20
Corea	10,14	12,19	Bélgica	5,99	7,12
Suecia	8,32	10,37	Alemania	7,06	7,08
Hungría	6,09	9,87	Luxemburgo	4,40	6,95
Reino Unido	9,00	9,60	Australia	7,49	6,72
Estados Unidos	9,01	9,02	España	6,10	6,40
República Checa	5,50	8,99	Italia	5,24	6,28
Holanda	7,43	8,78	Grecia	4,94	6,18
Japón	7,62	8,76	Austria	7,15	5,86
OCDE	7,76	8,25	Canadá	6,64	5,80
Noruega	6,20	8,21	Islandia	4,60	5,75
Dinamarca	6,44	8,12	Polonia	...	5,68
Francia	7,18	7,85	México	4,38	4,99
UE-15	7,04	7,77	Suiza	2,96	3,69

Fuente: OCDE 2010.

Este indicador resulta muy interesante porque a través de él podemos averiguar qué países tienen una especialización productiva en las tecnologías de la información, tanto en la fabricación de productos y equipamientos electrónicos, como en servicios avanzados relacionados con ellas. Y los datos muestran que los líderes internacionales en TIC son dos países europeos: Finlandia e Irlanda. Y que España ocupa una posición de especialización en este sector por debajo de la media de la OCDE, y también es inferior a la de los países que conforman la Unión Europea de los 15.

(...) Sin embargo es necesario pasar de la sociedad de la información a la sociedad del conocimiento, aprovechando las ventajas y habilidades desarrolladas, obtenidas y permitidas mediante la extensión y el uso de las nuevas tecnologías. El acceso a la información que permiten las TIC da lugar a una gran cantidad de información, que es preciso agrupar, relacionar y trabajar para convertir en conocimiento. Y es ese conocimiento lo que realmente es útil para utilizar como herramienta de progreso para los territorios.

Cada vez más organizaciones están implementando estrategias y soluciones que permiten a la gente trabajar desde cualquier parte, en cualquier momento y desde cualquier dispositivo.¹⁹

Las dificultades en su generalización residen en la medición del uso de esta nueva forma de trabajar así como el riesgo de que las pistas abiertas por las TICs amplíen la construcción de mundos paralelos (PNUD, 1999) y aumente la desigualdad, como por ejemplo reflejada en que algunos países del Caribe, como Jamaica, se convierten en centros de procesamiento de la información que teletrabajan, para empresas de EEUU y Canadá.

Igualmente, resulta muy revelador el reciente estudio [Cisco Connected World Technology Report \(CCWTR\) 2012](#), que denomina a la generación conectada “Generación Y, de la que considera que nueve de cada diez jóvenes de entre 18 y 30 años consultan cada mañana en sus smart phones el correo electrónico, las redes sociales o las aplicaciones de texto, incluso antes de levantarse de la cama”.

En muchos países los smart phones están suplantando a los portátiles como el equipo más deseado entre los jóvenes de la *Generación Y*, quienes ven este dispositivo más compacto y versátil.

¹⁹ Citrix Global Mobile Workstyles Index. Encuesta realizada por Vanson Bourne Agosto 2012

Si tuvieran que elegir un único dispositivo, un tercio de los consultados prefieren un smart phone, mientras algo más de un tercio apuesta por los portátiles. Desde una perspectiva global, los smart phones han superado a los PCs de sobremesa como el dispositivo preferido en el trabajo. Los smart phones han sido puntuados en la encuesta como dos veces más populares que los PCs, y tres veces más que las tablets.

INCIDENCIA DEL TELETRABAJO EN EUROPA

Para obtener una aproximación a la dimensión cuantitativa del Teletrabajo en Europa y como parte de ésta también en España, la Comisión Europea ha venido impulsando trabajos sobre las actividades de teletrabajo, que hemos encontrado en ECaTT (Benchmarking Progress on Electronic Commerce and New Methods of Work), que ofrece datos de 1999 y SIBIS (Statistical Indicators Benchmarking the Information Society), que mide diferentes parámetros de la Sociedad de la Información para los países de la Unión y los que entonces eran de la ampliación, hoy casi todos en la Unión, a los que añadió Estados Unidos de Norteamérica y Suiza.

La oferta de trabajo a distancia no ha dejado de aumentar en los países europeos. En 2006, alrededor del 23% de las empresas de la UE-15 empleaban teletrabajadores frente al 16% en 2003 y 18% en 2004²⁰. Hay, sin embargo, considerable diferencias entre los países de la OCDE en el porcentaje de empresas que ofrecen contratos de teletrabajo.

Actualmente 10 millones de europeos “teletrabajan” según el *Status Report on European Telework* de la Comisión Europea, lo que viene a representar el 6% del total de la fuerza de trabajo.

Al comparar el número de teletrabajadores entre los diferentes Estados Miembro de la U.E., nos encontramos que²¹:

En Europa se prevé alcanzar los 10 millones de teletrabajadores para el año 2014. Más de 1,8 millones de europeos desempeñan sus tareas desde un ámbito que no es una oficina tradicional.

²⁰ [El Futuro de las Familias para el 2030](#)-Informe OECD 2012. Publicación digital.

²¹ Vázquez, L. (2010) [El teletrabajo, una modalidad que crece](#). Artículo digital

España e Italia son los dos países que se encuentran por debajo de la media europea.

Según datos de *Telework data Report*, Finlandia es el país que más opera con esta modalidad, quien ya en 1999 contaba con el 10,8 % de su población teletrabajando. Seguida de Holanda (8,3%), Suecia (8%), Dinamarca (6,6%), Reino Unido (4,8 %), Alemania (4,4 %), Italia (2,9%) y España (2%).

Según cifras del 2011 el 4,9% de los trabajadores españoles teletrabajan siendo la media europea del 13%, y el 56% de las empresas de la UE con más de 10 empleados ofrecen medidas de flexibilidad a sus empleados²².

Por otro lado y realizando una valoración cualitativa, los datos del Proyecto Europeo ECATT²³ (Electronic Commerce and Telework Trends) en lo que al perfil del teletrabajador europeo se refiere, apuntaban a que el 75% de los teletrabajadores europeos son hombres, frente a un 25% que son mujeres. Estos resultados merecen una reflexión ya que por el hecho de que el teletrabajo sea una herramienta para ayudar a la conciliación de vida familiar y profesional, cabría esperar una mayor dedicación de las mujeres a este modelo laboral. Los datos pueden reflejar la brecha digital por razón de género, sobre todo a partir de una determinada edad, o el hecho de que el teletrabajo reproduzca de alguna manera esquemas laborales y sociales tradicionales. Es por tanto un aspecto interesante para abordar en futuros estudios.

- Muchos son los estudios que reflejan la relación entre el nivel académico con el teletrabajo. Se observa que los teletrabajadores poseen una elevada calificación profesional y un alto grado de decisión en sus puestos de trabajo, además de ocupar una elevada posición en la empresa.

Por otro lado, la media de edad del teletrabajador/a en Europa es de 39 años.

²² El Libro Blanco del Teletrabajo en España. P.27

²³ www.ecatt.com

Sólo un 26%
de los
españoles,
realiza algún
tipo de trabajo
desde casa,
mientras en
Europa la
media es de
un 35%.

Al observar los análisis realizados en las empresas europeas que aplican el teletrabajo, encontramos que un 30% de las mismas hacen uso de este sistema de organización.

En España el teletrabajo se lleva a cabo en pequeñas empresas y autónomos en contraste con la realidad de los países europeos que más teletrabajadores tienen, ya que en éstos se aplica el teletrabajo principalmente en grandes empresas. Además de la magnitud de la empresa, lógicamente también influye en la aplicación del teletrabajo la dispersión geográfica o las sedes de la empresa. De esta manera, el teletrabajo está más arraigado en empresas que poseen varias sedes.

Por último, en Europa, son las empresas con actividades financieras y de servicios las que mayor penetración del teletrabajo muestran.

Los trabajos o tareas que en mayor grado se vienen teletrabajando son muy variadas, y abarcan desde tareas rutinarias y menos cualificadas como la mecanografía, la venta, atención al cliente hasta tareas más cualificadas como la redacción, análisis, diseño (publicitario, de interiores, etc.), delineación de planos, traducción, programación y un largo etc.

INCIDENCIA DEL TELETRABAJO EN ESPAÑA

En España el teletrabajo, como ahora lo entendemos, aparece a finales del siglo XX, estrechamente vinculado al desarrollo de las TIC. En este sentido las empresas de TIC españolas son las que más teletrabajadores poseen.

Dimensión cuantitativa

Desde un punto de vista metodológico, vale la pena mencionar que casi no hay datos cuantitativos sobre el teletrabajo en España, ya que los datos oficiales de estadísticas españolas proporcionan muy poca información sobre el tema.

A pesar de no existir datos rigurosos, las fuentes consultadas apuntan *que* sólo un 26% de los españoles, realiza algún tipo de trabajo desde casa, mientras en Europa la media es de un 35%.

Estas mismas fuentes muestran que a un 57% de los trabajadores españoles les gustaría que su empresa les ofreciera la opción del Teletrabajo²⁴

En términos específicos, entre un 7-8% de los empleados en España, teletrabajan un mínimo de un cuarto de la semana laboral (se incluyen autónomos y asalariados), mientras que un 16,2% de las empresas tienen empleados que realizan teletrabajo, al menos media jornada semanal, conectándose a los sistemas TIC de su empresa mediante redes telemáticas externas. Esta cifra supone un incremento interanual del 10,7%.²⁵

En España, está teniendo lugar una evolución en los niveles absolutos para promover el desarrollo del teletrabajo, y prueba de ello se refleja en las encuestas realizadas por el Instituto Nacional de Estadística y cuyos resultados exponemos a continuación. Haciendo una valoración que de la infraestructura en telecomunicaciones disponible en las empresas podemos afirmar que:²⁶

En enero de 2012, el 97,5% de las empresas españolas de 10 ó más empleados disponía de conexión a Internet. Y siete de cada 10 tenían página web.

El 85,1% de las empresas interactuó a través de Internet con las Administraciones Públicas durante 2011.

El número de empresas que realizaron ventas a través de comercio electrónico aumentó un 16,7% en el año 2011.

El 17,4% de las empresas utilizaron las redes sociales por motivos de trabajo.

²⁴ [“Una forma inteligente de trabajar”](#) Publicación de OpenMart: empresa valenciana que ofrece soluciones para implantar el teletrabajo.

²⁵ Libro Blanco del teletrabajo en España, 2012. P.23

²⁶ INE- Notas de Prensa. [Encuesta sobre el uso de TIC y del Comercio Electrónico en las empresas. 2011-2012.](#)

Enero 2012	Número de empleados			
	Total	10 a 49	50 a 249	250 o más
% de empresas que disponían de:				
Ordenadores	98,7	98,5	99,7	99,9
Red de Área Local	86,6	84,9	95,9	98,4
Red de Área Local sin hilos	51,7	49,0	65,7	77,0
Conexión a Internet	97,5	97,2	99,5	99,8
Telefonía móvil	93,8	93,1	97,0	99,1
Otras tecnologías (p.e. GPS, TPV, etc.)	33,2	32,5	36,2	41,6
% de empresas con sitio/página web. ¹	71,0	68,0	87,2	93,7
% de empresas que realizaron intercambio electrónico de datos en 2011	47,2	44,7	59,5	74,2

¹ Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet

Fuente Instituto Nacional de Estadística

El 56,0% de los usuarios de Internet en los últimos tres meses ha utilizado algún tipo de dispositivo móvil para acceder a Internet fuera de la vivienda habitual o centro de trabajo.

Y si examinamos la infraestructura tecnológica en los hogares, los datos recientes apuntan a una importante evolución de internet móvil:²⁷

Dos de cada tres hogares disponen de conexión de banda ancha a Internet. (En 2012 se incrementó en un 8,0% respecto al 2011). La mitad de la población española utiliza Internet a diario. Y el 56% de los internautas utiliza un dispositivo móvil para acceder a Internet

Respecto al uso de TIC por las personas de 16 a 74 años:

El 72,2% de la población ha usado el ordenador en los últimos tres meses. Esta cifra supera en casi tres puntos a la del año 2011.

Por su parte, el 69,8% de las personas de 16 a 74 años ha utilizado Internet en los tres últimos meses, lo que supone un aumento del 3,8% respecto a 2011.

Los usuarios frecuentes, es decir, los que se conectan a la Red a diario o al menos una vez por semana, suponen el 65,0% de la población, con un crecimiento anual del 4,9%.

El segmento de usuarios intensivos de Internet, es decir, los que se conectan a diario, alcanza ya la mitad de la población (49,9%).

²⁷INE. [Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares](#). Octubre 2012.

Sobre Internet en movilidad cabe destacar el nivel de implantación alcanzado por las conexiones móviles de banda ancha a través de un dispositivo de mano (teléfono móvil de últimas generaciones -al menos 3G-, etc.) con un 26,9% de las viviendas con acceso. A continuación se sitúan la red de cable o fibra óptica (17,0%) y las conexiones móviles de banda ancha vía modem USB ó tarjeta (en portátiles, p.ej.) con un 10,4%.

El 56,0% de los usuarios de Internet en los últimos tres meses ha utilizado algún tipo de dispositivo móvil para acceder a Internet fuera de la vivienda habitual o centro de trabajo en ese periodo. Esta cifra representa al 39,0% de la población.

El 47,5% de las personas ocupadas que han accedido a Internet utilizando un ordenador portátil o un dispositivo de mano fuera de su vivienda habitual o centro de trabajo en los últimos tres meses, declara haber realizado, en estos accesos, tareas de tipo profesional.

Según la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones la evolución anterior se complementa con las conexiones a internet desde PCs portátiles (Modem USB o datacards). En el tercer trimestre de 2012, el volumen de líneas que se conectaron a internet móvil ascendió a 22,2 millones (incluye datacards y terminales de voz)²⁸.

Las prácticas de teletrabajo no están muy extendidas entre las empresas españolas y los trabajadores en la actualidad, aunque la situación ha cambiado rápidamente en los últimos años. “La cifra de asalariados que desarrollan su profesión desde su hogar en nuestro país es del 4,9%, mientras que en la UE la media es del 13%”²⁹.

Según el Observatorio Regional de la Sociedad de la Información de Castilla y León, “(...) son las compañías de mayor tamaño las que tienen más predisposición para promover el teletrabajo. Así, las compañías más grandes (con más de 400 empleados), son las que más potencian el trabajo desde casa. “

²⁸ [CMT- Comisión del Mercado de Telecomunicaciones CMT. Informe Anual de la CMT.](#)

²⁹ [Practicopedia](#): 2011. Publicación digital

El peso de las microempresas en el tejido empresarial español. Representan el 95% de las empresas del país y ocupan el 27% de los asalariados.

Hay que tener en cuenta que el tejido empresarial español está compuesto en más de un 94% por pymes, cuyos niveles de incorporación y uso de las TIC se encuentran muy por debajo del que presentan las grandes empresas y lejos de la media que registran el resto de países de la UE. Esto es más acusado en el caso de las micropymes, las empresas con menos de 10 empleados. Esta situación está motivada por la falta de formación e información acerca de las tecnologías, lo cual genera una escasa percepción de su utilidad en la aplicación a los diferentes procesos productivos.

Para solventar este problema se ofrecen desde distintos organismos públicos nacionales y autonómicos ayudas para fomentar e incentivar el uso de las TIC por parte de la pequeña y mediana empresa.³⁰

El desarrollo de las medidas deberá realizarse considerando los principales aspectos del tejido empresarial español en relación al acceso y uso de las TIC, como son:

La existencia de importantes diferencias en el nivel de uso de TIC y en las barreras a su adopción, según el tamaño de la empresa, el tipo de actividad económica y su ubicación geográfica (Comunidades Autónomas y municipios).

El peso de las microempresas en el tejido empresarial español, que representan el 95% de las empresas del país (DIRCE 2011) y ocupan el 27% de los asalariados.

La existencia de barreras generalizadas en las PyMEs para uso de TIC: desconocimiento de la tecnología, falta de percepción de utilidad, percepción de complejidad de la tecnología y dificultad en la integración en los procesos productivos.

³⁰ ["El papel de las nuevas tecnologías en la conciliación"](#) Artículos y recursos empresariales de Microsoft Pymes y autónomos, junio 2011.

Dimensión cualitativa

Desde un punto de vista cualitativo, cabe señalar que el perfil sociológico del teletrabajador/a español es en un **54% hombre, casado en un 80%** de los casos, y que en su mayoría tiene un nivel de estudios superior a la media, según los datos recogidos por la empresa de colaboración remota *Arkadin*. También muestran **un alto nivel de satisfacción** con su empleo. La mayoría de los teletrabajadores consideran la posibilidad de conciliar su vida familiar y laboral como lo más positivo y el aislamiento como lo más negativo de su forma de trabajo.

Los motivos por los que una empresa comienza a plantearse la posibilidad de que sus trabajadores realicen sus funciones desde casa van desde el deseo de no perder a sus empleados más eficientes, la intención de contratar a los trabajadores más válidos de la competencia, ahorrar en el alquiler de oficinas, permitir a sus empleados compatibilizar la vida laboral y la familiar, motivos ecológicos y finalmente mejorar la productividad. Algunos sectores parecen estar particularmente involucrados en las prácticas de teletrabajo, tales como las industrias de TICs o servicios altamente basados en el uso de TIC. La razón principal para el teletrabajo sugerido por estas empresas se relaciona con mejoras en la productividad y la mejora de la satisfacción de los empleados³¹.

El 75 % de los teletrabajadores tiene una profesión relacionada con la información y el conocimiento, en tanto que las tareas más idóneas para abordar desde el teletrabajo son las relacionadas con el tratamiento de datos, trabajos técnicos y de gestión³².

Más adelante abordaremos el perfil, competencias y habilidades para teletrabajar.

³¹ Arantza García de Lomana, Iñigo Isusi, Antonio Corral. [“Place of work and working conditions – Spain”](#). Ewco. European Working Conditions Observatory. 2007

³² [“Teletrabajo una realidad con mucho camino por recorrer”](#). Redacción Computing.es, 2011.

INCIDENCIA DEL TELETRABAJO EN EXTREMADURA

Una vez consultada la bibliografía y las distintas fuentes estadísticas, hemos comprobado que no existen estudios que reflejen datos de teletrabajo en Extremadura. En este sentido, y para realizar nuestra particular valoración, hemos extraído los datos sobre el uso de las TICs en una dimensión cuantitativa y cualitativa, para evaluar esta incidencia en Extremadura siguiendo los datos que publica la Fundación Telefónica en “*La Sociedad de la Información en España 2012*”³³, editado en enero de 2013 y de donde se extrae la siguiente información.

Dimensión cuantitativa

Empresa

Según apuntaba la Encuesta sobre el uso de TIC en las empresas 2010-2011 del INE, es destacable la fuerte subida de Extremadura (9,8 puntos), en el porcentaje de empresas con menos de 10 asalariados con acceso a internet. Sin embargo, nuestra región con un 57,8% continúa por debajo del nivel nacional (64,1%).

Las TIC tienen cada vez una mayor presencia en el tejido empresarial de la Comunidad extremeña. En este sentido, el 61% de las empresas extremeñas menores de 10 empleados disponen de conexión a Internet, aumentando este porcentaje hasta el 94,2% en el caso de las empresas de más de 10 empleados. Más acentuada es la brecha entre pequeñas y grandes empresas en cuanto a disponibilidad de Internet y página web ya que solo un 20,1% de las empresas de menos de 10 empleados disponen de la misma, mientras que este porcentaje aumenta hasta el 62,2% en el caso de empresas de más de 10 empleados.

En este sentido cabe destacar que el teletrabajo está contemplado dentro de la encuesta realizada para la elaboración de la Agenda Digital de Extremadura, donde el uso de las TIC por parte de las empresas de la región, han sido empleadas para proporcionar a los empleados acceso remoto a correo electrónico o aplicaciones de la empresa en un 49,2% en relación a un 55,7% de la media nacional, con un -6,5 de distancia respecto a la media nacional.

³³“[La sociedad de la Información en España 2012](#)” E-libros de la Fundación Telefónica.

Dentro de este ámbito, es destacable que un **16% de las empresas disponen de empleados que trabajaban fuera de los locales de la empresa de forma regular y que además hacen uso de los sistemas TIC a través de redes telemáticas externas.**

Estos datos resaltan dos aspectos claves del teletrabajo, por un lado el acceso remoto de trabajadores a sistemas de las empresas, y por otro la existencia de empleados que desarrollan su actividad fuera de las instalaciones.

En este último aspecto es donde Extremadura cuenta una posición relevante, con una diferencia de - 4,2% respecto a la media nacional.

Entre los usos que las empresas extremeñas dan a Internet destaca la búsqueda de información, actividad que realizan un 96,8%, y el uso de servicios bancarios y financieros, realizado por un 92,6%. A gran distancia le siguen la obtención de servicios postventa y preventa, la observación del comportamiento del mercado y la formación y el aprendizaje, (47,3% 46,4% y 42,1% respectivamente). Es destacable el aumento del uso de la firma digital, que ha pasado de un 56,1% a un 74,9% en el último año 2012.

A modo de resumen se refleja a continuación la información cuantitativa que sobre el uso de las TICs hacen las empresas extremeñas distinguiendo entre micropymes y aquellas que tienen 10 o más empleados. Y posteriormente los datos del Instituto Nacional de Estadística para el año 2012, que reflejan alguno de estos usos de las TICs, expresados en porcentajes según las Comunidades Autónomas.

Empresas de 10 o menos empleados	<ul style="list-style-type: none">• El 61% de las empresas disponen de conexión a Internet.• El 94,1% de las conexiones es de banda ancha fija.• El 38,9% de las empresas con Internet disponen de banda ancha móvil• El 20,1% de empresas con Internet disponen de página web
----------------------------------	---

Empresas
de 10 o más
empleados

- El 94,2% de las empresas disponen de Internet de las que el 99,5% es de banda ancha.
- El 15,4% de las empresas utiliza las redes sociales por motivos de trabajo. De ellas el 85,3% de las empresas las utiliza como herramienta de marketing, publicidad y gestión de la imagen corporativa.
- De las empresas con acceso a Internet el 36,8% es mediante telefonía móvil de banda ancha (módem 3G)
- El mayor uso que se le da a Internet es para buscar información (96,8%) y servicios bancarios y financieros (92,6%)
- El 46,4% de las empresas intercambian electrónicamente datos adecuados para su procesamiento telemático.

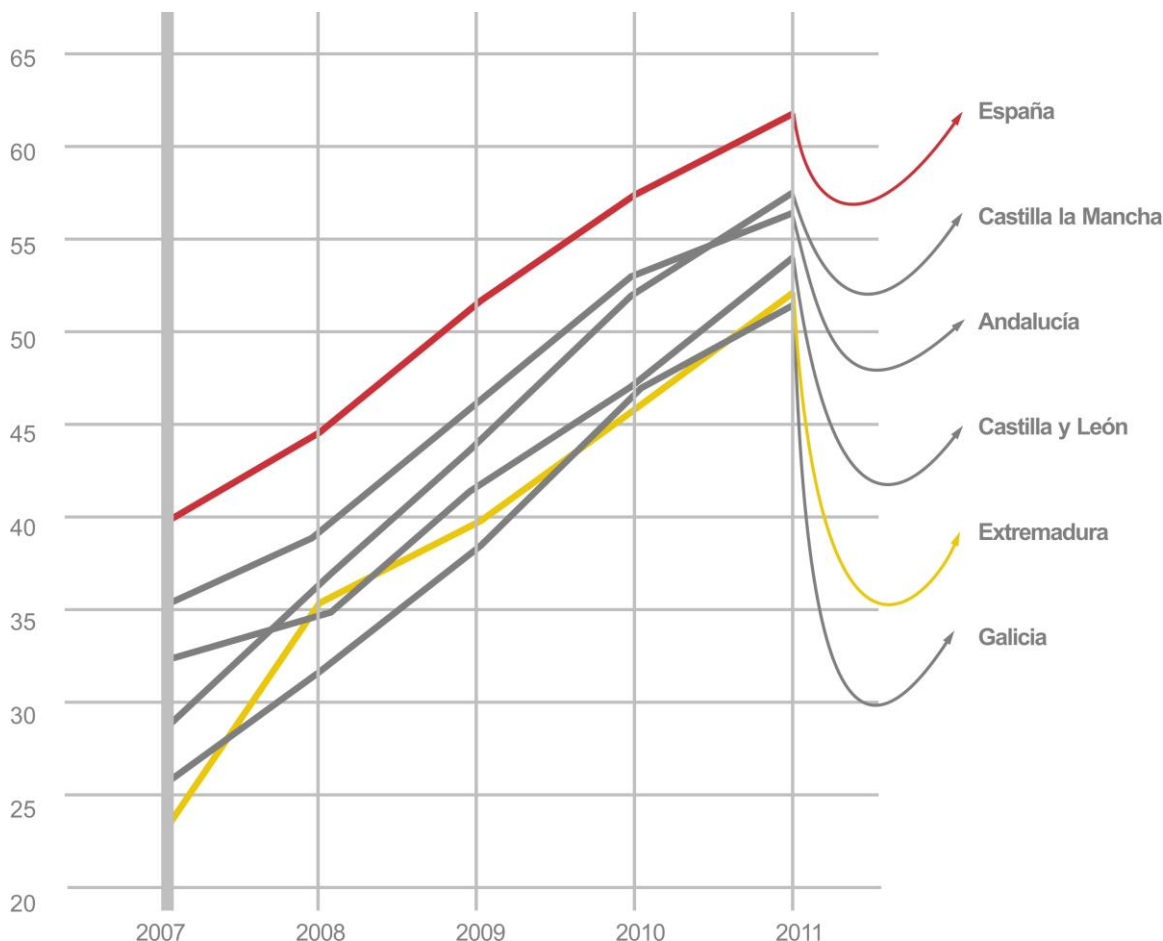
Uso de diversas TIC por comunidades autónomas y ciudades autónomas en que se ubica la sede social de la empresa, en porcentaje

Enero 2012	Red de Área Local (LAN)	LAN "sin hilos"	Internet	Página Web ¹	Banda ancha fija ¹	Banda ancha móvil ¹	Firma electrónica Digital ¹	Interacción con la AAPP ¹
Total	86,6	51,7	97,5	71,0	98,7	65,4	70,7	85,1
Andalucía	84,6	52,4	96,7	64,7	98,3	62,0	71,3	82,4
Aragón	89,1	48,7	98,5	68,7	98,9	55,6	68,5	85,5
Asturias, Principado de	84,8	50,4	98,2	77,4	98,2	66,6	64,8	82,3
Baleares, Illes	84,7	51,2	98,8	74,2	99,3	63,5	58,7	78,3
Canarias	87,2	50,6	97,7	66,5	98,9	61,0	64,0	84,6
Cantabria	80,3	43,5	98,1	72,3	98,6	48,1	68,8	82,0
Castilla y León	87,1	50,2	97,3	70,8	99,3	61,7	76,7	90,1
Castilla - La Mancha	82,6	43,5	97,7	59,9	97,6	52,6	63,3	80,3
Cataluña	88,8	54,2	97,1	76,2	99,7	70,5	72,3	86,0
Comunitat Valenciana	86,8	49,5	97,4	68,7	98,0	60,4	72,8	82,5
Extremadura	75,9	39,9	94,2	62,2	99,1	54,6	74,9	87,7
Galicia	85,2	48,1	98,8	69,4	97,6	62,6	74,7	86,1
Madrid, Comunidad de	87,2	57,4	97,6	73,4	98,5	76,2	71,0	87,7
Murcia, Región de	88,3	51,7	97,9	68,5	99,3	62,6	62,8	82,0
Navarra, Comunidad Foral	85,5	49,9	97,4	75,6	99,1	65,3	75,3	89,4
País Vasco	88,0	49,7	98,4	76,7	98,7	66,3	70,7	86,7
Rioja, La	88,1	44,4	97,6	70,8	96,2	59,8	80,0	94,6
Ceuta	86,4	32,9	100,0	44,3	100,0	57,7	51,5	73,9
Melilla	71,2	50,8	86,5	37,0	97,0	38,1	34,9	64,0

¹ Porcentaje sobre el total de empresas con conexión a Internet

Desde el punto de vista de la ciudadanía, según la *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación* del INE, la evolución del número de Hogares con banda ancha desde el año 2007 ha seguido una marcada tendencia al alza. En 2011, Extremadura llegó a alcanzar el 52,2%, y aunque se trata de valores importantes si realizamos una comparativa con el resto de las regiones convergencia, Extremadura se posiciona en penúltimo lugar quedando seis décimas por encima de Galicia, como se muestra en la gráfica siguiente.

Evolución de la Tasa de Hogares con Banda Ancha (%)



Fuente: INE. Encuesta sobre equipamiento y uso de TIC en los Hogares

Siguiendo esa evolución observamos los datos de la misma encuesta del INE, en este caso para el año 2012³⁴, donde el 66,8% de las viviendas extremeñas disponen de ordenador. Además el 60% de los hogares disponen de Internet (dos de cada tres hogares disponen de conexión de banda ancha a Internet, un 8,0% más que en 2011), teniendo un 57,9% acceso a Internet de banda ancha. Por otra parte, el 70,1% de los hogares disponen de teléfono fijo mientras que el 95,3% disponen de teléfono móvil. Extremadura se encuentra por debajo de la media española, en cuanto al uso de ordenador y utilización de internet, en cambio en cuanto al uso de teléfono móvil, los resultados muestran menor dispersión, encontrándose Extremadura en la parte superior de la tabla con un 95% frente a la media nacional (94,3%).

Todas estas variables han sufrido, en nuestra región, un incremento durante el año 2012, si bien es cierto que todavía se encuentran por debajo de la media nacional. Es destacable el aumento en el número de viviendas con acceso a Internet y con conexión de banda ancha, que ha sufrido un incremento de alrededor de cuatro puntos porcentuales respecto a 2011. También se ha incrementado el número de extremeños que han utilizado el ordenador e Internet en los últimos 3 meses, aunque en este caso el incremento ha sido menor (3,1 puntos porcentuales).

En cuanto a los usos que los extremeños hacen de Internet destaca la participación en redes sociales, que alcanza ya el 64,1%, lo que supone un incremento del 27,9% respecto al año anterior. Otro de los usos que también está sufriendo un incremento considerable son las **cybercompras**, En cuando a la interacción de los extremeños, como ciudadanos y de manera particular, con las Administraciones Públicas utilizando medios telemáticos, podemos afirmar que este uso se concentra principalmente en la obtención de información a través de sus páginas web, actividad que realizan un 48,3% de los ciudadanos de nuestra Comunidad Autónoma.

³⁴ [Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares](#). INE 2012.

Es destacable el hecho de que este porcentaje no haya parado de disminuir en los últimos dos años, cayendo un 6% entre 2011 y 2012.

Por otra parte el 33,4% de los extremeños afirma haberse descargado formularios oficiales de las páginas web de la Administración mientras que un 26,1% reconoce haber enviado formularios cumplimentados a la misma.

Por su parte, las empresas de la Comunidad extremeña interactúan en mayor medida con las Administraciones Públicas a través de la red. En este sentido, un 81% de las empresas reconocen haber obtenido información a través de las páginas web de las Administraciones, lo cual supone un incremento del 10,2% respecto a 2011. Es destacable también el aumento del porcentaje de empresas que aseguran haber realizado una gestión electrónica completa, que se ha incrementado pasando del 46,6% al 60%.

Un dato importante es el Proyecto Piloto aprobado mediante el "**DECRETO 127/2012, de 6 de julio**, por el que se regula la prestación del servicio en la modalidad no presencial, mediante la fórmula del teletrabajo, en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura". Este Decreto contempla, a su vez, una disposición transitoria mediante la cual 25 trabajadores de la Consejería de Administración Pública se acogerán a esta modalidad de teletrabajo por un periodo de 6 meses, para de este modo ponderar la eficacia de esta nueva medida, estando previsto el inicio de la misma en enero de 2013, por lo tanto se encuentra en pleno proceso y deberemos estar atentos a las conclusiones que de él se obtengan ya que tras su evaluación se aprobarán los distintos programas de teletrabajo para cada una de las consejerías, organismo o ente público dependiente del Gobierno de Extremadura.

Se referencia también en este documento que los **puestos susceptibles de realizarse bajo esta modalidad** de teletrabajo serán fundamentalmente los que tengan asignadas las siguientes funciones:

Estudio y análisis de proyectos

Elaboración de informes

Asesoría

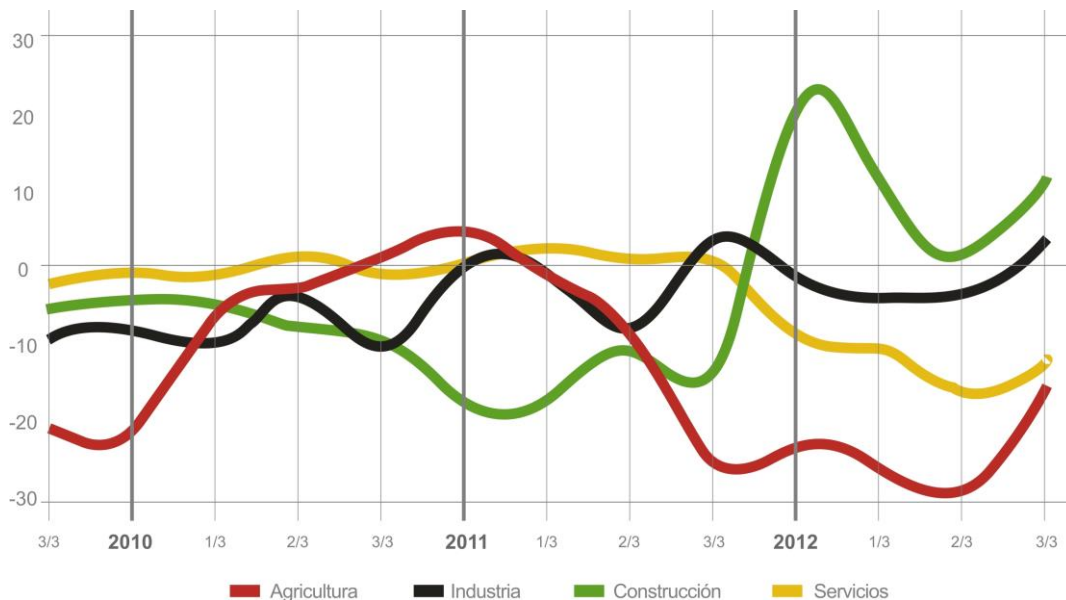
Redacción, corrección y tratamiento de documentos

Grabación masiva de datos

Mantenimiento de sistemas de información

Tratamiento de información: procesamiento de datos y programación

Evolución del empleo por sectores (variaciones interanuales)



Fuente: Coyuntura Económica de Extremadura, Tercer Trimestre 2012 y avance.

Cualquiera de estas tareas será desarrollada en distintos sectores económicos que se llevan a cabo en nuestra región.

A continuación se muestra en forma de gráfico la evolución del empleo en Extremadura por Trimestres según datos recogidos por el Gobierno de Extremadura para la *Coyuntura económica de Extremadura*, publicado en Enero 2013. .

En el mismo documento elaborado por la Consejería de Economía y Hacienda del Gobierno de Extremadura, pero en este caso para el trimestre anterior (*“Coyuntura Económica de Extremadura II Trimestre de 2012 y avance del III Trimestre de 2012”*) se presenta un Análisis DAFO en el que se analizan las características internas de las posibilidades de teletrabajo en la Administración Pública (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) de la misma, en una matriz cuadrada.

Debemos también recoger el anuncio realizado por el Excmo. Ayuntamiento de Cáceres quien ha propuesto para el año 2013 un Plan Estratégico de Calidad, Modernización y Mejora de los servicios públicos del Ayuntamiento de Cáceres³⁵, con el objetivo de implicar a los funcionarios en el trabajo con el propósito de profesionalizar y motivar al empleado/a municipal.

Este Plan, entre las medidas planteadas, pretende potenciar el teletrabajo y controlar el absentismo laboral.



³⁵ “[Menos absentismo y más teletrabajo](#)”. Artículo de opinión en hoydigital.es, junio 2012

ANÁLISIS DE VARIABLES DE ÍNDOLE ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL

VARIABLE SOCIAL

Este término pretende alcanzar economías con alto nivel de empleo que tenga cohesión social y territorial

La Estrategia 2020 promueve tres grandes líneas maestras que definen cuáles deben ser las bases del crecimiento social y económico de la próxima década, basadas en el desarrollo de Europa hacia una economía inteligente, sostenible e integradora.

Partiendo de la perspectiva de estos tres pilares es importante resaltar que están estrechamente vinculados, por lo que para referirse al desarrollo de una economía basada en el conocimiento y la innovación, esta debe ser sostenible.

Desde la perspectiva de crecimiento inteligente, la economía debe hacer un uso eficaz de los recursos, para hacer que sea más verde y más competitiva y a su vez debe ser integradora, fomentando una economía con alto nivel de empleo a través de la cohesión social y territorial.

Dentro de las prioridades clave del período de programación 2014-2020, encontramos políticas de cohesión que capitalizarán aquellas inversiones que tengan el mayor efecto multiplicador en la economía, y en particular, aquellas medidas que tengan como objetivo mejorar el equilibrio de la vida profesional y familiar.

Es desde esta perspectiva donde el teletrabajo adquiere una posición importante, posicionándose como un mecanismo capaz de combinar las tres variables de forma eficiente.

Para poder conocer el alcance que el teletrabajo puede conseguir en la consecución de los objetivos marcados en la Estrategia 2020, es necesario partir del análisis de estas variables tal y como se plantean en el documento que sirve de guía:

Crecimiento inteligente, lo que nosotros hemos considerado “Variable Económica”, es el término que está estrechamente relacionado con la mejora de la competitividad, especialmente en las regiones menos desarrolladas, las cuales desde sus Administraciones regionales, deberán centrar la inversión en la capacidad de desarrollo de las empresas, poniendo en marcha prácticas innovadoras e invirtiendo en la formación de sus trabajadores. Los esfuerzos conjuntos dirigidos a mejorar las infraestructuras, las instituciones y el ritmo de la innovación se traducirán en un incremento de la productividad y competitividad de la economía de la UE, lo que es fundamental para crear más y mejores puestos de trabajo.

El crecimiento económico per cápita está vinculado a la productividad, el empleo y los cambios demográficos. Para ser más productiva la UE necesita más innovación, y para ello deberá contribuir a la construcción de una economía competitiva, fuerte, dotando de la infraestructura necesaria para apoyar el crecimiento y la innovación, observando la racionalización del espacio de trabajo en todos los sectores.

Crecimiento integrador, sería lo que para nuestro estado del arte hemos denominado “**Variable Social**”. Este término pretende alcanzar economías con alto nivel de empleo que tenga cohesión social y territorial, y para ello plantean una serie de puntos de desarrollo esenciales:

Aumentar el nivel de empleo en Europa: más y mejores puestos de trabajo, sobre todo para las mujeres, los jóvenes y los trabajadores de más edad

Ayudar a las personas de todas las edades a prever y gestionar el cambio a través de la inversión en las cualificaciones y la formación

Modernizar los mercados de trabajo y los sistemas de bienestar

Garantizar que los beneficios del crecimiento lleguen a todos los rincones de la UE.

Dado que la edad media de la población trabajadora aumenta, debido en gran medida a que la vida laboral se prolonga, es previsible que aumente exponencialmente la organización más flexible del trabajo.

Recurrir a un
mercado
laboral
globalizado,
tener
presencia en
otros
territorios,
poder dar
cobertura de
los servicios
durante 24
horas

Es destacable la necesidad de realizar inversiones en educación, formación y desarrollo de capacidades, la modernización de los mercados de trabajo y de los sistemas educativos, de formación y de salud a fin de ayudar a las personas a anticiparse a los cambios y a gestionarlos adecuadamente, así como para construir una sociedad cohesionada.

Y por último el término **crecimiento sostenible** que nos lleva a desarrollar nuestro enfoque bajo la “**Variable Medioambiental**”. La Estrategia 2020 nos orienta hacia economías que hagan un uso eficaz de los recursos, sea más verde y más competitiva. La cohesión territorial está asociada a la protección y mejora del medioambiente y la incorporación de un enfoque más integrado y territorial en la formulación de políticas.

En un futuro cercano, es probable que muchas regiones que dependen en gran medida de la agricultura o del turismo de verano o de invierno, sufran las consecuencias del cambio climático perjudicando los resultados económicos de sus actividades. El **aumento de la eficiencia energética** requerirá inversiones en el aislamiento de edificios, en los sistemas refrigeración de los inmuebles, así mismo se deberá fomentar distintos modos de transporte más eficientes y quizá sea necesaria una particular atención en el diseño de ciudades más compactas. De este modo plantearemos tres variables.

VARIABLE ECONÓMICA

Una economía fuerte y competitiva en el mundo, caracterizada por una productividad elevada, es una condición previa para la mejora del nivel de vida. El crecimiento económico se basa cada vez más en los cambios tecnológicos y en el aumento de la especialización en el contexto de una globalización. Esta evolución afecta a los trabajadores y a las empresas así como al funcionamiento de los mercados y a la administración de las sociedades, mediante un proceso de cambio estructural³⁶.

La revolución digital, transformará no sólo la producción, el consumo, la distribución y el intercambio económico de bienes y servicios, sino que también modificará buena parte de los usos sociales.

³⁶ [i-Economía](#), de la Fundación Riojana para la Innovación, 2012

En este contexto, la consolidación del trabajo en red, requerirá de un cambio organizativo en la cultura de nuestras empresas adaptándose a los nuevos medios, tanto los tecnológicos como la interacción y relaciones sociales entre empleador y empleado/a, como se apunta en el estudio "Aproximación al Teletrabajo".³⁷.

La transición de los modelos de organización empresariales típicos de la década de los ochenta, basados en las redes de empresas, hacia una nueva tipología estratégica y de organización, basada en la empresa red y el negocio digital, abre nuevas dimensiones en las condiciones psicosociales, a partir de las cuales se desarrollará un nuevo modelo de trabajo.

Dentro de este contexto, podemos observar como los sistemas de gestión empresariales están cada vez más informatizados, el acceso a las nuevas tecnologías hacen posible nuevas oportunidades de negocio y nuevos canales de comunicación entre oferta y la demanda de servicios o recursos. Este modelo "(...) *está impulsando la transformación de la economía y la sociedad hacia un entorno digital que avanza de forma progresiva y se implanta con carácter transversal en todos los sectores de actividad económica, convirtiéndose en el escenario dominante para las transacciones económicas, la prestación de servicios, la definición de un nuevo modelo de organización del trabajo y de relaciones sociales.* A lo largo de los próximos años ningún sector podrá quedar al margen de esta transformación que modificará la forma de hacer negocios, los productos y servicios disponibles, los canales de venta o los mecanismos de relación con el consumidor."³⁸

El cambio hacia este modelo de sociedad digital no se puede entender sin que la mayoría de ciudadanos accedan de forma habitual a Internet y se beneficien de las nuevas oportunidades.

³⁷ [Aproximación al Teletrabajo](#) estudio que forma parte del informe sobre "Negociación Colectiva y Sectores emergentes", elaborado por encargo de la Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos y publicado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Colección Informes y Estudios. Serie Relaciones Laborales. Núm. 33.

³⁸ [La ESTRATEGIA ESPAÑOLA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA Y DE INNOVACIÓN 2013-2020](#). P. 29, editado por el Ministerio de Economía y Competitividad, 2012.

Para poder hacer frente a los retos anteriores, la Estrategia española de Ciencia y Tecnología y de innovación 2013-2020 apuesta por desarrollar la economía digital para el crecimiento, la competitividad y la internacionalización de la empresa española, proponiendo, entre otras medidas, revisar la regulación laboral para favorecer el teletrabajo y el trabajo en movilidad y promover su adopción.

Por otro lado la Agenda Digital Española apunta como estrategia para desarrollar la economía digital, la competitividad y la internacionalización de la empresa española, incentivar el uso transformador de las TIC en nuestras empresas y entre las líneas de actuación para conseguir esos objetivos propone revisar la regulación laboral para favorecer el teletrabajo y el trabajo en movilidad y por tanto promover su adopción.

³⁹En aquellas provincias donde la inversión en estas tecnologías ha crecido un 1%, la renta de los ciudadanos lo hizo en un 0,32%, cada año. (...) Mientras los ciudadanos mejor formados ocupan puestos de trabajo con un uso intensivo del capital TIC, y con ello obtienen mejores productividades, salarios y renta, en el resto de la fuerza laboral está produciéndose a una tasa mucho menor. A este fenómeno se le ha bautizado con diversos nombres, el más usado es el de “brecha digital”.

El teletrabajo es una particular forma de organización que encaja perfectamente en el modelo productivo y económico que se persigue, al favorecer la flexibilidad de las empresas en la organización del trabajo, incrementar las oportunidades de empleo y fomentar la conciliación entre la vida profesional y la personal y familiar.

Analizamos a continuación la Variable Económica centrándonos en la perspectiva de la empresa, como organización, lo cual nos dará una visión más concreta de los beneficios que aporta el teletrabajo.

Una organización empresarial a primera vista puede entender el teletrabajo como un modo de conseguir ahorros económicos significativos bien en consumibles, ahorro energético, costes de alquileres de inmuebles e incluso, porque no, en gastos de personal.

³⁹ i-Economía, Economía de las Tic, innovación y competitividad, pgs.76-77. Publicación de la Fundación Riojana para la Innovación.

Sin embargo, existen otros factores más relevantes y que a la larga se traducen en un incremento de beneficio económico para las empresas provocado por el incremento de productividad, que a su vez, viene generado por la flexibilidad en su estructuración aportando independencia a los trabajadores en el mercado laboral o simplemente mejorando ante los clientes.

Además, con el uso de este modelo la empresa puede recurrir a un mercado laboral globalizado, en el que se puede retribuir por objetivos y no únicamente por hora.

La expansión de las organizaciones se acelera también por el teletrabajo, que permite que puedan tener presencia en otras zonas territoriales y en muy diversos países, sin necesidad de grandes inversiones, ni dilatados periodos de tiempo, aumentando de esta forma la incorporación a nuevos mercados. Sin olvidar que el teletrabajo permite dar cobertura a determinados tipos de servicios, como técnicos, durante las 24 horas (bien por estar un teletrabajador/a en servicio de guardia en su domicilio o por redireccionar los requerimientos de los clientes a las zonas horarias en la que si estén teletrabajando)⁴⁰.

Entre los beneficios del teletrabajo para la empresa, *workmeter.com*⁴¹ ha enumerado los siguientes:

Aumento de la productividad. Se evitan tiempos perdidos en desplazamientos, interrupciones en el puesto de trabajo, etc.

Disminución del absentismo laboral. El empleado/a organiza su agenda personal y laboral para evitar interferencias.

Reducción de costes. Ahorro en espacios físicos de oficina e insumos (una personas que trabaje un solo día a la semana desde su casa puede suponer un ahorro de entre cuatro y seis mil euros al año).

⁴⁰Estudio publicado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales. [Aproximación al teletrabajo](#). P.18

⁴¹ Plataforma digital que ofrece soluciones TIC para implantar el teletrabajo en cualquier empresa.

Facilidades de contratación de personal cualificado. Posibilidad de contratar a una persona que ni siquiera resida en la misma ciudad en que se ubica la empresa.

Trabajo por objetivos. Induce a una mayor racionalización de los horarios.

Mayores posibilidades de cobertura geográfica.

Solventar situaciones de baja por imposibilidad temporal de desplazamiento a la oficina.

Movilidad reducida.

Veamos detenidamente algunos de ellos:

Aumento de la productividad.

El teletrabajo mantiene o incrementa la productividad en la empresa, se ha observado que los trabajadores incrementan la calidad de sus tareas al tener una mayor flexibilidad y libertad de horarios. Eligen los momentos más adecuados para realizar su trabajo. Los teletrabajadores señalan que trabajando en casa no tienen las interrupciones propias de la oficina (teléfonos, compañeros, clientes...), y eligen aquellos periodos del día en los que las responsabilidades familiares les permiten la mayor concentración. Además, la motivación adquiere un papel central, ya que pueden concentrarse con más facilidad al percibir que sus responsabilidades familiares están cubiertas. En este sentido, se ha detectado que el teletrabajo supone un **descenso en los niveles de estrés** en un alto porcentaje.

Ahorro monetario.

Otro de los muchos beneficios del teletrabajo es el ahorro monetario que supone para empresa y empleados. Para la empresa, el teletrabajo supone un ahorro energético (informática, luz y agua) de infraestructuras, de seguros y de telecomunicaciones. La creación de un puesto de trabajo no presencial resulta un **50% más barato** que un puesto presencial.

Descenso en
los niveles de
estrés

Puesto de
trabajo
50% más
barato

Expansión en
nuevas
ubicaciones
geográficas

Desde el punto de vista empresarial el ahorro monetario se materializa en el momento que la actividad no se ve afectada por el encarecimientos del espacio físicos para la ubicación de la empresa, puesto que ésta puede reducirse o ser incluso inexistente, tampoco se vería afectada por el incremento constante en los precios de los suministro energético necesario para el desarrollo de la actividad.

La posibilidad de teletrabajar permite a la empresa replantearse una ampliación de la oficina o la adquisición de nuevo equipamiento en la empresa. Además, posibilita **la expansión de la empresa** en nuevas ubicaciones geográficas sin necesidad de grandes gastos en infraestructura.

Según *“Las 10 principales tendencias del trabajador”*⁴², la Asociación Canadiense de Teletrabajo (CTA) ha publicado que la principal motivación para recurrir al “hot desking” es la reducción de costes gracias al ahorro de espacio, en algunos casos hasta el 30%, y por el que se sugiere que los empresarios necesitan una oficina menos por cada tres teletrabajadores. Además, la CTA indica que aproximadamente el 25% de los 320.000 trabajadores de IBM en todo el mundo trabajan a distancia desde oficinas domésticas, lo que permite a la empresa ahorrar 700 millones de dólares en costes inmobiliarios.

Al trabajar en sus hogares y utilizar su propio espacio, su propia energía y su propio aire acondicionado, este tipo de empleados permite a los empresarios ajustar sus prácticas de infraestructura y reducir gastos. De este modo el teletrabajador ayuda a la empresa a reducir sus costes operativos al trabajar desde sus hogares utilizando su propio espacio y recursos, aunque como veremos más adelante parte de éstos pueden ser compartidos.

Igualmente para el teletrabajador llevar a cabo esta modalidad supone un incremento salarial indirecto debido al ahorro en medios de transporte o gasolina, desayunos y comidas fuera del hogar.

⁴² [“Las 10 principales tendencias del trabajador”](#) (2008). Libro electrónico que agrupa las principales tendencias del teletrabajo realizado por SonicWALL, empresa de soluciones integrales de seguridad de la información.

En Estados Unidos empiezan a surgir algunos movimientos a favor del teletrabajo, aunque solo sea un día a la semana, “Fridays from home” como respuesta a la decisión de Marissa Meyer (Directora ejecutiva de Yahoo), que ha prohibido a sus empleados el teletrabajo debido a los malos resultados obtenidos por la compañía tras la aplicación de esta medida de conciliación. Decisión que algunos consideran retrógrada y otros como algo visionario.

La calculadora de ahorros por teletrabajo del Telework Research Network (de uso gratuito en la red) muestra que las compañías podrían ahorrarse cerca de 6.500 dólares por cada teletrabajador que realice sus labores desde casa una vez a la semana.

Por último cabe destacar que la implantación de un modelo de teletrabajo exige incurrir en una serie de **gastos a tener en cuenta** pero, como se puede observar en la tabla que a continuación se presenta estos son muy inferiores en comparación que con los **ingresos que este modelo reportaría** a una organización.

INGRESOS

Reducción de costes asociados al lugar de trabajo: Inmovilidades, parkings, alquileres, etc.

Incremento productividad €/h trabajadas

Reducción costes asociados a contingencias como inclemencias meteorológicas, congestiones tráfico, etc.

Reducción de costes en desplazamiento in itinere:

- **Combustible**

– **Disminución de emisiones CO2 y otros gases efecto invernadero**

Reducción de costes de PRL y vigilancia de la salud y de iLT y iLP

Reducción costes extrasalariales asociados a la presencia física en el lugar de trabajo como ticket restaurant, cofinanciación productos vending, transporte a la oficina, etc.

Incremento satisfacción y compromiso teletrabajadores- Indicador tipo clima laboral, compromiso, etc.

Incremento de la atracción de talento vía marca “buen empleador”. Incremento de número de currículum realizados con la consiguiente disminución en costes de reclutamiento, etc.

Incremento de la calidad de servicio prestado. Disminución de costes relacionados con la no calidad.

Disminución de costes relacionados con la rotación no deseada como reclutamiento, selección, acogida, formación inicial, formación continua, capacitación, etc.

Mejora de la movilidad en las grandes urbes, incentivos a plus y acciones de movilidad (Inspección de trabajo y seguridad social del Ministerio de Trabajo, o Comunidades Autónomas, Ayuntamientos, etc.)

Tecnología

- **Hardware y líneas de comunicación (PC, Smartphones, tablets, ADSL, etc)**
- **Software y aplicaciones**

Diseño, planificación y seguimiento de la experiencia.

- **Costes externos**
- **Costes internos**

GASTOS

Formación

- **Formación cuadro directivos**
- **Formación teletrabajadores**
- **Formación general -Cultura de teletrabajo**

Comunicación interna

- **Diseño y planificación**
- **Ejecución**

Tecnología

- **Hardware y líneas de comunicación (PC, Smartphones, tablets, ADSL, etc)**
- **Software y aplicaciones**

Diseño, planificación y seguimiento de la experiencia.

- **Costes externos**
- **Costes internos**

Fuente: Fundación Másfamilia

Facilita encontrar talentos y retenerlos.

El teletrabajo permite a las empresas contar con personal muy especializados, que en algunos casos no sería posible si solo se ofreciera la modalidad de trabajo presencial.

Este aspecto es de suma importancia, ya que una empresa puede conseguir capital humano de forma casi inmediata que, por otros procedimientos laborales podría tardar años en conseguir.

El teletrabajo rompe las barreras geográficas, permitiendo a las empresas contratar a teletrabajadores en zonas con salarios más bajos o una mayor concentración de personal cualificado.

Esta modalidad laboral favorece la retención, fidelización y atracción del talento, así como la prolongación de la vida activa, por el menor desgaste en la vida laboral. Además, al reducirse la rotación de trabajadores, se eliminan los costes de formación de nuevos empleados.

Las condiciones económicas como la inflación, los precios de la gasolina, los traslados y la crisis inmobiliaria están afectando a muchos trabajadores y a sus familias. En una encuesta online realizada en mayo de 2008, la Coalición de Teletrabajo⁴³ descubrió que el 87% de los encuestados limitarían su búsqueda de trabajo según los costes potenciales de desplazamiento, y que el 37% de los teletrabajadores afirmaban que aceptarían un salario inferior de hasta en un 10% por trabajar a jornada completa desde sus hogares.

Medida de flexibilidad empresarial

El teletrabajo como medida de flexibilidad ha sido ampliamente abordado en el Estudio "*Teletrabajo como medida de flexibilidad empresarial*", una iniciativa conjunta del Servicio Navarro de Empleo y de la Cámara Navarra de Comercio e Industria, y de donde resumimos las siguientes conclusiones. El rendimiento de un trabajador está cada vez más ligado al cumplimiento de objetivos y por tanto, el control horario cada vez debe ser menor. Los horarios flexibles son más demandados y las reuniones presenciales son sustituidas por videoconferencias on line, ahorrando importantes costes para las empresas en estancias y desplazamientos.

⁴³ www.Telcoa.org Organización estadounidense creada en 2002 por un grupo de profesionales para implementar los beneficios y programas de teletrabajo en las empresas de EEUU.

En una encuesta global llevada a cabo por *Reuters*⁴⁴, el 65% de los entrevistados de todo el mundo piensa que los teletrabajadores son productivos por tener un **mayor control de su trabajo al disponer de horarios más flexibles**. En una encuesta llevada a cabo por el *Cisco*⁴⁵ entre 2.000 de sus trabajadores, el 69% de los encuestados afirmó que era más productivo cuando trabajaba de forma remota, y el 67% afirmaba que la calidad general de su trabajo mejoró cuando trabajaba a distancia. Un estudio publicado en el número de junio de 2010 del *Journal of Family Psychology*⁴⁶ ratifica este dato. Este estudio demuestra que los trabajadores, al disponer de un horario más flexible, encuentran un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Los trabajadores que tienen la flexibilidad de realizar a distancia al menos parte de su jornada laboral pueden dedicar 19 horas más al trabajo que sus compañeros de oficina antes de que surjan conflictos entre el trabajo y la vida personal.

El 70% de los accidentes laborales de tráfico se producen en itinere el 30% restante por accidentes en misión

El trabajo por objetivos induce una mayor racionalización de los horarios. Al cambiar el sistema de control a objetivos y no dar tanta importancia al tiempo presencial en la oficina, **los trabajadores tratan de hacer sus tareas en el menor tiempo posible para así maximizar sus horas libres**. Y como están mucho más motivados, las empresas aseguran que, en caso de trabajo extra, los empleados están más dispuestos a ampliar su horario que a aquellos que se les exige quedarse más tiempo en la oficina.

Todo ello origina una libertad de movimientos y de desplazamiento, en función de necesidades del puesto de trabajo (ferias, viajes de negocio). A la vez evita desplazamientos obligados a puntos concretos de trabajo. Tiempos de viaje, por ejemplo, una persona que tiene dos horas de viaje por día, si teletrabajara cuatro días a la semana, tendría el equivalente a 40 días de vacaciones al año.

Reduce el absentismo laboral.

Algunas iniciativas inciden en la relación entre el incremento de la flexibilidad laboral y la reducción del absentismo (por problemas no sólo imputables al trabajador, sino a las dificultades de tráfico, el mal tiempo o las huelgas de transportes).

⁴⁴ www.reuters.com Agencia internacional de noticias multimedia.

⁴⁵ Cisco Systems, empresa multimedia con sede en California (EEUU).

⁴⁶ Revista estadounidense de investigación en psicología de la familia.

Según datos de másHumano⁴⁷, estas medidas permiten aumentar la productividad hasta un 60% y la satisfacción del cliente hasta un 80%, pero también tienen un beneficio colateral: el 10% de la plantilla de Línea Directa Aseguradora, una de las compañías que forman parte de la Red más Humano, disfrutaron de medidas de conciliación y teletrabajo, lo que ha logrado incrementar los resultados individuales de sus empleados, su compromiso y reducir un 2% la tasa de absentismo.

El teletrabajo contribuye a solventar situaciones de baja por imposibilidad temporal de desplazamiento a la oficina.

En bajas por maternidad o en posibles bajas por riesgos del embarazo o similares, el teletrabajo permite evitar que dichas bajas se prolonguen o incluso lleguen a provocar que las mujeres dejen sus puestos de trabajo.

Otros beneficios, que no han sido mencionados anteriormente, para la empresa y que hemos recogido de El Libro Blanco del teletrabajo en España⁴⁸ son:

- Genera entornos multiculturales.
- Permite trabajar en comunidades más diversas.
- Maduración de los sistemas de gestión y de las estructuras organizativas, como resultado del proceso de adaptación que la Organización experimenta, para acoger a esta modalidad de trabajo.
- **Impulso a una nueva dimensión de la responsabilidad social empresarial (RSE)** y mejora en la gestión de la diversidad y multiculturalidad.
- **Contribución al cumplimiento de la LISMI** (Ley de Integración Social de Minusválidos).

⁴⁷ Red másHumano, promovida por la Fundación Mujer, Familia y Trabajo. Esta iniciativa engloba a grandes empresas como Acciona, Banco Santander, Línea Directa, MasterCard, Microsoft o Siemens

⁴⁸ Libro blanco de Teletrabajo. P.21

Se constituye en una palanca de cambio, para implantar una nueva cultura de trabajo y en particular, de un estilo de liderazgo y dirección.

Todas las ventajas económicas que hemos enumerado en este apartado son igualmente aplicables a las Administraciones Públicas y por ende a sus empleados, como es recogido en el Plan Concilia elaborado por el Ministerio de Administraciones Públicas, en mayo del 2006.

“la mayor productividad en la prestación de servicios, al aumentar la satisfacción de las y los trabajadores, la reducción del absentismo laboral, la retención de empleados y de talentos, la reducción de los costes de rotación laboral, bajas laborales y control de los empleados, la adecuada motivación de la plantilla, y la reducción de estrés y del conflicto familia-trabajo de las y los empleados. Todo ello redundando en un mejor clima laboral y, por tanto, en una mejora del servicio que se presta a la ciudadanía, junto con beneficios de imagen o ser el modelo a imitar desde el sector privado”⁴⁹.

Las intervenciones que se impulsen desde la Administración, no pueden ser planas para todos los trabajadores (sean éstos trabajadores públicos o privados), sino que deben tenerse en cuenta las múltiples situaciones en las que puede encontrarse cada individuo. Por ello es necesario organizar en bloques a los destinatarios de estas políticas, atendiendo a su concreta situación laboral por un lado, y a sus particulares necesidades personales y familiares por otro.

El teletrabajo en el nuevo marco de financiación 2014-2020.

Dentro de esta Variable Económica, queremos incluir algunos documentos de propuestas que serán tenidas en cuenta para establecer el Marco de financiación para el periodo 2014-2020 y que pretenden fomentar, impulsar o guiar a la sociedad hacia el uso del teletrabajo por los beneficios que reporta en la sociedad.

49 Libro electrónico sobre el Plan Concilia. Horarios y teletrabajo , P. 19

En primer lugar la Unión Europea entre los Objetivos temáticos⁵⁰ para el periodo 2014-2020 propone acciones claves para el FSE entre las que se encuentra el fomento de la igualdad entre hombres y mujeres y la conciliación del trabajo y la vida privada, y para ello propone “formas innovadoras de organización del trabajo, incluido el teletrabajo y el trabajo flexible, a fin de que las personas puedan combinar cuidados informales y trabajo”.

Por otro lado, encontramos como La ESTRATEGIA ESPAÑOLA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA Y DE INNOVACIÓN 2013-2020, identifica una serie de retos propuestos por la sociedad. Dentro de estos retos se incluye el teletrabajo como medida útil para la creación de SISTEMAS DE TRANSPORTE inteligente, sostenible e integrado. “(...) se fomentará la búsqueda de soluciones innovadoras, como la incorporación de tecnologías de comunicación avanzadas, teletrabajo y de comercio electrónico, tanto en las relaciones del ciudadano con las Administraciones Públicas y con el sector privado, así como dentro del propio sector del transporte”.⁵¹

LA AGENDA DIGITAL PARA ESPAÑA, febrero 2013, propone “Potenciar el empleo de las TIC para favorecer el ahorro energético y el desarrollo de ciudades e infraestructuras inteligentes, que garanticen su sostenibilidad en el tiempo y contribuyan al desarrollo de nuestra economía” (...) Participar en el desarrollo de las iniciativas de la UE en materia de green TIC, smart grids y smart cities”⁵²

Siguiendo en la Agenda Digital para España, se propone como tercer Objetivo “Mejorar la e-Administración y adoptar soluciones digitales para una prestación eficiente de los servicios públicos. Con el fin de racionalizar y optimizar el empleo de las TIC en las Administraciones Públicas. (...) Propiciar una Administración Pública ecológica por medio del uso de las TIC, de forma que se optimice la utilización de soluciones tecnológicas, se racionalicen servicios de Administración Electrónica.

⁵⁰ Recogidos en los “Documento de Trabajo sobre el Marco Estratégico Común”, (parte II) P.28. elaborado por la Comisión Europea. Elementos para un marco estratégico común 2014-2020

⁵¹ Estrategia Española de Ciencia y Tecnología y de Innovación 2013-2020. P.26

⁵² Agenda Digital para España. Febrero 2013. Pg 29.

Todo ello sin duda lleva implícito ahorros económicos y reducción de la huella medioambiental, en ámbitos tales como consumo de papel, consumo energético, racionalización *de infraestructuras, trabajo en movilidad, tratamiento de residuos, etc*".⁵³

VARIABLE SOCIAL

La cohesión social está estrechamente relacionada con el aumento de empleo y del nivel de bienestar de la población.

El teletrabajo se considera en España, con carácter general, como uno de los nuevos yacimientos de empleo, todavía en fase de fomento y en especial, como una de las alternativas laborales que permiten a mujeres y hombres compatibilizar su vida familiar y laboral.

La Agenda Digital Española, como plan para reducir la brecha digital, ha planteado la elaboración, en el primer semestre de 2013, una Estrategia de inclusión digital 2013-2015. Entre las diversas estrategias contemplará: Favorecer la participación de la sociedad civil para la inclusión digital, desarrollando esquemas de colaboración con la sociedad civil para adaptar y maximizar la rentabilidad de las redes de telecentros y otros espacios⁵⁴.

Hemos estructurado este apartado en seis puntos que reflejarán claramente los beneficios que aporta el teletrabajo entendido desde una variable social.

El teletrabajo como sector emergente generador de empleo.

Según el reciente Informe 2012 sobre *Estado del Futuro*, emitido por el Millennium Project⁵⁵, en 2050 podría haber más personas mayores de 65 años que de 15 años, la gente trabajará más, y se crearán muchos tipos de trabajadores por cuenta propia, bajo la modalidad de teletrabajo, trabajo de tiempo parcial, rotación laboral, etc. para reducir la carga económica de las generaciones más jóvenes y para mantener los niveles de vida.

⁵³ La Agenda Digital para España, 2013. P.37

⁵⁴ La Agenda Digital para España, febrero 2013. P.51

⁵⁵ www.millennium-project.org Organización independiente de investigación que recoge y evalúa las opiniones de expertos de todo el mundo para elaborar informes anuales con contenidos que afectan a la población de manera global.

Los responsables de la Agenda Digital de la Unión Europea estiman en 700.000 la demanda de empleos en el sector hacia el 2018, y en Estados Unidos, según el *US Bureau of Labor Statistics*⁵⁶, tan solo en el sector del marketing digital, la demanda crecerá un 30% en seis años, para responder a las demandas de los consumidores digitales. En España, que sufre una de las tasas de desempleo más alto de la UE, y que emplea a 100.000 personas en este sector digital, la estimación es que entre el 15- 20 % de la población activa serán trabajadores de las nuevas profesiones emergentes.

Esta demanda creciente de profesionales y técnicos 3.0 contrasta con los datos del paro juvenil en Europa⁵⁷ en todos los sectores de la economía. Con razón, en la Comisión Europea estima que una adecuada reestructuración de la formación profesional, orientada a crear carreras específicas de raíz digital para atender a los requerimientos de la nueva economía, permitiría absorber gran parte de este desempleo juvenil.

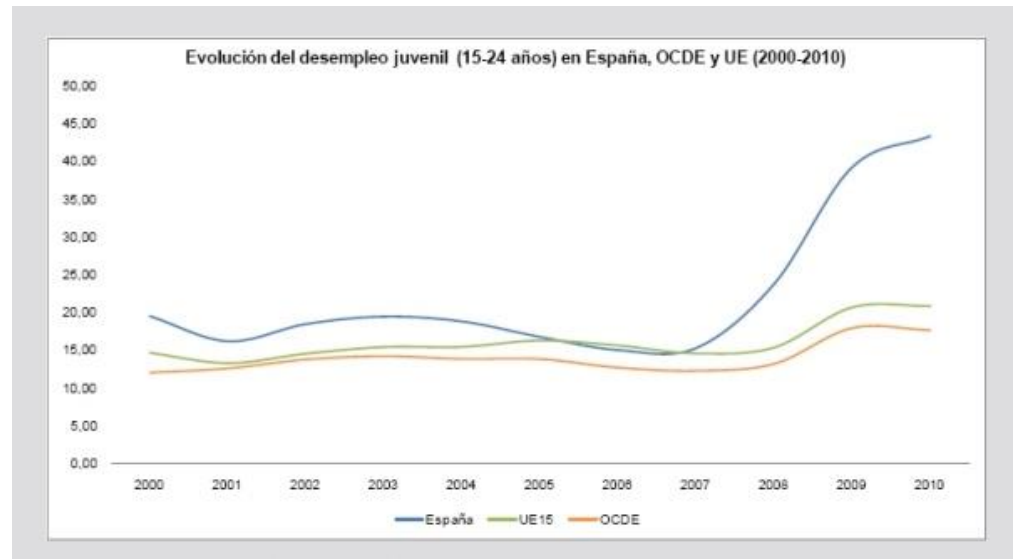
En España, este porcentaje de desempleo⁵⁸, es un problema estructural, que se ha visto agravado por la crisis, y que presenta graves consecuencias para la situación presente y futura de los jóvenes españoles. Están buscando oportunidades de empleo, que no encuentran en España, en otros países ante la falta de horizonte laboral, provocando una *fuga de cerebros* sin precedentes que limitará el crecimiento potencial de la economía española a largo plazo.

En este sentido, las “*Medidas urgentes para la reforma del mercado laboral*” aprobadas por el Gobierno en julio de 2012, incluyen la regulación del teletrabajo por primera vez en España, incidiendo especialmente en los jóvenes.

⁵⁶ Departamento de Estadísticas Laborales de los EEUU

⁵⁷ 23,7% del conjunto de la UE, en noviembre 2012 según la oficina estadista europea, Eurostart

⁵⁸ En noviembre 2012, el 57,6% de los menores de 25 años está desempleado según la oficina de estadística europea, Eurostar.



La tasa de desempleo entre los jóvenes españoles es el doble que en los países de nuestro entorno

El teletrabajo puede proporcionar la suficiente flexibilidad al mercado para que los jóvenes estudien y teletrabajen simultáneamente, contribuyendo a disminuir el desempleo juvenil.

Se trata pues, de un sector en claro desarrollo, que puede ser catalogado, en el sentido dado en este estudio, como sector emergente amparado en cierta medida como nueva actividad. Al menos en términos estrictamente económicos podríamos considerarlo como tal, ya que es un sector transversal que afecta a un gran número de actividades económicas y laborales muy diferentes entre sí.⁵⁹

Las dificultades surgen, no obstante, porque que las universidades a nivel global, con excepciones como Estados Unidos, no han conseguido adaptarse a la revolución digital en la estructuración del currículum y en la creación ad hoc de nuevas disciplinas, creando perfiles de entorno digital.

Cabe mencionar como el Gobierno de Argentina ha puesto en marcha un Programa de Certificación de Competencias para Teletrabajadores⁶⁰ con un proceso de certificación íntegramente virtual.

⁵⁹ Del estudio "Aproximación al teletrabajo" que forma parte del informe sobre "Negociación Colectiva y Sectores emergentes", elaborado por encargo de la Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos y publicado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

⁶⁰ <http://www.trabajo.gov.ar/teletrabajo/certificacion.asp>

Este proyecto tiene por finalidad mejorar las oportunidades de inserción laboral de aquellos teletrabajadores que obtengan el certificado. Éste, representa un reconocimiento público, formal y temporal de la experiencia y habilidades adquiridas en el rol que se ha certificado. Por ejemplo Certificación en Teletrabajo por el Rol de OPERADOR DE COMUNICACION SOCIAL DIGITAL.

Un estudio de la Asociación Española de Empresas de electrónica y de Tics, AMETIC, detectó la necesidad de perfiles como el de *trafficker*, profesionales que desarrollan actividades tales como: redirigir el tráfico web, extraer conclusiones de la información de Internet para adecuar la oferta empresarial, asegurar la facilidad de uso en todo tipo de plataformas por parte de los consumidores, etc.

⁶¹Tanto los expertos de Adecco como los de Randstad consideran que los puestos más requeridos serán los relacionados, en general, con las nuevas tecnologías, como Community Manager o Analistas SEO. También los ingenieros en telecomunicaciones, informáticos y expertos en redes sociales e Internet.

Diego Ciria, Senior advisor de Randstad Professionals, augura que las tendencias que antes se podían considerar extrañas van a ir a más. Se trata por ejemplo de la implantación de Políticas verdes, que ayudan al medio ambiente y reducen gastos. Las sinergias en los lugares de trabajo, que provoquen que el empleado/a trabaje de manera más efectiva y de una forma en la que se sienta más cómodo..

La estabilidad laboral, ya que actualmente, con la situación que vivimos en las empresas, van a dar a sus empleados la información necesaria para que éstos sientan la tranquilidad en la empresa. Con esto las compañías podrán evitar la fuga de talento. Nuestro país corre el riesgo de perder competitividad en pocos años, tanto por la falta de adecuación de la fuerza laboral existente, como por la falta de formación de los nuevos profesionales 3.0 que requiere tanto el sector privado como el público. ⁶²

⁶¹ Observatorio de RSE Extremadura, publicado en el diario digital expansion.com el 13/12/2012

⁶² "Nuevas profesiones y desempleo juvenil en la era digital". Artículo de opinión de HÉCTOR CASANUEVA

El teletrabajo
permite una
redistribución
de la
población e
impulsa el
desarrollo
local, tanto de
áreas urbanas
periféricas
como de áreas
rurales

Aumentar el bienestar de la población

El bienestar de las personas se relaciona directamente con la calidad de su vida laboral, supeditado principalmente al empleo al que pueden acceder y a su permanencia en él. Mejorar sus condiciones laborales y promover una nueva corresponsabilidad entre la vida familiar y laboral de mujeres y hombres mediante mecanismos como: guardería de empresa, subvenciones económicas para guardería, servicio para el cuidado de personas dependientes, campamento de verano para hijos/as, jornadas reducidas, flexibilidad de horarios, jornada coincidente con el horario escolar, trabajo compartido y teletrabajo.⁶³

La concepción y aplicación de unas estrategias eficaces de equilibrio entre la vida laboral y la familiar (disposiciones sobre licencias, teletrabajo, etc.) son el primer paso para incrementar la participación de la fuerza de trabajo⁶⁴. El objetivo debe ser crear las condiciones que permitan a las personas, y en particular a aquellas con hijos pequeños y a los trabajadores mayores, permanecer en la población activa ocupada.

Las tecnologías móviles e Internet son las protagonistas de una nueva forma de organización en el trabajo que permitirá a los profesionales realizar su trabajo desde cualquier lugar en el que se encuentren. Las nuevas tecnologías acercan al cliente y al empleado/a a la empresa mejorando la calidad del servicio y el equilibrio entre la vida laboral y familiar. La necesidad de conciliar la vida personal, familiar y laboral supone un reto para la empresa cada vez más consciente del valor del capital humano disponible y del valor de la diversidad en los recursos humanos. En este ámbito las NNTT (Nuevas Tecnologías) juegan un papel fundamental, permitiendo flexibilizar el entorno de trabajo.

Su utilización supone una transformación interna de las organizaciones y la adopción de nuevos modelos de trabajo e interacción. Cualquier medida que se adopte en materia de conciliación y en especial sobre el trabajo a tiempo parcial o el teletrabajo habrá de tomar en consideración un factor relevante: la diversidad de destinatarios.

⁶³ [Guía para la ejecución del Programa de Cultura Institucional de la Admón. Federal \(Méjico,2009\)](#)

⁶⁴ [Proyecto Europa 2030](#) Informe al Consejo Europeo del Grupo de Reflexión sobre el futuro de la UE en 2030, mayo 2010. P.25

Algunos indicadores sociales nos muestran que las cosas no están yendo en la dirección correcta, ello puede verse en las siguientes afirmaciones⁶⁵

- **Compromiso:** 81% no está comprometido con su empresa
- **Natalidad baja:** 1,3 con tasa de relevo del 2,1
- **Infancia:** 22% de trastornos psicopatológicos y 31% de fracaso escolar
- **Envejecimiento:** 2º país más viejo en el 2050
- **Empleo:** 20% desempleo
- **Igualdad de género:** 34% brecha salarial y 10-15 mujeres directivas
- **Discapacidad:** 60-80% incumplen la Lismi⁶⁶ y un 1.1% empleo con discapacidad
- **Salud:** 33% sufre riesgos psicosociales, stress, mobbing
- **Familia:** 2,7% de ayudas a la familia, el segundo más bajo de la UE
- **Jornadas de trabajo:** 1800 horas/año
- **Horarios:** incompatibles con la vida familiar/personal
- **Productividad:** 16% por debajo de UE15
- **Competitividad:** somos la economía nº 33 según el World Economic Forum

En este contexto surge en nuestra sociedad una nueva sensibilidad respecto a la necesidad de armonizar la vida laboral, personal y familiar, planteándose nuevos sistemas de trabajo que hasta ahora han sido rechazados por el mundo empresarial, principalmente, como son el trabajo a tiempo parcial y el trabajo en casa o teletrabajo. No cabe duda de que nos encontramos frente a un cambio cultural, sociológico e incluso existencial, que debe trascender de la tradicional perspectiva de género. Y es que el derecho a compaginar adecuadamente las responsabilidades laborales y las familiares no debe plantearse como una reivindicación meramente femenina.

Si no se protege a los trabajadores social y laboralmente se puede fomentar la precariedad del mercado de trabajo y las injusticias laborales.

⁶⁵ Libro Blanco del teletrabajo en España. P. 87

⁶⁶ Ley de Integración social de Personas con Discapacidad

En este sentido se deben llevar a cabo una serie de medidas que podrían entenderse como inconvenientes para la sociedad en la implantación del teletrabajo, estos podrían ser:⁶⁷

- **Cambios en la legislación laboral, fiscal, etc.**
- **Posible disminución del protagonismo sindical**
- **Individualización de las relaciones laborales**

Podría ocultar en algunos casos una forma de trabajo precario, por lo que es urgente establecer un marco regulador a diferentes niveles: **organizativo, social, legal y fiscal**

Disminución del éxodo rural y desarrollo local

Según ha publicado el Gobierno Vasco⁶⁸ una de las principales ventajas del teletrabajo es que “(...) permite una redistribución de la población. Si el trabajador o trabajadora puede realizar su actividad laboral desde su vivienda (o en centros próximos a la misma) se reduce la motivación por permanecer en los grandes núcleos urbanos. El papel del teletrabajo como impulsor del desarrollo local, tanto de áreas urbanas periféricas como de áreas rurales, ha motivado su inclusión en el marco de las políticas de desarrollo que adoptan y promueven las Administraciones pública (...) Las áreas rurales se caracterizan por una baja densidad de población acompañada de un escaso nivel de servicios. La adopción de servicios telemáticos puede constituir un medio para superar las desventajas que la distancia impone a los habitantes de estas áreas.

La mejora de los servicios en las zonas rurales puede hacer que la calidad de vida se convierta en su principal activo, facilitando la recuperación o el mantenimiento de su población y favoreciendo el desarrollo económico.

⁶⁷ “[Teletrabajo impacto de las nuevas tecnologías en la organización del trabajo](#)”, del Gobierno Vasco, P.54

⁶⁸ “[Teletrabajo. Impacto de las nuevas tecnologías en la organización del trabajo](#)”, del Gobierno Vasco, P. 54

A través de las tres categorías de agentes que operan en una economía rural –el sector privado, los residentes y el sector público– se examina el efecto potencial de la telemática en las áreas rurales.

El sector privado

La inversión directa en infraestructuras telemáticas puede tener efectos significativos en el nivel de actividad económica, en particular en el nivel de renta local que se genera y en el nivel de empleo.

La dimensión temporal del impacto de estas intervenciones permite su clasificación en tres etapas:

En la fase de construcción, los efectos multiplicadores sobre la renta y el empleo son limitados. A ello contribuyen las mayores dificultades de integración que presentan las economías rurales.

Los impactos originados en la fase operativa –corto y medio plazo–, provienen del cambio en los factores de competitividad de la zona. Los efectos a más largo plazo, son el resultado de la mejora general de su posición en relación a su entorno, en términos de localización, organización espacial y logística.

La primera fase es más fácil de medir, aunque es la menos interesante desde el punto de vista del desarrollo rural sostenible. En la misma, se apreciarán las diferencias entre las inversiones, redes telemáticas o infraestructura viarias. Parte de esta inversión inicial es de naturaleza inmateral –difícilmente cuantificable– como son, por ejemplo, las acciones de formación.

La segunda fase se corresponde con el cambio en la posición y los factores de competitividad de un área rural y resulta, por tanto, de gran interés.

Los efectos de la tercera fase son más difíciles de aprehender porque existe una multitud de factores que pueden influir en el desarrollo rural a largo plazo. Sin embargo, el incremento de la competitividad a medio plazo es una condición previa indispensable para conseguir un desarrollo sostenible a largo plazo.

Existen diferentes enfoques para examinar el impacto de la telemática en la variación de la competitividad de un área geográfica:

- **Incremento de la productividad del capital y de la mano de obra:** un aumento del nivel de utilización de la telemática posibilita aumentos de productividad del capital y de los recursos humanos. Esto significa que se pueden alcanzar los mismos niveles de producción con una utilización inferior de capital y mano de obra.
- **Una dimensión importante es que permiten innovar productos, procesos y servicios.**
- **Apertura y acceso al mercado:** los mercados de las áreas rurales se amplían a otras regiones o países, con efectos en las ventas de productos y servicios de las áreas rurales.

Reducción de costes: tiempo y esfuerzo dedicados a la búsqueda, recopilación y distribución de la información pueden verse muy reducidos mediante la utilización de la telemática. Este tipo de costes suele tener una incidencia notable en las empresas localizadas en las áreas rurales, en las que la transmisión de la información ha sido tradicionalmente más dificultosa.

Si las áreas rurales atraen el interés por otras razones (por ejemplo, costes más bajos de mano de obra, precio del suelo, etc.), participar en el desarrollo telemático puede dotarles de un mayor atractivo y captar actividades ligadas al teletrabajo.

Residentes

El desarrollo telemático de las áreas rurales puede desempeñar un papel fundamental en la mejora del acceso de los residentes a servicios públicos y privados elevando con ello, de manera significativa, su calidad de vida.

De forma similar, las cualificaciones y competencias de los recursos humanos locales pueden verse reforzadas mediante el uso de programas de formación a distancia, aumentando así el valor del capital humano local. La telemática puede al mismo tiempo elevar el valor de la mano de obra local y frenar su emigración a otras áreas.

La capacidad de desincentivar la emigración se puede canalizar con servicios como la telecompra, telemedicina, teleocio y telecultura, equiparables a los existentes en áreas urbanas.

Las áreas rurales pueden resultar así más atractivas como lugar de residencia. Incluso si la residencia no va acompañada de una actividad económica, las rentas transferidas –por ejemplo, a través de las pensiones o subsidios de desempleo– representan un flujo de renta positivo para las áreas rurales, que revierte en un incremento de la demanda y favorece el aumento del empleo y la renta a nivel local. Además, el mantenimiento de la población facilita la resolución de los problemas de congestión y presión sobre las infraestructuras provocados por la saturación de las áreas urbanas.

El sector público

La telemática proporciona un número considerable de oportunidades al sector público para que eleve el nivel de las prestaciones de servicios en las áreas rurales sin incrementar sus costes. La prestación de servicios de transporte público a través de la informática, la transmisión de información en el sector de la sanidad, la enseñanza a distancia o los servicios a las empresas son áreas cuyo desarrollo se ve favorecido por la utilización de medios telemáticos.

La telemática no puede ser, evidentemente, un factor milagroso que invierta el declive y resuelva los problemas derivados del bajo nivel de rentas y el aislamiento de las áreas rurales, pero sí es una herramienta muy útil que permite aprovechar nuevas oportunidades. Así, el desarrollo de los servicios telemáticos es una condición previa para la creación de un mayor dinamismo en las áreas rurales pero, por sí mismos, estos servicios son insuficientes para realizar esta función activadora.

En consecuencia, el fomento de la telemática debe ser una iniciativa más entre un conjunto de intervenciones diseñadas para la revitalización e integración plena de las áreas rurales en la economía regional, nacional e internacional.

Si no se utiliza este enfoque amplio, la introducción de los servicios telemáticos (que se está realizando, en cualquier caso, aún sin la intervención de la Administración) puede conllevar efectos negativos, porque acercan y hacen más visibles los atractivos de las áreas urbanas, pudiendo generar un mayor nivel migratorio, en lugar de incrementar la prosperidad de las áreas rurales.

El mantenimiento económico a largo plazo depende de la renta disponible. Dentro de los diferentes componentes de la renta, destaca el correspondiente a la producción de bienes y servicios. El declive del empleo en el sector agrícola debe ser compensado por nuevos tipos de actividad económica, basados tanto en las ventajas comparativas naturales de las áreas rurales –tales como turismo y ocio, en los que la telemática irá adquiriendo también una progresiva importancia– y en formas de empleo no tradicionales, que permitan explotar otras ventajas y potencialidades que las áreas rurales pueden ofrecer”.

Reducción de costes de desplazamiento⁶⁹

El interés que el teletrabajo ha despertado en la sociedad se debe, en gran medida, a su potencial efecto sobre el transporte y, más concretamente, sobre el tráfico, el ahorro energético (combustible) y la mejora de las condiciones medioambientales (reducciones en la emisión de gases tóxicos).

Se han realizado numerosos estudios para tratar de cuantificar los beneficios derivados de la sustitución del uso del transporte por el uso de las telecomunicaciones. Así, un estudio realizado por Moss y Carey (1991), establece que si el 15% de los trabajadores/as del Área.

⁶⁹ [“Teletrabajo. Impacto de las nuevas tecnologías en la organización del trabajo”](#) P.53

Metropolitana de Nueva York utilizaran el teletrabajo 3,7 jornadas al mes, se conseguiría reducir la cifra de vehículos/día en 95.000, lo que supondría 50.000 millones de viajes menos al año, con una reducción del consumo de gasolina de unos 56 millones de litros al mes y la consiguiente reducción de 2,5 toneladas de emisiones tóxicas al día.(...)

Inserción de colectivos en riesgo de exclusión o desventajados

El Teletrabajo debe entenderse como un sistema de integración social, donde todos tiene cabida, de forma que cada persona sea valorada por sus habilidades, su talento y su buen hacer, permitiendo así la eliminación de fronteras a la hora de buscar un empleo y de esta forma aumentan las oportunidades para los trabajadores como para las empresas, consiguiendo, en muchos casos la integración de personas que se encuentran en riesgo de exclusión social, de igual modo se combatiría el éxodo de jóvenes rurales que están emigrando a otras regiones menos rurales e incluso a otros países donde se les está ofreciendo una oportunidad laboral.

Circunstancia, esta última unida al envejecimiento de la población que según las previsiones reales del INE para el año 2020 donde dice que el 20% de la población española será mayor de 65 años lo que significa una enorme presión económica para nuestro país en general, que tendrá que hacer frente a un número ingente de pensiones por jubilación.

En otro sentido, hay que tener presente que el Teletrabajo requiere un nivel de alfabetización digital y un contacto con las Nuevas Tecnologías, las cuales han introducido en nuestra sociedad claras diferencias en los hábitos de los ciudadanos y aunque cada vez son más los hogares que incrementan su equipamiento tecnológico no hay que olvidar que aumenta el riesgo de exclusión digital de algunos colectivos más reticentes a adaptarse a estos cambios, ya sea por edad o por dificultad en el manejo de estas Tecnologías.

Como hemos mencionado en distintos apartados a lo largo del texto, éste puede ofrecer nuevas oportunidades de empleo a personas que por su discapacidad, por ejemplo movilidad disminuida, se hayan visto excluidas de los centros de trabajo.

También puede favorecer que personas que hayan adquirido su discapacidad en el transcurso de su vida laboral puedan conservar sus puestos de trabajo adoptando una nueva modalidad.

Conciliación laboral, personal y familiar

Como menciona '*Balancing Work and Family: No Matter Where You are*'⁷⁰ las políticas de conciliación se pueden aplicar en todos lados, basadas en lugares de trabajo flexibles, apoyo y asesoramiento profesional, y otros elementos como la atención a los familiares de los empleados, servicios y ventajas adicionales como la atención sanitaria. No debemos olvidar que el teletrabajo es una de las políticas más simples, económicas y que mejor contempla este objetivo.

Además de la tendencia por vivir en zonas residenciales apartadas del núcleo urbano provocando un aumento de los desplazamientos diarios para ir a trabajar y el coste de estos desplazamientos junto con la necesidad, cada vez mayor, de conciliar trabajo y familia, hacen más que necesaria la integración del teletrabajo en nuestra sociedad.

Un ejemplo claro de esta necesidad es la preferencia de los jóvenes universitarios tal y como se publicó en el diario digital ABC71 en la que plantean el teletrabajo, junto con la posibilidad de emprender un negocio, como alternativas para poder conciliar el trabajo con la vida familiar, algo que consideran realmente importante y a lo que estarían dispuesto a sacrificar parte de sus sueldos para obtener esta conciliación. Además son optimistas en este sentido y creen que España conseguirá este cambio cultural.

La conciliación de la vida familiar y laboral constituye una de las esferas más importantes del individuo y que afecta de forma directa a su aportación en los proyectos de sostenibilidad empresarial.

70 '*Balancing Work and Family: No Matter Where You are*' Chinchilla, N. (marzo 2010): Ed: Nuria Chinchilla, Mireia Las Heras y Aline D. Masuda

71 "[Los universitarios estarán dispuestos a dejar de trabajar para cuidar de los hijos](#)" (7 de febrero 20013) Publicación ABC

Beneficios para la sociedad/ciudadanía, de la conciliación de la vida laboral, personal y familiar⁷²

- **Garantía del sistema de pensiones**
- **Garantía del Estado del bienestar**
- **Aumento de calidad de vida**
- **Posible aumento de la natalidad**
- **Mejora de la educación**
- **Reducción de la discriminación sexual**
- **Mejor trato a los mayores y personas dependientes**
- **Mayor reconocimiento del trabajo doméstico**
- **Mayor reconocimiento del cuidado de niños, ancianos y enfermos**
- **Solidaridad intergeneracional**

En Administración Pública también se están incorporando las prácticas del teletrabajo como instrumento de Conciliación de la vida laboral y familiar:

La Conciliación parte de la idea de organizar el tiempo y en ocasiones el espacio de trabajo de tal manera que el trabajador pueda armonizar mejor su vida privada y su vida laboral.

Con el teletrabajo podemos optar a reorganizar gran número de ocupaciones basadas en parte o completamente en el trabajo con información y comunicación. Esto es algo cada vez más habitual y por tanto son más abundantes el tipo de ocupaciones que se pueden adaptar a prácticas de teletrabajo.

Sin embargo el teletrabajo se viene utilizando para cuestiones diferentes a la Conciliación. Es una vía muy eficaz de flexibilizar la producción, de reducir instalaciones y sus importantes costes, de deslocalizar el acceso al trabajo, etc.

⁷² [LIBRO ELECTRÓNICO SOBRE EL PLAN CONCILIA HORARIOS Y TELETRABAJO](#), marzo 2006. Informe preparado por Ana Gutiérrez y M^a Ángeles Martínez (Centro de Nuevas Estrategias de Gobernanza Pública (GOBERNA) del INAP y coordinado por Alvarina Cuesta (INAP) y Ana Pérez (MAP). P.81

En estos aspectos, se viene utilizando mucho el teletrabajo desde hace ya unos quince años y la tendencia es creciente. Ese hecho puede resultar confuso al acometer un proyecto en el que el aparente protagonista es el teletrabajo. Es necesario insistir en que en este proyecto se ha usado el teletrabajo exclusivamente para la Conciliación y lo ha usado porque es una herramienta realmente eficaz para favorecerla y al mismo tiempo incrementar la calidad del trabajo realizado. El teletrabajo ha permitido ahorrar tiempos de desplazamiento, mantener una comunicación ágil con superiores, colaboradores y clientes, centrarse en objetivos, mantener una mayor concentración y conseguir una mayor satisfacción en el trabajo”.

VARIABLE MEDIOAMBIENTAL

Estamos ante un escenario cambiante y en el que cualquier oportunidad que suponga una mejora en la eficiencia de los recursos, debe ser bien acogida. También bajo la dimensión medioambiental y para el desarrollo sostenible, las políticas deben coordinarse para responder a las amenazas y para aprovechar de forma eficiente y eficaz las oportunidades que se presenten, en las áreas de protección del medioambiente y cambio climático.⁷³

“El aspecto medioambiental fue el que impulsó en los años 60 y 70 el teletrabajo tal y como lo concebimos hoy. Se disminuye la contaminación debida a los desplazamientos diarios de los trabajadores, decrece la congestión del tráfico, lo cual puede ser un elemento fundamental para el crecimiento sostenible de las ciudades como principal hábitat humano.

No sólo se debe analizar en términos de consumo energético, sino también de desgaste de vehículos, y de accidentes, tanto en cuando al factor material como al de las personas implicadas. También hemos de tener en cuenta los elementos urbanísticos, ya que permite una nueva redistribución de los espacios, de hecho, se están produciendo migraciones en algunos lugares en los que el teletrabajo se está implantando, con personas que se vienen a vivir al centro de las ciudades, en los lugares en los que las oficinas ya no son tan imprescindibles.

⁷³ [5ª Informe sobre cohesión económica, social y territorial. "Investing in Europe's future" "Investing in Europe's future](#)

“El teletrabajo reduce el número de vehículos en las calles y alivia los atascos, ahorrando 10 millones de barriles de petróleo al año”

Numerosos sociólogos de la arquitectura están rediseñando sus teorías sobre la base de estas nuevas circunstancias. Además, supone una nueva organización de los espacios del hogar, con casas y pisos más grandes o con estancias polivalentes para albergar el sitio de trabajo⁷⁴.

Los beneficios asociados a la protección y conservación del medio ambiente relacionados con la implantación del teletrabajo pueden agruparse en tres grandes apartados:

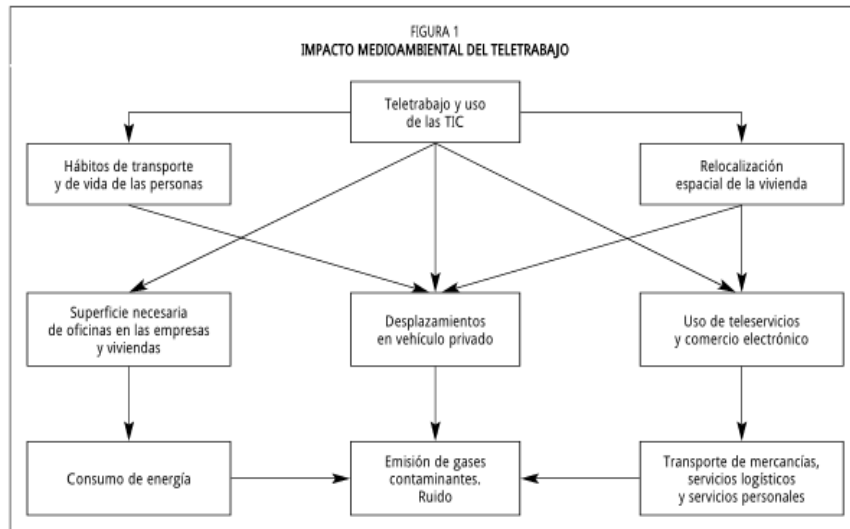
Ahorro de combustible en desplazamientos *domicilio-lugar de trabajo-domicilio*, la mayor parte de los mismos sobre fuentes de energía no renovables.

Emisiones de gases de efecto invernadero procedentes de las combustiones (CO₂) y otros gases como los compuestos orgánicos volátiles (COV's) emitidos directamente desde el ciclo de transporte y almacenamiento de combustible.

Emisiones de gases tóxicos responsables de formas de contaminación atmosférica en grandes urbes como el smog fotoquímico (SOX, NOX y el ozono troposféricos y los hidrocarburos volátiles HC).

El Libro Blanco del Teletrabajo refleja una hipótesis de estimación de ahorro en estos tres apartados mencionados, tomando como referencia el Glosario de Movilidad Sostenible elaborado por ISTAS (CCOO). Existen otros impactos de características medioambientales, algunos de ellos se muestran en el siguiente gráfico:

⁷⁴ [Aproximación al teletrabajo](#). P.19



Impacto Medioambiental del Teletrabajo

BOLETIN ECONOMICO DE ICE N° 2753⁷⁵

Trabajo "verde"

Analizando las últimas tendencias del trabajo a distancia, se referencia el denominado “trabajo verde” entendiendo éste concepto como aquel trabajo responsable con el medioambiente. “En las emisiones de carbono de una empresa se incluyen tanto los desplazamientos de los empleados en coche, avión, tren y demás medios de transporte público, como la energía necesaria para la calefacción, el aire acondicionado y la electricidad. Asimismo, pueden incluirse las emisiones de carbono de los bienes de consumo y servicios. Afortunadamente para el medio ambiente, el trabajo “verde” no solo reduce las emisiones de carbono, sino también los costes.”⁷⁶

El estudio SMART 2020⁷⁷ ha comprobado que el ahorro energético puede alcanzar hasta un 50% en función del número de trabajadores que se dediquen a trabajar desde sus casas al menos, tres días en semana.

La banda ancha y el software de colaboración podrían incrementar el número de teletrabajadores del 10% al 20% de los trabajadores de EEUU durante los próximos 10 años y reducir las emisiones de carbono en los EEUU en 45 millones de toneladas al año.

⁷⁵ BOLETIN ECONOMICO DE ICE N° 2753. P.26

⁷⁶ “10 principales tendencias del trabajo a distancia” artículo de opinión de Gerardo Melgoza para la revista digital compuChannel.net

⁷⁷ Estudio SMART 2020, elaborado por The Climate Group en nombre de la Global eSustainability Initiative (GeSI) en 2009.

“Otra forma de considerar ventaja medioambiental el Teletrabajo es la derivada de la disminución del número de vehículos en las ciudades, con la consecuente reducción de residuos como neumáticos usados, filtros, vertidos de aceites siendo estos últimos residuos peligrosos de acuerdo con la normativa española. Esta reducción de vehículos en las ciudades mejora notablemente los índices de contaminación acústica así como el impacto visual que provoca y que favorece incluso al sector turístico”⁷⁸

“El teletrabajo incrementa el perfil ecologista de las empresas; reduce el número de vehículos en las calles y alivia los atascos. El teletrabajo ya ahorra 10 millones de barriles de petróleo al año, según un [estudio realizado en 2011](#) (PDF) por la coalición Mobility Choice)⁷⁹

Una aplicación del teletrabajo en las políticas medioambientales de ámbito regional la encontramos en La Estrategia de Desarrollo Sostenible de Euskadi 2020, *Línea de actuación 6.1. Promoción de los modos de transporte más sostenibles*, que hace referencia a la incidencia de la movilidad en el ámbito empresarial, proponiendo limitar al máximo los movimientos gracias al teletrabajo, videoconferencias, internet, etc.

GREEN TIC

Este término, también conocido como Smart TIC, viene a definir al conjunto de herramientas TIC de eficiencia energética que consumen menos y son más respetuosas con medio ambiente. El concepto Green TIC hace referencia, de manera general, al conjunto de soluciones que ofrecen las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), que incorporan una optimización del consumo energético y son por tanto responsables con el medio ambiente. Estas tecnologías tienen una aplicación transversal en la mayoría de los sectores productivos, incluido el propio sector TIC.

Uno de los impactos de las TIC sobre el cambio climático y su contribución al desarrollo sostenible son los impactos sistémicos, que dan lugar a cambios en los hábitos y en el modo de vida como consecuencia del uso de las TIC.

⁷⁸ Libro Blanco del teletrabajo en España

⁷⁹ Diann_Caniel, junio 2012. Artículo de opinión [“El teletrabajo genera trabajadores más felices y productivos”](#)

Un ejemplo de impacto sistémico es el debido a la generalización de la implantación del teletrabajo o a la sustitución de desplazamientos por videoconferencias⁸⁰.

De hecho la Comisión Europea define el Teletrabajo como "Práctica laboral que utiliza las Tecnologías de la Información para incrementar la eficacia, la flexibilidad espacio-temporal y la sostenibilidad en el uso de los recursos"⁸¹

El Grupo de Políticas Públicas y Regulación del COIT en su Informe *Políticas públicas para el Estímulo de la Demanda de Servicios de la Sociedad de la Información*⁸², donde se destacan los aspectos culturales como principal barrera en España, mencionaba la necesidad de que España tiene que proceder a un cambio cultural y social para incorporarse plenamente a esta tendencia mundial mediante la elaboración de un marco normativo que favorezca las Green TIC, incluyendo la regulación del teletrabajo, para afrontar los retos socio-económicos del momento.

La cultura organizacional supone una dificultad mayor que el desarrollo tecnológico o la estructura empresarial

La Agenda Digital Española hace una ligera mención al trabajo en movilidad como estrategia que permita optimizar los recursos disponibles⁸³, donde propone el avance hacia una Administración Pública ecológica por medio del uso de las TIC, de forma que se optimice la utilización de soluciones tecnológicas, se racionalicen servicios de Administración Electrónica, lo que sin duda lleva implícito ahorros económicos y reducción de la huella medioambiental, en ámbitos tales como consumo de papel, energético, racionalización de CPDs, trabajo en movilidad, tratamiento de residuos, etc. Las mejoras en la eficiencia de gestión de los recursos necesarias para alcanzar los objetivos propuestos son una oportunidad para los productos y servicios TIC.

La "Agenda Digital Europea", que está alineada con la Estrategia Europa 2020, reconoce el doble efecto del sector TIC como agente habilitador y como consumidor eficiente de recursos.

⁸⁰ ["GREEN TIC. La llave de la sostenibilidad"](#) Jorge Gómez y Juan José Delgado Sotés. Grupo Nuevas Actividades del COIT. Proyecto Green TIC emprendimiento social y sostenibilidad.

⁸¹ (Estudio eWork 2001. Comisión Europea.)

⁸² Artículo digital: ["Estimular la demanda para completar el círculo virtuoso"](#), septiembre 2012.

⁸³ La Agenda Digital para España, dic.2012, p.37

Según el reciente informe Spain 20.20, realizado por el Club de Excelencia en Sostenibilidad, *“nos indica que una estrategia en materia de TIC y Sostenibilidad desarrollada en los próximos años en nuestro país llevaría aparejada desde el punto de vista ambiental un potencial de reducción de emisiones de 36,76 MtCO₂ , un potencial de ahorro eco-nómico de 601.802 millones de euros y una creación de empleo neto de 218.000 puestos de trabajo”*.

BARRERAS Y FACTORES DE ÉXITO

La dificultad en el desarrollo de estos modelos más flexibles, como el teletrabajo, no está en el grado de desarrollo tecnológico de un país o estructura empresarial sino en la cultura organizacional. El modelo relacional entre empresas y trabajadores en nuestro país ha estado más centrado en el número de horas de permanencia en el puesto de trabajo frente al modelo de trabajo seguido por los países nórdicos donde el trabajo se mide por objetivos. El teletrabajo requiere un grado de individualismo que, a priori, es difícil de aceptar en determinadas organizaciones y culturas de nuestra sociedad. Por tanto es necesario incorporar un cambio en la mentalidad empresarial que lleve a cabo esta medición por objetivos y no tanto por las horas empleadas en un puesto.

En Europa, los países nórdicos son los más avanzados en el desarrollo de modelos flexibles de trabajo y el 16% de los profesionales ya utilizan el teletrabajo. Como ya hemos mencionado anteriormente, el tejido empresarial de nuestro país está compuesto en un alto porcentaje por pymes o micropymes en las que la incorporación tecnológica se percibe como una difícil inversión, en algunos casos. Es necesario, por tanto informar y fomentar el uso de estas herramientas y no percibir las como una amenaza económica, ya que supone una inversión que marcará una gran diferencia aportando ventajas competitivas en cualquier proceso productivo.

Es importante el nivel de formación de los directivos para teledirigir y saber medir los objetivos marcados, esto parte del cambio necesario que debe aplicarse en las organizaciones y al que nos hemos referido anteriormente.

Por otro lado, no menos importante es formar a los trabajadores para que gestionen eficazmente su tiempo y no conviertan el teletrabajo en una forma flexible pero cuyos efectos no favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, ya que la posibilidad de trabajar desde casa entraña el peligro de no saber desconectar.

El aislamiento y la imposibilidad de trabajo en grupo, también debe percibirse como una barrera a superar para el exitoso desarrollo del teletrabajo en cualquier empresa. El verdadero cambio se producirá cuando el teletrabajo sea considerado como una forma de trabajo en grupo mediante la implantación de las oficinas virtuales y las redes de empresa que permitan la comunicación instantánea entre sus miembros. Las herramientas para evitar el aislamiento y mejorar la interacción, como chats en tiempo real o videoconferencias, han evolucionado mucho y seguirán desarrollándose más.

Las nuevas tecnologías, son por tanto las protagonistas a la hora de buscar soluciones de conciliación en las empresas pero siempre teniendo en cuenta las particularidades de cada sector. El teletrabajo, implica unas necesidades físicas y psicológicas que han de utilizarse de manera positiva como factores que garanticen la exitosa implantación del teletrabajo. Distinguiendo desde un lado y otro de una organización podemos enumerar los siguientes aspectos imprescindibles para teletrabajar:

Para los teletrabajadores.

Disponer de un equipo de trabajo adecuado en el lugar. No sólo se trataría de equipos software y hardware necesario para llevar a cabo el trabajo en las mismas condiciones que en la empresa, sino también habría que contar con algunos muebles de oficina básicos, que permitan disponer de un espacio físico similar al de la empresa.

Como aspecto psicológico se debe tener capacidad organizativa del tiempo, esto incluye controlar las interrupciones que puedan surgir. Para convertirse en un teletrabajador de éxito es útil realizar un plan de trabajo para todos los días, crear un calendario y seguirlo con diligencia.

Mantener el contacto con los compañeros y con el supervisor para evitar el aislamiento y para informar sobre la evolución del trabajo que se está llevando a cabo. Para esto puede establecerse un régimen de reuniones determinado para el control de funciones y las necesidades que puedan surgir.

Para los empleadores⁸⁴

Asegurar y facilitar el equipo de trabajo necesario antes de comenzar a teletrabajar. Además de acordar las líneas de actuación, para fomentar la colaboración.

Promover la presencia virtual, no como una forma de control, sino como una manera de optimizar el tiempo de los miembros del equipo, maximizando la colaboración y minimizando las interrupciones.

Fomentar las reuniones virtuales, independizando los méritos de la presencia física en la oficina. Reconocer o promocionar a los teletrabajadores, de la misma forma que al resto, estableciendo claramente, que teletrabajar no supone un freno a su carrera. Actúa como “conector” entre las personas, la visión de la compañía y el proceso diario. Poner énfasis en el “entendimiento común”, como herramienta necesaria para que los colaboradores realicen su trabajo con total autonomía y, a la su vez distingan cuando es necesario que consulten una decisión.

En definitiva se trata de identificar las barreras para evitar los inconvenientes del teletrabajo y los factores de éxito como medidas que necesariamente deben llevarse a cabo, para garantizar una buena planificación. Hablamos de gestionar recursos humanos y tecnológicos, con lo que es necesario saber identificar los perfiles más idóneos en cada puesto para teletrabajar, y cuáles los modelos de dirección más eficaces para dirigir a teletrabajadores y administrar de forma coherente, las cargas de trabajo, para que no suponga un aumento de las funciones, sino una mayor eficiencia en la gestión de las mismas.

También los aspectos que tienen que ver con los bienes intangibles, como es el compromiso, la satisfacción, el sentido de orgullo de pertenecer a un grupo, etc. Lo que se transforma en *fidelización* y compromiso por parte de los empleados, mejorando, sin lugar a dudas, el equilibrio de la vida personal, familiar y laboral.

⁸⁴Alguno de los aspectos recogidos en el Libro Blanco del teletrabajo en España. P.29

Todo esto y más serán aspectos claves para el éxito de una iniciativa de teletrabajo dentro de una organización. La buena utilización de los recursos nos llevará a una serie de ventajas que hemos agrupado en el siguiente cuadro resumen.

VENTAJAS DEL TELETRABAJO	
Para la empresa	Para el trabajador
Aumento de la productividad	Mayor conciliación de la vida laboral y familiar
Disminución del absentismo laboral	Flexibilidad horaria y planificación del propio trabajo
Reducción de costes por ahorro en espacio físico de oficina	Ambiente laboral sin interrupciones
Facilidades de contratación de personal cualificado independientemente de su lugar de residencia	Elección personal del entorno de trabajo
El trabajo por objetivos induce una mayor racionalización del trabajo	Reducción del tiempo y los costes de desplazamientos hasta la oficina
Mayores posibilidades de cobertura geográfica	Reducción de accidentes laborales en itínere
	Facilita el empleo de trabajadores con movilidad reducida

Estas ventajas también revertirán en la sociedad del modo que las enumeramos a continuación.

VENTAJAS SOCIALES

- Potenciar el uso de las TICs
- Menor gasto de energía
- Fortalecer la red de apoyo familiar de las personas dependientes (mayores, menores, discapacitados, etc)
- Disminuir el tráfico.
- Facilita el acceso laboral a los discapacitados físicos.
- Desarrolla el entorno local y rural

En el lado opuesto, mencionamos *los inconvenientes o riesgos* que podemos encontrarnos en la implantación del modelo de teletrabajo, mediante la elaboración de un cuadro resumen similar.

RIESGOS DEL TELETRABAJO

Para la empresa	Para el trabajador
En un primer momento, la tecnología necesaria y las adaptaciones organizativas suponen un coste.	Menor comunicación con los compañeros de trabajo, peligro de aislamiento
Imposibilidad de supervisión directa sobre los trabajadores.	Dificultad para separar trabajo y familia

La dispersión de los trabajadores puede dificultar el aprendizaje derivado de la comunicación entre ellos, así como limitar su identidad corporativa

Potencial disponibilidad durante las 24 horas del día, lo que puede generar pérdida de control sobre el propio tiempo

Dificultad de mantener la confidencialidad de los documentos e información de la empresa

Posible asunción de gastos de calefacción, iluminación, etc.

Posible pérdida de jerarquía

La promoción profesional puede encontrar dificultades.

Tendencia a trabajar en exceso (autoexplotación), posible inseguridad laboral

La prevención de riesgos laborales es más compleja si se realiza el trabajo en el hogar.

HABILIDADES Y COMPETENCIAS PARA TELETRABAJAR

Es preciso tener en cuenta que no todas las personas pueden acceder a esta modalidad de trabajo. Como elementos básicos, un teletrabajador debe tener una serie de competencias que determinarán las capacidades personales y emocionales que serán esenciales para el desarrollo del teletrabajo. A continuación reunimos las opiniones que según distintos autores que sobre este punto hemos recopilado.

La clasificación incluida en el cuaderno de trabajo “*Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación versus creación de Empleo*” promovido por el Gobierno Vasco, realiza la siguiente clasificación:⁸⁵

Autonomía,
Organización
Motivación
Autoestima...

- **Competencias operacionales.** Es decir, competencias relacionadas directamente con el contenido de las tareas a desarrollar y la utilización de los equipos específicos.
- **Competencias técnicas.** Utilización de las nuevas tecnologías: transfer de bases de datos, redes, Internet, comunicación electrónica, trabajo en red...
- **Competencias organizacionales.** Concretamente, auto-organización, planificación, resolución de problemas, autonomía en la toma de decisiones relativas al trabajo, capacidad de trabajo autónomo...
- **Competencias personales.** Motivación, capacidad de aprender, comunicación interpersonal, autoestima.

Otra clasificación de competencias que han de tener los teletrabajadores, es la que nos detalla D. Francisco Ortiz Chaparro en la publicación digital *Tendencias21.net*⁸⁶:

⁸⁵ Cuaderno de Trabajo NÚMERO 33. “[NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN VERSUS CREACIÓN DE EMPLEO](#)”. CIDEDEC. 2004. P.71

⁸⁶ « [El teletrabajo como modalidad laboral del futuro \(2\)](#) » Publicación digital en

En la publicación, el autor hace referencia a que los continuos cambios en la práctica laboral, tienen sus consecuencias en el proceso de socialización por lo que es necesario poner en práctica nuevas competencias, basadas en la siguiente clasificación:

Competencia profesional: un trabajador que no puede confiar ya en un trabajo de por vida, que se ve obligado a cambiar de empresa casi continuamente, tiene que ser, ante todo, “empleable”. Y para ello tiene que poseer una sólida formación profesional de base y comprometerse vitalmente en un *proceso de formación y adaptación permanente*. *Sus competidores son otros trabajadores cuya competencia –en la era de las redes- no conoce fronteras (salvo la del idioma. Aquí no puede obviarse la consideración de que se impone la lengua franca del inglés).*

Competencia tecnológica: *si las herramientas de trabajo son informáticas y si el mundo laboral se comunica a través de las redes telemáticas, debe de dominar tanto las herramientas como las redes. Y dada la rapidez con que evolucionan tanto las herramientas como los canales de comunicación, esa competencia tecnológica tiene que ser continua: hay que conocer (y comprar) lo último y dominarlo.*

Competencia social: denominamos así aquí a la capacidad de relación “a través de las redes de comunicación”. Si el mercado (y la competición) es universal, las relaciones tienen que ser universales. El trabajador tiene que ser, al mismo tiempo, su propio agente de publicidad. Tienen que hacer su propio mercadeo. Y tiene que introducirse en las técnicas y prácticas del cabildeo.

Espíritu emprendedor: fundamental para todo lo anterior, si trabaja para otros, y más aún si decide emprender su propia empresa.

Cambio de mentalidad: pasar de una situación como la actual y la que ha visto “en casa” de trabajar para una empresa de por vida a esta nueva situación no es fácil. Se necesita cierta fortaleza psíquica para “aguantar” a un jefe o a un ambiente empresarial, pero se necesita mucha más cuando se marcha en solitario –y, a veces, en el caso de muchos teletrabajadores, en soledad-.

Cambio de mentalidad que no queda limitado al teletrabajador, pues se ha de extender a la familia, cuya vida cambia cuando el trabajador permanece en el hogar todo el día en lugar de ir a un centro de trabajo.

El poder está en el conocimiento, en las habilidades de las personas para crear cosas y tomar decisiones de valor a partir de la información. El poder diferenciador de la tecnología se va erosionando en nuestra sociedad y la diferencia está en cómo la utilizamos, en nuestras habilidades para obtener de ella la máxima productividad⁸⁷

La clasificación que establece el Observatorio Industrial de Electrónica, Tecnología de la Información y Telecomunicaciones en su “Guía práctica de Teletrabajo en las TICs” define una serie de características específicas⁸⁸, tal y como se incluyen en la siguiente tabla:

Capacidad física	Capacidad profesional	Requisitos de personalidad
<ul style="list-style-type: none"> Habilidades manuales necesarias para poder, por sí solo o con la ayuda técnica adecuada, utilizar un ordenador y un teléfono. Capacidades para interpretar, generar, transmitir y gestionar información con las TICs. 	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad Autonomía Autoorganización Autosuficiencia Capacidad de soportar el aislamiento Facilidad de comunicación Ecuanimidad Afán de superación Actitud resolutiva Con compromiso Flexibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque profesional Bien organizado Buen administrador del tiempo Capaz de resolver problemas Experiencia laboral acorde al puesto de trabajo Actualizado técnicamente

⁸⁷ García, Prieto, Priesca, [Economía de las TIC, innovación y competitividad](#). Fundación Riojana para la Innovación (2012)

⁸⁸: [Guía práctica del Teletrabajo en las TICs](#) Observatorio Industrial de Electrónica, Tecnología de la Información y Telecomunicaciones. (enero 2009)

La “Guía de recomendaciones y buenas prácticas para el impulso del teletrabajo” editada por la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia de la Junta de Andalucía en el 2010, por su parte también realizaba un análisis y ofrece un grupo de rasgos extraídos de experiencias estudiadas, que identifican las características de los puestos de trabajo más adecuados para implantar el teletrabajo:

Rasgos básicos de los puestos en los que el teletrabajo es viable ⁸⁹

Puestos basados fundamentalmente en el manejo, procesamiento y tratamiento de datos e información.

No requieren un acceso frecuente a datos no informatizados.

No implican contactos frecuentes con otras personas.

Sus tareas pueden establecerse en términos de objetivos claros y definidos, para los que es posible establecer plazos bien delimitados.

No requiere espacio para el almacenamiento de material no informatizado.

Begoña Iturbe, publica en la revista digital TELOS en su nº 41 lo que ella considera los perfiles más idóneo para teletrabajar y en este sentido realiza la siguiente clasificación: ⁹⁰

⁸⁹ “Guía de Recomendaciones y Buenas Prácticas para el impulso del teletrabajo” P. 46

⁹⁰ Begoña Iturbe “EL TELETRABAJO: UN FENÓMENO ECONÓMICO Y SOCIAL”. Revista Telos. Suplemento Monográfico de la UPIM N° 41.

Especialistas o profesionales que por la cualificación de su trabajo, lo realicen gran parte del tiempo de forma independiente (consultores, escritores, traductores, programadores, analistas, diseñadores, creativos, publicitarios, investigadores...).

Directivos y ejecutivos de empresa que necesiten concentrarse en la preparación de informes, análisis, revisiones de tareas, planificación de programas y acciones, y que podrían adoptar una fórmula de teletrabajo part-time.

Trabajadores móviles, que desarrollan su trabajo en la calle, visitando clientes, proveedores, etc. De hecho, son la fuerza laboral más propicia como ya se ha comentado.

Trabajadores administrativos, cuyas tareas sean susceptibles de hacerse a distancia, sin que se requiera su presencia física (televentas, introducción de datos...).

Otra perspectiva que consideramos interesante analizar, es el tipo de teletrabajadores que pueden darse, como forma de identificar posibles perfiles para desempeñar los roles más apropiados en una actividad empresarial, susceptible de ser llevada a cabo a través de teletrabajo. La clasificación incluida en el Libro Blanco ofrece un enfoque práctico que describe las características principales de cada perfil, tal y como se recoge en la siguiente tabla:

TIPOS DE TELETRABAJADORES

Tipología	Características principales
<p>Informativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No co-desarrolla con otros (no está implicado en la creación de ideas). • Recoge información de los sistemas y de las persona, la procesa y la ingresa de nuevo en los sistemas, o la comparte. • Requiere estar bien informado precisando el acceso a la información a través de cualquier dispositivo (teléfono, PC, navegador). • La información que maneja se encuentra principalmente en los Sistemas de información de la Organización o se obtiene a través de canales externos perfectamente establecidos. • El correo, el chat y las audio-conferencias 1:1 son sus canales de comunicación más habituales.
<p>Intensivo en C&C con el interior</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participa en procesos de colaboración, principalmente con personas de la Organización. • Sus Grupos de Trabajo están constituidos por personas de la Organización. • Desarrolla ideas y documentación que comparte y co-desarrolla con otros. • Es intensivo en el uso de Video-conferencia 1:1 o 1:n desde su PC (múltiples participantes simultáneos) • El chat (Mensajería instantánea), el audio-conferencia, el correo, el teléfono y el video-conferencia son canales de comunicación habituales

<p>Intensivo en C&C con el exterior</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participa en procesos de colaboración, principalmente con personas de fuera de la Organización (clientes, proveedores, colaboradores). • Sus grupos de Trabajo son poco numerosos. • Desarrolla ideas y documentación que comparte y co-desarrolla con otros. • Es intensivo en el uso de las Reuniones Virtuales (audio, video, compartición de pantalla) con personas externas a la Organización. • El chat (Mensajería instantánea), el audio-conferencia, el correo, el teléfono y el video-conferencia son canales de comunicación habituales.
<p>Mixto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Combinación de las dos tipologías anteriores

Fuente: Libro Blanco. Anexo 5. Tipos de teletrabajadores

ACTIVIDADES SUSCEPTIBLES DE TELETRABAJO

Igualmente importante que las capacidades y habilidades del trabajador para poder desempeñar correctamente el teletrabajo, también es necesario identificar aquellas actividades laborales que son susceptibles de ser llevadas a cabo a distancia:

En el estudio “*Aproximación al Teletrabajo*”⁹¹, que forma parte del Informe sobre “*Negociación Colectiva y Sectores emergentes*”, elaborado por encargo de la Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos, hemos tomado el conjunto de actividades “*(...) lo más exhaustivo posible que ya se están realizando o se pueden llevar a cabo a corto plazo mediante teletrabajo, ordenado alfabéticamente, para poder localizar ocupaciones y profesiones concretas*”:

⁹¹“[APROXIMACION AL TELETRABAJO](#).” Colección Informes y Estudios. Serie Relaciones Laborales. Núm. 33. Publicado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. P.14

Actividades mediáticas
Actuarios
Administración de sistemas informáticos
Administración pública
Administrador de correo electrónico
Administrador de escuela
Agencias de turismo
Agencias e traductores
Agente de seguros
Agente de ventas
Agente inmobiliario
Agentes de compras
Agentes de seguro
Agentes de ventas viajero
Agentes de viajes
Agentes inmobiliarios
Alquiler de vehículos
Análisis de puestos
Analista contable
Analista de mercado
Analista de riesgos
Analista de sistemas
Analista de valores bursátiles
Analista del mercado
Analista financiero
Analistas
Animación por ordenador
Aparejador
Arquitecto
Artes gráficas.
Artista
Artista gráfico
Asesoramiento y consultoría a las empresas

Asesoría fiscal
Asesoría jurídica
Asesoría laboral
Asesorías de imagen
Asistencia a colectivos
Atención discapacitados
Auditor
Audidores calidad
Audidores de cuentas
Audidores informáticos
Audidores recursos humanos
Autoedición
Autor
Auxiliares administrativos
Ayuda on line
Ayudante de administración
Bibliotecas virtuales
Búsquedas de datos
CAD-CAM
Cajero
Cartografía
Científico de ciencias naturales
Científico de laboratorio
Científico de ordenadores
Comercialización
Intermediación
Comercio Electrónico
Compilador de contenidos multimedia
Comunicaciones avanzadas
Consultores
Consultoría de calidad
Consultoría medioambiental
Contable
Control de calidad
Corredores de bolsa

Corredores de seguros y de bolsa
Creativo
Creativo gráfico
Creativo Web
Custodia y televigilancia
Defensor de consumidores
Delineante
Deportes y juegos cibernéticos
Desarrollo contenidos multimedia
Desarrollo de Aplicaciones Informáticas
Desarrollo de productos multimedia
Desarrollo de software
Dibujantes
Dietética y Nutrición Humana.
Digitalización de documentos e imágenes
Dinamización de actividades
Dinamización de actividades virtuales
Dirección de empresas
Directivos
Director de compras
Director de contenidos
Director de laboratorio
Director de los equipos
Director de marketing
Director de personal
Director General de Departamento
Director nivel medio
Diseñador
Diseñador de entornos web.
Diseñadores artísticos
Diseño gráfico
Distribución productos mayorista

Documentalistas
Economista
Educación a distancia
Educación en red
Educación y formación
Educador social
Ejecutivo de publicidad
Elaboración de informes y dictámenes
Empleado de entrada de datos
Empleado de los archivos centrales
Empleados bancarios
Empresas de trabajo temporal virtuales
Enseñanza de idiomas
Enseñanza técnica
Escritor técnico
Escritores
Especialista en búsqueda de datos
Estadísticos y analistas de datos
Formación
Formación continua.
Fotógrafos
Gerentes
Gestión de intercambio electrónico de documentos
Gestión impagados
Gestión y conservación de la naturaleza
Gestor de bases de datos
Gestorías y tramitaciones
Grabadores de datos
Graduado social
Guías turísticas
Guionista
I+D

Infonomista
Información e intermediación
Informático
Ingeniero
Ingeniero CAD/CAM
Ingeniero civil
Ingeniero de diseño
Ingeniero de sistemas
Ingeniero de software
Ingeniero industrial
Intermediación comercial
Intermediación financiera
Intermediación legal
Intermediario de valores
Introducción de datos
Investigación privada, mercantil y política
Investigación y desarrollo tecnológico
Investigadores I+D
Investigadores privados
Jefes de marketing
Juristas
Labores administrativas
Locutor de radio
Logística
Maquetación y realidad virtual
Marketing directo
Marketing telefónico
Mecanógrafo
Mediciones satélite.
Metrología
Minería de datos
Multiservicios
Notaria electrónica
Nuevas franquicias virtuales
Nuevas grandes superficies telemáticas
Nuevas medicinas
Nuevas relaciones públicas

Nuevas tecnologías de la infocomunicación
Nuevos centros comerciales virtuales
Nuevos servicios financieros
Ocio, cultura y turismo
Oficina técnica urbanística
Ofimática
Operador de equipos de oficina
Operador del ordenador central
Operador telefónico
Operadores de ordenador
Operadores de procesadores de textos
Organización de ferias y congresos
Pedagogo
Periodista
Personal administrativo
Personal de entrada de datos
Personal de ventas y marketing
Poetas
Producción Audiovisual
Producción TV
Productos y Servicios para la WWW
Profesionales informáticos
Profesor de Universidad
Programador de aplicaciones
Programador de sistemas
Programadores de ordenadores
Programadores de tareas
Promotor inmobiliario
Psicólogo clínico
Publicista
Realización Audiovisual
Recepcionista
Redactores editoriales
Relaciones laborales
Religiosos

Reportero
Representantes
Revisor de publicaciones
Sacerdotes
Secretaria
Secretaría Administrativa
Secretaria-procesador de textos
Secretario general
Selección de actores
Selección de modelos
Selección de personal
Servicio seguridad y alarmas
Servicios a domicilio
Serv control de operaciones
Servicios de comunicación
Servicios de contacto y ventas
Servicios de formación
Servicios de I+D
Servicios de información
Servicios de personal
Servicios de procesamiento de la información
Servicios de publicación
Servicios técnicos postventa
Sistemas de información geográfica,
Supervisor
Supervisor de administración virtual
Tareas de gestión
Técnico de mantenimiento
Técnicos de Redes
Técnicos de sistemas
Técnicos en marketing
Técnicos oficinas de información
Teleanálisis y teleensayos
Teleanimadores de portales Internet
Teleasesorías para asesores

Teleasesorías
Telecash
Teleencuestadores
Teleenseñanza
Telefonista centralitas
Telemantenimiento
Telemantenimiento de equipos
Telemantenimiento de instalaciones
Telemantenimiento informático
Telemarketing
Telemática
Telemedicina
Telesalud
Telesecretariado
Teletraductores
Televendedor
Televendedores
Testador de programas
Topógrafo
Trabajadores móviles
Trabajo editorial (impresión en remoto)
Traducción y corrección de textos
Traductor
Transcriptores de datos
Venta de información en expendedoras automáticas
Venta sin establecimiento físico
Ventanilla telemática administraciones públicas
Ventas por correspondencia
Ventas por e-mail
Ventas por internet
Ventas por teléfono
Vigilancia electrónica
Visitadores médicos

Por último enumeramos una lista de trabajos susceptible de integrarse en algún proyecto de teletrabajo⁹²:

“*Surfer*” en Internet: búsquedas temáticas. Elaboración de directorios manuales (en contraposición a los programas automáticos que realizan las búsquedas en Internet). Estos profesionales redactarán resúmenes e informes con valoraciones de las diferentes páginas que vayan encontrando de determinados temas.

Gestión del conocimiento. Diseño de proyectos. Consultoría en archivos, bibliotecas y centros de documentación. Análisis y diseño de Sistemas de información para la empresa. Diseño y mantenimiento de Bases de Datos. Organización del conocimiento en Internet. "Information Broker". Documentalista técnico (redacción de manuales técnicos). En empresas proveedores de contenidos: en el diseño de nuevos productos, venta de los productos que desarrollen. En empresas sindicadoras de contenidos analizando las necesidades de información que pueden tener los distintos portales en Internet y poniéndoles en contacto con los productores de contenidos. Elaboración de estudios, informes y proyectos. Evaluación de costes. Elaboración de presupuestos., etc.

92 Los nuevos profesionales de la información y el teletrabajo: situación actual y perspectivas de futuro. Belén Pérez Lorenzo, Ana M^a Morales García, Teresa Monje Jiménez y Fátima García López.
Institución: Universidad Carlos III de Madrid. Departamento de Biblioteconomía y Documentación.

ANÁLISIS DE LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

En este apartado hemos recopilado la legislación que de algún modo referencia el teletrabajo y en algunos casos da indicaciones claras sobre aspectos que han de regular esta modalidad. Lo cierto es que existen derechos adquiridos en el trabajo presencial que quizás tengan difícil aplicación para el teletrabajo, a pesar de ello seguimos confiando en que habrá un desarrollo más amplio ya que se percibe buena voluntad por parte de las autoridades que reconocen la necesidad de legislar al respecto. De momento podemos afirmar que los principales avances han sido debidos a la necesidad de crear puestos de trabajo o facilitar la inserción laboral a algunos colectivos, todo ello por el deseo de promover nuevas formas de trabajo que hace necesaria una reforma laboral en España.

"Los principales avances vienen dados por la necesidad de crear puestos de trabajo o facilitar la inserción laboral"

Normas y acuerdos de aplicación al Teletrabajo

- **Constitución Española. 1978.**
- **Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo. 2002.**
- **Acuerdos Nacionales de Negociación Colectiva**
- **Estatuto de los Trabajadores (Real Decreto Legislativo 1/1995)**
- **Ley Orgánica de Libertad Sindical (LOLS). (Ley 11/1995)**
- **Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) (Ley 31/1995)**
- **Estatuto del Trabajo Autónomo. (Ley 20/2007)**
- **Guías Técnicas del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).**

EL TELETRABAJO EN EUROPA Y EN EL MUNDO

Con la Estrategia de Lisboa⁹³, la Comisión Europea adoptó una serie de recomendaciones políticas sobre la dimensión social y del mercado de trabajo en la sociedad de la información, entre las que se incluye un compromiso para fomentar el teletrabajo en Europa.

⁹³ Decreto 127/2012 de 6 de julio por el que se regula la prestación del servicio en la modalidad no presencial, mediante la fórmula del teletrabajo, en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

En este contexto, los interlocutores sociales europeos alcanzaron en julio de 2002 el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo. Los firmantes entendieron que el teletrabajo consiste tanto un medio para la organización del trabajo, como de conciliación de la vida profesional y vida personal, así como para lograr una mayor autonomía en el cumplimiento de sus tareas. La Unión Europea en el ámbito de la nueva estrategia Europa 2020 “para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador” establece cinco objetivos cuantificables que se traducen en objetivos nacionales: el empleo, la investigación y la innovación, el cambio climático y la energía, la educación y la lucha contra la pobreza.

El crecimiento inteligente implica el desarrollo de una economía basada en el conocimiento y la innovación como impulsores del crecimiento futuro, esto supone promover la innovación y la transferencia de conocimientos en toda la Unión, así como explotar al máximo las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Por múltiples razones existía una necesidad de abordar el tema de una manera concertada y general. Por ello la Unión Europea, a través del Consejo, propició que los Agentes Sociales Europeos enfrentaran el tema y concretaran un acuerdo sobre el mismo.

Esta iniciativa de los Agentes Sociales Europeos se enmarca dentro del impulso de la Estrategia de Lisboa, que pretende que la Unión Europea llegue a ser la economía mundial más competitiva basada en el conocimiento, capaz de un crecimiento económico sostenible, con más y mejores empleos y una mayor cohesión social. De este modo los Agentes Sociales Europeos incluyeron en sus programas de trabajo en el marco del Diálogo Social Europeo una serie de objetivos en relación con dicha estrategia, entre ellos, estuvo la de negociar un Acuerdo Marco sobre Teletrabajo.

El **Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo** se firmó en Bruselas el día 16 de julio de 2002. Lo suscribieron los representantes europeos de sindicatos y empresarios: CES, UNICE / UEAPME y CEEP de aplicación en los Estados miembros de la Unión Europea, que regula la definición y el campo de aplicación del teletrabajo, su carácter voluntario, las condiciones de empleo, el derecho a la privacidad de la persona teletrabajadora, el uso de equipamientos, la salud, la seguridad y la ergonomía, la organización del trabajo, la formación y los derechos colectivos de las personas teletrabajadoras.

Dicho acuerdo garantiza a quienes se acogen al teletrabajo la igualdad de trato con respecto al resto de personas trabajadoras de la empresa o entidad, el carácter voluntario del teletrabajo, la posibilidad de renunciar a la modalidad de teletrabajo, el mantenimiento del estatus laboral anterior y el derecho a la información acerca de esta modalidad. Obliga a la empresa o entidad a aplicar medidas para evitar el aislamiento de la persona teletrabajadora y permitirle el acceso a la información de la empresa o entidad.

Este acuerdo fija los mínimos a tener en cuenta para regular el Teletrabajo en cada Estado miembro, los cuales han sido trasladados en cada país de distintas maneras, manteniendo como ejes comunes la necesidad de hacerlo mediante negociación colectiva (con las peculiaridades propias de cada país) y con normas de obligado cumplimiento.

Por su parte, en España, los interlocutores sociales ratificaron el Acuerdo Marco Europeo mediante el Acuerdo Interconfederal⁹⁴ para la Negociación Colectiva del año 2003, hasta el último “Acuerdo para el empleo y la negociación colectiva firmado para los años 2010, 2011, 2012”. Este desarrollo también ha tenido su implantación a nivel de Comunidades Autónomas, donde se recomendaban a su vez que los Convenios Colectivos incorporaran su regulación. Numerosos son los Convenios Colectivos que recogen el teletrabajo, o en los que al menos se establecen acuerdos de carácter colectivo para la aplicación a empresas o grupos de empresa.

En materia de teletrabajo, las Administraciones Públicas tienen un papel importante pudiendo actuar en el fomento de la extensión de esta modalidad laboral a través de la puesta en marcha e implementación de acciones muy diversas, como la extensión de infraestructuras, mejora de los equipamientos, regulación en el marco jurídico y fiscal, Impulso y conocimiento del teletrabajo, etc. Si bien el Acuerdo Marco Europeo sobre el Teletrabajo no contaba con naturaleza normativa, ha servido de inspiración para los acuerdos de naturaleza colectiva y las regulaciones internas de las empresas.

94 Enlace al Acuerdo Interconfederal, así como al Acuerdo Marco Europeo recogido como anexo en el mismo.

El teletrabajo en Europa se perfila como una opción voluntaria para trabajadores y empresarios afectados. El teletrabajo puede formar parte de la descripción inicial del puesto de trabajo o puede incorporarse de forma voluntaria más tarde.

En ambos casos, el empresario entregará al teletrabajador las informaciones escritas pertinentes conforme a la **directiva 91/533/CEE**, que comprende informaciones relativas a los convenios colectivos aplicables, una descripción del trabajo a realizar, etc. Las especificidades del teletrabajo normalmente requieren informaciones escritas complementarias sobre cuestiones tales como el departamento al que está adscrito el teletrabajador, su inmediato superior u otras personas a las que puede dirigirse para informarse sobre temas profesionales o personales, modalidades de entrega de informes, etc.

Si el teletrabajo no forma parte de la descripción inicial del puesto, y si el empresario hace una oferta de teletrabajo, el trabajador puede aceptarla o rechazarla. Si es el trabajador quien expresa su deseo de teletrabajar el empresario puede también aceptarla o rechazarla.

Para controlar el trabajo pueden instalarse sistemas de vigilancia, pero éste siempre debe ser proporcional al objetivo perseguido e introducido según lo establecido en la **directiva 90/270** controla al trabajador respetando su vida privada relativa a las pantallas de visualización.

En materia de salud y seguridad, el empresario sigue siendo el responsable de su protección, debiendo informar al teletrabajador de la política de la empresa y muy particularmente de las exigencias relativas a las pantallas de datos, (artículo 8).

“Como posible referencia, algunas normativas extranjeras, como la colombiana, van más lejos en su definición incluyendo diversas formas de prestación de servicios, desde aquellos que utilizan su propio domicilio y acuden solamente de manera excepcional a la empresa, a los que prestan servicios dos o tres días a la semana a distancia y el resto en las instalaciones de la empresa, pasando por aquéllos a los que denominan “móviles”, que no tienen lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales son las tecnologías de la información, en dispositivos móviles”⁹⁵.

⁹⁵ Libro blanco del Teletrabajo en España. P. 64

También resulta interesante el trabajo llevado a cabo por el equipo de investigación USUARIA, Comisión TIC, llamado “*TELETRABAJO. Políticas Públicas y Modelos de Legislación*”⁹⁶, donde los propios investigadores, autores del trabajo, muestran la necesidad de realizar esta investigación sobre las políticas públicas del teletrabajo en Latinoamérica para regular esta modalidad laboral que se ha extendido tanto y tan rápidamente en el continente. Tal expansión ha venido motivada por el alto desempleo, las sucesivas crisis económicas que han afectado a tantos países de la zona y que por otro lado gracias al acceso a internet en los hogares, el avance tecnológico, y la progresiva reducción de los costes de la tecnología lo han hecho posible.

De este estudio de investigación extraemos el apartado Pasos necesarios para lograr definición de políticas públicas, desarrollo de leyes, implementación de programas de teletrabajo. Gobierno de Argentina

Dividimos las fases de implementación dentro de cuatro grandes grupos:

1. **Actividades de sensibilización y difusión:**

- Realizar una sensibilización a la clase política, antes de presentar un proyecto de este tema, pues se desconocen sus alcances e implicaciones.
- Demostrar los beneficios que pueden lograrse en términos de ahorro económico, de tiempo, disminución de gases contaminantes, inclusión laboral de sectores con desventajas, etc.
- Hacer un seminario nacional sobre teletrabajo como forma de conocer experiencias regionales e internacionales de teletrabajo y buenas prácticas en materia de legislación.

2. **Actividades de Capacitación e investigación:**

- Facilitar un proceso de capacitación entre la población de oferta y demanda.

⁹⁶ [Teletrabajo, Políticas Públicas y Modelos de Legislación](#), Investigación realizada con fondos donados por el IDRC- Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, en el marco del proyecto Teletrabajo, Cambio Climático y Políticas Públicas. (noviembre 2011). Ps. 14 y 15

- Estructurar un grupo de estudios sobre el tema, adquisición de buenos y experimentos en desarrollo, fundamentación bibliográfica para argumentación técnica y definición de parámetros de evaluación confiables, definición de socios para **experimentos, publicación de resultados** y la valoración de nuestros políticos acerca de nuestros resultados.

3. Reformas legislativas y creación de institutos:

- Una reforma parcial al código del trabajo vigente en el que a línea gruesa se incluya al TT como actividad lícita en el país.
- La creación de un reglamento y finalmente una ley de TT en el país.
- Crear una comisión de trabajo para la elaboración de la ley sobre el teletrabajo en el congreso con participación multistake holder.
- Definir un proyecto dentro del Ministerio de Trabajo de formación para el teletrabajo o incorporar dentro de la bolsa de empleo del Ministerio de Trabajo puestos vacantes que puedan ser realizados por la vía del teletrabajo.
- Crear un observatorio que le dé seguimiento a los programas y proyectos.

4. Medidas económicas:

- Incluir partidas presupuestarias para el desarrollo del teletrabajo.
- Proponer estímulos fiscales para las empresas que promuevan el teletrabajo y contraten teletrabajadores.

EL TELETRABAJO EN ESPAÑA

El teletrabajo no se configura a priori como un derecho de los empleados, ni como una posibilidad a imponer por la empresa, sino que nace del fruto de un acuerdo, de un consenso de voluntades, entre la organización y trabajador, no obstante es preciso establecer una regulación que guíe el desarrollo de esta modalidad.

En este sentido, el compromiso de los agentes sociales españoles es fundamental para dar difusión a este modelo el cual se ha venido desarrollando en los últimos años en el marco de la negociación colectiva.

El **Acuerdo Marco de Teletrabajo** establece que los países que lo ratifiquen elaboraran un informe sobre su aplicación en cada país. En España el informe fue realizado de modo conjunto por las organizaciones sindicales y patronales. Así pues, se extrajeron diversas conclusiones⁹⁷

En la Exposición de Motivos del **Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral**, que modifica el art. 13 del Estatuto de los Trabajadores primera vez se regula el Teletrabajo: *“el deseo de promover nuevas formas de desarrollar la actividad laboral hace que dentro de esta reforma se busque también dar cabida, con garantías, al teletrabajo: una particular forma de organización del trabajo que encaja perfectamente en el modelo productivo y económico que se persigue, al favorecer la flexibilidad de las empresas en la organización del trabajo, incrementar las oportunidades de empleo y optimizar la relación entre tiempo de trabajo y vida personal y familiar. Se modifica, por ello, la ordenación del tradicional trabajo a domicilio, para dar acogida, mediante una regulación equilibrada de derechos y obligaciones, al trabajo a distancia basado en el uso intensivo de las nuevas tecnologías.”*

Por otro lado, la única mención legal que existe hacia esta modalidad de trabajo es la que se hace en el **artículo 13 del Estatuto de los Trabajadores**, que dedica 5 puntos a la misma.

A continuación nos hacemos eco del análisis que El Libro Blanco del teletrabajo en España⁹⁸ realiza del marco jurídico del trabajo a distancia regulado en el nuevo art. 13 del Estatuto de los trabajadores.

Tendrá la consideración de trabajo a distancia aquél en que la prestación de la actividad laboral se realice de manera preponderante en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por éste, de modo alternativo a su desarrollo presencial en el centro de trabajo de la empresa.

⁹⁷ Estudio_observatorio_7. *TELETRABAJO Y SU REGULACIÓN EN EL SECTOR DE LA TIC* “ Observatorio Industrial de Electrónica, Tecnología de la Información y Telecomunicaciones

⁹⁸ El marco normativo español. El trabajo a distancia. P.57 del Libro Blanco del teletrabajo en España.

El Acuerdo Marco de Teletrabajo establece que los países que lo ratifiquen elaboren un informe sobre su aplicación en cada país.

El acuerdo por el que se establezca el trabajo a distancia se formalizará por escrito.

Tanto si el acuerdo se estableciera en el contrato inicial como si fuera posterior, le serán de aplicación las reglas contenidas en el artículo 8.3 de esta Ley para la copia básica del contrato de trabajo.

Los trabajadores a distancia tendrán los mismos derechos que los que prestan sus servicios en el centro de trabajo de la empresa, salvo aquéllos que sean inherentes a la realización de la prestación laboral en el mismo de manera presencial. En especial, el trabajador a distancia tendrá derecho a percibir, como mínimo, la retribución total establecida conforme a su grupo profesional y funciones.

El empresario deberá establecer los medios necesarios para asegurar el acceso efectivo de estos trabajadores a la formación profesional continua, a fin de favorecer su promoción profesional. Asimismo, a fin de posibilitar la movilidad y promoción, deberá informar a los trabajadores a distancia de la existencia de puestos de trabajo vacantes para su desarrollo presencial en sus centros de trabajo.

Los trabajadores a distancia tienen derecho a una adecuada protección en materia de seguridad y salud resultando de aplicación, en todo caso, lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre y su normativa de desarrollo.

Los trabajadores a distancia podrán ejercer los derechos de representación colectiva conforme a lo previsto en la presente Ley. A estos efectos dichos trabajadores deberán estar adscritos a un centro de trabajo concreto de la empresa.

En este apartado que se referencia dentro del Libro Blanco del teletrabajo en España se analiza, la definición legal, la forma de contrato, las condiciones laborales de los trabajadores, los derechos de representación colectiva, seguridad y salud, la negociación y acuerdos colectivos así como otras cuestiones pendientes en la regulación del teletrabajo como la flexibilidad de jornada y horario, el control y vigilancia empresarial y la protección de datos personales, la diversidad de los supuestos de trabajo “a distancia” y casuística.

Como este Libro Blanco menciona, los Convenios y acuerdos colectivos, incluso llegan a un grado de detalle y regulación superior a la norma, por lo que pueden seguir siendo de utilidad para completar el régimen del Teletrabajo, mostrando ejemplos de convenios colectivos en España en empresas y grupos de empresas con inclusión del Teletrabajo.

También señala que al margen de la negociación colectiva han sido numerosísimas las empresas que han implantado programas de Teletrabajo, mediante políticas internas y acuerdos con los trabajadores.

La práctica más habitual en las organizaciones que implantan proyectos de Teletrabajo suele ser el establecimiento, tanto de un marco regulatorio general, como la posterior suscripción del contrato individual escrito.⁹⁹

Son muchas las voces que ven insuficiente la regulación del Teletrabajo en España, y aunque ha habido varios intentos de mejorar las condiciones del trabajo a distancia. El último lo ha protagonizado el Partido Popular, que sometió a debate, el 15 de marzo de 2011, una **Proposición de Ley al respecto en el Congreso de los Diputados que pretendía incorporar tres puntos nuevos al artículo 13 del Estatuto de los Trabajadores:**

- *El primero pretendía obligar a los empresarios a cubrir los gastos de material de los empleados que trabajan desde su hogar.*
- *El segundo instaba a que la empresa también estuviera obligada a garantizar la seguridad laboral y la salud del empleado/a que trabaja desde la distancia.*
- *El tercero mejoraba las condiciones del teletrabajador en materia de representación colectiva.*

Dicho lo anterior, en la práctica, los proyectos que abordan el Teletrabajo en todas sus perspectivas ya han venido contemplando habitualmente la de Prevención de Riesgos Laborales, como obligación empresarial y el derecho a la Seguridad y Salud del teletrabajador laborales.

⁹⁹ Libro Blanco del teletrabajo en España: Una propuesta de regulación de los contratos de Teletrabajo. P.66

Sin perjuicio de lo anterior, se echa de menos una normativa concreta donde se resuelvan las múltiples lagunas que la actual legislación deja al respecto como es la dificultad para considerar cual es el centro de trabajo y la disponibilidad del empresario sobre este lugar de trabajo, muy especialmente cuando el mismo sea el domicilio, habida cuenta de su carácter inviolable, y los límites al derecho a la intimidad.

Afortunadamente, los medios técnicos y tecnológicos actuales pueden permitir, separar y disociar el control de la actividad laboral del ámbito privado, por ejemplo restringiendo la verificación de la actividad productiva a las redes y conexiones de la propia empresa, quedando ajena la restante actividad del trabajador en su domicilio o en el lugar donde preste servicios, y preservando así la intimidad del trabajador.

Otra norma relacionada con el teletrabajo sería la **Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo**, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en su artículo 30.5, muestra unas pautas para que las mujeres que vivan y trabajen en el medio rural tengan iguales oportunidades que las que habitan en zonas urbanas y establece que *“los poderes públicos fomentarán la igualdad de oportunidades en el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación mediante el uso de políticas y actividades dirigidas a la mujer rural, y la aplicación de soluciones alternativas tecnológicas allí donde la extensión de estas tecnologías no sea posible. Con el fin de que la mujer tenga acceso a los nuevos conocimientos derivados de las tecnologías de la información y la comunicación, para así favorecer el teletrabajo, la conciliación de la vida laboral y familiar y posibilitan la apertura de conocimientos más amplios”*.

La **Ley 2/2011 del 4 de marzo de 2011**, de Economía Sostenible, distingue las tres vertientes del desarrollo sostenible: sostenibilidad económica, social y medioambiental. Apuesta por un modelo de crecimiento apoyado en el conocimiento y la innovación al nivel de los países más avanzados en el competitivo proceso de globalización.

Por otro lado el Ministerio de Administraciones Públicas ha desarrollado un proyecto piloto denominado **Plan Concilia**, suscrito el 7 de diciembre de 2005 entre los sindicatos y el Gobierno, y que afecta a más de 500.000 empleados de la Administración General del Estado desde su entrada en vigor el día 2 de enero de 2006.

Dentro de las iniciativas desarrolladas por el Ministerio de Administraciones Públicas (MAP) para facilitar la conciliación entre la vida laboral y familiar, se ha abordado, un proyecto que pretende estudiar la potencialidad que ofrecen las técnicas de teletrabajo para favorecer la Conciliación de los trabajadores y trabajadoras del MAP, entendiendo el teletrabajo como una de las herramientas más potentes para llevar a cabo este Objetivo

En el ámbito de las administraciones públicas regionales dentro de España podemos encontrar proyectos de teletrabajo, como es el caso del Decreto 9/2011, de 17 de marzo, por el que se regula la jornada de trabajo no presencial, mediante Teletrabajo en la Administración de la Comunidad de Castilla y León o las medidas del Acuerdo de la mesa general de negociación de 19/01/2011, por el que se aprueba el Plan de Igualdad de Oportunidades para empleadas y empleados públicos de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

ORDEN APU/1981/2006, de 21 de junio, por la que se promueve la implantación de programas piloto de teletrabajo en los departamentos ministeriales.

DECRETO 92/2012, de 29 de mayo, por el que se aprueba el Acuerdo sobre la prestación del servicio en la modalidad no presencial mediante la fórmula del teletrabajo por el personal empleado/a público de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos.

En el punto siguiente abordamos el DECRETO 127/2012, de 6 de julio, por el que se regula la prestación del servicio en la modalidad no presencial, mediante la fórmula del teletrabajo, en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

EL TELETRABAJO EN EXTREMADURA

Como norma mas reciente tenemos que citar el **DECRETO 127/2012, de 6 de julio**, por el que se regula la prestación del servicio en la modalidad no presencial, mediante la fórmula del teletrabajo, en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Se trata de una medida orientada a la gestión más sostenible de los recursos y a la consecución de ahorro energético, de transporte y de otros consumos derivados de la actividad presencial. Objetivo: contribuir a la modernización de la Administración autonómica y favorecer la conciliación de la vida profesional, personal y familiar a través de la flexibilidad para realizar el trabajo desde el domicilio, todo ello sin disminución de la dedicación y la calidad del servicio,

LEY 15/2010, de 9 de diciembre, de responsabilidad social empresarial en Extremadura. En su Título I, LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LAS EMPRESAS EXTREMEÑAS, recoge los conceptos por los que una empresa será calificada como *socialmente responsable* y en este sentido serían aquellas que concilien vida laboral y familiar, las que sean responsables con el medio ambiente, colaboren y apoyen la inserción laboral de personas en posibilidad de exclusión social, etc. Situaciones todas ellas que se dan por el simple hecho de desarrollar el teletrabajo dentro de una organización.

Plan Estratégico de Sistemas de Información (2011-2015)¹⁰⁰ (Proyecto SysGobEx) recoge como objetivos y proyectos adicionales la “*Adaptación a las nuevas formas de comunicación. Movilidad*”.

Es decir, “*las nuevas formas de comunicación instantánea, la integración con las redes sociales y la estrategia de movilidad iniciada por el Gobierno de Extremadura respecto al denominado teletrabajo, debe permitir, además de la dotación de medios y recursos, la capacitación de habilidades para el correcto desarrollo y cumplimiento de las nuevas formas de trabajo de los empleados.*”

Según numerosas consultoras de ámbito internacional, a lo largo del 2014 los servicios de redes sociales desterrarán al correo electrónico como principal vehículo de comunicaciones interpersonales para el 20% de usuarios en las organizaciones. Hay que tratar de tender hacia plataformas corporativas del entorno “social business” en las que se reinventarán las reglas del juego en cuanto a las comunicaciones de los empleados de la Administración. Estas plataformas buscan reducir el uso del correo electrónico, que a menudo se utiliza, si no existen las cuotas adecuadas, como un sistema de archivado documental y sustituirlo paulatinamente por un sistema con capacidades analíticas y seguimiento en tiempo real.

¹⁰⁰ Plan Estratégico de Sistemas de Información (2011-2015) (Proy. SysGobEx) p. 90

Se deben experimentar e implementar por tanto nuevas formas de conexión, transformando las comunicaciones en interacciones ofreciendo así más colaboración, participación y accesibilidad.

La integración de los sistemas de mensajería (correo, audio, video y Web) permitirá reducir costes e incrementar la productividad de forma significativa con experiencias más avanzadas y simplificadas en la comunicación corporativa.”

La Agenda Digital de Extremadura, en proceso de desarrollo, ha incluido el teletrabajo de forma transversal en varios ejes de análisis: TIC para retos sociales.

ESTUDIOS Y ARTICULOS DE INTERÉS

Muy numerosos son los estudios, artículos y publicaciones que sobre el teletrabajo podemos encontrar. A continuación se ha realizado una selección de los mismos, los cuales, en muchos casos han formado parte de la bibliografía de consulta que hemos utilizado para la elaboración de nuestro Estado del Arte.

ESTUDIOS REALIZADOS

1. “TELETRABAJO Y SU REGULACIÓN EN EL SECTOR DE LA TIC”

Durante los años 2006 y 2007, el Observatorio Industrial de Electrónica, Tecnologías de la información y Telecomunicaciones, por iniciativa de MCA–UGT, consideró oportuno analizar la realidad del teletrabajo desde dos perspectivas complementarias: su regulación y los riesgos físicos y psicosociales que puede conllevar. En respuesta a este análisis se publicó “TELETRABAJO Y SU REGULACIÓN EN EL SECTOR DE LA TIC” .

2. “GUÍA PRÁCTICA DEL TELETRABAJO EN LAS TICS”.

Elaborada como continuación de diversos estudios del Teletrabajo su objetivo es que sirva tanto a teletrabajadores como a las empresas, para conocer, de forma rápida, sencilla y amena, qué es el teletrabajo y qué conlleva su aplicación.

La Guía se ha estructurado en cuatro grandes apartados a través de los cuales: se delimita el concepto y las características que le definen, se enumeran los criterios básicos que deberían servir de base para su implantación, se orienta en los aspectos esenciales de la Salud Laboral y se explica el funcionamiento de la formación, con especial interés en la Teleformación.

3. “LIBRO BLANCO DEL TELETRABAJO EN ESPAÑA”, Junio 2012.

El teletrabajo, es un eje transversal sobre el que pilotar una nueva visión del trabajo. Sobre ese espíritu, Fundación Másfamilia junto a Global Place, Garrigues Microsoft o la empresa efr ha presentado esta publicación, un marco de referencia y ayuda para normalizar la práctica del teletrabajo y avanzar en el diseño e implantación del mismo.

4. **“BALANCING WORK AND FAMILY: NO MATTER WHERE YOU ARE”.**

Nuria Chinchilla, Mireia Las Heras y Aline D. Masuda, marzo 2010.

Es la publicación que nos demuestra cómo la conciliación de los distintos ámbitos de nuestras vidas es un reto omnipresente, tanto en los países desarrollados como en los que están en vías de desarrollo. Entre sus objetivos está la idea de ayudar a las empresas de todo el mundo a crear un entorno responsable con las familias, que facilite la armonización de la vida profesional y personal, se trata de un libro de fácil comprensión, en el que se repasa el ambiente cultural, social, político y económico en las regiones claves del mundo actual, así como historias vividas por empleados de diferentes lugares y ambientes culturales. El libro también aporta ejemplos y casos empresariales donde se ilustran las mejoras prácticas de empresas en las diferentes regiones, así como un conjunto de recomendaciones prácticas basadas en sólidas investigaciones internacionales.

5. **“LAS 10 NUEVAS TENDENCIAS DEL TELETRABAJO”** es un estudio realizado por SonicWALL®, líder empresarial que ofrece soluciones integrales de seguridad en el ámbito de las TICs para todo tipo de organización, y que ha publicado este estudio con las tendencias del teletrabajo. Entre las soluciones que ofrece incluyen software, hardware y servicios dinámicos inteligentes que permiten operar una red empresarial de alto rendimiento sin el coste y la complejidad habituales.

6. **“TELEWORKING AND THE NEW ECONOMY”** (El teletrabajo y la nueva economía): Este documento ofrece una visión general de cómo el teletrabajo aumenta la productividad, los riesgos de seguridad asociados y como el acceso remoto seguro y las soluciones de seguridad de la red de Dell SonicWall tratan estos asuntos al enviar una plataforma que hace que el acceso remoto sea seguro, expandible y fácil de dirigir. La información presentada en este documento representa la experiencia en el sector de la investigación de SonicWALL - Dell y refleja los requisitos que pueden ser satisfechos mediante la aplicación de Dell soluciones de SonicWALL .

7. **“MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN TELETRABAJO”**. Esta publicación editada por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, en colaboración con Red de Teletrabajo y Superintendencia de Riesgos del Trabajo de la República Argentina, nos explica las medidas destinadas a evitar las enfermedades profesionales y accidentes de trabajo de acuerdo a las características y riesgos que tiene esta modalidad de trabajo.

Igualmente contiene definiciones que ayudan a entender conceptos básicos del teletrabajo, accidente laboral y enfermedad profesional. Por último señala las herramientas necesarias para que el teletrabajador evalúe si sus condiciones de trabajo son las adecuadas para preservar su salud y evitar riesgos.

8. "CONEXIONES ENTRE EL TELETRABAJO Y LAS PRÁCTICAS ECOLOGISTAS". Son muchos los estudios donde se argumentan las ventajas que supone el teletrabajo, en este caso nos referimos a como el teletrabajo incrementa el perfil ecologista de las empresas. Según un estudio realizado en el 2011 por la Coalición Mobility Choice, se muestran las conexiones entre el teletrabajo y las prácticas ecologistas, ahorrando gas y reduciendo el tráfico en las ciudades. El documento que se presenta está escrito por Justin Horner y comentado por Nicole Goluboff y Wilsker Chuck.

9. "EL MERCADO LABORAL EN EL ÁMBITO DEL TELETRABAJO Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD". Es una publicación editada por la Comunidad de Madrid. Esta investigación tiene entre sus fines conocer posibles yacimientos de empleo ligados a los sistemas y tecnologías de la información, como posibilidad de integración laboral para personas con diferentes tipos de discapacidad. Entre las actuaciones desarrolladas se analizaron determinados elementos de las empresas y sus procesos de producción y otros elementos del ámbito del mercado laboral a fin de determinar en qué medida existen un conjunto de puestos de trabajo susceptibles de ser desempeñados por personas con discapacidad, mediante la fórmula de teletrabajo.

10. "TELETRABAJO COMO MEDIDA DE FLEXIBILIDAD EMPRESARIAL". Estudio financiado por el Servicio Navarro de Empleo y dirigido por la Cámara de Navarra de Comercio e Industria. Nace con el propósito de analizar la implantación del teletrabajo en las empresas como medida de flexibilidad. Esta investigación se basa en las opiniones de los trabajadores/as y de las empresas a las que pertenecen y tienen por objeto facilitar fórmulas para la implantación del teletrabajo en las empresas.

11. "TELETRABAJO" es un libro de FRANCISCO ORTIZ CHAPARRO, Ed. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A., donde el autor analiza con claridad y clarividencia el papel fundamental que esta nueva forma de desarrollo laboral jugará en la sociedad del siglo XXI.

Se trata de un gran libro de análisis dirigido a empresarios profesionales y todos aquellos que por curiosidad o bien necesidad deseen saber en qué consiste el teletrabajo.

12. "TELETRABAJO: ESTRATEGIAS DE FLEXIBILIDAD". Capital Humano, N.º 165, Abril 2003, Editorial Especial Directivos Belzunegui Eraso, Ángel Consejo Económico y Social Madrid, 2002- 320 páginas.

Esta obra se basa en un estudio sociológico sobre el alcance de las estrategias de flexibilidad de las empresas a partir de la puesta en práctica del teletrabajo. En este estudio se aborda el teletrabajo como resultado de políticas empresariales en la búsqueda de la flexibilidad en la organización del trabajo y en la gestión de recursos humanos. Para ello se realiza un detallado estudio de empresas del sector de servicios informáticos y del de teleoperación, con el objetivo de conocer en el terreno de las implicaciones del teletrabajo en las dimensiones, como el tiempo de trabajo, la organización del trabajo, las relaciones laborales y los otros procesos de cualificación de la mano de obra, entre otros.

La tesis central de esta obra se resume en que el teletrabajo, en sí mismo, no representa una nueva forma de organizar el trabajo que supera las tradicionales, ni en su estructura ni en sus consecuencias, sino que son las estrategias organizativas empresariales, a las que se incorpora el teletrabajo como una forma más en la búsqueda de mayor flexibilidad, las que determinan un panorama plural y diversificado en cuanto al control de la organización del trabajo

13. "EL IMPACTO DE LAS NUEVAS FORMAS DE TRABAJO EN LAS ESTRUCTURAS FAMILIARES". Realizado por la Fundación 'MasFamilia' con la colaboración del el Ministerio de Educación, Política Social y Deporte; la Fundación Adecco y la Fundación KPMG. Analiza las necesidades de los principales colectivos que configuran la fuerza laboral del mercado nacional para conciliar su vida laboral, personal y familiar. Concluye que el teletrabajo o trabajo en remoto es la medida, con diferencia, que presenta menor grado de implantación a nivel nacional.

14. “TELETRABAJO. Políticas públicas y Modelos de Legislación”

El Cid Editor, 2011. Investigación realizada con fondos donados por el IDRC-Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, en el marco del proyecto Teletrabajo, Cambio Climático y Políticas Públicas.

En esta publicación se detallan, entre otros aspectos, los pasos necesarios para lograr definición de Políticas Públicas, desarrollo de leyes, implementación de Programas de teletrabajo que el Gobierno de Argentina está poniendo en marcha, a través de un Programa Nacional de Impulso del teletrabajo en las empresas. Las propuestas las dividen en cuatro grandes grupos:

- **Actividades de sensibilización y difusión**
- **Actividades de Capacitación e investigación**
- **Reformas legislativas y creación de institutos.**
- **Medidas económicas**

ARTICULOS DE INTERÉS

“**Lugar de trabajo y condiciones de trabajo – España**”. Como parte de su base de investigación, Eurofound mantiene varios instrumentos de supervisión, como el Observatorio Europeo de Condiciones de Trabajo (EWCO), que realiza encuestas periódicas sobre las condiciones de trabajo, entre otros temas. En este caso, hemos seleccionado un artículo, que aunque publicado en 2007, nos da una perspectiva de los aspectos más significativos que afectan al Teletrabajo.

“**El teletrabajo, más productivo que el trabajo en la oficina**” artículo publicado en el periódico digital de LA VANGUARDIA, basado en los resultados de la investigación realizada por la Universidad de Stanford entre empleados de una multinacional china y publicada en julio de 2007.

El artículo/reflexión: “**La oficina híbrida del futuro y los work-hubs**” sobre como la tecnología incide de manera importante en el espacio físico donde trabajamos y como se convertirá en “virtual” el actual entorno laboral, desapareciendo muchos elementos de trabajo actual. Publicado en el blog Directivos y Empresarios, el 13 julio, 2012 por Jorge Nogués

En la revista digital **computing.es** se recogió con fecha 26 de septiembre de 2012 la noticia sobre la propuesta que ASTIC (Asociación Profesional del Cuerpo Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información de la Administración del Estado) hizo llegar a los grupos parlamentarios para la elaboración de la Agenda Digital para España.

En dicha propuesta se plantaba una valoración futura de las TICs dentro de la Administración Pública y entre otras cuestiones planteaba la necesidad de fomentar el Teletrabajo como modelo laboral.

“El teletrabajo genera trabajadores más felices y productivos”. Es el título del artículo, donde además de valorarse los múltiples beneficios que el teletrabajo ofrece a los empleados y las ventajas presupuestarias para la organización en la que prestan sus servicios, ofrece las opiniones de expertos y consultoras de teletrabajo, en este ámbito.

“Teletrabajo: Seguridad y Salud sin importar la distancia”. Es un artículo donde se esbozan las principales disciplinas involucradas en este ámbito, en función de los diferentes tipos de teletrabajo, además de proponerse un dodecálogo de buenas prácticas que puede servir de referencia tanto al teletrabajador, como al responsable de prevención de riesgos, laborales de una empresa o incluso a la propia organización.

“El teletrabajo funciona, pero no en pijama” es un artículo publicado en el periódico digital EL PAIS donde se hace una reflexión del teletrabajo desde el punto de vista de las habilidades y competencias necesarias, que deben tener los miembros de una organización, para el aprovechamiento óptimo de las distintas situaciones que surgen por el desarrollo del teletrabajo.

Artículos Informativos.com es un espacio web que ofrece artículos meticulosamente escritos y continuamente revisados sobre diversos temas, en este caso hemos seleccionado **¿Qué es el teletrabajo?**, donde se muestran las distintas acepciones que podemos encontrar de este término.

¿Cómo manejar los Problemas del Teletrabajo?, es un artículo donde se enumeran un conjunto de pautas que nos servirá de ayuda para controlar los problemas que surgen como consecuencia de llevar a cabo la práctica del teletrabajo.

“El Teletrabajo como modalidad de futuro (1)” y **“El Teletrabajo como modalidad de futuro (2)”** son dos artículos publicados en el Blog Tendencia 21, elaborados por D. Francisco Ortiz Chaparro quien ha impartido cursos de teletrabajo en más de 12 universidades de España y América Latina. Ha sido Presidente de la Asociación Española de Telecentros. En estos artículos y ase planteaban esta modalidad laboral como una necesidad que desde hace algún tiempo reclama nuestra sociedad.

El Colegio Oficial Ingenieros de Telecomunicación nos ofrece el artículo **"GREEN TIC, la llave de la sostenibilidad"** publicado en septiembre de 2012, en el que se da a conocer el concepto Green TIC el cual hace referencia al conjunto de soluciones que ofrecen las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), que incorporan una optimización del consumo energético y son responsables con el medio ambiente.

Informe sobre Teletrabajo-Buenos Aires, Argentina- 2008. Espacio web que emite un informe elaborado en 2008 sobre el teletrabajo. Ventajas e inconvenientes, modalidades, actualidad, legislación, opinión de los sindicatos <http://www.informe-teletrabajo.com.ar/bibliografia.php>

EXPERIENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS

EXPERIENCIAS EN EUROPA

Empresa	TELEHAUS WETTER
Localización	Área rural de la región de Hesse (Alemania).
Sector	Comunicación, marketing, publicidad, formación, etc.
Población Implicada	Población rural femenina

Introducción

En Wetter, al igual que en otras ciudades rurales del mismo distrito, existe una carencia de puestos de trabajo cualificado, especialmente para las mujeres. Es decir que no hay suficientes actividades laborales que respondan a los siguientes criterios:

- ✚ Que estén cerca de casa
- ✚ Que ofrezcan salarios suficientes para vivir
- ✚ Que tengan un horario que permita compaginar la vida familiar y el trabajo.

En la región hay un gran número de mujeres muy cualificadas que buscan trabajo. En muchos casos, no pueden aceptar un trabajo en Marburg, ciudad universitaria muy próxima a Wetter, porque tienen que ocuparse de los niños y no pueden pasar todo el día fuera de su casa. Los transportes públicos son poco eficientes, por lo que la gente que trabaja en Marburg suele utilizar su propio automóvil para ir y volver del trabajo. Muchas familias no tienen un ingreso suficiente para poder mantener dos coches.

Objetivo

Ante a estas dificultades, en 1992, a unas cuantas mujeres que trabajaban en la Oficina de asuntos de la mujer del distrito de Landkreis de Marburg-Biedenkopf se les ocurrió la idea de aprovechar las posibilidades que ofrecían las tecnologías de la información y la comunicación a través del proyecto de Telehaus Wetter.

La Oficina de asuntos de la mujer de Marburg-Biedenkopf definió los objetivos del mismo en los siguientes términos:

- ✚ Crear actividades laborales válidas cerca de los hogares en las que los trabajadores tuvieran el control del horario laboral
- ✚ Mantener a la gente fija en la zona rural de pertenencia y reforzar las estructuras económicas de la región, aprovechando los conocimientos de las mujeres del lugar y fundando una industria de servicios moderna
- ✚ Determinar una transferencia de actividades laborales de la ciudad a las áreas rurales, para llegar a una distribución más equilibrada del empleo
- ✚ Alcanzar objetivos de carácter ecológico (por ej., reducir los desplazamientos diarios de y hacia un área superpoblada).

Desarrollo

La plantilla de Telehaus Wetter consta de 12 mujeres, que trabajan en tres centros distintos. Telehaus Wetter fue fundada con el apoyo financiero de una serie de auspiciantes. Además, el Gobierno proporcionó su apoyo al proyecto Telehaus durante más de dos años, desde principios de 1994 hasta finales de 1995. De esta forma se garantizó una base financiera sólida, y fue posible inaugurar Telehaus Wetter en marzo de 1994. Desde principios de 1996, Telehaus Wetter dejó de recibir subvenciones públicas (con excepción de un proyecto para mujeres discapacitadas, "Teleoffice").

Telehaus Wetter presta servicios en tres ámbitos distintos:

- I. Comunicación corporativa. Esto incluye el asesoramiento en el uso de las telecomunicaciones en el negocio.
- II. Servicio de marketing. Esto incluye mailing, selección de bases de datos, proyectos de redacción, telemarketing, gestión de ventas, etc.
- III. "Telehaus special". Incluye: marketing, relaciones públicas (redacción de folletos, volantes, textos publicitarios, relaciones públicas), gráfica (formatos de página, logotipos), formación individual en el trabajo, seminarios sobre informática, marketing y comunicaciones, asesoramiento para el desarrollo de centros de llamadas, alquiler de PC y ordenadores portátiles; servicio de copias, etc.

Los trabajadores se rigen por diferentes tipos de contrato, a tiempo completo y otros a tiempo parcial (25 y 30 horas por semana). Existe un núcleo básico de horario laboral, de las 9 de la mañana a las 4 de la tarde, en el que al menos un miembro de la plantilla debe estar presente en cada uno de los tres centros de trabajo. Aparte de dicha obligación, y de acuerdo con los colegas, es posible ponerse de acuerdo para trabajar en el horario que mejor le convenga a cada cual. Las mujeres que trabajan en Telehaus Wetter llevan ellas solas el registro de su horario.

Los trabajadores de los tres centros de trabajo asisten juntos a reuniones una o dos veces por semana y cada vez que así se les solicita, para discutir de temas de interés común. De lo contrario, las cuestiones que surgen durante la semana se discuten y resuelven por teléfono. La comunicación con los clientes y usuarios se mantiene por correo electrónico, fax y teléfono.

En cuanto al aspecto legal, ocho mujeres tienen contratos temporales, financiados en parte por la administración del trabajo de Alemania (ABM) en el ámbito de un programa para la creación de puestos de trabajo. Los demás tienen contratos indefinidos.

Equipamiento Técnico	<p>En cuanto al aspecto técnico, Telehaus Wetter consta de: líneas de telecomunicaciones, correo electrónico, fax, computadoras, escáner, impresora láser en color, fotocopiadora, grabadora y computadoras portátiles. Además, hay una computadora con software Braille, que utiliza una mujer no vidente que trabaja para el proyecto "Teleoffice".</p>
LINK	<p>http://www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo/case/2castewe.htm</p>

Empresa	ECONSULT MANAGER CONSULTANT
Localización	Austria
Sector	<p>Consultoría para pymes, grandes empresas e instituciones gubernamentales</p>
Personal implicado	<p>Todos los trabajadores pueden trabajar desde casa los días preestablecidos</p>
Descripción:	<p>La organización tiene acceso a una red europea de consultores, de los que algunos trabajan a nivel autónomo, otros en departamentos universitarios y otros son miembros de agencias de consultoría en varios países</p> <p>La sociedad sentó una serie de principios a los que deben atenerse quienes trabajan de esta forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ El teletrabajo puede utilizarse para trabajos establecidos de antemano, donde haya objetivos intermedios y finales claramente definidos, así como un acuerdo acerca del momento inicial y final del trabajo.

- ✚ El trabajo rutinario no se lleva a cabo mediante el teletrabajo.
- ✚ Los teletrabajadores tienen un horario normal, de ocho horas diarias.
- ✚ A cada trabajador se le solicita que lleve un registro de las horas trabajadas.
- ✚ El empleado trabaja con un hardware de su propiedad, y es completamente responsable de todos los factores ergonómicos.

- ✚ La empresa le suministra el software.
- ✚ A los empleados se les reembolsan normalmente los gastos de viaje.
- ✚ Se accede a los datos de la sociedad mediante una clave, que se les proporciona a los empleados y asesores y, en caso de ser necesario, a los clientes.
- ✚ Los teletrabajadores tienen la obligación de acudir a la oficina una o dos veces por semana.
- ✚ Econsult suministra acceso remoto al servidor para todos sus empleados, un sistema de descarga automática del correo electrónico, uso de sistemas Intranet para la transferencia de datos y un sistema de control remoto para los PCs de los empleados.

Conclusiones

- ✚ El correo electrónico constituye una forma de comunicación particularmente útil.
- ✚ Es importante que todos los trabajadores utilicen el mismo tipo de software.
- ✚ La forma de los documentos debe estandarizarse con criterios únicos para toda la sociedad.
- ✚ El formato de los documentos tiene que ser lo más sencillo posible.

Empresa	IBM Austria
Localización	Austria
Sector	Tecnología
Personal implicado	Empleados del área de ventas
Periodo de implantación	Noviembre de 1994 hasta finales de 1995
Descripción:	<p>Desde principios de los años 80, algunos miembros del servicio técnico y empleados del centro de elaboración de datos empezaron a conectarse con las computadoras centrales desde terminales remotas o desde sus hogares. A principios de 1994, la dirección de IBM Austria decidió emprender un proyecto piloto con miembros del sector de ventas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ La mayoría de los participantes consideró útil, aunque no fundamental, la posibilidad de comunicarse electrónicamente desde su casa con la sociedad. Para algunos participantes, trabajar en casa constituía una oportunidad para resolver necesidades personales. En todo caso, dudaban de que este tipo de teletrabajo tuviera éxito si la sociedad no adoptaba mecanismos normativos y medidas adicionales. Para un tercer grupo, esta nueva forma de trabajar representaba una base para reestructurar y reorganizar el trabajo en general. . La comunicación y la colaboración entre compañeros continuaron desarrollándose sobre todo en las oficinas, igual que antes. Hubo una fuerte tendencia a trasladar a casa las actividades que podían completar solos o que precisaban un trabajo intenso y sin molestias. ✚ En IBM se experimentaron las siguientes formas de teletrabajo: ✚ Teletrabajo fuera del horario laboral y durante los fines de semana: tendía a adoptarse para evitar las horas punta y

para disponer de más tiempo para la vida en familia.

- ✚ Teletrabajo con base cotidiana regular durante el horario normal. Los teletrabajadores tendían a trabajar en casa con la base temporal acostumbrada, y a colaborar con sus compañeros en lo referente a cuestiones urgentes cuando se presentaban.
- ✚ Teletrabajo durante el horario habitual, con una base más a largo plazo: el tiempo que se ahorra gracias a la mayor eficiencia se aprovechaba para el trabajo profesional.

Conclusiones

- ✚ Los teletrabajadores parecían tener la sensación de que era conveniente trabajar un poco más de lo normal para compensar la flexibilidad y las oportunidades que les brindaba el hecho de trabajar en casa.
- ✚ Los participantes que trabajaban en casa por razones principalmente personales se esforzaron por resolver las cuestiones técnicas con la mayor eficiencia posible. Por lo general, instalaron una línea telefónica privada.
- ✚ El trabajo que parecía difícil de realizar con los equipos existentes en casa se llevó a cabo en la oficina.
- ✚ El nivel de ganancias y de las condiciones de vida de los participantes seleccionados para el proyecto de teletrabajo era alto, y dichos participantes se hicieron cargo voluntariamente de los gastos adicionales.
- ✚ Quienes trabajaban en su casa sólo parcialmente, en general, no cambiaron las condiciones de la vivienda para crear un área destinada a oficina, sino que utilizaron su propia computadora portátil como una oficina móvil, que les permitía trabajar donde hubiera espacio y acceso a una línea telefónica. Por el contrario, los teletrabajadores que trabajaban en casa durante un período más prolongado, a menudo necesitaban crearse su zona de trabajo específica. En la mayoría de los casos, el problema se resolvió sencillamente adaptando un escritorio ya existente e instalando un teléfono, una impresora y otras herramientas de trabajo necesarias.

EXPERIENCIAS EN ESPAÑA

Empresa	SANITAS
Localización	España
Sector	Aseguradora
Área	Desarrollo y Recursos Humanos
Personal implicado	<p>La experiencia de Sanitas es especialmente significativa en cuanto a la diversidad de áreas y puestos en los que el teletrabajo es viable. Sus teletrabajadores pertenecen a áreas funcionales tan diversas como el departamento de gestión de pólizas, las relaciones con clientes, la recepción de llamadas y venta telefónica, la asesoría jurídica, recursos humanos, sistemas y soluciones de negocio. Los puestos que ocupan también son muy variados: administrativos, abogados, vendedores telefónicos, recepcionistas de llamadas, técnicos de compensación y beneficios, técnicos de selección de recursos.</p>
Periodo de implantación	Año 2004
Descripción	<p>Se inicia como prueba piloto con 6 personas. En oficinas centrales y cabeceras de áreas en 2011 fueron 22 personas. En el equipo de comerciales y coordinadores: cerca de 200 personas. Estos comerciales hacen un trabajo de movilidad con los equipos y soportes necesarios para trabajar en remoto. Además la implantación de medidas ad-hoc hace que se dé el Teletrabajo por días/ temporadas (una enfermedad / una situación familiar / una necesidad determinada); siempre bajo la autorización y supervisión de su supervisor/jefe inmediato. Dos días en el domicilio habitual y tres días en Sanitas.</p>

En cuanto al horario de trabajo, al menos el 80 % de la jornada diaria tendrá que coincidir con el horario de oficina, sin perjuicio de que haya casos del 100 %, para facilitar la comunicación entre el teletrabajador y su departamento; y clientes internos o externos. Además, cuando un teletrabajador, por decisión de la compañía, tenga que asistir a sesiones formativas, la modalidad de trabajo quedará interrumpida necesariamente esos días

Resultados

- ✚ En el 2011 se aprobó el 100% de las solicitudes de Teletrabajo (22 solicitudes), para el año 2012 el 95,4%
*Incluidos Seguros y Sanitas Hospitales
- ✚ El número de empleados con Teletrabajo frente al total de empleados en el año 2011 fue de 18 de un total de 1056 (1,7 %) y para el año 2012 17 de los 1069 trabajadores que forman la organización (1,6 %).
*Empleados HC fijos de Sanitas Seguros a 31/12/11 y 30/4/2012
- ✚ Tiempo medio del empleado en modalidad de Teletrabajo: 3,46 años a 31/5/2012
- ✚ Nivel de desempeño medio de empleados en Teletrabajo: 3,81 en escala del 1 al 5. Desempeño año 2011.
- ✚ Número medio de horas trabajadas vs target en modalidad de Teletrabajo

Barreras encontradas

Debido a la consecución de objetivos en el corto plazo era imprescindible contar con todos los empleados al máximo para conseguir este reto. En algunos se hace imprescindible la presencia en oficinas.

Empresa	INDRA
Localización	España. Oficinas y centros productivos en Madrid.
Sector	Tecnología
Área	Sistemas Internos
Personal implicado	Profesionales áreas corporativas
Fecha de implantación	Desde septiembre 2008
Descripción	<p>Indra ha desarrollado y puesto en activo el servicio, que proporciona el Centro de Atención al Usuario (CAU), como una ventana de acceso única para el usuario de Indra dirigida a resolver las incidencias y peticiones relacionadas con los servicios corporativos de TIC. El contacto con el CAU se realiza vía telefónica o a través de la Intranet. De este modo se formaliza una incidencia (arreglo/configuración/repación) o petición (instalación, solicitudes de acceso, petición de equipos y material corporativo) con número específico que es asignada a un técnico de soporte operacional. La apertura de incidencias/peticiones se formaliza a través de niveles preestablecidos y es el propio usuario quien asigna prioridad a la misma (baja, alta, muy alta) y en ella indica el proyecto al que imputar los posibles gastos. Todas estas incidencias se resuelven telemáticamente, a excepción de las relacionadas con roturas/modificaciones de equipos y hardware.</p> <p>En cuanto a la atención de incidencias y/o necesidades que no puedan ser atendidas de forma telemática:</p>

- ✚ Consumibles
 - El usuario puede encargarse a título particular de reponerlos y liquidar gastos posteriormente
 - El usuario puede realizar una petición de compra a través de la Compañía y recoger los consumibles en su centro de trabajo
- ✚ Equipo informático y/o accesorio (atril, teclado, disco de almacenamiento externo, impresora): el usuario debe entregarlos en su centro de trabajo, donde le son sustituidos durante el periodo de arreglo.
- ✚ Línea ADSL/VPN: la compañía de voz/datos contratada a tal efecto se responsabiliza de los servicios de asistencia al usuario en términos de reparación y revisión de cableados y equipos wi-fi, modems y routers.

En cuanto a aplicaciones de acceso telemático con las que cuentan el profesional en situación de Teletrabajo para resolver sus incidencias y/o necesidades:

- ✚ Intranet
- ✚ Remedy (Mis Consultas)
- ✚ Contacto vía correo electrónico
- ✚ Contacto telefónico
- ✚ Aplicaciones Corporativas
 - Gestión de compras
 - Gestión documental
 - Gestión financiera
 - Gestión de informes
 - Gestión de producción
 - Gestión de proyectos
- ✚ Aplicaciones de RRHH
 - Aproxima
- ✚ Acceso a Servidores y Equipos informáticos: Mi Escritorio (en entorno Citrix) y Mi Equipo (cloudcomputing)

Conclusiones

Al no modificarse las condiciones laborales del profesional en ningún caso y ningún aspecto, no se produce impacto en los costes relacionados con salario y pago de cuotas de Seguridad Social.

El impacto sobre los costes se limita al ahorro en conceptos de espacio y energía e inversión en material e infraestructuras.

- + Costes estimados:
 - Portátil: 850 €
 - Cable Seguridad para el portátil: 27€
 - Teclado externo: 24€
 - Disco externo: 100€
 - Impresora: 60€
 - Pantalla y dock station: 270€

Estos serían los costes aproximados del material que un profesional requiere para realizar el trabajo en su domicilio, costes generales ya que dependiendo de cada caso incluso se reducen más. Estos costes, son asumidos por cada proyecto de manera individual.

Además tenemos que tener en cuenta, el abaratamiento que se ha ido produciendo en este tipo de materiales a lo largo del tiempo y en la proyección de futuro que hoy ya empieza a ser una realidad, de la oficina sin papeles, lo cual reduce aun más los costes en cuanto a la utilización de algunos materiales.

Por tanto, como ya hemos mencionado brevemente, el ahorro estimado para la empresa, no solo se encuentra en los costes directos e indirectos proporcionales a cada profesional que Tele-Trabaja, sino también en un mayor aprovechamiento del espacio y en la calidad de vida del profesional, que favorece su vida personal y familiar, traduciéndose a su vez en un descenso del absentismo laboral, minimización de esfuerzos y productividad orientada al éxito del proyecto

	<p>El crecimiento de profesionales que trabajan bajo esta modalidad en Indra aumenta cada mes de manera apreciable y de un modo satisfactorio, lo cual indica que podemos prever un gran ascenso en el número de TL-Trabajadores en el futuro inmediato y un impacto de reducción de costes aún mayor</p>
<p>Barreras encontradas</p>	<p>Dificultad añadida en la gestión de los horarios, normalmente por exceso. Dependencia de la tecnología (y alejamiento del servicio de soporte).</p>

Empresa	TECHNOSITE
Localización	Madrid
Sector	Tecnología de la Información y Comunicación
Personal implicado	Technosite es la empresa de tecnología del grupo empresarial de la Fundación ONCE (Fundosa), creado en 1989 con la misión de generar empleo para personas con discapacidad.
Introducción	Aunque desde sus inicios, en 1997, Technosite ha contado con este modelo laboral , fue en 2005 cuando se inició una implantación más sistemática del teletrabajo a través de un proyecto piloto, que en la actualidad se ha convertido en un programa consolidado en el que participa el 15% del personal de la empresa de forma estable.
Objetivos	<p>Los objetivos del programa de teletrabajo en Technosite son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Mejora de calidad de vida de trabajadores con discapacidad. ✚ Fidelización del personal. ✚ Captación de talentos. ✚ Ahorro de costes (los costes de la implantación se compensan en el medio plazo). ✚ Aumento de la productividad ✚ Conciliación de vida laboral y vida familiar
Desarrollo	<p>Las características del programa de teletrabajo puesto en marcha en Technosite se resumen en los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Distintas modalidades de teletrabajo: total y parcial (de dos a tres jornadas a la semana o media jornada diaria). ✚ Selección de candidatos a través de cuestionarios de preguntas abiertas dónde se recogen tanto cuestiones generales sobre el teletrabajo como preguntas más específicas para la identificación de personas susceptibles de incorporarse a este sistema.

- ✚ Participación presencial ocasional de teletrabajadores a tiempo completo debido al requerimiento de los proyectos.
- ✚ Desarrollo del trabajo en el mismo horario que todo el personal de Technosite para facilitar la comunicación

Otros ejemplos de buenas prácticas son los que se redactan a continuación:

Desde el pasado mes de septiembre, Acciona, Atento, Bankinter, Banco Santander, Línea Directa, MasterCard, Microsoft, Orange, Philips, Grupo SGS, Siemens Enterprise Communications y Wolters Kluwer han compartido sus mejores prácticas en materia de gestión de personas, experiencias que servirán de base para la elaboración de un Informe de buenas prácticas en la gestión de Recursos Humanos, cuyas principales conclusiones en materia de flexibilidad laboral (flexi-seguridad) y subcontratación de proveedores se presentarán en marzo de 2013 ante la Administración Pública.

Línea Directa Aseguradora compartió su estrategia de teletrabajo, entendida como una “nueva forma de trabajar” eficiente y competitiva de la que ya disfrutaban más del 10% de su plantilla y con las que se ha logrado incrementar los resultados individuales de sus empleados, su compromiso y reducir un 2% la tasa de absentismo.

Microsoft explicó su experiencia para potenciar las jornadas flexibles y el trabajo en movilidad, centrándose en tres retos: la persona, los espacios y la tecnología. A día de hoy, los empleados de la compañía sólo pasan un 40% de su tiempo en la oficina, con lo que es importante fomentar un clima de confianza desde el comité de dirección y mediciones de los resultados por objetivos y evaluaciones personales cada seis meses para identificar mejoras, reforzar puntos fuertes y revisar planes de carrera.

Siemens Enterprise Communications, compañía donde prima la cultura del alto rendimiento, donde los resultados, no el tiempo que le dedica el empleado/a o el lugar desde el que trabaja, son lo único relevante.

Estas políticas han supuesto para la compañía reducciones de costes de hasta 2 millones de euros anuales y ahorros en el consumo de energía de en torno al 90%.

REPSOL, Su programa de Teletrabajo de además de un cambio cultural, ha implicado una adaptación en los procesos de la compañía para poder integrar los procedimientos relacionados con esta nueva forma de trabajo.

Esta normalización del programa ha sido compleja, pero muy importante para la compañía porque ha permitido establecer un orden lógico en la manera de hacer las cosas y una mejor coordinación entre las diferentes áreas implicadas en el Teletrabajo. Algunas de las principales adaptaciones realizadas en los distintos procesos son los siguientes:

Procedimientos en el contrato de trabajo

Los empleados que se adhieren al programa de Teletrabajo en Repsol mantienen las mismas condiciones y beneficios laborales de los que venían disfrutando. Su contrato de trabajo continúa siendo el mismo, pero se adjunta un Acuerdo Individual de Teletrabajo (AIT), para la regulación a efectos laborales de su nueva situación antes de que ésta comience.

Procedimiento de solicitud y aprobación, dotación de material, incidencias y consultas

En el tiempo transcurrido entre las fases de desarrollo del programa se han producido avances importantes de carácter operativo, administrativo, logístico y procedimental. Se han estandarizado los formularios tanto de solicitud como de inicio de los procesos necesarios para la puesta en práctica del Teletrabajo.

La iniciativa parte siempre del trabajador, quien cumplimenta un formulario de solicitud alojado en la Intranet. Una vez solicitado, se comprueba si la persona cumple los requisitos y el director de área y responsable directo consensuan la decisión de aprobarla o no. En caso de que la solicitud sea rechazada es muy importante que el empleado reciba una explicación por escrito sobre la causa de la denegación.

Prevención de riesgos: visitas a domicilio

La salud y la seguridad de sus empleados es una prioridad para Repsol, que tiene la obligación de garantizarlas, en la medida de lo posible, tanto en los centros de trabajo como en el domicilio cuando estén en horas de Teletrabajo. Para cubrir estas necesidades el área de Prevención de Riesgos Laborales realiza una evaluación de riesgos en los domicilios de los teletrabajadores.

En ella se analizan diferentes factores como el mobiliario, el entorno y lugar de trabajo.

Además, el puesto de trabajo puede tener otros factores de riesgo como la propensión a golpes, tropezones, contactos eléctricos o térmicos, que deben ser evaluados de forma individualizada para garantizar la seguridad del trabajador.

La experiencia de Repsol¹⁰¹

Jorge es uno de los casi 1.000 empleados de Repsol que se han acogido al programa de teletrabajo de la compañía. Las personas que participan en este proyecto realizan parte de su horario desde casa. Repsol ofrece distintas modalidades que van desde teletrabajar un día o dos días por semana a hacerlo un 20% del tiempo diario.

La puesta en marcha del programa se remonta a 2006, cuando la empresa energética realizó un estudio de clima laboral que mostró la necesidad de fomentar medidas de conciliación. “Es una fórmula de trabajo que facilita mi día a día. Tengo dos niños pequeños y esta opción me ayuda a estar más presente en mi familia sin perjuicio de mis obligaciones profesionales” explica Begoña Navas, Gestora de Marketing Estratégico de Repsol y que teletrabaja un 20% de su jornada diaria.

La participación en el proyecto es voluntaria y el teletrabajador conserva su puesto en la oficina y todos sus derechos y beneficios sociales. Las bases del programa han sido pactadas con los sindicatos y es una opción que está abierta a todas las categorías profesionales siempre que las necesidades de su puesto lo permitan. Repsol pone a disposición de sus empleados los medios necesarios: ADSL, ordenador y teléfono móvil.

La implantación del teletrabajo en Repsol ha ido acompañada de un estudio en el que han participado trabajadores y jefes. La opinión de ambos colectivos es muy favorable. “Te sientes más feliz y más motivada, lo cual creo que repercute muy positivamente también en la calidad del trabajo”, valora Begoña Navas. Los jefes, por su parte, creen que no afecta negativamente al rendimiento de las personas a su cargo ni al del resto del equipo, y destacan que reduce el estrés de sus colaboradores.

¹⁰¹ [Artículo](#) publicado en Repsol.com

El programa piloto permitió detectar algunos riesgos y modificar el proyecto antes de su implantación. Por ejemplo, inicialmente se incluyó la modalidad de teletrabajar tres días a la semana que fue descartada porque los propios trabajadores se sentían desvinculados del día a día de la compañía. Para evitar el aislamiento, se ha establecido un límite semanal del 40% del horario y se establecen reuniones periódicas de seguimiento y contacto.

Jorge Prats señala que es importante que el teletrabajador sea capaz de gestionar su tiempo: “La flexibilidad mal entendida puede llevar a que hagas horarios sin sentido si no te organizas bien. Al principio, tenía que hacer un esfuerzo para planificar qué tareas podía hacer más eficientemente aquí. Digo aquí porque esta entrevista la estamos haciendo desde mi casa. Ahora ya es algo natural”.

Establecidos esos límites, los participantes en el proyecto no comparten una idea que está bastante extendida: que teletrabajar puede dificultar el desarrollo profesional. “Jamás he sentido que pudiese suponer un hándicap” explica Begoña Navas. “De hecho, conozco a bastante gente que estando en el programa de teletrabajo se les ha promocionado e incluso asignado nuevas posiciones en las que pasaban a gestionar equipos”.

En Repsol el teletrabajo se concibe como una medida de conciliación en sentido amplio, es decir, no se cuestiona la causa por la que se solicita. Seis de cada diez participantes son teletrabajadoras y el grupo mayoritario tiene entre 30 y 49 años. Casos como el de Jorge Prats desmienten que sea una opción sólo para trabajadores con personas a su cargo: “Conozco las nuevas tecnologías y me interesa la innovación, así me pareció que era una oportunidad para mí. Siempre me ha parecido que era una muy buena idea para la conciliación laboral y personal”.

“Hay quien piensa que el teletrabajo”, continúa Jorge, “es sólo para poder compaginar mejor los horarios cuando se tienen hijos pequeños. Creo que en ese apartado es un grandísimo avance, pero además, en una gran compañía como la nuestra, hay casuísticas como la mía donde el teletrabajo también encaja perfectamente”.

EXPERIENCIAS EN OTRAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Destaca en el ámbito autonómico el **Proyecto Biorred**¹⁰², puesto en práctica en el año 2003, por el equipo del programa Leader II en el Principado de Asturias. Según nos explica Anna Artés *“Una de las desventajas competitivas del principado de Asturias para la comercialización de sus bienes y servicios es su accidentada orografía. A la vez le supone una fuente de ingresos a través del turismo por su belleza natural. Mar, montaña, parajes naturales con distancias mínimas, oportunidades turísticas y de ocio... Habiendo mejorado las comunicaciones en los últimos años, todavía quedan distantes de ser aquellas que se supone debería tener”*.

El Proyecto *Biorred* consistió en la creación de una Intranet en el Oriente del principado. Esta red interna de comunicación informática estará conectada, a su vez, a Internet. Inicialmente, en esta Intranet se agruparon una serie de empresas representativas de la actividad de la zona para realizar una experiencia piloto con el objetivo de dinamizar y modernizar a Pymes situadas en entornos naturales protegidos.

Proyecto ETNODIVERSIDAD. Aplicaciones de las Nuevas Tecnologías. Centros de grabación de datos y teletrabajo en el medio rural.¹⁰³ Este proyecto pretende poner al servicio del mantenimiento de la población en el mundo rural las llamadas nuevas tecnologías para generar rentas para sus habitantes y mejorar su calidad de vida. Su meta consiste en facilitar la transferencia de trabajo del medio urbano al rural, creando centros de grabación de datos y teletrabajo basado en la calidad y flexibilidad. Etnodiversidad está principalmente dirigido a los colectivos en riesgo de exclusión con mayor dificultad de inserción laboral, mujeres, jóvenes y personas con discapacidad.

El proyecto nace con el objetivo de buscar soluciones frente el importante éxodo que están sufriendo nuestras zonas rurales en los últimos tiempos. El núcleo central es el uso de las tecnologías y la extensión de las infraestructuras para ofrecer a las personas el trabajo en sus localidades, en vez de obligarlas a desplazarse a otros lugares con mayor actividad productiva.

¹⁰² [“Teletrabajo, trabajando en red”](#) Publicación en la Asociación Profesional de Técnicos tributarios de Cataluña, por: Anna Artés-Dpto. Marketing Entorno Digital

¹⁰³ [Jornadas sobre proyectos de nuevas tecnologías aplicadas al desarrollo rural](#). 27 de junio 2012-Madrid

En la actualidad, la Fundación se encuentra en el proceso de extender este primer piloto, a desarrollar en cuatro años (2009-2012), a un conjunto de centros en diversas localidades como Barbastro, Pozán de Vero, Radiquero, Laluega, Berbegal, Peralta, Castejon del Puente, El Grado, Graus, La Fueva, (todas ellas pertenecientes a la provincia de Huesca) y Salas de Pallars, Pobleta de Bellveí, Isona y Torre de Capdella (Lérida).

El modelo organizativo del proyecto está diseñado de la siguiente manera. En primer lugar, se ha establecido una red de centros de trabajo dispersos geográficamente para la realización de trabajos de grabación de datos. Se encuentran agrupados en racimos, clusters, comarcales de 5 a 8 centros con un coordinador comarcal. Cada uno de ellos tiene su propio delegado que cambia rotativamente cada mes, no existiendo la figura del supervisor, ya que el propio sistema controla el rendimiento personal.

El tamaño de los centros es pequeño, con una capacidad de 8 a 12 puestos. El fin es evitar que su implantación genere una dependencia económica demasiado fuerte en la población, lo que distorsionaría el objetivo de hacer compatible esta actividad con otras fuentes de empleo complementarias (agricultura, turismo rural, artesanía, etc.). En este punto es imprescindible informar bien a la población para no generar expectativas no acordes con este fin.

La plantilla de Etnodiversidad está formada exclusivamente por habitantes de los pueblos en los que se despliega. Por ello es necesario para cada nueva incorporación establecer un plan de formación y un largo periodo de entrenamiento, hasta conseguir que la plantilla tenga la productividad que se considera adecuada para cada tipo de trabajo.

Esta estructura cuenta con tres ventajas competitivas principales, la productividad, la flexibilidad y la calidad del trabajo. El modelo de producción de grabación de datos en el mundo rural se enfrenta a la competencia de modelos de producción basados en costes de personal más bajos que los establecidos en los convenios. Esto ocurre sobre todo por la derivación de los trabajos hacia empresas ubicadas en países en vías de desarrollo o centros especiales de empleo.

Frente a ello la solución es potenciar la productividad de los empleados mediante el desarrollo de software, flexibilización de jornadas y formación continua, con el objetivo de ofrecer precios competitivos por unidad productiva, en lugar de establecer precios/hora como se realiza hasta ahora en el sector.

Se añade a esto el problema derivado de la fluctuación del sector de la grabación, con sus continuos cambios y altibajos en los volúmenes de producción. Esto ha de combatirse con flexibilidad de horario para adaptarse a las cargas de trabajo de modo que los recursos puedan ajustarse a las expectativas. La flexibilidad también es básica a la hora de la conciliación de la vida de los trabajadores con el desarrollo del proyecto.

Esto resulta fundamental, ya que la población a la que va dirigido son principalmente mujeres con cargas familiares y/o dedicadas parcialmente a otra actividad y que han de poder compatibilizar su responsabilidad personal con su vida laboral. Las personas con minusvalías también son uno de los grupos beneficiarios del proyecto, bien por la colaboración con centros especiales de empleo o por contratación directa.

Gracias a esta filosofía centrada en la productividad, se han realizado con éxito proyectos como la grabación de los registros civiles a nivel nacional, la grabación de los expedientes de la Tesorería General de la Seguridad Social, la grabación de los expedientes de solicitud de ayudas sociales de Cataluña (Bienestar Social), o la grabación de datos para bancos y cajas, con el mantenimiento de unos estándares de producción y calidad muy elevados.

Los resultados obtenidos con la gestión del proyecto se han transmitido a todas las personas que lo integran mediante reuniones periódicas indicando la evolución del mismo, así como a los ayuntamientos que han apoyado la iniciativa. Asimismo la Fundación cuenta con una página web, www.fundacionetnodiversidad.com y perfiles en las principales redes sociales, si bien todavía no se ha iniciado una estrategia en este aspecto. En definitiva, la puesta en marcha de este piloto ha supuesto el inicio de una actividad económica donde existía una tendencia negativa de creación de las mismas, siendo en muchas de las localidades una de las actividades que mayor número de personas emplea. En la actualidad se han llegado a emplear a más en una referencia laboral entre el sector de población femenino.

El Gobierno Vasco apuesta por el teletrabajo en la Administración Pública. Durante los cuatro primeros meses del 2012, 340 funcionarios y funcionarias de la Administración Pública vasca optaron por trabajar tres días a la semana de manera no presencial. Este Proyecto Piloto contó con la participación de 29 personas -15 hombres y 14 mujeres-. En su opinión, el teletrabajo es recomendable por el ahorro y la mejor gestión del tiempo que supone. El 84% de estas personas afirmaron que la productividad y la calidad de su labor había mejorado.

EXPERIENCIAS EN EXTREMADURA

Proyecto MOWEBMENT. Con la financiación del Plan Avanza del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para la Fundación Primera Fila (Ciudadanía Digital), dicho proyecto pretende facilitar el uso del ordenador a personas con discapacidad física o graves problemas de movilidad mediante el sensor de movimiento Kinect y un software creado por la empresa extremeña PULSO.

El proyecto 'Mowebment' es una experiencia piloto orientada a promocionar el teletrabajo, mediante la adaptación de un sensor de movimiento. Está desarrollado por Microsoft para la videoconsola Xbox 360 y para el entorno Windows, para convertirlo en un sistema controlador de aplicaciones web para personas con discapacidad física o con graves problemas de movilidad, de manera que puedan utilizar un sensor de movimiento que sustituya el uso del teclado y el ratón del ordenador.

La aplicación está siendo probada por personas con discapacidad o graves problemas de movilidad, con el objeto de validar los sistemas desarrollados y su alcance en la aplicación de técnicas de teletrabajo. Las pruebas se centran en el manejo del ordenador orientado a la navegación por internet y al uso accesible de algunas aplicaciones, el correo electrónico, procesador de textos, hoja de cálculo, presentaciones, generador de formularios, o generador de sitios web.

Teletrabajo en CENATIC. El Centro Nacional de Referencia de Aplicación de las TIC basadas en fuentes abiertas (CENATIC) ofrece a sus trabajadores en Almendralejo (Badajoz) la posibilidad de teletrabajar 2 días al mes según explicó en Canal Extremadura TV¹⁰⁴ Miguel Ángel García, Responsable de Certificación y Capacitación de CENATIC.

¹⁰⁴Entrevista Teletrabajo <http://www.canalextremadura.es/node/62916>

Donde se hace una valoración de esta modalidad laboral y concluye opinando que la modalidad mixta es la más eficiente para compensar las desventajas que supone el teletrabajo.

Teletrabajo en la Plataforma GSS. Por último podemos también mencionar como la empresa de Telemarketing GSS de Badajoz ofrece esta opción a sus trabajadores.

METODOLOGÍAS DE IMPLANTACIÓN: guías en materia de teletrabajo

En este apartado hemos llevado a cabo una selección de publicaciones que ofrecen propuestas metodológicas o recomendaciones para la implantación del teletrabajo en empresas privadas o en Administraciones Públicas.

Guía de Recomendaciones y Buenas Prácticas para el Impulso del teletrabajo (Junta de Andalucía)

La Consejería de Economía, Innovación y Ciencia de la Junta de Andalucía ha elaborado esta guía de recomendaciones y buenas prácticas para el impulso del teletrabajo, que proporciona información y procedimientos a seguir por empresas y organismos públicos interesados en desarrollar y poner en marcha iniciativas de teletrabajo. Esta guía tiene como finalidad aportar herramientas útiles para cada una de las fases de la implantación. El valor de los procedimientos y las herramientas de apoyo que se proporcionan reside en que proceden del análisis de casos reales de teletrabajo que ya han demostrado su eficacia en el día a día.

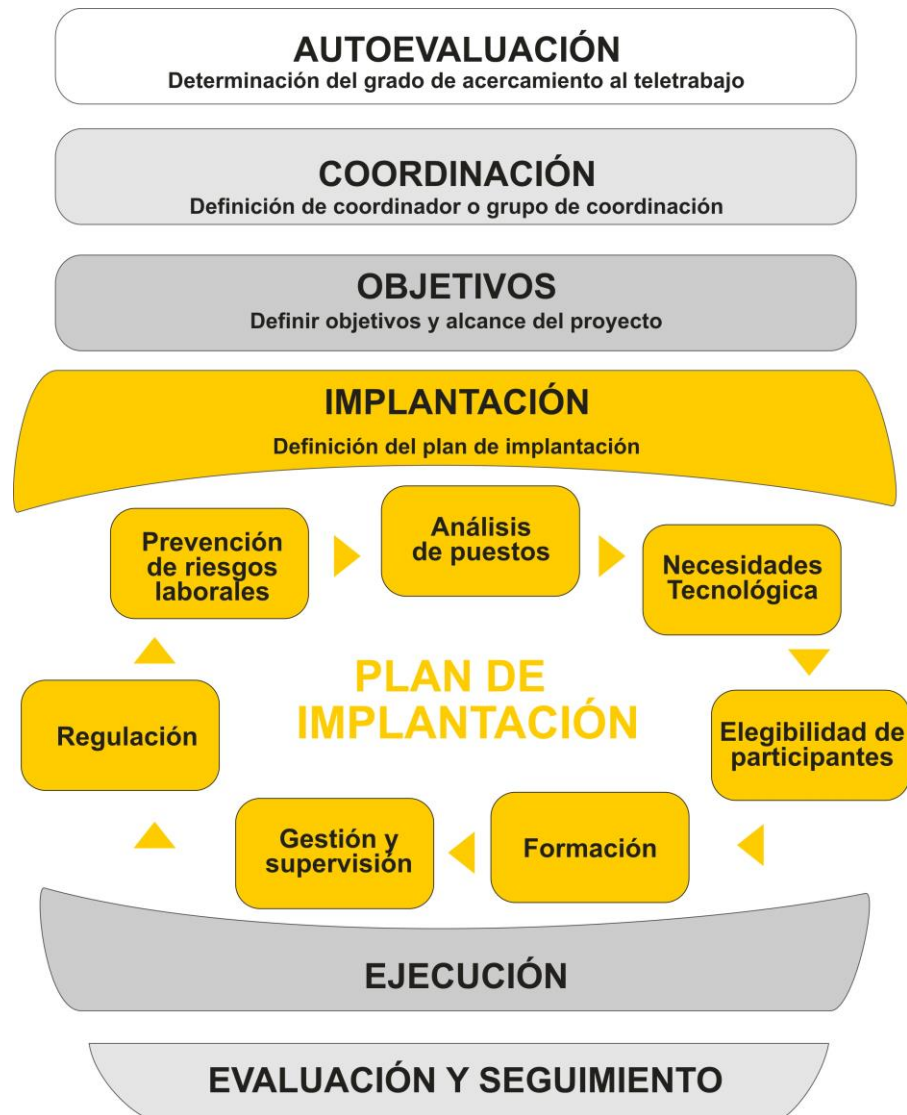
En ella se recoge una serie de documentos eminentemente prácticos, para que las empresas que decidan implantar el teletrabajo puedan tomarlos como referencia, cubriendo las necesidades de cada una de las acciones en el proceso de implantación diseñado.

El diagrama que incluimos a continuación, establece los pasos y factores necesarios para la implantación del teletrabajo en la empresa, este diagrama se relaciona con diferentes fichas prácticas que pueden ser consultadas en esta guía.

Es conveniente que todos los pasos que se enumeran queden claramente establecidos en la fase de diseño para facilitar el proceso, e igualmente, que se establezca un procedimiento que permita la evaluación del programa en determinados momentos.

Con ello, poder medir el grado de cumplimiento de los objetivos planteados para disminuir los posibles errores.

“DEFINICIÓN DE LOS PASOS PARA LA IMPLANTACIÓN DE TELETRABAJO”



Fuente: Guía de Recomendaciones y Buenas prácticas para el impulso del teletrabajo.
P.35¹⁰⁵

Libro Blanco del teletrabajo en España

¹⁰⁵ Puede descargar la guía en el siguiente enlace, [Guía de Recomendaciones y Buenas Prácticas para el Impulso del teletrabajo](#)
Guía para definir un modelo de Teletrabajo, según el Libro blanco del teletrabajo en España (P. 39)

El Libro Blanco del teletrabajo en España nos muestra una guía para definir un modelo de Teletrabajo en el que se reflejan los aspectos más relevantes a tener en cuenta a la hora de poner en marcha un proyecto de teletrabajo. En principio se establecen los elementos y aspectos más relevantes, para una implantación exitosa en la organización, para posteriormente establecer el arranque de un programa, a través de una experiencia piloto, así como los aspectos involucrados en su seguimiento. Los puntos que definen la elaboración de la guía quedan de este modo enumerados:

Planteamiento, puestos y perfiles. Es importante, plantearse qué tipo de trabajos y perfiles son susceptibles de teletrabajo.

Utilizar la tecnología para potenciar el teletrabajo. El uso adecuado de la tecnología, puede ayudar a la organización, a ser más efectiva con menos recursos, pero muchos usuarios lo desconocen y, en muchos casos, también la propia dirección. Con lo que es necesario eliminar esta barrera.

Formación y sensibilización de toda la compañía. Establecer un proceso continuo de aprendizaje, dando herramientas y proveyendo de una comprensión común en toda la organización, de cuáles son las circunstancias y como se gestiona el Teletrabajo, facilitará las sinergias y el éxito del trabajo.

Comunicación Interna y externa. En un entorno virtual, como el del Teletrabajo, es clave trabajar la transparencia, la consistencia entre lo que se dice y lo que se hace y el nivel de involucración de los empleados en su conjunto y de los teletrabajadores, en particular.

Puesta en marcha del Teletrabajo: la experiencia piloto, seguimiento y métricas. El Teletrabajo, es realizarlo a través de una experiencia piloto, en un colectivo de la organización. Esta es una aproximación recomendable, para extraer conclusiones globales y para proceder así a una regulación eficaz posterior.

Balance de los beneficios y las inversiones necesarias para el Teletrabajo. En este apartado final, se realiza una revisión de los beneficios que empresas e instituciones, deben tener en cuenta de manera general, cuando se proponen llevar adelante un programa de Teletrabajo

Programa de teletrabajo para los empleados de REPSOL

Repsol es la primera empresa de ámbito industrial y en su sector en la implantación del teletrabajo. Y en su espacio web, *Repsol.es*, podemos encontrar el *Programa de Teletrabajo*¹⁰⁶ donde nos lleva a descubrir aspectos tenidos en cuenta para su desarrollo e implantación dentro de la empresa.

Guía Rápida para definir las necesidades tecnológicas de sus teletrabajadores¹⁰⁷. Esta guía, elaborada por la Cámara de Comercio Colombo Americana de Bogotá (Colombia), nos orienta hacia como la tecnología debe satisfacer las necesidades de las empresas y no trata por tanto de imponer la forma de cómo se debe teletrabajar. En ella se nos indican una serie de pautas a seguir como son, realizar en primer lugar, un ejercicio en donde se defina “qué se necesita” o “qué le gustaría hacer”. Plasmarlo en una lista o listas de requerimientos, para finalmente buscar proveedores de tecnología y realizar una comparación costes-beneficio. Las pautas que propone son las siguientes:

Definir las necesidades de los canales de comunicación de los teletrabajadores.

Definir las necesidades de conectividad de los teletrabajadores a la red de su empresa.

Definir las necesidades de colaboración grupal (Ej: Virtual Workspaces).

Definir los requerimientos de protección de la información de su empresa.

Definir los requerimientos de hardware.

Definir los requerimientos de control del teletrabajador (hora de entrada, tiempo de uso del sistema).

Definir cuánto tiempo y recursos puede invertir en la capacitación de los trabajadores en las herramientas de teletrabajo. No basta tener la tecnología, sino que además hay que saber utilizarla.

¹⁰⁶ [Programa de Teletrabajo](#) para empleados de Repsol

¹⁰⁷ http://www.amcham.co.cr/documentos_privados/447_toolkitteletrabajo.pdf

HERRAMIENTAS Y SOLUCIONES TIC PARA EL TELETRABAJO

Para llevar a cabo la implementación del teletrabajo en cualquier organización hay que tener en cuenta una serie de aspectos ineludibles y que suponen la provisión de unos recursos técnicos clasificados en las siguientes categorías:

Soluciones tecnológicas
Equipamiento
Uso eficiente de los recursos para obtener el máximo rendimiento

Soluciones tecnológicas (programas o software en PCs de los usuarios o en servidores)

Existen compañías de software que ofrecen soluciones a las necesidades de las TICs, ayudando a gestionar los recursos y el tiempo de los trabajadores con el fin de maximizar la productividad. A continuación se incluyen las más conocidas:

[WorkMeter](#)¹⁰⁸

Se trata de una solución software que permite conocer, gestionar la actividad y **medir la productividad** de los empleados y el uso de las aplicaciones. Con una instalación sencilla y sin necesidad de infraestructura. Esta software recopila información del uso de las aplicaciones para determinar si las personas están o no enfocadas en su trabajo, su nivel de carga o su esfuerzo. Esta información es agrupada y presentada tanto al gestor como al mismo empleado/a, generando un ambiente de objetividad y orientando el enfoque al rendimiento, del que todo el mundo se beneficia.

¹⁰⁸ www.workmeter.com

Al ser una plataforma SaaS (software as a service). No necesita servidores, firewalls, copias de seguridad, gastos de IT... Se instala en unos pocos minutos, y funciona de forma transparente sin interferir en otras actividades ni infraestructuras.

La misión de WorkMeter, como software de productividad, es ayudar a las empresas y organizaciones a modernizar la cultura empresarial y contribuir a su adaptación a los cambios tecnológicos y empresariales. Entre los beneficios que aporta a una organización destacamos:

La mala gestión del tiempo tiene un efecto 'epidémico' en la Organización, puesto que la ineficiencia personal se propaga hacia el resto de trabajadores

- *Autogestión del tiempo*
- *Motivación*
- *Toma de decisiones*
- *Incrementos de productividad*
- *ROI (Retorno de la Inversión)*
- *Teletrabajo / Conciliación Laboral*
- *Gestión remota de equipos de trabajo*
- *Recopilación automática de datos*
- *Altamente personalizable*
- *Protección de privacidad*

Otra empresa que nos ofrece soluciones tecnológicas es [Dell SonicWALL](#). Las soluciones de seguridad que ofrecen a las organizaciones de todos los tamaños asegurar sus redes, sistemas, usuarios y datos con un nivel profundo de protección que no afectará el rendimiento de la red. También ofrece accesibilidad remota para las empresas cualquiera que sea el tamaño de estas.

Equipamiento (dispositivos físicos, como PCs, teléfonos, móviles, módems ADSL,...)

En el caso del teletrabajo, el equipamiento generalmente está asociado a el ordenador y los sistemas, simples o complejos, a los que el trabajador esté conectado (servidores, redes locales, redes WiFi, internet, periféricos, programas de gestión,...).

Pero además del ordenador, el trabajador necesita otros dispositivos para realizar sus funciones de comunicación, colaboración y acceso a la información.

Algunos de esos elementos son tecnológicos: teléfonos fijos y móviles, faxes, salas de teleconferencia,...; otros, sin embargo, no lo son: bandejas para papeles,, maletines, salas de reuniones, blocs de notas...etc.

Un recurso útil puede ser la lista orientativa de los dispositivos más comúnmente utilizados por los teletrabajadores en su 'oficina doméstica' según la clasificación incluida en el Libro Blanco del Teletrabajo:

- Ordenador Portátil
- Tablet PC
- Smartphone
- Cámara videoconferencia, Etc.
- Mensajería instantánea
- Información de presencia
- Audio y Video Conferencia
- Reuniones Virtuales
- Espacios de Colaboración (online y offline)
- Portales para la Gestión del Conocimiento
- Gestor de Correo y del Tiempo
- Sistema Operativo cliente para PC
- Sistema Operativo cliente para terminal móvil
- Suite Ofimática

HARDWARE	
COMUNICACIONES	EQUIPO DE TRABAJO
<p>Teletrabajo en oficina fija:</p> <p>Conexión RTB con teléfono, fax y módem de 9.600 bps o superior.</p> <p>Acceso básico RDSI, con teléfono digital y fax de alta calidad.</p>	<p>Ordenador personal y/o portátil, configuración mínima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pentium 100Mhz • 16, ó 24 Mb de RAM • 1 GB de Disco Duro • CD-ROM • Unidad de Backup en cinta o unidad grabadora de CD-ROM • Sistema operativo Windows 95, 98 , o NT
<p>Teletrabajo en oficina móvil:</p> <p>Conexión GSM digital con adaptador PCMCIA</p> <p>Tarjeta de videotelefonía, cámara de vídeo, micrófono y altavoces</p>	

U

SOFTWARE	
SOFTWARE BÁSICO	APLICACIONES DE USUARIO
<ul style="list-style-type: none"> • De Comunicaciones, generalmente incluido en el hardware • De Transferencia de Ficheros (clientes FTP), y acceso a sistemas corporativos • De acceso a Internet, Infovía y otras bases de Datos y centros de servicios • De correo electrónico (X400, Microsoft Mail, SMTP, etc.) • Utilidades de Backup y Diagnóstico 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofimática, con procesador de textos, Hoja de cálculo, Base de datos, Herramientas gráficas, etc. • Aplicaciones de Trabajo en grupo, como Lotus Notes. Exchange, etc. • Aplicaciones corporativas para flujo de trabajo • Aplicaciones de tele reunión, tele conferencia y • video conferencia, con aplicaciones compartidas, • pizarra electrónica común, etc. • Aplicaciones específicas de la actividad a que nos dediquemos, como Diseño e ingeniería, Gestión Empresarial, marketing, ventas, etc.

s recursos para obtener el máximo rendimiento.

Además de los recursos necesarios para llevar a cabo un correcto desempeño del teletrabajo, es importante disponer de conocimiento sobre los mejores usos de los anteriores elementos referenciados y de cómo combinarlos con la forma de trabajo particular de la cada organización para obtener la máxima aportación de valor.

Según las recomendaciones del Libro Blanco, el Teletrabajo no tiene por qué introducir necesidades nuevas en el plano tecnológico, sino que simplemente puede hacerse un uso intensivo de las herramientas ya disponibles.

Asimismo, el Teletrabajo (y cualquier otra modalidad de trabajo) exige la aplicación de ciertas pautas o prácticas que, de la mano de herramientas como las mencionadas anteriormente, permitan multiplicar la productividad y la satisfacción personales.¹⁰⁹

¹⁰⁹ Libro Blanco del Teletrabajo en España. P.72

El Tiempo es el bien más preciado del trabajador, en tanto que condiciona fuertemente el coste/beneficio y la calidad de nuestras acciones e indirectamente los servicios y/o productos que creamos, vendemos o ejecutamos. La mala gestión del tiempo tiene un efecto 'epidémico' en la Organización, puesto que la ineficiencia personal se propaga hacia el resto de trabajadores introduciendo de este modo variables externas (y no controlables) sobre la gestión de nuestro propio tiempo. Dicho con otras palabras, en la medida en que nuestro tiempo se gestiona convenientemente, facilitamos la gestión del tiempo de las personas con las que nos relacionamos.

Plataformas y Recursos Web

Una vez analizados los recursos que pueden facilitar y llevar a cabo el teletrabajo de la forma más eficiente, hemos considerado interesante realizar un rastreo sobre las plataformas y las direcciones de internet más relevantes en el ámbito del teletrabajo:

Teledislab

Se trata de una plataforma cuyo objetivo es la "Inserción laboral de mujeres con discapacidad a través del uso las TIC" pretende, partiendo de las tecnologías de la información y de la comunicación actuales, y adaptándolas a las circunstancias concretas, favorecer tanto la inclusión laboral y digital de mujeres con discapacidad, como su integración social en un ámbito de normalidad, favoreciendo la vida independiente.

La plataforma de teletrabajo proporciona las herramientas y servicios informáticos necesarios para que una teletrabajadora pueda comunicarse y coordinarse con el resto de integrantes del equipo de trabajo con los que trabaja en la empresa. Las siguientes empresas colaboran en la ejecución del proyecto piloto y utilizan la plataforma de teletrabajo como herramienta de trabajo a disposición de sus teletrabajadoras con discapacidad, para que puedan realizar sus tareas laborales de forma remota, se trata de Fundación once, Technosite, Sertel y Fundaición Universia

Evernote

Es una plataforma web con diferentes aplicaciones para ordenadores, smartphones y tabletas, que, entre otras cosas, permite guardar, clasificar y ordenar y recuperar de forma sencilla información de todo tipo, incluidos textos escritos a mano e imágenes escaneadas, etc.

BaseCamp

Plataforma orientada para la gestión de proyectos, una de las más usadas para la colaboración en proyectos con un entorno gráfico muy usable y sencillo que cuenta, entre otras características, con un calendario, un archivero de tareas pendientes, espacio para publicar archivos adjuntos, foros de debate y mensajería privada. Se adquiere a diferentes precios en función de los recursos utilizados

Endeve

Es una plataforma para la gestión de facturas que dispone de diferentes características, como la posibilidad de enviar facturas periódicas de forma automatizada, personalizar las mismas, llevar la gestión de los gastos o crear informes con los balances generales de ingresos y gastos

Otras plataformas parecidas para la gestión de facturas son Factura Directa, FacturaGem, Mi Factura Online, TradeShif o Time Track. Este último está orientado a realizar facturas según el tiempo empleado en realizar cada uno de los trabajos asignados.

Existen otras herramientas basadas en plataformas de alojamiento en la nube (como Dropbox o SugarSync), para compartir documentos entre varios usuarios, o bien sincronizar documentos entre varios ordenadores y dispositivos.¹¹⁰

¹¹⁰Información recogida del blog de noticias, 20minutos.es

Co working Spain

Espacio donde se resuelven todas aquellas dudas que puedan surgir en torno a cómo montar un Co-working. Últimas noticias, eventos y talleres, valoraciones de los usuarios, espacios Co-working disponibles en España con sus tarifas y servicios, etc.

Además de las plataformas incluidas anteriormente, recientemente han surgido diversos portales que canalizan las ofertas y demandas de empleo, a la vez que proporcionan información, recursos y utilidades relacionados con el teletrabajo, como los incluidos a continuación.

Telecentros.es

Los telecentros son puntos de acceso a Internet situados en poblaciones rurales, que garantizan una conexión ADSL o vía satélite gratuita y de calidad. De este modo se pretenden mejorar las condiciones de vida de zonas desfavorecidas y potenciar las iniciativas, que a través de Internet puedan llevar a cabo sus habitantes.

Cataluña: SOC (Servicio de ocupación de Cataluña):

El SOC es una entidad de la Generalitat de Catalunya que da servicio a personas, empresas y territorios en los ámbitos que afectan al empleo y al desarrollo local. Tiene por objetivo promover el empleo de calidad, en condiciones de igualdad para contribuir a la cohesión social y al desarrollo competitivo de la empresa catalana. En el desempeño de sus tareas el SOC ha elaborado un documento sobre EL TELETRABAJO¹¹¹ en el que se definen las distintas acepciones del término, aspectos a tener en cuenta para los teletrabajadores y las empresas, distintas herramientas, etc.

Observatorio Tripartito de Teletrabajo (OTT)–Argentina

El OTT tiene una composición tripartita: el Estado, el sector empleador y el trabajador, y cuenta con la participación y el asesoramiento de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), agencia del Sistema de Naciones Unidas.

¹¹¹Servicio de Ocupación de Cataluña – www.oficinadetreball.cat

El OTT tiene por función fortalecer, impulsar y facilitar las condiciones laborales generadas a partir del teletrabajo. Sus metas van encaminadas a fortalecer la puesta en marcha de programas de teletrabajo, difundiendo las buenas prácticas para la implementación de esta modalidad de organización del trabajo y su impacto como una herramienta de inclusión socio-laboral.

Telecommuting Advantage Group.

Empresa consultora dedicada a ofrecer soluciones alternativas. Tratando de motivar a las organizaciones a implementar el teletrabajo, en cualquiera de sus modalidades

Proporciona información para los teletrabajadores sobre cómo prosperar en un entorno de teletrabajo, frente a los nuevos tipos de situaciones y reforzar las medidas para su desarrollo. <http://www.telecommutingadvantage.com/>

e-Work

Empresa de formación especializada en planificar entornos de trabajo cambiante, ofrece cursos interactivos con las mejores prácticas mundiales para nuevas esta nueva forma de trabajo.

e-Work.com tiene experiencia en diversas organizaciones, incluyendo AT & T, Nissan, Intuit, Aflac, Pacific Life, Pearson Education, los Laboratorios Nacionales de Energía Renovable y muchos otros. <http://www.e-work.com/>

Comunidad virtual de Telecentro.info

Se trata de un portal con una amplia gama de recursos (documentación, manuales, artículos, informes, enlaces web, etc.), contiene información para quienes desarrollan iniciativas o proyectos basados en las TIC's. Creada por todos y entre todos los visitantes que deseen participar entrando en la plataforma. <http://www.telecentros.info/>

Injef.com

Revista digital donde se ofrece todo tipo de información acerca del teletrabajo en España ofreciendo entre otras información sobre Centros de teletrabajo en España <http://www.injef.com/>

Agoratel

Es un lugar de encuentro para empresas o profesionales y teletrabajadores en España. Que libremente intercambian y acceden a los recursos que presentan en su espacio web, como ofertas de teletrabajo, informaciones de actualidad y servicios de consultoría on-line: legal, financiera, de salud. Foros de ideas y opiniones, etc. <http://www.agoratel.com/>

RedIRIS - Teletrabajo y Organización de Empresas

Portal que incluye una lista creada con el ánimo de desarrollar un Foro de Debate Electrónico sobre la Organización de Empresas, las Tecnologías de la Información y de la Comunicación, y, especialmente, las nuevas formas de organización del trabajo. En concreto, se pretendió crear un Foro de Debate sobre el Teletrabajo, como nueva fórmula organizativa, por tanto, desde una perspectiva de Administración de Empresas.

<http://www.rediris.es/list/info/teletrabajo.html>

Portales web sobre Hubs y teletrabajo

<https://madrid.the-hub.net/>

<http://hub-barcelona.net/>

<http://www.utopicus.es/>

http://www.cinc.com/es_ES/centro_negocios/cowork.php



HUB, COWORKING Y WORKHUB

Antes de analizar las diferencias entre hub, coworking y workhub resulta de interés reflejar las ventajas que surgen entorno a la confluencia de empresas en un mismo espacio de trabajo.

Aglomeración de empresas

Marshall¹¹² observó que la proximidad geográfica entre personas y empresas genera un ambiente en el cual las ideas, la innovación y la adopción de tecnología fluyen de una manera mucho más rápida que en las ubicaciones aisladas. Esto es lo que se conoce como externalidades tecnológicas o de conocimiento (Knowledge Spillovers).

Las empresas ubicadas cerca de otras empresas de la misma industria, tienden a conocer la existencia de nuevas tecnologías y de nuevos mercados con más rapidez, lo que les hace ser más productivas que las aisladas. Por lo tanto, las nuevas tecnologías son adoptadas e intercambiadas de forma más dinámica donde la actividad económica es intensa.

Otros motivos que generan la agrupación de actividades empresariales en un mismo espacio, son los relacionados con las dimensiones de los mercados y las posibilidades de especialización.

En este sentido, puede definirse que existen actividades económicas que requieren de un tamaño de mercado mínimo para que surjan, y que además sean rentables. Por ejemplo, una ingeniería de carácter internacional nunca se localizaría en territorios con poco tejido empresarial a los que poder prestar servicios.

¹¹² Sobre la Aglomeración de Empresas. Fundación Riojana para la Innovación (2012). García, J., Prieto, P., Priesca, P. [I-Economía](#). Economía de las TIC, Innovación y Competitividad



Marshall identificó tres factores o fuerzas que favorecen la concentración industrial, denominadas “economías de aglomeración”.

En primer lugar, gracias a la concentración de un número de empresas de una misma rama en el mismo lugar, se crea lo que se denomina un mercado conjunto de trabajadores cualificados, mercado que beneficia tanto a los trabajadores como a las empresas.

En segundo lugar se encuentra la fuerza de “atracción de actividad económica” que tiene que ver con lo que se conoce como el aprovisionamiento de factores difíciles de comprar en determinados territorios. Cuando emerge una especialización productiva de un sector en un territorio, por ejemplo, en aeronáutica, parece que existe una telaraña que atrapa a todo tipo de empresas y actividades donde su base de especialización sea la aeronáutica. Al final en ese punto del espacio hay un entramado de actividades muy especializadas y muy competitivas en línea con el sector, muy difíciles de romper, que generan ventajas endógenas.

Esta localización empresarial selectiva se conecta con la inmigración de trabajadores, como veíamos anteriormente y, sobre todo, con el talento y la formación en esa área específica. Hoy suele ser habitual que las empresas proveedoras de servicios avanzados acaben ubicadas allí donde están sus principales clientes y se creen ecosistemas empresariales que van surgiendo en los territorios.

COWORKING Y HUB

El **co-working** está basado en espacios temporales para *FreeLancers* y profesionales independientes que trabajan físicamente muy cerca entre ellos. El modelo de referencia, es el de los llamados “Hubs”. Tal y como ellos mismos se definen, el HUB es una comunidad internacional de emprendedores e innovadores sociales que ofrecen espacios de co-working mediante los que potenciar “el poder de la innovación a través de la colaboración”¹¹³

En el estudio “Innovación social, entre la Utopía y la búsqueda de un modelo sostenible”, se define coworking o cotrabajo como una fórmula que habilita un espacio para que distintos trabajadores independientes puedan trabajar ahorrándose el coste de un local propio, accediendo en su lugar a uno compartido en que coinciden varios de ellos.

¹¹³ Hub Madrid - <https://madrid.the-hub.net/>



Los coworking son locales que ofrecen servicios básicos (conexión a redes, espacio físico de trabajo, servicios comunes) a profesionales que se instalan en ellos para realizar sus actividades, normalmente provenientes de diversos perfiles.

Los espacios de coworking son lugares que permiten a distintos profesionales independientes de sectores normalmente complementarios compartir un espacio u oficina donde en un ambiente informal pueden no sólo llevar a cabo su actividad profesional sino además establecer colaboraciones, intercambiar experiencias o desarrollar proyectos conjuntos. (...) Ahora bien, ofrecer un buen precio no es un incentivo suficiente. La clave está en dar un valor añadido en términos de comunidad, conexiones, servicios comunes de calidad, buena gestión, y sobre todo, un espacio agradable que mejore el bienestar de los que allí trabajan.

Los espacios de *coworking* o HUB (concentradores) no solo ofrecen servicios, sino además formación, *networking*, información, y una amplia oferta de servicios y de conocimiento para emprendedores. Estas ventajas están siendo avaladas por comunidades, tal y como se refleja en numerosos blog y foros digitales, en los que este tipo de modalidad de trabajo son valorados de forma muy positiva, teniendo en cuenta que el intercambio, la colaboración y la creatividad conviven en estos espacios sin horarios y con normas básicas que están permitiendo la proliferación de comunidades heterogéneas e innovadoras que se divierten, aprenden, disfrutan y ganan dinero trabajando.¹¹⁴.

Algunos expertos señalan que el proceso de poner en marcha un HUB es muy largo, debiendo partir de la creación de una comunidad sólida incluso antes de tener un espacio físico. Además, es preciso presentar estudios de mercado, viabilidad, etc. Algunos de los indicadores internos que HUB Madrid utiliza son número de miembros, variedad de los proyectos sociales, conexiones realizadas, y retorno económico¹¹⁵.

Dentro de las fórmulas de teletrabajo, hemos mencionado a las oficinas híbridas o **“work hubs”**, que son pequeñas oficinas locales bien equipadas con sistemas de conectividad, en las que se ofrece la posibilidad de trabajar de forma discontinua a teletrabajadores de distintas empresas residentes en la zona, cuando su actividad requiere telepresencia o simplemente cuando necesitan relacionarse o trabajar en compañía de otros.

114 Mildred Laya, artículo on line: www.e-saludable.com

115 Julia López Varela, Coordinadora de HUB Madrid Hub Madrid - <https://madrid.the-hub.net/>



WORKHUBS

Del estudio “Workhub Smart workspace for de low carbon economy”, elaborado por Tim Dwely, Andy Lake and Lisa Thompson y publicado por Workhub Network www.workhub.com extraemos su definición, características, su potencial como un nuevo mercado emergente y el papel del sector público en el apoyo a los workhubs.



¿QUÉ ES UN WORKHUB?

Espacio de trabajo flexible que ofrece un servicio de “oficina cuando sea necesario” a microempresas modernas y trabajadores móviles, incluidos los que trabajan desde casa.

Las instalaciones compartidas a disposición de los usuarios por lo general incluyen escritorios que se pueden reservar, espacios para reuniones formales e informales, banda ancha de alta velocidad y equipos técnicos costosos o que requieren mucho espacio.

Los Workhubs permiten a sus miembros acceder a instalaciones profesionales, con frecuencia u ocasionalmente, según les convenga. Esto les permite hacer un uso inteligente del espacio, sirviendo a más usuarios de negocios que podrían albergar las oficinas tradicionales.

Los Workhubs también proporcionan un entorno que facilita la colaboración empresarial y la creación de redes, con el intercambio de ideas y servicios entre sus miembros y así sentirse menos aislados. Muchos ofrecen asesoramiento empresarial, actuando como incubadora de nuevas empresas, y formación de habilidades profesionales.

La mayoría de workhubs ofrecen una combinación de instalaciones y servicios tales como reserva de espacio profesional para reuniones, un ambiente relajado pero de calidad para el negocio informal, y reuniones con clientes y colaboradores (incluyendo banda ancha) y eventos de networking / conocimiento.

Qué aportan los workhubs a los negocios desarrollados desde casa:

Espacio de encuentro

Aislamiento Busting

Oportunidades de colaboración

Equipos de oficina de calidad profesional

Funciones de soporte y asesoramiento

Capacitación y apoyo a especialistas

El mercado emergente de Workhub

El mercado para workhubs está siendo impulsado por diferentes circunstancias que están incidiendo en el desarrollo de estas nuevas fórmulas empresariales, derivadas de causas tales como:

- **Negocios en el hogar y autónomos que pueden sentirse aislados, y que necesitan un lugar en el que interactuar con otros agentes empresariales.**
- **Microempresas que necesitan compartir costos, ideas y conocimientos en un espacio flexible para poder expandirse**
- **Empresas que buscan encontrar personas con habilidades concretas, o interesadas en servicios y proyectos de colaboración**
- **Personas que están considerando la creación de negocios y que buscan utilizar el workhub para obtener asesoramiento profesional, acceso a redes y servicios de oficina de calidad...**
- **Grandes empresas que necesitan espacio fuera de su red de oficinas tradicional para que los empleados se reúnan o trabajen, reduciendo tiempos de viaje y distancias**
- **Una creciente necesidad de espacios flexibles a un costo relativamente bajo, con disponibilidad para horas o días concretos**
- **Aumento de los costes de transporte, acceso insuficiente a los servicios de transporte público lo que genera carreteras y autopistas colapsadas. Esta situación está impulsando a la gente a buscar alternativas para ir al trabajo en horas punta**

- Mayor paridad entre los padres en relación a sus responsabilidades de cuidado de niños impulsando la demanda de un trabajo más flexible, más basado en la igualdad en el hogar y en el trabajo.
- Impulso liderado por el sector público para reducir la dependencia económica sobre un pequeño número de grandes empresas, favoreciendo en su lugar a diversas empresas especializadas.

Una vez analizados los factores que influyen en el desarrollo de los Workhubs, es importante mencionar los **posibles beneficios de este nuevo mercado emergentes**, que pueden definirse según la siguiente clasificación:

Superar el Aislamiento

Si bien hay tendencias de crecimiento en el caso de los negocios en el hogar sin embargo, puede darse un grado de aislamiento e invisibilidad.

Además, otro factor que puede darse es que los usuarios no tengan espacio propicio para el trabajo o lugares apropiados en su casa para conocer a potenciales clientes o colaboradores.

Muchos negocios en el hogar son desarrollados en áreas relativamente remotas y marcadamente rurales y en otros casos pueden llegar a ser poco apropiadas para el correcto desarrollo de negocios.

El temor de aislamiento supone una barrera para las personas que pueden estar pensando en comenzar un negocio desde casa. Reducir esta percepción puede ser un factor que facilite la creación de nuevas empresas, y es en este contexto en el que los workhubs juegan un papel importante.

Espacio de trabajo inteligente con bajas emisiones de carbono

Hasta hace poco, nuestra respuesta al calentamiento global se limitaba a pensar en fórmulas para hacer que nuestros hogares, lugares de trabajo y medios de transporte fuesen más "verdes".

Sin embargo, el hecho de trabajar en un lugar distinto al edificio en el que vivimos, conlleva un desplazamiento entre ambos, lo cual supone una alta emisión de carbono.

En términos de incidencia sobre la huella de carbono y el uso de la tierra, los workhubs pueden ser positivos, como se muestra en la sección 6 del estudio, el 80% de los 65 usuarios de hub encuestados dijeron que la combinación del uso del centro de trabajo con el basado en el hogar ha ayudado a reducir su huella de carbono.

Uno de los países Europeos en los que esta modalidad de trabajo está teniendo más incidencia es Reino Unido, que está dominado por personas que trabajan por cuenta propia o dirigen pequeñas empresas. Los británicos están haciendo un uso más inteligente del edificio que usan como vivienda. Esta situación puede aprovecharse como ventaja a través de la instalación de workhubs en las zonas donde más se concentre el trabajo en el hogar.

Las emisiones de carbono emitidas por trabajadores que hacen uso de Workhubs son inherentemente más bajas que las emitidas por espacios de trabajo tradicionales, ya que alcanzan mayores niveles de ocupación y no dependen de los desplazamientos diarios de sus trabajadores para su uso.

Además de los ya mencionados previamente, otros beneficios ambientales que los workhubs pueden ofrecer incluyen:

Uso compartido de equipos caros y que emiten alto nivel de carbono (impresoras de alta calidad, por ejemplo)

Demanda agregada de formación y apoyo a las empresas, con una sesión de asesoramiento es posible alcanzar a muchas empresas que de otro modo tendría que hacerse de forma individual.

Una combinación de servicios en un mismo espacio físico que permite reducir los traslados a diferentes lugares - por ejemplo, una oficina para fotocopias, un hotel para reuniones de negocios, una tienda de café con wifi o para reunirse con colaboradores.

Ventajas para la empresa

Muchas ciudades pequeñas y regiones han destacado la problemática que encuentran para retener a jóvenes estudiantes que, frente a unas oportunidades limitadas de empleo y de formación en su localidad de origen, deben emigrar a las grandes ciudades.

En este sentido los Workhubs podrían ofrecer una solución para quedarse o volver, como resultado del sistema de apoyo y la oportunidad de colaborar que se dan en estos entornos de trabajo, lo cual supondría un trabajo económicamente gratificante e interesante para los jóvenes.

Los Workhubs pueden funcionar como una red *ad hoc* de confianza en la que los nuevos estudiantes obtienen su primera experiencia de trabajo. Como los patrones tradicionales de trabajo se están alterando radicalmente, el concepto del "freelance" es cada vez más atractivo para los jóvenes titulados. Los Workhubs pueden proporcionar el soporte, el acceso al mercado y una ruta para mirar las oportunidades de aprendizaje y formación.

Como conclusión sobre los beneficios que los workhubs suponen para las organizaciones y los trabajadores, se podrían incluir:

- **Liberación de espacio de oficinas para la organización empleadora.**
- **Ofrecer servicios públicos mucho más cerca de su mercado objetivo (por ejemplo, mejoras en el vecindario, desarrollo económico, proyectos ambientales, consultas públicas, educación y formación) redes de contactos y colaboración con empresas locales.**
- **Cercanía y Mayor comprensión de las necesidades del negocio.**
- **Flexibilidad de trabajo.**
- **Ahorro económico en alquiler y desplazamientos.**
- **Mayor autonomía para el trabajador sobre las los horarios y condiciones laborales.**

Tal y como mencionábamos anteriormente, Reino Unido es uno de los países en los que la proliferación de workhubs ha sido mayor. Se han realizado numerosos cuestionarios y entrevistas a los usuarios de workhubs de todo el Reino Unido, de los cuales se han extraído que los mayores beneficios que obtienen de los workhubs son:

- **Un frente profesional para su negocio, un lugar bien dirigido y de fácil acceso para reunirse con clientes y compañeros y una dirección de "negocio" con servicio de recepción común.**
- **Apoyo a las empresas por parte de expertos como Business Link o gerentes de los workhubs.**

- **Redes y colaboración, un lugar donde puedan establecer relaciones con otras personas que trabajan a su alrededor, formando alianzas comerciales útiles, obteniendo inspiración para conseguir mejores formas de trabajar, y muy a menudo nuevos clientes para sus propias habilidades y servicios.**
- **Equipos y servicios de oficina, una conexión rápida de banda ancha cuando su servicio en casa falla, alguien de confianza que repare su ordenador o revise cualquier fallo de software, el uso de una fotocopidora o un fax.**
- **Valor por su dinero, ajustar al máximo el rendimiento de cada viaje fuera de la sede principal, realizando traslados al workhub que combinen varias tareas de forma paralela.**

El papel del Sector Público

La Declaración de Políticas de Planificación (PPS4) establece el marco de la política gubernamental integral para la planificación del desarrollo económico sostenible en las zonas urbanas y rurales.

Esto hace evidente la apuesta pública por incorporar políticas de apoyo que permitan combinar de forma equilibrada la vida personal y laboral, que intrínsecamente está vinculada a la puesta en marcha de workhubs como los mencionados anteriormente, para el trabajo en el hogar, especialmente diseñada la propiedad vivir /trabajar y los workhubs.

Esta declaración establece entre otros aspectos que, las autoridades de planificación deben asegurar un plan de desarrollo equilibrado, facilitando nuevas fórmulas de trabajo. También alienta a que se aseguren de que los planes de desarrollo fomenten nuevos usos para los edificios vacíos o abandonados, como por ejemplo edificios históricos.

Además, a nivel regional, las estrategias económicas y las estrategias espaciales en varias regiones reconocen la posibilidad de trabajar en el hogar. Los ejemplos incluyen el Plan Sureste, que incluye en su política de "crecimiento inteligente" una apuesta fuerte por el desarrollo de planes de transporte local, el fomento de avances en tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y nuevas formas de trabajar para apoyar las prácticas de trabajo cambiantes y flexibles y negocios basados en el trabajo en el hogar.

Formas de apoyar workhubs

Hemos encontrado ejemplos, en las investigaciones y visitas de estudio de caso, de las acciones específicas de las agencias gubernamentales para apoyar los workhubs. Estos incluyen:

- Uso de edificios existentes y priorizar el gasto en equipamiento / instalaciones (como ocurrió por ejemplo en Enterprise HQ, Coalport)
- Subvenciones de un solo pago de programas como el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (por ejemplo, Red Digital Península, Penzance)
- Maximización de la ganancia de planificación / contribuciones de infraestructura de comunidad (por ejemplo, requerir workhubs en desarrollos de vida/trabajo). Esto ha ocurrido en muchos sitios bajo consentimiento, por ejemplo, el nuevo distrito de vida/trabajo del Ducado de Cornwall y el workhub en Newquay.
- Tal vez los incentivos más fuertes para que el sector público participe en el desarrollo workhub son:
 - Su capacidad de conectar con empresas con sede en el hogar que son difíciles de alcanzar.
 - Su papel en la promoción y el mantenimiento de bajas emisiones de carbono en sus prácticas de trabajo.
 - Su posible papel en la generación de iniciativas.

¿Cómo se pueden poner en marcha WORKHUB a nivel local/regional?

Elaborando un mapa de la incidencia del trabajo a domicilio, el trabajo por cuenta propia y los viajes al trabajo.

Obtener los datos de empleo para rastrear los cambios y las empresas de teletrabajo en las áreas locales.

Comparar las tendencias de trabajo en casa en zonas rurales y urbanas y los datos.

Observar los sectores más idóneos para llegar a los teletrabajadores y llevar a cabo encuestas.

Analizar las necesidades del sector de los workhub y las posibles respuestas de empresas basadas en el hogar para posibles intervenciones (por ej. Workhub) en mercados locales.

Estudiar el apoyo empresarial más apropiado, las políticas y la ejecución de los programas asesoramiento sobre las mejores maneras de activar negocios en el hogar en la red y la colaboración.

Experiencias de éxito

WORKHUB en los Centros de Innovación de la Digital Peninsula Network en Cornwall

Gracias a la financiación del FEDER, ha sido posible la apertura de tres centros de innovación de apoyo a las PYMEs en el Región británica de Cornualles, que ofrece un lugar para que las empresas crezcan y colaboren.

El centro ha alcanzado 50% de su capacidad en seis meses - más de dos años antes de lo previsto - el primer centro se encuentra ahora en su nivel de funcionamiento óptimo, alojando a 44 empresas con un total de facturación de más de 12 millones de libras al año.

Este centro ha conseguido crear una cifra en torno a los 80 puestos de trabajo creado.

Workhub: Digital Peninsula Network Penzance¹¹⁶

La Digital Península Network fue creada en 1999 para apoyar a las empresas creativas y de las tecnologías de la información en el oeste de Cornwall y hacer campaña a favor de la banda ancha. Cuenta con más de 200 empresas, que además participan en actividades de formación y colaboración.

En la planta baja hay un área de recepción, un espacio virtual de trabajo y se puede reservar una sala de reuniones.

Arriba hay una zona de formación nueva. La falta de espacio ha restringido la capacidad de DPN de ofrecer también un espacio de planta abierto para el trabajo en colaboración. El diseño interior ha sufrido muchos cambios a lo largo de sus 10 años. Fuera hay un patio soleado agradable con asientos y plantas subtropicales suministradas por los miembros.

Qué tiene de especial

La red Digital Península Network se ha convertido en la voz oficial del sector TIC de Cornwall.

¹¹⁶ Workhub Smart workspace for de low carbon economy. Tim Dwely, Andy Lake and Lisa Thompson. Pgs 48-50.

Muchos de sus miembros son micros, lo que refleja la naturaleza de la comunidad empresarial local.

Sin embargo, desde su creación en 1999, DPN siempre ha tenido un gran número de miembros que abarca todo el espectro de las TIC y el sector digital.

"Nuestra organización es única en el sector digital y de las TIC en Cornwall," dice el director Janus Howard. "Nuestro centro sirve al área Penzance y a un gran radio de empresas y autónomos del oeste de Cornwall. Todos proporcionan servicios de medios digitales o TIC - diseñadores web, programadores y especialistas en marketing en Internet, por ejemplo. O apoyan las TIC y los proveedores de medios digitales, tales como contabilidad y servicios legales." "También tenemos muchos miembros más lejos en el condado. Principalmente nos usan virtualmente, para capacitar al personal y encontrar habilidades especializadas. En los últimos años hemos visto la unión de grandes empresas. ¡En Cornwall, eso puede suponer 10 personas! Lo que antes era principalmente una red independiente ahora se ha ampliado.' El éxito de DPN ha llevado a asumir la responsabilidad de otras redes, en particular la Red de Cornwall -. Un grupo fuerte de 4000 mujeres que dirigen sus propios negocios, de nuevo principalmente desde casa.

Apoyo a la capacitación y a las empresas.

El apoyo económico proveniente de la UE se ha acabado, por tanto DPN en los últimos años ha tenido que buscar otras fuentes para complementar sus ingresos basados en la afiliación (véase finanzas). La respuesta llegó en la formación. Hoy en día es uno de los lugares principales para especialistas y proveedores de formación en TIC en Cornwall.

Ofrece un lugar conveniente para que los formadores alcancen un mayor número de microempresas que de otro modo serían muy difíciles de entrenar por separado.

Los cursos se anuncian a través de boletines electrónicos. "Muchos negocios basados en el hogar y profesionales digitales no irán a un campus universitario o a un parque empresarial en el borde de una carretera de doble calzada", dice Howard. "Nuestros miembros quieren estar en el centro de la ciudad y combinar la formación con otras cosas como ir de compras o tener una buena selección de lugares para almorzar o tomar un café - a pie."

Raoul Humphreys, director adjunto de Cornwall College en Camborne, que cofinancia la formación, está de acuerdo. “Nos dimos cuenta hace tiempo de que las universidades tienen que salir a la empresa y no al revés. Lugares como DPN significa que no se ven obligados a tratar de ir a cada negocio para entrenarlos en el sitio. Cornwall tiene muchas micro empresas calificadas, simplemente no tienen los recursos.”

Los cursos de formación también ofrecen una oportunidad de trabajo en red y han atraído a muchos nuevos miembros. Entre enero y octubre de 2009 alrededor de 300 empresas asistieron a sesiones de formación, siendo casi un tercio de ellas autoempleadas. “Hemos llevado a cabo un cambio, de ser un proyecto financiado a ser un proveedor de servicios”, dice el presidente Nick Harpley. “El beneficio para nuestros fundadores es llegar a otras partes que no se llega. Contamos con excelentes conexiones con negocios en el hogar y autónomos y una reputación como la voz del sector de las TIC en Cornwall.”

DPN también dirige muchos eventos especiales y reuniones de transferencia de conocimiento en red. En 2009 se celebraron más de 40 eventos de este tipo, en el workhub y más allá. Se cree que este es un punto clave de venta para workhubs. Tratar de entrenar o aconsejar a un gran número de micro empresas en sus locales es costoso y requiere mucho tiempo.

Alertas de contrato y licitación

TIC scout es un servicio liderado por DPN para combinar diseñadores web, desarrolladores de software, fotógrafos, investigadores, etc, con los que necesitan sus servicios en Cornwall. Ha sido muy popular entre los miembros DPN, pero sus beneficios han sido difíciles de rastrear en detalle. Funciona al permitir a los miembros inscribirse para recibir alertas por email de contratos o puestos de trabajo que requieren sus conocimientos.

Las empresas y organismos del sector público utilizan TIC scout como una manera rentable de obtener solicitantes para puestos de trabajo o tareas. El sistema es muy adecuado para una zona como Cornwall, donde las habilidades son más fácilmente sacadas de micros especialistas locales que de prestadores de servicios tradicionales fuera del área.

La medición del valor de la colaboración

Entre 2001 y 2005 DPN utilizó una encuesta online anual para medir los beneficios económicos de colaboración como parte de sus necesidades de seguimiento para el Objetivo Uno de los fondos FEDER.

Se preguntó a los miembros cuánto volumen de ventas de ese año se había destinado a proyectos en los que colaboraron con miembros de otras DPN. Esto podría ser estimado mediante la revisión de las facturas de los contratos en que un miembro hubiera subcontratado significativamente a los demás.

Y se les preguntó por la cantidad total subcontratada de o para los miembros DPN.

Esta cifra se duplicó y mostró totales comerciales de internegocio. De 2002 a 2005, sólo 35 (de más de 200) miembros informaron voluntariamente de un total de £ 1,230,000 de trabajo colaborativo en su volumen de negocio, con £ 510.000 subcontratados directamente de un miembro a otro. Si todos los miembros hubiesen completado la encuesta, la cifra habría sido mucho mayor. El resultado llevó a la Delegación del Gobierno a calificar DPN más alto que a muchos proyectos más caros financiados como Objetivo Uno.

Hoy la actuación contra diferentes blancos contratados es monitoreado por agencias externas, así DPN ha dejado de rastrear el volumen de negocios de los miembros. Sin embargo, está buscando volver a hacerlo, reconociendo que esta información es también un punto de venta para reclutar nuevos miembros. En pocas palabras, ¿por qué no anunciar los posibles beneficios económicos de la adhesión y no sólo los costes?

Redes y sitios web: Red Workhubs

Este sitio web¹¹⁷ ofrece una serie de servicios e información acerca de los Workhubs, entre los que destacan la emisión de informes sobre la viabilidad y puesta en marcha de estos centros, información sobre servicios, eventos y oportunidades de networking que pueden ofrecer a las organizaciones que formen parte de su comunidad, también ofrece una lista ordenada alfabéticamente o por proximidad de workhubs ya existentes, estudio de casos y links que se consideran relevantes para los workhubs y que resumimos a continuación:

¹¹⁷ www.workhubs.com

<p>Altcom Ltd</p>	<p>Web de sistemas, desarrollo de software y servicios TIC para workhubs</p>
<p>Bitsy</p>	<p>Conecta compradores y vendedores de servicios</p>
<p><u>Creativa Shropshire</u></p>	<p>Creativa Shropshire es el centro de la industria creativa de la región, trabajando en la promoción de Shropshire como un centro de excelencia creativa</p>
<p><u>deskmag</u></p>	<p>Revista sobre co-working informando sobre espacios de trabajo, noticias, herramientas, eventos, etc.</p>
<p><u>Empresa Nación</u></p>	<p>Recursos gratuitos para ayudarle a iniciar y hacer crecer su negocio en casa</p>
<p><u>Flexibility.co.uk</u></p>	<p>Proveedor de noticias, opiniones y recursos sobre el trabajo flexible</p>
<p><u>Casas y Agencias Comunidades</u></p>	<p>Considera workhubs como una prioridad de financiación</p>
<p><u>Live / Work Casas</u></p>	<p>Intermediarios del Reino Unido para cualquier que desee obtener una propiedad compartida para trabajar (una sala de estar y área de trabajo)</p>

[Live / Work
Network](#)

La Red de teletrabajo es una organización que mantiene a sus miembros informados mediante noticias, email, conferencias, etc. sobre las últimas novedades y servicios en torno al “teletrabajo” que sean de su interés

[Live / Work
Mundo](#)

Es la web de teletrabajo de los EE.UU., que ayudará a encontrar un workhubs que combine espacio de trabajo y hogar



TELETRABAJO Y WORKHUBS EN EXTREMADURA

Para estudiar el potencial de un mercado de workhubs es necesario abordar previamente la caracterización del territorio y las barreras socio-demográficas con las que nos podemos encontrar, analizar previamente el colectivo o destinatarios para el que se orientará, las áreas de trabajo y el impacto de las TIC, entre otros.

Contexto sociodemográfico

La perspectiva social desde la que se plantea esta contextualización, parte de la perspectiva global de la población extremeña actual, y en particular sobre la población activa, como demandante potencial del Teletrabajo para el que éste estudio puede ser de gran utilidad.

Partiendo de esta premisa, será importante partir de los siguientes datos de la situación actual de Extremadura:

Extremadura posee una población de 1.108.130 habitantes esta se agrupa en una proporción del 34% en los municipios de Badajoz, Cáceres Mérida, Plasencia, Don Benito, Almendralejo y Villanueva de la Serena.

La provincia más poblada es Badajoz, con una densidad de población de 31,78 hab/km² y, su superficie, 21.766 km², es la provincia más extensa de España, seguida de Cáceres con una densidad de población de 20,83 hab/km² y, una superficie de 19.868 km². Siendo la densidad media de población Española de 93,51 hab/km².¹¹⁸

Estos datos deben ser entendidos como un hándicap teniendo en cuenta las enormes distancias que separan los núcleos de población de nuestra región y por tanto, la multitud de desplazamientos necesarios para ir a trabajar.

¹¹⁸ Datos extraídos del Instituto Nacional de Estadística (INE) según Encuesta de Población para el año 2012)

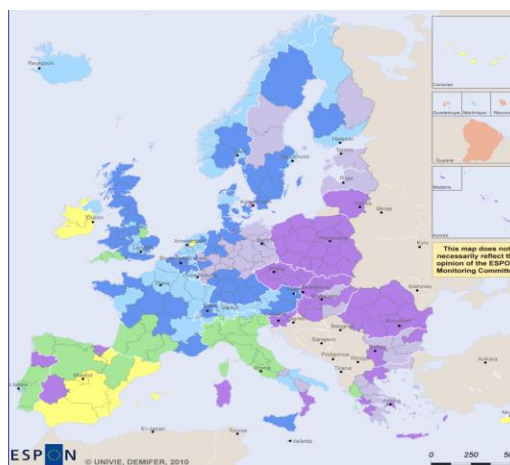
Además, como resultado de esta circunstancia, la población extremeña tiene un carácter notablemente rural. Sólo el 26,25% de la población vive en las tres ciudades de más de 50.000 habitantes (Badajoz, Cáceres y Mérida).

La **despoblación rural** que están sufriendo algunos municipios de nuestra región es un gran desafío que hay que abordar ya que en muchas ocasiones esto provoca que se anteponga el desarrollo profesional a la calidad de vida, lo que nos impulsa a poner en marcha y difundir el Teletrabajo como medio de desarrollo equilibrado entre el desarrollo profesional y personal.

El Desafío de la población activa en Extremadura.

En el informe de Octubre de 2010, elaborado por la Red ESPON (Red Europea de Observación de Desarrollo Territorial y de Cohesión 2013), clasifica a Extremadura en la tipología 2: "Desafío de la población activa": regiones que se caracterizan por una proporción bastante alta de jóvenes, pero hay un desajuste entre el número, las aspiraciones y las oportunidades de empleo en la región.

Por lo tanto, a pesar de un potencial alto de población activa, este tipo de región está perdiendo población, tanto a través de un balance negativo natural de la población como a través de la migración. Una baja tasa de fecundidad aumenta la emigración y la disminución de la población.



RETOS DE EXTREMADURA ZONA 2 ESPON

- Gran cohorte de jóvenes adultos
- Necesidad de generar nuevos trabajos
- De la emigración a la inmigración
- Estrategias a medio plazo para adaptarse al envejecimiento y desafío de la población activa

Según las recomendaciones del informe, serán políticas clave las Estrategias regionales basadas en enfoques integrados y soluciones de política diferenciadas, de acuerdo a contextos regionales diferenciados.

Analizando la importancia que la movilidad tiene en la inserción laboral en la región, nos encontramos con nuevos modelos de emigración que han pasado a ser denominados como Neo-rurales. Este modelo migratorio surge de la necesidad de encontrar una calidad de vida distinta a la que ofrecen las grandes urbes, donde el entorno es más tranquilo, silencioso y menos contaminante.

Se trata por tanto de nuevos residentes en las zonas rurales con características socioculturales distintas a las de los residentes habituales de estas zonas.

Esta emigración contribuye a diversificar el empleo rural fuera de sectores tradicionales en este entorno como es el sector agrario, y además aporta valores añadidos como la incorporación de la mujer al empleo, poblando zonas con riesgo de despoblación, en definitiva, dinamización la sociedad y desarrollando nuevos procesos socioeconómicos.

Numerosas han sido las publicaciones en las que el extremeño D. José Antonio Pérez Rubio, Catedrático de Escuela Universitaria de Sociología en la Universidad de Extremadura, ha hecho referencia a este término y en el que hace una reflexión sobre la percepción que tienen los jóvenes actualmente sobre los pueblos, donde no parece tan cierta la idea que la mayoría quiera abandonar su lugar de origen.

A pesar de la incorporación a los estudios superiores fuera del entorno rural, entre ellos ha calado la idea del valor que tienen los territorios rurales como ejemplos de calidad de vida y la importancia que para ellos supone volver a su lugar de origen y estar rodeado de sus familiares.

Los neorrurales o rurbanos no sienten un rechazo por la cultura urbana sino que buscan una hibridación o mixtura entre la vida del campo y la de la ciudad. Es vivir en el campo sin renunciar a nada de lo que aporta la ciudad.

Hoy el teletrabajo permite a artistas, arquitectos, escritores y otros muchos profesionales trasladarse al campo y trabajar desde allí, solo hay una cosa a la que no pueden renunciar, internet, ese cordón umbilical que les permite estar en contacto con la ciudad y con el resto del mundo.

La “Asociación para la Promoción y el Desarrollo Rural de la Comarca Villuercas Ibores Jara” (APRODERVI) constituyó en 2009 un foro de ciudadanos neorrurales, integrado por nuevos pobladores de la comarca, en el marco del programa de participación ciudadana “Extremadura habla” y por iniciativa de la asociación comarcal, avanzando **su preocupación por la deficiencia en ciertos servicios como el acceso a la banda ancha o la telefonía móvil, que dificultan en muchos casos la posibilidad del teletrabajo, como una alternativa posible para abandonar la ciudad por el pueblo**”.

Movilidad a los centros de trabajo.

Según el estudio de CCOO “Consumo de Transporte en Extremadura: movilidad a los centros de trabajo”¹¹⁹ destaca la utilización masiva del vehículo privado en los desplazamientos diarios al puesto de trabajo. (...) *Con este modelo de movilidad estamos contribuyendo a un desequilibrio entre los modos de transporte a favor del vehículo privado, lo que influye negativamente en la calidad de vida en las ciudades, provocando en gran medida la emisión de GEI (gases de efecto invernadero) y al cambio climático y aumentando el número de accidentes in itinere o padeciendo otros síntomas psicosomáticos. Es preciso un cambio en los hábitos, así como una mayor concienciación medioambiental de la sociedad en general (ciudadanos, administración, ayuntamiento, trabajadores, empresarios...), para buscar alternativas y soluciones a la masiva utilización del vehículo particular.*

Conciliación de la vida laboral, personal y familiar.

El estudio “El Impacto de las nuevas formas de trabajo en las estructuras familiares” pone de manifiesto los aspectos en los que Extremadura destaca:

Excedencia para el cuidado de hijos y otros familiares.

¹¹⁹ Comisiones Obreras, “[Consumo de Transporte en Extremadura: movilidad a los centros de trabajo](#)”

Los encuestados de Extremadura y Aragón son los que muestran un mayor grado de satisfacción por la aplicación de esta medida en sus empresas, mientras que son los de la Comunidad Valenciana y Cantabria los que presentan peores índices.

Reducción de la jornada por maternidad / paternidad y el cuidado de otros dependientes.

En este caso son Extremadura y País Vasco las que reciben mayores puntuaciones por la aplicación de esta medida mientras que Comunidad Valenciana y Asturias son las que presentan peores índices.

Flexibilidad para atender circunstancias familiares puntuales.

Las organizaciones de Extremadura y Aragón son las que reciben mayor grado de satisfacción de esta medida por parte de los encuestados.

TIC y alfabetización digital.

A la hora de plantear el teletrabajo como nueva fórmula laboral, el grado de alfabetización digital es un factor sumamente importante para el correcto desarrollo esta modalidad de trabajo ya que cada vez está más extendido en nuestra sociedad.

Según la Encuesta sobre “Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los Hogares” para el año 2012 del Instituto Nacional de Estadística, dos de cada tres hogares disponen de conexión de banda ancha a Internet, un 8,0% más que en 2011.

En cuanto al porcentaje de usuarios de TICs por Comunidades Autónomas Extremadura se encuentra por debajo de la media española, en cuanto al uso de ordenador y utilización de internet. Sin embargo respecto al uso de teléfono móvil, los resultados muestran menor dispersión, situándose todas las comunidades muy próximas a la media nacional (94,3%) y encontrándose Extremadura en una posición destacable del ranking nacional con un 95%.

“Uno de los problemas que se presentan es la falta de formación en la utilización de las nuevas tecnologías, afectando especialmente a las mujeres que todavía no han alcanzado los porcentajes de uso de los hombres.

Es fundamental superar esta brecha, ya que la tecnología es la aliada perfecta para establecer medidas que permitan equilibrar vida y trabajo y amplía las oportunidades laborales”.

Empleo

Según datos de la EPA (Encuesta de Población Activa) para el 4º trimestre de 2012 la Comunidad Autónoma de Extremadura cuenta con una tasa de desempleo del 34,06% de su población Activa. Por lo que se considera que la implantación del trabajo a distancia como una herramienta de gran impacto podría minorar esas cifras.

Además esta disminución de desempleo vendría acompañada por una variable cualitativa en tanto que contribuye a la inserción laboral de colectivos con riesgo de exclusión social o dificultades de incorporación al mercado laboral, como es el caso de personas con discapacidades físicas, personas con hijos o dependientes a su cargo.

La tasa de ocupación (36,1%) se sitúa en penúltima posición, sólo por encima de Ceuta, a más de nueve puntos porcentuales por debajo de la media española. La población ocupada extremeña, estimada en 328,0 miles de personas, representa el 1,8% del total nacional. En varones la tasa se eleva al 43,8%, mientras que se reduce al 28,7% para las mujeres.

Por ramas de actividad, los ocupados en servicios suponen un 68,0% del total (baja 1,7 p.p. respecto al trimestre anterior), inferior al dato nacional (74,9%). El descenso del porcentaje de los ocupados en el sector construcción y sobre todo en servicios, sobre el total, se produce en favor de la industria y sobre todo de la agricultura, que sube 1,7 p.p respecto al trimestre anterior, hasta el 11,6% del total. La tasa femenina (36,9%) sigue por encima de la masculina (30,8%).



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para establecer conclusiones del análisis realizado, partimos de la situación de crisis laboral y económica en la que estamos inmersos, donde se ha considerado el teletrabajo como una gran herramienta conciliadora, de eficiencia medioambiental y económica que puede dar impulso a nuestra sociedad para alcanzar los objetivos marcados de reducción de cifras de paro, niveles de déficit, reducción de emisiones de gases tóxicos y ayudar a mejorar la calidad de vida de nuestros ciudadanos, adaptándonos a las necesidades de una sociedad en continuo cambio.

Tras la reflexión y el análisis de los textos referenciados podemos afirmar que el éxito del teletrabajo no solo radica en su correcta implantación como un conjunto de recursos telemáticos, software avanzados y todo tipo de elementos tecnológicos de última generación o el grado de desarrollo tecnológico de un país o de una estructura empresarial, sino también ha de radicar en un modelo social capaz de adaptarse a los cambios.

En este sentido, hemos observado que en España se mide el compromiso con la empresa en horas de permanencia en el puesto de trabajo. Este concepto erróneo debe reemplazarse a través de un cambio de mentalidad empresarial, consistente en controlar los resultados de trabajo, sin dar tanta importancia al cómo. Por tanto, las organizaciones y los teletrabajadores tienen que ser conscientes de este cambio y tener esa capacidad de adaptación.

Por otro lado, las expectativas de reducción de los costes de comunicación (descenso en las tarifas de los operadores) y el descenso en los precios de los equipos informáticos, impulsan el desarrollo del teletrabajo en la sociedad. Es necesario tener en cuenta que su grado de adecuación dependerá del sector, del tamaño de la empresa y del puesto de trabajo.

La Agenda Digital de Extremadura y la Estrategia de especialización inteligente contribuirán a estimular la demanda de teletrabajo

Como se ha reflejado a lo largo del estudio, sin duda el papel de la Administración pública va a ser determinante en el desarrollo del teletrabajo en el ámbito empresarial, tal y como propone el Grupo de Expertos de Alto Nivel para la Agenda Digital para España. El desarrollo de las medidas que deberá tomar la Administración se realizará considerando los principales aspectos del tejido empresarial español en relación al acceso y uso de las TIC, como son¹²⁰:

La existencia de importantes diferencias en el nivel de uso de TIC y en las barreras a su adopción, según el tamaño de la empresa, el tipo de actividad económica y su ubicación geográfica (Comunidades Autónomas y municipios).

El peso de las microempresas en el tejido empresarial español, que representan el 95% de las empresas del país (DIRCE 2011) y ocupan el 27% de los asalariados.

La existencia de barreras generalizadas en las PYMEs para uso de TIC: desconocimiento de la tecnología, falta de percepción de utilidad, percepción de complejidad de la tecnología y dificultad en la integración en los procesos productivos.

El acceso a TIC y la migración a procesos digitales y móviles implicará en el próximo período de programación de los fondos europeos 2014-2020, entre otras medidas, promover e incentivar el teletrabajo y el trabajo en movilidad, para aumentar la eficiencia y favorecer el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Por otra parte, se han mencionado posibles actuaciones a llevar a cabo desde el sector público, que sin duda constituirá un fuerte impulsor del teletrabajo. En este sentido, la Agenda Digital de Extremadura y la Estrategia de Especialización inteligente contribuirán a estimular la demanda de teletrabajo, a impulsar nuevas tecnologías al servicio de los usuarios, el Hogar digital (Ciudadanía Digital) y las TICs verdes y Innovación en la empresa y en la Administración, fundamentalmente.

¹²⁰ ["Informe de recomendaciones del Grupo de Expertos de Alto Nivel para la Agenda Digital para España"](#) junio 2012. P.28

Las intervenciones que se impulsen desde la Administración, pueden no ser extensibles a todos los trabajadores, sino que deben tenerse en cuenta las múltiples situaciones en las que puede encontrarse cada individuo.

Por ello es necesario organizar en bloques a los destinatarios de estas políticas, atendiendo a su concreta situación laboral por un lado, y a sus particulares necesidades personales y familiares por otro.

El uso de las TIC para favorecer el teletrabajo podría permitir ahorros significativos en términos económicos al tiempo que favorece las oportunidades de conciliación de la vida laboral y la personal, además de otras ventajas que se traducen en rentabilidad profesional.

Tanto las tendencias empresariales como tecnológicas están convirtiendo el teletrabajo cada vez más en una realidad solo hace falta que se eliminen aquellas barreras o inconvenientes para conseguir un éxito absoluto en la implantación del modelo.

El teletrabajo supone un grado de individualismo que es difícil de aceptar en determinadas organizaciones y culturas. Como ya hemos comentado, este nuevo esquema organizativo no sólo se enfrenta a barreras económicas sino también culturales. La mayor resistencia viene, sobre todo, de un conocimiento insuficiente del teletrabajo por parte de los directivos de las empresas. Otras resistencias están relacionadas con problemas de seguridad, creencia de que disminuye la productividad, la gestión los teletrabajadores y la resistencia del resto de la plantilla así como de los sindicatos.

Siguiendo las recomendaciones del Libro Blanco del Teletrabajo, la implantación de un proyecto de teletrabajo en las empresas deberá sistematizarse, considerar la influencia que tendrán los Estilos de Dirección en el éxito de la misma, también será importante el saber identificar los puestos de trabajo que pueden adaptarse a este modelo, los perfiles de los trabajadores con sus habilidades y competencias, el manejo de una normativa que combine adecuadamente ciertos ámbitos de libertad con la cultura interna de la empresa, la gestión de los recursos humanos y tecnológicos, así como la incorporación de bienes intangibles que proporciona el teletrabajo como fidelización y compromiso en los empleados, serán clave para el éxito de una iniciativa de teletrabajo.

Las TIC permiten alcanzar una eficiencia sostenible, un impulso para la diferenciación y la innovación y finalmente una medida de conciliación que no podemos dejar pasar y el teletrabajo como medio que emplea esta tecnología contribuye, sin duda, a que el resto de las actuaciones que se desarrollen en una sociedad tengan una mayor y mejor acogida, pues se entenderá como mejora en las relaciones entre los trabajadores y trabajadoras y la empresa.

Dentro de las modalidades de teletrabajo, hemos analizado el potencial mercado emergente de los **Workhubs** como espacios de *trabajo flexible* que ofrecen instalaciones profesionales compartidas (ocasional o frecuentemente) y servicios a microempresas modernas y trabajadores móviles, incluidos los que trabajan desde casa. Uno de los aspectos más interesantes es que proporcionan un entorno que facilita la colaboración empresarial y la creación de redes, con el intercambio de ideas y servicios entre sus miembros y así sentirse menos aislados.

Frente al “desafío de la población activa” y la problemática de retención del talento joven que, ante unas oportunidades limitadas de empleo y de formación en su localidad de origen, emigran a las grandes ciudades, hemos señalado cómo los Workhubs podrían ofrecer una solución para quedarse o volver, como resultado del sistema de apoyo y la oportunidad de colaborar que se dan en estos entornos de trabajo, lo cual supondría un trabajo económicamente gratificante e interesante para los jóvenes.

El papel del sector público en este sentido es clave para:

- a) incorporar políticas de apoyo que permitan por una parte corregir desequilibrios regionales e impulsar el desarrollo local, tanto de áreas urbanas periféricas como de áreas mediante la promoción del teletrabajo
- b) combinar el teletrabajo y el trabajo en movilidad con la puesta en marcha de workhubs
- c) incorporar medidas en el marco de las recomendaciones del nuevo período de programación 2014-2020 en orden a promover formas innovadoras de organización del trabajo (incluido el teletrabajo y el trabajo flexible), desarrollar tecnologías facilitadoras,

Green TIC y para favorecer el teletrabajo y el trabajo en movilidad y promover su adopción tanto en ámbito privado como en la Administración pública.

Finalmente, desde la perspectiva del sector privado, tal y como se ha observado a través de los distintos documentos de referencia, es cada vez más necesario que los nuevos modelos empresariales garanticen la sostenibilidad, desde el más amplio sentido del término, y en concreto sobre las tres variables que han sido tomadas en el estudio, sin olvidar que todos los esfuerzos deben estar orientados a resolver las necesidades de los ciudadanos, como agentes capaces de promover el desarrollo.

BIBLIOGRAFIA



- **Acuerdo Marco Europeo del Teletrabajo**, julio 2002
- **Boletín Económico de ICE nº2753**, (6 de enero de 2003). Ps.23-39
- **TELETRABAJO como medida de flexibilidad empresarial** Cámara Oficial de Comercio e Industria de Navarra (diciembre 2008)..
- **“Balancing Work and Family: No Matter Where You are”** Chinchilla, N. (marzo 2010): Editoras: Nuria Chinchilla, Mireia Las Heras y Aline D. Masuda
- **“Teletrabajo. Impacto de las nuevas tecnologías en la organización del trabajo”**. Teletrabajo. Cuadernos de trabajo del Gobierno Vasco, nº 22 CIDEC, (Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones Profesionales)
-) **“Nuevas tecnologías de la información y la comunicación versus creación de empleo”**(2004) Cuadernos de trabajo del Gobierno Vasco, nº 33 CIDEC, (Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones Profesionales)
- **“Spain 20.20. Tic y Sostenibilidad”** Club de Excelencia en Sostenibilidad (2012).
- **Status Report on European Telework. New Methods of Work** Comisión Europea (agosto 1999).
- **Plan Estratégico de Sistemas de Información (2011-2015)**. Consejería de Administración Pública. Dirección General de Administración Electrónica y Tecnologías de la Información. Gobierno de Extremadura (octubre 2012).
- **Coyuntura Económica de Extremadura II Trimestre de 2012 avance del III Trimestre del 2012**. Consejería de Economía y Hacienda. Gobierno de Extremadura. Dirección General de Política Económica (enero 2013).
- **Guía de recomendaciones y buenas prácticas para el impulso del teletrabajo**. Consejería de Economía, Innovación y Ciencia. Junta de Andalucía (2010)

- **Decreto 127/2012 de 6 de julio** por el que se regula la prestación del servicio en la modalidad no presencial, mediante la fórmula del teletrabajo, en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- **Libro Blanco del Teletrabajo en España** Fundación MásFamilia (julio 2012)
- **El impacto de las nuevas formas de trabajo en las estructuras familiares.** Fundación Másfamilia, Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, KPMG y Fundación Adecco, (2009).
- **I-Economía. Economía de las TIC, Innovación y Competitividad** Fundación Riojana para la Innovación (2012). García, J., Prieto, P., Priesca, P.
- **La Sociedad de la Información en España 2012** Fundación Telefónica (enero 2013),
- **GREEN TIC. La llave de la sostenibilidad** Gómez, J., Delgado Sotés, J.J. Grupo Nuevas Actividades del COIT. Proyecto Green TIC emprendimiento social y sostenibilidad (septiembre 2012).
- **Teletrabajo y discapacidad en entornos de contact center** Goytre, J.L. (marzo 2012):
- **Encuesta de Población, 2012.** Instituto Nacional de Estadística.
- **Encuesta sobre el uso de TIC y del Comercio Electrónico en las empresas, 2011-2012** Instituto Nacional de Estadísticas, nota de prensa.
- **Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, octubre 2012** Instituto Nacional de Estadísticas..
- **El teletrabajo un fenómeno económico y social** Iturbe, B. (2002) , Publicación digital Telos.
- **Libro electrónico sobre el Plan Concilia** Ministerio de Administraciones Públicas. Informe preparado por Ana Gutiérrez y M^a Ángeles Martínez (Centro de Nuevas Estrategias de Gubernanza Pública (GOBERNA) del INAP y coordinado pro Alvarina Cuesta (INAP) y Ana Pérez (MAP) (mayo 2006)..
- **La Estrategia Española de Ciencia y Tecnología y de Innovación 2013-2020** Ministerio de Economía y Competitividad (octubre 2012)
- **Informe de recomendaciones** Ministerio de Industria, Energía y Turismo (junio 2012) del Grupo de Expertos de Alto Nivel para la Agenda Digital para España
- **Agenda Digital para España** Ministerio de Industria, Energía y Turismo., (febrero 2013)

- **Aproximación al Teletrabajo. Colección Informes y Estudios. Serie Relaciones Laborales. Núm.33** Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- **La sociedad de la información en España: el teletrabajo como acción clave** Morales García, Ana María. Tesis Doctoral (julio 2002).
- **Guía práctica del Teletrabajo en las TICs** Observatorio Industrial de Electrónica, Tecnología de la Información y Telecomunicaciones (enero 2009).
- **Teletrabajo y su regulación en el sector de la TIC** Observatorio Industrial de Electrónica, Tecnología de la Información y Telecomunicaciones (febrero 2007)
- **Los nuevos profesionales de la Información y el Teletrabajo: situación actual y perspectiva de futuro** Pérez Lorenzo, B. , Morales García, A.M^a., Monje Jiménez, T., y García López, F. : Universidad Carlos III de Madrid. Departamento de Biblioteconomía y Documentación.
- **Libro Blanco del Teletrabajo en Repsol** Repsol (2012).
- **Las 10 principales tendencias del trabajador** SonicWALL (2008)
- **Informe SMART 2020** The Climate Group en nombre de la Global eSustainability Initiative (GeSI) (2009).
- **Estudio sobre consumo de transporte en Extremadura: movilidad a los centros de trabajo.** Unión Regional de CCOO de Extremadura.
- **Teletrabajo, Políticas Públicas y Modelos de Legislación** USUARIA, Comisión TIC (noviembre 2011), estudio de investigación.. El Cid Editor
- **El Teletreball a Catalunya: conceptes, tipologies, mètriques i polítiques.** Vilaseca i Requena, J. , Torrent i Sellens, J. , Lladós i Masllorens, J. , Ficapal i Cusí P. , Sabadell i Bosch, M.M. (2004). Generalitat de Catalunya, Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya.
- Worldatwork (febrero 2009) Encuesta Telework-trendlines

El trabajo realizado para la elaboración de este informe ha sido cofinanciado por el Programa Operativo de Economía basada en Conocimiento del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), a través del Centro Extremeño de Tecnologías Avanzadas (CETA-Ciemat).



"Una manera de hacer Europa"

