

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

PANORAMA DE FORMACIÓN CONTINUA EN LOS TELETRABAJADORES



INFORME DE RESULTADOS III: Análisis Formativo



INFORME DE RESULTADOS III:

ANÁLISIS FORMATIVO

EXPEDIENTE nº C 20020495

1.- INTRODUCCIÓN

En este informe se incluyen los principales resultados relacionados con la oferta formativa para teletrabajadores, derivados tanto del análisis documental realizado como de la prospección a través de visitas y entrevistas a responsables de las entidades formativas. El estudio ha incluido la revisión de iniciativas, cursos y programas desarrollados en los últimos años de forma específica en este ámbito, así como una investigación de las políticas y estrategias que, tanto en el marco estatal como a nivel de las Comunidades Autónomas, se han implementado en España.

La importancia de las Iniciativas Europeas en este ámbito se refleja también en el análisis realizado, y se recoge igualmente en las entidades formativas estudiadas¹, ya que con frecuencia tienen su origen, o cuando menos una de sus principales fuentes de desarrollo, en proyectos europeos.

Además de esta panorámica de la oferta, centrada en la formación específica para el teletrabajo, aunque con algunas referencias a otra formación -complementaria o parcial-, se presentan, a modo de síntesis, algunas conclusiones sobre las valoraciones de la formación realizadas por los diferentes participantes en el estudio.

Como apartado final se incluye un resumen de las necesidades de formación identificadas en el estudio, y una propuesta de posibles itinerarios formativos, de carácter modular, adaptados a diferentes perfiles básicos de teletrabajadores.

¹ Cuya evolución y principales características sobre la formación impartida se incluyen también en el informe.

2.- OFERTA FORMATIVA

En este apartado se analizará la oferta formativa para los teletrabajadores en España, presentándose después, en el siguiente apartado, las valoraciones que de esta oferta han realizado tanto los propios teletrabajadores, en los diferentes niveles en los que han participado en el estudio -encuesta, foro, grupos de trabajo-, como los responsables de las entidades formativas, telecentros, empresas..., en relación con ámbitos como su suficiencia, calidad, o contenidos necesarios para el desarrollo profesional de los teletrabajadores.

2.1.- ANÁLISIS DE LA OFERTA FORMATIVA PARA TELETRABAJADORES

El análisis de la oferta formativa en teletrabajo se enfrenta, en primer término, a la falta de definición del mismo y a sus diferentes modalidades y tipologías y en un segundo nivel, a la diversidad de ámbitos que abarca su falta de especificidad, por lo que la “formación para teletrabajadores” no comprende únicamente aquellos cursos identificados como “cursos para el teletrabajo”, puesto que cursos como Informática Básica, por ejemplo, pueden ser perfectamente útiles para que un teletrabajador –dependiendo de su perfil de partida-, inicie su andadura en esta modalidad de trabajo.

Evidentemente, un análisis detallado de la oferta formativa en todos aquellos posibles ámbitos de interés para el desarrollo profesional de un teletrabajador excedería con mucho los objetivos y posibilidades de este estudio, pero se ha considerado relevante presentar una panorámica general de la formación que, centrándose en aquellos cursos o ámbitos más directamente (o más globalmente) relacionados con el teletrabajo, considera también áreas formativas que favorecen el desarrollo del teletrabajo.

Para ello, el análisis se ha estructurado en tres grandes bloques:

- Formación derivada de **Iniciativas y Planes específicos** para el desarrollo de la Sociedad de la Información en general, y del Teletrabajo en particular, tanto en **España**, a nivel estatal y regional, como desarrollada a partir de **Iniciativas Europeas**.
- Formación en el marco de los sistemas de Formación Ocupacional y Continua **en España**, y ejemplos de desarrollo en algunos países **de la Unión Europea**
- **Análisis de Casos:** detalle del estudio de casos realizado entre las **entidades formativas** más directamente relacionadas con el **teletrabajo en España**

2.1.1.- Iniciativas y planes específicos – Sociedad de la Información y Teletrabajo

Se presentan en primer término las iniciativas y planes desarrollados en España², recogiendo en segundo lugar algunos de los proyectos más relevantes en este campo derivados del desarrollo de iniciativas europeas (ADAPT, Leonardo...).

2.1.1.1.- España: Políticas de Formación en NTIC como base para el fomento del teletrabajo

A la hora de plantearse el estudio y análisis de la oferta formativa ligada al Teletrabajo, hay que tener en cuenta diversos factores vinculados al fenómeno del teletrabajo y a las características y particularidades de dicha modalidad laboral. Por un lado, resulta evidente que el desarrollo del teletrabajo en España no está aún tan extendido como para poder hablar de una oferta formativa amplia y específica. A esto se suman las carencias existentes hoy en día en materia de definición consensuada del propio concepto de teletrabajo y de delimitación de competencias y habilidades que debe reunir el teletrabajador, así como la reducida incidencia del teletrabajo en nuestro país, lo que explica en buena medida el limitado volumen de oferta formativa directamente relacionada con el mismo.

Por otra parte, no se debe obviar que el teletrabajo es una modalidad laboral directamente ligada a las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTIC), cuyo desarrollo actual y futuro condiciona y condicionará en gran medida el incremento del número de empresas que introduzcan modalidades de teletrabajo en sus modelos de gestión y producción. En este sentido, la incorporación de las NTIC en España a las actividades profesionales y privadas está aún por debajo de la media europea, de ahí que los diferentes planes estratégicos e integrales de desarrollo de la Sociedad de la Información que se están comenzando a poner en práctica, de acuerdo con las directrices comunitarias existentes, impliquen un importante impulso institucional, muy necesario en este campo.

Por lo tanto, resulta conveniente analizar las políticas y actuaciones en materia de formación en nuevas tecnologías previstas en el marco de los diferentes planes desarrollados fundamentalmente desde las administraciones autonómicas españolas, ya que dicha formación en NTIC servirá de base para que los/las trabajadores/as actuales y futuros/as accedan a las

² Aunque también la alfabetización digital de la población puede incluirse como formación que favorece el desarrollo del teletrabajo, se han analizado en este informe únicamente aquellas iniciativas o ámbitos en los Planes más directamente relacionados con la formación, dado que las estrategias más generales han sido abordadas en el Informe de Resultados I: Panorama General del Teletrabajo.

herramientas de la Sociedad de la Información, abriéndoles el campo del teletrabajo como ámbito de desarrollo profesional, en función de sus necesidades o preferencias.

Se ha procurado así ofrecer una panorámica lo más clara y completa posible de las políticas formativas desarrolladas en España que tendrán influencia, directa o indirectamente, sobre el Teletrabajo.

Programa FORINTEL

El programa FORINTEL de formación en telecomunicaciones y tecnologías de la información constituye una iniciativa desarrollada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología -en 2001- como consecuencia de las directrices marcadas por el Plan INFO XXI. A través de dicho programa, se pretende fomentar la formación continua dirigida a la mejora de competencias y cualificaciones y al reciclaje profesional de los trabajadores y trabajadoras, con el fin de poder compatibilizar la mejora de la competitividad de las empresas con la formación individual del trabajador.

La articulación de este programa se realiza a través de la convocatoria periódica, a lo largo del período 2001-2006, de ayudas y subvenciones para la organización e impartición de acciones formativas presenciales, a distancia (teleformación) o mixtas sobre materias relacionadas con los servicios avanzados de telecomunicaciones y las tecnologías que les prestan soporte.

Básicamente, las acciones y proyectos susceptibles de ser subvencionados son los siguientes:

- Actividades de creación de redes de centros de formación
- Realización de acciones de formación en uso y manejo de las telecomunicaciones y las nuevas tecnologías de la información que capaciten a los trabajadores para desempeñar sus puestos de trabajo
- Acciones de sensibilización y difusión del uso de las NTIC (jornadas, seminarios, difusión de buenas prácticas, etc.)
- Actuaciones complementarias: estudios de necesidades de formación, elaboración de guías metodológicas y didácticas, diseño de programas formativos, etc.

Dichas acciones formativas están dirigidas tanto a usuarios como a profesionales de telecomunicaciones y tecnologías de la información, y la convocatoria de subvenciones para su impartición se viene realizando de forma trimestral.

Planes Estratégicos en el Ambito de las Comunidades Autónomas

Hay que tener en cuenta que las políticas de formación en Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación que se desarrollan en España son uno de los pilares principales para el fomento del Teletrabajo y que, en algunos casos, se incluyen acciones formativas específicas de teletrabajo dentro del paquete general de acciones formativas en NTIC. Por lo tanto, consideramos conveniente detenerse en un análisis de los distintos Planes Estratégicos elaborados y puestos en marcha en cada Comunidad Autónoma, prestando atención fundamentalmente a dos ámbitos básicos: la Formación en TIC dirigida a trabajadores y empresas y las Acciones específicas de fomento del Teletrabajo.

a) La Formación en TIC a trabajadores dentro de los Planes Estratégicos

Teniendo en cuenta el objeto del presente estudio, resulta de especial interés revisar las distintas actuaciones e iniciativas contempladas en los Planes Estratégicos regionales de cara a formar a los trabajadores en materia de Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación, incluyendo programas de formación dirigidos de forma integral a las empresas. En este campo se desarrollan, como veremos a continuación, diversas iniciativas relacionadas con la Formación y las Nuevas Tecnologías, enfocadas fundamentalmente hacia trabajadores y profesionales del ámbito privado aunque también se orientan de forma directa a las PYMEs y a los trabajadores de la Administración Pública.

En la totalidad de CC.AA. y en sus respectivos Planes Estratégicos (salvo en aquellas Comunidades que carecen de uno), se hace referencia a la necesidad de promover la Formación en las NTIC y el acceso a la Sociedad de la Información en el ámbito empresarial, si bien las características de las iniciativas que se contemplan varían en cada caso. También hay que señalar diferencias significativas en cuanto al grado de desarrollo y a los colectivos destinatarios de las mismas, puesto que en algunos casos se incide básicamente en la teleformación, mientras que en otros (la mayoría) se refieren a acciones formativas en las Nuevas Tecnologías, incluidas las que se realizan a distancia mediante el uso de éstas.

De entre los Planes Estratégicos analizados, existe una serie de ellos que recogen genéricamente la **promoción y desarrollo de iniciativas y programas de formación en nuevas tecnologías para profesionales de cara a su incorporación a la Sociedad de la Información**. Son los casos de Andalucía, Aragón, Baleares, Cataluña, Comunidad Valenciana, La Rioja, Madrid, Navarra, Región de Murcia y País Vasco, en algunos de los cuales se recogen medidas adicionales para la promoción de la formación en NTIC.

Generalmente, se pretende promocionar el desarrollo de cursos presenciales y/o a distancia en tecnologías de la información y la comunicación, de cara a extender y mejorar la formación en materia de NTIC de los trabajadores de los distintos sectores profesionales. La siguiente tabla ofrece una panorámica completa de las diferentes actuaciones llevadas a cabo en este sentido en las 17 CC.AA.:

ANDALUCIA	– Proyecto Red Averroes, Proyecto Prometeo, Acciones del Parque Tecnológico de Andalucía - PTA (Proyecto MAPHA, Proyecto TEN, etc.)
ARAGÓN	– Acciones formativas dentro del Proyecto Walqa
ASTURIAS	– Proyecto SI-Local para apoyar la adaptabilidad de las empresas y los trabajadores en el marco de las TIC
BALEARES	– Proyecto Xarxipelag, Iniciativa PELC
CANARIAS	– Formación a trabajadores, empresarios y profesionales en ámbito privado, y de funcionarios, policía local y personal de la Admón. Pública – Proyecto Educ Canarias de creación de entornos de información y formación en NTIC
CANTABRIA	– Acciones SORDECAN de integración de las TIC en la empresa
CASTILLA-LA MANCHA	– Formación de técnicos y especialistas en éstas áreas del conocimiento que respondan a las demandas del mercado laboral
CASTILLA Y LEÓN	– Potenciación de programas de FP y F. Continua que aseguren el conocimiento de las herramientas tecnológicas básicas por parte de los profesionales
CATALUÑA	– Plan Form@TIC, XTEC Red Telemática – Formación de los nuevos perfiles profesionales para las profesiones convencionales
COM. VALENCIANA	– Proyecto e-Formación
EXTREMADURA	– Proyecto, dentro del Programa e-Content, para fomentar el desarrollo del sector audiovisual mediante actividades formativas para empresarios y trabajadores
GALICIA	– Proyecto europeo eLearning, Nedt@ys, Proyecto Siega
LA RIOJA	– Iniciativa <i>Formación con la Red</i> , Proyecto ENTER – Proyecto <i>Formación para las PYMEs riojanas</i> para la Sociedad de la Información
MADRID	– Capacitación de Agentes de Innovación expertos en TIC – Promoción de acciones que fomenten la capacitación de personal y la especialización de la Dirección en Gestión de las TIC en la empresa
MURCIA	– Formación en TIC para profesionales (Red CNL, Aulas MENTOR)
NAVARRA	– Divulgación y apoyo de los programas de formación en NTIC en el sector privado – Elaboración de programas sectoriales de formación en NTIC – Creación de red de centros de aprendizaje en NTIC y fomento de la teleformación
PAIS VASCO	Promoción de la e-Formación, fundamentalmente a través del programa GAZTENET

Fuente: elaboración propia.

Dichos programas y proyectos tienen distintas características en lo que se refiere a la intervención de agentes sociales tanto públicos como privados. En el caso del País Vasco, por ejemplo, existe el proyecto GAZTENET, en el que intervienen principalmente agentes privados, mientras que en Comunidades como Andalucía, Cantabria, Aragón, Castilla y León, Asturias y la Comunidad Valenciana los diferentes programas se impulsan y participan desde agentes públicos, tales como fundaciones y agencias para el desarrollo.

Por otra parte, algunos de los programas e iniciativas mencionados anteriormente están **dirigidos a colectivos específicos de profesionales, a trabajadores de la función pública o a otros grupos de destinatarios del ámbito empresarial**. En este último caso, existen diversas iniciativas y proyectos enfocados hacia la integración de las TIC en el ámbito de las empresas, especialmente de las PYMEs, a través de la adquisición de competencias por parte de los trabajadores, directivos y empresarios.

Entre los proyectos más destacados dirigidos específicamente al **ámbito de la empresa** nos encontramos, por citar algunos ejemplos, el *Proyecto SI-Local* de apoyo a la *adaptabilidad de las empresas y los trabajadores en el marco de las TIC*. Algunos de los objetivos principales de este proyecto – situado en el marco de la Iniciativa Comunitaria EQUAL y financiado por la Comisión Europea y la Consejería de Trabajo y Promoción de Empleo del Gobierno del Principado de Asturias –, que se refieren al campo concreto de la formación, son el análisis del nivel de competencias y cualificaciones de los recursos humanos como usuarios de estas tecnologías, el diagnóstico de la oferta formativa existente al respecto y el desarrollo de acciones formativas por medio de la teleformación.

Otros programas de naturaleza similar a destacar son los siguientes:

- “Programas Sectoriales de Formación y documentación en TIC de empresarios y empleados de PYMEs, de emprendedores y profesionales”, en el marco del *Proyecto Canari@s Digital*.
- “Acciones SORDECAN de integración de las TIC en la empresa”, en la Comunidad de Cantabria.
- “Producción en el entorno empresarial y laboral de la formación continuada mediante las nuevas tecnologías”, en Cataluña.
- Proyecto “Formación para las PYMEs riojanas para la Sociedad de la Información”.

- Promoción de acciones que fomenten la capacitación de personal y la especialización de la *Dirección en Gestión de las TIC* en la empresa, en la Comunidad de Madrid.

En lo que se refiere a acciones formativas en NTIC cuyos **destinatarios son los trabajadores del sector público**, encontramos igualmente algunos ejemplos concretos a destacar, como es el caso del *Programa Sectorial de Formación permanente en TIC para los Recursos Humanos del Sector Público*, el cual se inserta en el Proyecto *Canari@s Digital* del gobierno autónomo canario. Esta medida está enfocada a proporcionar a los trabajadores del sector público una formación no sólo técnica o procedimental, sino también cultural, de cara a facilitar su adaptación a la modernización de la gestión administrativa mediante las TIC.

En esta misma línea, dentro de la Estrategia Regional para la Sociedad de la Información de Castilla y León 2003-2006, se pretende convertir al sector público en un ejemplo para el resto de la sociedad, para lo cual está previsto enseñar a los empleados públicos de la administración, la enseñanza y la sanidad a desenvolverse en las nuevas formas de trabajar que generan las NTIC.

b) Acciones de Teletrabajo en el marco de los Planes Estratégicos

Por último, y teniendo en cuenta que el objeto central del presente estudio lo constituye el Teletrabajo, el análisis de las acciones formativas relacionadas con esta modalidad laboral y la implantación de iniciativas que pongan en práctica el teletrabajo, resulta necesario señalar las escasas referencias encontradas en los Planes Estratégicos de las 17 Comunidades Autónomas con respecto al fomento del Teletrabajo y a intervenciones específicas con este propósito.

Como conclusión fundamental a extraer, parece evidente que las administraciones públicas autonómicas no contemplan la modalidad del teletrabajo como prioritaria de cara al impulso de las NTIC en el ámbito laboral, ya que son muy pocos los planes estratégicos que incluyen iniciativas en materia de implantación de proyectos de teletrabajo o de acciones formativas.

A pesar de todo, hay que tener en cuenta que en la mayoría de CC.AA. los Planes Estratégicos y las iniciativas en el ámbito de las NTIC son, relativamente, de reciente implementación. Por ello, cabe pensar que la progresiva implantación de estrategias e iniciativas de formación y de aprovechamiento de las potencialidades de dichas nuevas tecnologías aplicadas a la gestión empresarial y a las actividades profesionales, junto con las experiencias obtenidas en aquellas regiones en las que se vienen desarrollando planes vinculados a la Sociedad de la Información desde hace ya algunos años, propiciará que en los próximos años surjan y sean impulsadas desde las instituciones un mayor número de acciones relacionadas con el Teletrabajo.

En lo que se refiere a iniciativas recogidas actualmente por los Planes Estratégicos en vigor o que serán puestas en marcha en los próximos meses, cabe destacar fundamentalmente las llevadas a cabo en los planes de Cataluña y de la Región de Murcia.

Una de las iniciativas encuadradas en el “Plan Estratégico para la Sociedad de la Información de Cataluña” es la denominada **Soporte al Teletrabajo**, en cuyo marco están previstas diferentes acciones:

- Promoción de la aparición de centros ligados a dar soporte a los ciudadanos en el uso de las tecnologías de la Sociedad de la Información
- Creación de Centros piloto de Teletrabajo (10 cada año)
- Escuelas Taller para trabajos técnicos en Tecnologías de la Información, para la reinserción laboral y el fracaso escolar

En el plan se prevé la transformación progresiva de las Escuelas Taller en Casas de Oficios, siendo la Administración quien dará soporte y fomentará las iniciativas de ámbito laboral que acojan aspectos relativos al teletrabajo. Así mismo, se contempla a las universidades como agentes dinamizadores y de apoyo al teletrabajo, dentro de las actuaciones de creación de nuevos viveros empresariales. Otros agentes de esta iniciativa serían el Departamento de Trabajo de la Generalitat, los entes locales, emprendedores cívicos, voluntariado, asociaciones, etc.

Por otra parte, existe un proyecto de teletrabajo dentro de la “Estrategia y Plan de Acción Relativo a la Sociedad de la Información en la Región de Murcia (ESSIMUR)”. Dicho proyecto, bajo el nombre de **Telemedicina en el área de influencia de un hospital**, tiene como objetivos principales garantizar la continuidad del proceso asistencial, mejorar la accesibilidad a los servicios sanitarios, comprometer a los profesionales del sector en el uso de las TIC e introducir la telemedicina. Las acciones previstas en el marco de dicha iniciativa son las siguientes:

- Análisis previo de requerimientos (organización, usuarios, etc.), diseño e instalación del sistema y elaboración del plan de formación y evaluación
- Servicios de Telemedicina: gestión de pacientes, Teleconsulta, Telediagnóstico, Teleasistencia, sesiones clínicas y Teleeducación
- Aplicaciones: gestión de agendas, transmisión de imágenes radiológicas y ecocardiográficas, transmisión de resultados de pruebas y documentos, etc.

Finalmente, se debe hacer mención a otras acciones vinculadas al teletrabajo, llevadas a cabo en el marco de otras iniciativas orientadas al desarrollo de la Sociedad de la Información y, por tanto, al margen de los Planes Estratégicos autonómicos:

- **La Rioja:** Formación en Teletrabajo, dirigida a mujeres; iniciativa que se está llevando a cabo durante el período 2001-2003
- **Castilla y León:** Proyecto de instalación de telecentros en distintas localidades de la geografía regional

2.1.1.2.- Unión Europea: Iniciativas Comunitarias impulsoras de la Formación en Teletrabajo

Como se ha señalado ya en los diferentes ámbitos analizados, el papel de la Unión Europea en el desarrollo de iniciativas y programas relacionados con el desarrollo de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación está siendo fundamental en España.

La formación para el teletrabajo no es ajena a esta influencia europea y, de hecho, muchos de los casos analizados tienen su origen en el impulso proporcionado por una iniciativa europea, tanto en el ámbito de los Telecentros como en las Entidades que imparten formación para el teletrabajo.

Por esto, se ha considerado muy relevante analizar las iniciativas europeas desarrolladas en el ámbito formativo, muchas de ellas con un carácter pionero e innovador, que han ido avanzando aspectos que luego serán trasladados a los sistemas formativos de los diferentes países.

En el análisis realizado, se han incluido búsquedas en los fondos documentales de la UE, así como en España –además del recurso a buscadores generales, a partir de descriptores, en diferentes idiomas, relacionados con la formación, el teletrabajo y la Unión Europea-, de proyectos desarrollados desde 1995, seleccionándose aquéllos de mayor interés por la participación de España en los mismos³, o por las características específicas de los proyectos.

De forma sintética, cabe señalar que, en las iniciativas cuya fecha de inicio es anterior a 2000, destaca la promoción de metodologías formativas y la detección de necesidades en las PYMEs⁴, en **una búsqueda de desarrollo más general del teletrabajo** –incluyendo la formación de consultores en teletrabajo-.

³ Información que ha servido también de base para la búsqueda de entidades impartidoras de formación para el Teletrabajo en España.

⁴ El interés de esta modalidad de trabajo en nuestro país se refleja en la participación de España en 5 de los 16 proyectos incluidos en la “Formación de Teletrabajadores en PYME” desarrollados en Europa entre 1995 y 1999.

En los proyectos más recientes (desde 2000), se **aprecia una cierta especialización** en ámbitos como la dirección de equipos, los itinerarios formativos de ocupaciones específicas o el desarrollo de formación para determinados colectivos, como se recoge en el cuadro de la siguiente página (síntesis de proyectos).

Reseñar además, que no se mencionan en esta breve descripción aquellas iniciativas que han contado con la participación de entidades españolas, ya que dichos proyectos se describen en el correspondiente apartado de este informe.

PROYECTOS EUROPEOS DE MAYOR INTERÉS EN MATERIA DE “FORMACIÓN Y TELETRABAJO” EN EL PERIODO 1996-2001

Denominación	Participación Entidad española	Año inicio	Ámbito del Proyecto
TELMET: Métodos de Aprendizaje del Teletrabajo	UGT (promotora)	1996	Crear metodología formativa
TELEWORK: Formación para Teletrabajadores en PYMEs	C.R.E.A. (promotora)	1996	Diagnóstico necesidades formativas trabajadores PYMEs de cara al TTB; módulos y programa formativo
PROYECTO LEDA	AVAME (promotora)	1997	Nuevas competencias y adaptación de trabajadores al TTB en la empresa
Teletraining and Teleworking Guide for Trainers	Balear de Desarrollo y F. (promotora)	1997	Formación de formadores y expertos en TTB y orientar a gerentes PYMEs sobre implantación planes formativos
NEOPRAXIS: Consultores de Teletrabajo	Fundación Mujeres (socios)	1998	Formar a consultores de TTB mediante programa piloto de formación
LOCALNET II: Gestionando el Teletrabajo	Ayto. Gordexola (socios)	1999	Cualificación profesional nacional de TTB vía TIC + materiales formativos
AGORA 2000: e-comercio, teletrabajo y telecontrol	NO - Italia	2000	Detección necesidades formativas en TIC y desarrollo itinerarios formativos en e-comercio, TTB, telecontrol
New Training in business teleworking – teleservices and telesales	Grupo Intermark, COTEL y Fondo de Promoción de Empleo (socios)	2000	Elaborar “estatuto de empleos” y análisis de teleservicios y televentas + formación de formadores
VIRTUAL WORK	ITURBROK (promotora)	2000	Aportar cualificaciones básicas en e-dirección y e-organización para responsables de equipos de e-trabajo
TES: Telework Education System	IES Porta Auga – Ribadeo (socios)	2001	Sistema de formación a distancia en materia de TTB + cursos
Am Disabled-Have Experience	NO - Polonia	2001	Software multilingüe innovador para discapacitados: simuladores de e-work y herramientas formativas

• **TELMET - Teleworking Learning Methods (1996)**

El objetivo principal de este proyecto piloto es crear una metodología formativa flexible y abierta en el campo del trabajo, **que responda a las necesidades de las personas interesadas en reciclarse para trabajar en esta nueva modalidad**. Los socios del proyecto aspiran también a reforzar la dimensión Europea del teletrabajo, promover la afiliación sindical dentro del sector, mejorar las condiciones laborales y promover el teletrabajo en la cultura corporativa como medio de engarzar con el proceso de cambio tecnológico e industrial.

Para lograr estos propósitos, se llevan a cabo las siguientes actividades: **identificación de modelos de perfiles de teletrabajador** comunes a todos los países participantes en el estudio; **análisis y definición de las competencias transversales clave**, tanto comunes como específicas para cada perfil de teletrabajador; identificación de las **competencias transversales clave** y específicas que precisan ser mejoradas para cada perfil; **diseño de la metodología formativa/de aprendizaje necesaria para cada perfil de teletrabajador**; chequeo de la metodología, tanto a **través de la formación a distancia mediante el uso de medios telemáticos como a través de una herramienta de simulación por ordenador**; validación de la metodología por un seminario de expertos; producción de una guía para formadores, con información sobre las competencias clave transversales y específicas a desarrollar para cada perfil de teletrabajador, y también sobre cómo acercar la formación a cada grupo destinatario.

• **TELEWORK: Training of Teleworkers in SMEs (1996)**

El objetivo de este proyecto es **facilitar la introducción del teletrabajo en las PYMEs de cara a mejorar su competitividad**. Esto requiere un nuevo estilo de gestión empresarial y la formación apropiada para trabajadores y managers. Los socios del proyecto proponen las siguientes actuaciones:

- diagnóstico del cambio organizativo requerido por las PYMEs para facilitar la introducción del teletrabajo;
- diagnóstico de las necesidades formativas del personal de las PYMEs con el fin de prepararles para la llegada del teletrabajo;
- creación de módulos formativos y de un programa de formación para futuros teletrabajadores de PYMEs, sobre la base de análisis previos de necesidades.

Análisis Formativo

- **Proyecto LEDA (1997)**

Pretende responder a las necesidades de formación de los/as teletrabajadores con objeto de facilitar la adquisición de competencias de carácter no técnico, necesarias para el desarrollo del teletrabajo. El objetivo principal es facilitar asesoramiento y formación a teletrabajadores, con especial énfasis en el ámbito de las microempresas. El presente proyecto corresponde con la prioridad "Adquisición de nuevas competencias", y se estructura en diversos objetivos, entre los que destacan:

- Sensibilizar y difundir entre los colectivos y entidades, publicas o privadas -relacionadas con el teletrabajo-, la situación actual, también formativa, del teletrabajador
- Definir la acción formativa mediante la **elaboración de materiales de formación** dirigidos a teletrabajadores.
- Definir **un sistema de asesoramiento** mediante la elaboración de materiales y herramientas de apoyo
- Desarrollar una **experiencia piloto -práctica- de formación y asesoramiento**

- **Teletraining and Teleworking Guide for Trainers (1997)**

El propósito de este proyecto es **preparar a futuros formadores y expertos en teletrabajo y orientar a gerentes de PYMEs sobre cómo poner en marcha planes de teleformación**. Los productos finales a generar por el proyecto son un entorno de teleformación a través de Internet y una world-wide web, junto con dos módulos multimedia y de hipertexto para formadores. El primero, denominado "Teletraining" (Teleformación), cubrirá formación a distancia, nuevas tecnologías, teleformación, aspectos pedagógicos, control, seguimiento y evaluación de la teleformación, etc. El segundo, llamado "Teleworking" (Teletrabajo), cubre la sociedad de la información, tipos y perfiles de teletrabajo, organización del trabajo, telecentros, teleservicios, etc.

- **NEOPRAXIS – Telework advisor (Consultores de Teletrabajo), 1998.**

El proyecto NEOPRAXIS se propone como objetivo **formar consultores de teletrabajo con la finalidad de ayudar a las empresas a identificar las posibilidades que ofrece el trabajo a distancia**. Los socios del proyecto crean un programa piloto de formación por módulos, probado en cada país participante, que incluye la realización de prácticas con personas seleccionadas del mundo empresarial y asociaciones sociales.

Análisis Formativo

La formación estará disponible en la página web del proyecto en cinco formatos (guía formativa, guía de empleo, video, CD-ROM y folleto informativo). En España el proyecto cuenta con la participación de la Fundación Mujeres.

- **AGORA' 2000- Comercio electrónico – teletrabajo- telecontrol (2000)**

El proyecto piloto AGORA' 2000 **busca la identificación de las necesidades de formación de PYMEs, instituciones públicas y entidades de formación del sector multimedia y telemático en relación con las TIC.** El proyecto pretende desarrollar itinerarios formativos para las nuevas necesidades que surgen a los profesionales del diseño de páginas web, comercio electrónico, teletrabajo,..., para los cuales no existe aún formación institucional. Se lleva a cabo mediante la combinación de productos de software para ayudar a incrementar el potencial y la extensión de las TIC en el mercado de ventas de bienes manufacturados y servicios a través de Internet. El proyecto está **dirigido principalmente a jóvenes graduados y jóvenes en formación profesional inicial, trabajadores en formación profesional continua y formadores de entidades, universidades y PYMEs especializadas en dichas áreas.**

- **New training in business teleworking – teleservices and telesales (2000)**

Este proyecto se basa en un análisis del rápido crecimiento de las actividades en el sector de los teleservicios y las televentas. Mientras los centros de servicios a los clientes se multiplican, la estructura del sector es débil, particularmente en el Sur de Europa, y las cualificaciones del personal no están suficientemente definidas. El **proyecto pretende elaborar un “estatuto de empleos” teniendo en cuenta las diferentes iniciativas comunitarias existentes en este campo.** El proyecto producirá:

- documentos de referencia sobre empleo en televentas y teleservicios
- documentos de referencia sobre curriculums formativos, programas y contenidos de los módulos
- un CD ROM que forme acerca de las técnicas básicas de los diferentes empleos
- un sistema de autoaprendizaje a distancia basado en Internet

- **Telework Education System (2001-2004)**

El objetivo principal del proyecto es **la creación y desarrollo de un sistema de formación a distancia en materia de Teletrabajo.** Para conseguir su cumplimiento se diseñan **19 módulos formativos diferentes, intercambiables y asignables a los siete cursos planificados.**

Análisis Formativo

En el momento actual ha sido elaborado el primero de los cursos (Introducción al Teletrabajo, en inglés e italiano y con traducción al castellano en curso). Los seis restantes, pendientes de creación y desarrollo, son los que se recogen a continuación:

- Curso para la presentación del Teletrabajo en la empresa, dirigido a empresarios
- Curso para la presentación del Teletrabajo en la empresa, dirigido a mandos intermedios y responsables de gestión
- Curso para la presentación del Teletrabajo en la empresa, dirigido a potenciales teletrabajadores
- Curso para la formación de formadores en materia de Teletrabajo
- Curso sobre las herramientas que se manejan en el Teletrabajo

Am Disabled-Have Experience (2001)

Enfocado a la necesidad que tienen las personas discapacitadas de acumular experiencia profesional y laboral. El proyecto desarrolla y evalúa software multilingüe innovador para usuarios discapacitados, proporcionando un entorno simulado para el sector de la Gestión de la Atención al Cliente, contribuyendo así a la generación de experiencia individual en un entorno laboral genuino. Se lleva a cabo un análisis inicial a través de una serie de PYMEs, y una búsqueda de agencias consultoras y agentes profesionales de cara a clarificar tanto los tipos de trabajo (por ejemplo, personal dentro de centros de información on-line, *call centres* de agencias de viajes, departamentos de reservas de hotel, etc.) como la disponibilidad habitual existente en el sector. El trabajo de desarrollo servirá posteriormente para diseñar e introducir Simuladores de Trabajo Electrónico (EWS) para los tipos de trabajo más frecuentes (según lo determinado por los resultados del análisis previo).

2.1.2.- Sistemas de Formación Ocupacional y Continua: Formación para el Teletrabajo

La formación en Teletrabajo en España se ha desarrollado fundamentalmente como respuesta a un problema de desempleo, especialmente dirigida a colectivos específicos –mujeres con cargas familiares, personas con discapacidad...-. Es decir, básicamente se ha centrado en el subsistema de **Formación Ocupacional** y ha tenido un cierto carácter experimental. En el análisis de casos posterior se incluyen los contenidos y algunas de las entidades que han impartido estos cursos, de cierta duración –entre las 100 y las 600 horas-, que generalmente han abarcado diversos ámbitos relacionados con el teletrabajo, incluyendo qué es y qué inconvenientes y ventajas presenta.

Estos cursos han pasado por una época que se puede calificar de proliferación, en la que el teletrabajo llega a considerarse un remedio contra el desempleo, y se han impartido a lo largo de toda la geografía española, generando en muchos casos una cierta frustración, debida tanto a la falta de aceptación del teletrabajo entre las empresas como forma de trabajo habitual como a otros factores: necesidad de que el teletrabajador tenga una capacitación profesional en una ocupación, antes de que pueda teletrabajar, dificultad de comercialización de los teleservicios, retraso en el desarrollo de las infraestructuras que ha hecho que hasta fechas muy recientes la rapidez de la transmisión de los datos fuera un problema relevante, dificultades de seguridad, etc.

Al margen de estos cursos específicos, es claro que la formación en algunos ámbitos como la Informática o las TIC, desarrollados en la Formación Ocupacional, pueden entenderse como formación para teletrabajar aunque no se dirijan de forma específica a este colectivo. Dada la clasificación de la oferta formativa en Familias Profesionales, resulta sin embargo difícil obtener cifras concretas que sitúen la importancia de esta formación⁵. Sí se ha observado, sin embargo, tras la realización de una prospección (telefónica) a diferentes Escuelas Taller y Casas de Oficios⁶, un cierto cambio en los contenidos de la formación impartida desde estos centros, habiéndose identificado 44 Centros –mayoritariamente Talleres de Empleo- que imparten formación en Nuevas Tecnologías en el momento de realización del estudio.

⁵ A modo de ejemplo, y teniendo en cuenta la disponibilidad de la información, se ha realizado una prospección en una Comunidad Autónoma (Andalucía), analizando todos los cursos ofertados en el primer semestre del año 2003. Los resultados muestran que aproximadamente el 12% de los cursos impartidos tienen como ámbito de desarrollo algún área relacionada con el teletrabajo (Informática, Internet...)

⁶ Las principales áreas formativas de este tipo de formación ocupacional se encuentran relacionadas con la Construcción, el Medio Ambiente, la Sanidad... ,áreas a las que se incorporan actualmente las Nuevas Tecnologías

En cuanto a la **Formación Continua**, las dificultades para analizar la incidencia del teletrabajo en el diseño de las Acciones Formativas son similares, al no recogerse información específica sobre los contenidos. Un somero análisis de las Denominaciones Técnicas de las Acciones, tal y como vienen recogidas en los Informes presentados por la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (FORCEM), apuntan la relevancia de ámbitos cercanos al Teletrabajo, pero no proporcionan pistas sobre su significación real en esta forma de trabajo.

Denominación Técnica	AA.FF Certificadas	Horas Certificadas	Participantes Certificados	% AA.FF. s/Total
Informática de Usuario	5.394	9.988.110	272.384	16,63
Habilidades Personales/Interpersonales	682	610.988	22.726	2,10
Comunicaciones Informáticas	473	345.727	9.434	1,46
Seguridad e Higiene	1.562	3.228.968	86.281	4,82
TOTAL	8.111	14.173.793	390.825	25,01

Fuente: FORCEM – Memoria de Actividades 2000.

Tampoco la información de los Agentes Sociales en España (a través de su participación en el Delphi) aporta mucha luz sobre el volumen de formación relacionada con el teletrabajo impartida en este subsistema. La única referencia a este respecto es la formación relacionada con las TIC, aunque el **limitado número de empresas en las que se han establecido dispositivos de teletrabajo** –en torno al 20% del total /EcaTT 2000-, así como otros indicadores, como **la inclusión de alguna referencia al teletrabajo únicamente en el 3% de los Convenios de Empresa⁷ firmados en España en el año 2001** llevan a pensar que la formación en este subsistema puede estar actualmente sentando las bases para un futuro desarrollo del teletrabajo, pero en ningún caso proporcionar a empresas y trabajadores una formación relevante, desde el punto de vista cuantitativo, para el desarrollo de fórmulas de teletrabajo.

⁷ Entre los convenios de sector estas referencias son prácticamente inexistentes.

Análisis Formativo

Otro aspecto significativo es el de **la homologación de los contenidos de la formación relacionada con el Teletrabajo**. En España, y salvo algunas excepciones que se recogen en el análisis de casos (Acuerdos con entidades europeas que han establecido Certificados reconocidos), no se ha abordado de forma general la homologación y certificación de la formación en teletrabajo. Dado que ambos subsistemas -Ocupacional y Continua- se encuentran en una fase de acercamiento y definición de itinerarios y certificaciones para toda la formación, no es extraño que no se hayan desarrollado estos aspectos en un ámbito tan reciente como el teletrabajo, por lo que se presentan a continuación, con carácter ilustrativo, **algunos avances realizados por países europeos en este ámbito**.

- **Francia: el teletrabajo como sector de ocupaciones emergentes**

La ANPE -Agence National pour l'Emploi- identifica entre los sectores con ocupaciones emergentes el del Teletrabajo, como cruce entre el fuerte desarrollo de las TIC y la aparición de una nueva generación de empresas o negocios, concebidas al margen de la localización espacial de trabajadores y mercados. El desarrollo alcanzado por el Teletrabajo en Francia lleva probablemente a la Agencia Nacional de Empleo a considerar a los teletrabajadores como los trabajadores del futuro.

Las cuatro ocupaciones que por el momento se considera han alcanzado la categoría de "teleocupaciones" son las siguientes:

- Telemaquetista
- Televendedor
- Teletraductor
- Telefinanciero

Así por ejemplo, señala que los televendedores constituyen actualmente el 10% de la fuerza comercial de las empresas, y que se espera que su número se triplique en tres años en Europa.

• **Reino Unido: la competencia en utilización y gestión de entornos de teletrabajo**

El sistema de Cualificaciones Profesionales del Reino Unido tiene un amplio desarrollo en cuanto a la certificación de competencias en cualificaciones que pueden, de forma aproximada, equipararse a ocupaciones, aunque en ocasiones corresponden más bien a lo que podría considerarse un área de competencia específica (por ejemplo, competencias lecto-numéricas entre las competencias transversales).

Actualmente, se encuentran aprobadas dos cualificaciones relacionadas de forma específica con el teletrabajo:

- Utilización de la Informática para el Teletrabajo (nivel 2, en un sistema de 5 niveles)
- Gestión de la Información para el Teletrabajo (nivel 3)

La gestión de organizaciones en las que se desarrolla el teletrabajo (Telecentros, empresas...) es uno de los ámbitos en los que se han registrado mayores avances⁸, y también en Irlanda (Irish National Council for Vocational Awards) se ha desarrollado un Certificado para operaciones en Call Centers.

Por su interés para el objeto del estudio, se incluyen a continuación las Unidades de Competencia que conforman la cualificación en “Utilización de la Informática para el Teletrabajo”, nivel II, así como un ejemplo de desarrollo modular de la formación diseñada para cubrir este certificado propuesto por una de las entidades formativas homologadas para su certificación.

⁸ Debe tenerse en cuenta que, dada la formulación de las competencias en el Reino Unido, puede considerarse que la mayoría de las Cualificaciones incluyen aspectos que son abordados en la formación para el teletrabajo, como son el auto-desarrollo, las relaciones con los clientes/compañeros y superiores, la propia organización del trabajo, etc. Además, las competencias “clave” fijadas para todos los trabajadores incluyen la Informática en sus diferentes niveles.

UTILIZACIÓN DE LA INFORMÁTICA PARA EL TELETRABAJO

Unidades de competencia **obligatorias** (para obtener la certificación se debe demostrar competencia en todas ellas):

- Garantizar que las propias acciones reducen los Riesgos Laborales
- Facilitar la utilización de la Informática para el Teletrabajo
- Mantener un entorno de teletrabajo efectivo (referido a la Informática)
- Comunicar información por vía electrónica en un entorno de Teletrabajo
- Mejorar la propia efectividad en un entorno de Teletrabajo
- Producir documentos en un entorno de Teletrabajo

Unidades de competencia **opcionales** (sólo es necesario demostrar la competencia en dos de las Unidades)

- Procesar documentos relacionados con bienes y servicios
- Resolver los problemas de los clientes
- Operar sistemas de entrega de servicios a los clientes
- Desarrollar y mantener relaciones de trabajo positivas con los clientes
- Producir documentos en hoja de cálculo
- Producir documentos utilizando imágenes gráficas
- Mantener y utilizar bases de datos

Análisis Formativo

Los módulos formativos⁹ diseñados para facilitar la adquisición y posterior certificación de estas competencias han sido:

- Prevención de Riesgos Laborales
- Puesta en marcha de un PC
- Seguridad en Informática
- Fallos
- Mantenimiento
- Gestión de Archivos
- Comunicación Electrónica
- Auto-desarrollo
- Gestión de proyecto
- Hojas de cálculo
- Procesador de textos
- Bases de datos

⁹ Cada entidad formativa diseñará los itinerarios que le parezcan más apropiados para cubrir las competencias fijadas, por lo que esta presentación tiene únicamente un carácter ilustrativo. Se dirige a cubrir sólo algunas de las unidades establecidas.

2.1.3.- Análisis de Casos: Las Entidades de Formación para el Teletrabajo en España

En el análisis de la oferta formativa, una vertiente básica de la investigación viene conformada por la prospección realizada –mediante visita y entrevista- a los Centros Formativos más relevantes en el ámbito de la formación para el teletrabajo en España.

Como se señala en el informe relativo a los telecentros y su papel en el impulso del teletrabajo en España, la mayoría de estas entidades imparte formación para el teletrabajo –al margen de la alfabetización digital de la población en general-, e incluso ha ido evolucionando hacia unos servicios de orientación y asesoramiento sobre iniciativas empresariales relacionadas con el teletrabajo.

La prospección realizada sobre la formación para el teletrabajo en España muestra, por un lado, la estrecha relación de algunas de las principales entidades formativas con los Telecentros, así como una progresiva especialización, o un cambio de tendencia en cuanto a la oferta formativa: **si en años anteriores han predominado los “cursos para el teletrabajo”**, en la vertiente de formación ocupacional, y dirigidos fundamentalmente a una población desocupada con dificultades específicas (mujeres con cargas familiares, personas con discapacidad...), en algunos casos con una cierta confusión sobre lo que realmente es el teletrabajo -que ha llegado a presentarse como una oportunidad de trabajar y no como una forma de desarrollar un trabajo-, **actualmente se tiende a una cierta especialización**, a centrar los esfuerzos en aspectos específicos, como el trabajo en equipo o en red -entre otros- respondiendo al nivel de aceptación en el tejido empresarial actual de esta modalidad de trabajo.

En este sentido, el estudio de las diferentes iniciativas desarrolladas en años anteriores ha permitido comprobar que **buena parte de los proyectos relacionados con el teletrabajo**, con un componente de formación (investigación, diseño o impartición), **no ha tenido un desarrollo posterior**, sirviendo como experiencias piloto –algunas de ellas de interés pero con escasa repercusión real en la implementación del teletrabajo-.

Análisis Formativo

Las **entidades analizadas presentan una trayectoria consolidada en el ámbito del teletrabajo** y abarcan diferentes modalidades y perspectivas de la formación –específica y general, modular, de diferente duración, a distancia y presencial, con diferentes metodologías pedagógicas, dirigida a diferentes colectivos...- por lo que la panorámica presentada, sin resultar exhaustiva¹⁰, ofrece una visión bastante completa de la formación para el Teletrabajo en España en el momento actual.

El cuadro de la página siguiente presenta de forma general estas entidades, destacando sus principales características.

¹⁰ Se han identificado también otras entidades de interés en este ámbito, no habiendo sido posible conseguir su participación en el estudio. En algún caso, se han realizado contactos con entidades que actualmente desarrollan iniciativas europeas, aunque se encuentran todavía en fase preliminar, por lo que no ha sido posible incluir información sobre las mismas.

CUADRO RESUMEN ANÁLISIS DE CASOS - ENTIDADES DE FORMACIÓN

Entidad de Formación	Año inicio formación	Inicio form. teletrabajo.	Especialidades	Tipo de Formación	Contenidos básicos curso teletrabajo
Aula Mentor	1993	2001	Diversas	Formación Continua Formación Ocupacional	Teletrabajo. Proyectos Instrumentos. Aspectos técnicos Aspectos legales. Formación y orientación sociolaboral sobre teletrabajo y comercio electrónico Comercio electrónico Telemarketing
ETCF- Fortel	1991	1991	Teletrabajo para diversos colectivos Comercio Electrónico	Formación Continua Formación Ocupacional	Introducción y marco de referencia del teletrabajo Impacto socio-económico del teletrabajo Redes IP, Internet Aspectos prácticos: organización, comunicación, aspectos psicológicos, formación y adaptación Aspectos legales y sociolaborales del Teletrabajo Seguridad Comercio electrónico Cómo montar un negocio electrónico en Internet Futuro
Iturbrok	1992	1996	- e-trabajo y nuevas profesiones (e-dirección e-organización)	Formación Continua Formación Ocupacional	Reciclaje en NTIC Herramientas de trabajo y comunicación colaborativas Resolución de conflictos en la distancia Autodisciplina, organización y planificación (gestión del estrés, economía de empresa) Mantenimiento y reparación de ordenadores y sistemas PRL y ergonomía
Laboradomo	2000	2000	Teletrabajo TICs	Formación Ocupacional Formación Continua	Introducción al Teletrabajo Mantenimiento de las TICs Comunicación Electrónica Entorno Windows Word, Excel, Access, Power Point Imágen Gráfica Páginas web Multimedia Prevención de Riesgos Laborales (módulo transversal, semipresencial) Orientación Laboral Sensibilización Medioambiental Simulación de Teletrabajo
Pauta Formación	1996	1999	- Diseño y estampación textil - Nuevas Tecnologías	Formación Continua Formación Ocupacional Programa Garantía Social Seminarios y Jornadas	Gestión y creación de empresas Psicología, control del estrés, automotivación Márketing y formación comercial Herramientas básicas de ofimática y diseño

2.1.3.1.- Aula Mentor

Caracterización

Aula Mentor¹¹ es un sistema de formación abierta, libre y a distancia a través de Internet, promovido por el Programa de Nuevas Tecnologías, actual Centro Nacional de Información y Comunicación Educativa del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, en colaboración con un amplio número de instituciones¹².

Se trata de un sistema telemático de formación avanzada desarrollado en el CNICE -unidad dedicada al fomento de las tecnologías en el sector educativo-, que incorpora los últimos desarrollos de Internet y ofrece una amplia gama de cursos en línea, en continua actualización. Actualmente se permite la realización, por parte del alumno, de más de 70 cursos¹³, con independencia del lugar en que se encuentre, del horario disponible e incluso permitiendo flexibilidad en el ritmo de estudio en función de las características individuales de cada persona.

La iniciativa tiene una fase previa a su puesta en funcionamiento a través de un estudio de viabilidad, diseño y formación (1991-1992). Es en 1993 cuando, con el objetivo de explorar las posibilidades de la comunicación entre ordenadores para aumentar la oferta educativa (no existe entonces Internet en su configuración actual), se pone en marcha una fase experimental (evaluada entre 1995 y 1996) que hasta la fecha posibilita la formación de más de 55.000 personas con un alto nivel de aprovechamiento. Desde su inicio, la finalidad del modelo, el aprendizaje, ha llevado a experimentar diferentes sistemas, contenidos y estrategias¹⁴.

El objetivo principal es el acceso a la formación para cualquier ciudadano, con total independencia del lugar en que se encuentre, nivel económico o incluso, conocimientos de informática. Para salvar estos impedimentos se crea, paulatinamente, la red de aulas de acceso público a Internet (200 actualmente) y se pone a disposición del alumno un administrador, facilitador del aprendizaje.

¹¹ www.mentor.mecd.es

¹² Las aulas que actualmente están en funcionamiento (260) dependen de las siguientes instituciones:

- 11 Gobiernos Autonómicos
- 4 Ministerios de Educación Centroamericanos en colaboración con la Agencia Española de Cooperación Internacional
- Ayuntamientos
- ONGs
- Dirección General de Instituciones Penitenciarias

¹³ A partir de septiembre de este año se ofertarán 15 cursos más

¹⁴ Tecnologías aplicadas: Plataformas de Comunicación Ibertex, RTC (Red Telefónica Conmutada), Internet e Intranet; Sistemas de evaluación automatizada; Videoconferencia por RDSI y satélite; Transferencia de datos por RTC, RDSI y satélite; Ejecución compartida de programas a distancia; Sistemas de control desarrollados a medida; Tablones y Teledebates

Análisis Formativo

Este sistema de formación se basa en dos infraestructuras básicas:

- Aula Mentor, con equipamiento informático para el seguimiento del curso
- Entorno virtual de trabajo en Internet, donde están disponibles los materiales de formación del curso y se producen las interacciones entre el alumnado.

Los principales rasgos diferenciales de este modelo de formación son:

- x **Flexibilidad** en el aprendizaje.- Los cursos pueden comenzar cualquier día del año (excepto en el mes de agosto). Cada alumno lleva su propio ritmo de aprendizaje e incluso puede detener su actividad por circunstancias personales.
- x Cuidado **diseño** de todos los **procesos de trabajo**.
- x **Atención centrada** fundamentalmente **en el aprendizaje** y secundariamente en la tecnología. De esta manera, si una herramienta no facilita el aprendizaje deja de ser utilizada aunque tenga otras características que la hagan atractiva; el diseño está al servicio de la educación.
- x **Seguimiento intensivo del alumno** para verificar que las estrategias empleadas son las adecuadas.
- x **Flujo de información asegurado** entre todos los implicados
- x **Decisiones descentralizadas y unión de esfuerzos**. Fomento de la cooperación entre Instituciones
- x **Sistema abierto**: es accesible a cualquier alumno puesto que no se precisa ningún requisito para la matriculación excepto ser mayor de 16 años
- x **Tutoría telemática**: El alumno plantea sus dudas a un tutor, a través de un sistema de interacción electrónico y siendo contestado en un plazo no superior a 24 horas
- x **No existe limitación de matrícula**, ya que el CNICE garantiza que haya siempre un tutor formado para atender al alumno que solicita el curso
- x **Certificación final del MECD** a través de un único examen presencial que garantiza el nivel de conocimientos adquiridos

Para la realización de los cursos, el alumnado dispone de una serie de recursos puestos a su disposición entre los que se encuentran el acceso a Internet y cuenta de correo electrónico, herramientas de comunicación y aprendizaje, y un sistema de evaluación en línea.

Análisis Formativo

La interacción entre alumnos y profesores y entre alumnos entre sí genera una de las mayores dificultades detectadas en la **gestión** del sistema, si bien se plantea como la mejor opción educativa, aunque genera la obligación de adaptarse a tiempos, horarios y ritmos de los estudiantes.

Una dificultad añadida es el **diseño de los procesos de trabajo**, con objeto de que más de quinientos formadores y administradores de aula trabajen en conjunto a pesar de hacerlo de manera individual y aislada.

El diseño de la oferta se realiza teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- Iniciación a la tecnología informática
- Últimos desarrollos informáticos
- Búsqueda de empleo y actualización profesional
- Temas de interés social, tales como salud, ecología, etc.
- Desarrollo cultural.

Las áreas en las que se imparte formación son las que se exponen a continuación (para conocer los cursos y sus contenidos basta con acceder a la web de la entidad¹⁵):

- **Iniciación a la Informática.** Cursos: Introducción a la Informática; Iniciación al Procesador de Textos; Iniciación a la Hoja de Cálculo; Iniciación a la Base de Datos
- **Educación para la Salud.** Cursos: Nutrición; Sexualidad; Drogodependencias
- **Gestión de la PYME:** Creación y Gestión de PYME
- **Ofimática:** Windows Millennium; Iniciación a Office2000; Iniciación a Office XP; Word 2002; Excel 2002; Access 2002; Powerpoint 2002; Word 2000; Excel 2000; Access 2000; Powerpoint 2000; Word 97; Excel 97; Access 97; Powerpoint 97 ; Windows 98; Windows 95; Open Office
- **Programación:** Iniciación a la Programación; Delphi; Iniciación a Java; Profundización en Java; Sql; Php; Diseño de Bases de Datos; Programación en Access; Iniciación a Javascript y DHTML
- **Redes y Equipos:** Mantenimiento de Ordenadores en Red de Área Local; Mantenimiento de Equipos Informáticos
- **Diseño y Autoedición:** Autocad 2002; Autocad 2000; Autocad 14; Autoedición; Composición; Maquetación; Corel Draw 10; Diseño Gráfico con Corel 10; Corel Draw 9; Diseño Gráfico con Corel 9; Corel Draw 8
- **Internet: Iniciación a Internet;** Teletrabajo y Comercio Electrónico; Internet Avanzado

- **Diseño Web:** Dreamweaver MX Iniciación; Dreamweaver MX Avanzado; Dreamweaver 4 Iniciación; Dreamweaver 4 Avanzado; Flash; Html
- **Medio Ambiente:** Agricultura Ecológica; Energías Renovables
- **Medios Audiovisuales:** Televisión; Fotografía; Imagen en Movimiento
- **Educación:** Educación Infantil; Escuela de Padres y Madres; Prevención de Drogodependencias desde el Entorno Familiar
- **Otros:** Las Culturas Españolas a través de la Arqueología; Turismo Rural; Electrónica Digital; Tributación; Comercio exterior; Marketing para Pymes I

La **oferta formativa de 2002** se presenta en torno a cuatro grandes bloques temáticos:

- **Iniciación a la informática**, que agrupa a 6.472 alumnos
Cursos básicos adaptables para iniciarse o perfeccionar destrezas básicas en el ordenador (Cursos de Iniciación a la Informática, ABC del procesador de textos,...)
- **Ofimática**, con 1.888 alumnos matriculados
(Base de datos, hoja de cálculo, Windows 98,...)
- **Informática avanzada**, con 2.654
Cursos para profesionales o usuarios que deseen reciclarse (Ofimática, Java, HTML, SQL, Diseño y programación de base de datos,...)
- **Actualización profesional**, con 2.446
Procuran la preparación o actualización profesional del usuario (Turismo rural, Contabilidad, Autocad, proyecto y gestión empresarial, **Teletrabajo**,...)

Entre las personas que acceden a la formación en las Aulas Mentor, los datos manifiestan el **predominio de la población activa** con miras a su promoción laboral o a la actualización de su propia empresa. Actualmente el 39% del alumnado se encuentra en paro frente al 61% en activo.

Formación para el Teletrabajo

Las acciones formativas impartidas no se centran, como se constata, en el teletrabajo. De hecho, hay un solo curso de **Teletrabajo y Comercio Electrónico** entre más de setenta cursos ofertados. A pesar de ello, casi todos los contenidos de estos cursos pueden ser trasladados de manera directa o indirecta a esta modalidad de trabajo (diseño, programación, redes y equipos,...).

¹⁵ www.mentor.mecd.es/cursos/cursos.htm

Además los cursos de Aula Mentor permiten a los teletrabajadores conformar su propio itinerario formativo, de acuerdo con sus necesidades reales.

El curso Teletrabajo y Comercio Electrónico se ofrece por primer año en 2001, con un total de 12 alumnos matriculados y la edición de 2002 registra actualmente 85 alumnos matriculados. Predominan entre estos las mujeres, de entre 25 y 45 años, con estudios universitarios.

Los contenidos generales de este curso son los que se presentan a continuación

CONTENIDOS DEL CURSO DE TELETRABAJO

1.- Teletrabajo. Proyectos

- Qué se entiende por teletrabajo
- Ventajas e inconvenientes
- Modalidades y nuevas profesiones
- Perfil del trabajador

2.- Instrumentos. Aspectos técnicos

- Hardware y Software
- Algunos servicios en Internet
- Cómo usar la red para anunciarse como teletrabajador
- Páginas personales o de empresa
- Dominio propio en Internet

3.- Aspectos legales. Formación y orientación sociolaboral sobre teletrabajo y comercio electrónico

- Formación, orientación, autoconocimiento
- Trabajador por cuenta ajena
- Trabajador por cuenta propia. Autoempleo. Creación de empresas

4.- Comercio electrónico (Qué es, modelos,...)

5.- Telemarketing (Plan de marketing, Técnicas de Marketing en Internet)

El Proyecto Mentor vive una etapa de expansión. Nuevas instituciones, otras comunidades y países de Latinoamérica colaboran en el programa mientras se introducen nuevas plataformas de formación con Internet y nuevos cursos para adaptarse a las necesidades de la sociedad.

Respecto de la idoneidad de la **certificación** de la formación en teletrabajo, se entiende que la calidad de la formación depende de la entidad que la ofrece y de sus estrategias de control. En concreto, **los cursos de Aula Mentor exigen la celebración de un examen final presencial para que el MECED certifique el aprendizaje obtenido.**

Se entiende que las administraciones deben reforzar tanto la exigencia de mecanismos de control sobre los aprendizajes adquiridos como sobre la cualificación de la formación.

Evolución y perspectivas del Teletrabajo

Las áreas de actividad hacia las que se encamina la formación en teletrabajo son de lo más variadas, pero lo prioritario es desarrollar acciones para que los empresarios confíen en la actividad de los teletrabajadores puesto que la falta de cualificación empresarial y de modelos de procesos de trabajo y telegestión son los principales obstáculos del desarrollo del teletrabajo. Es precisa formación para los empresarios que afiance la confianza en los mecanismos de trabajo por objetivos y tareas.

2.1.3.2.- ECTF - España

Caracterización

La Asociación ETCF-España se crea en 1991 con el proyecto europeo FORTEL¹⁶. ECTF es una entidad sin ánimo de lucro gestionada por un consorcio de expertos internacionales interesados por la promoción del teletrabajo y otras aplicaciones telemáticas en España y América Latina; Consorcio integrado por personas tanto físicas como jurídicas. A nivel europeo, la organización involucra además a Inglaterra, Italia y Francia.

A través de subvenciones, fundamentalmente mediante fondos europeos, se realizan proyectos de formación de teletrabajadores, implantación de centros de teletrabajo, etc., una serie de proyectos pioneros entendidos como **medio para incorporar al mercado laboral a personas con dificultad de acceso al mercado laboral**, que es el sector hacia el que más ligada ha estado en Europa esta modalidad de trabajo.

¹⁶ Implementado mediante el establecimiento de un acuerdo con la Fundación Universidad-Empresa de Madrid

Proyectos desarrollados

A modo de resumen, se presentan algunos de los proyectos llevados a cabo desde la Asociación:

- **T4D**

T4D surge como consecuencia de la solicitud realizada por algunas de las mayores asociaciones y hospitales de parapléjicos en Europa a los coordinadores del proyecto TEMPLE. **El objetivo es demostrar la capacidad de esta herramienta telemática para mejorar las oportunidades de empleo de las personas con discapacidad** (parapléjicos), cuando esta experiencia se integra en su proceso de rehabilitación y reinserción social.

Aprobado por la Dirección General XIII de la Comisión Europea, dentro del programa de Aplicaciones Telemáticas, el proyecto pretende analizar y demostrar la viabilidad de una Agencia Virtual de Empleo para teletrabajadores pertenecientes a áreas rurales de Europa.

En concreto, T4D representa la realización de las siguientes tareas:

- ✓ Identificar, seleccionar, formar y apoyar a los teletrabajadores con discapacidad participantes en el proyecto
- ✓ Preparar y equipar los telecentros a utilizar en cada uno de los sitios de validación previstos
- ✓ Ajustar y preparar la plataforma telemática para poder satisfacer las necesidades específicas de los teletrabajadores con este tipo de discapacidad
- ✓ Desarrollar una campaña de marketing específica que subraye las ventajas sociales y fiscales de contratar a personas discapacitadas
- ✓ Validar y demostrar la experiencia, procurando una retroalimentación adecuada dentro del sistema
- ✓ Controlar y evaluar la experiencia
- ✓ Desarrollar una Guía de Buenas Prácticas

El curso de introducción al teletrabajo para personas con discapacidades del Hospital de parapléjicos de Toledo ha contado además con el handicap de lograr erradicar, previamente, las reticencias iniciales de este colectivo hacia las Nuevas Tecnologías. En la actualidad se sigue impartiendo formación ya que se realizan adaptaciones en función de distintos tipos de discapacidades (ayudas técnicas para pulsar, programas de reconocimiento de voz,...)

▪ **THINK**

Esta iniciativa europea proporciona a **personas con discapacidades los medios y tecnologías necesarios para ofrecer sus servicios a través del teletrabajo**. Su principal objetivo es lograr, en 22 meses y a nivel europeo, la inserción laboral, social y económica de un total de 240 personas con discapacidad física, a través de su formación e inserción en áreas como la estadística, traducción, tratamiento de textos, diseño de páginas web, programación y asistencia técnica para los sistemas informáticos. De esta manera, se pretende que los participantes en este proyecto tengan la posibilidad de convertirse en trabajadores a pleno rendimiento y autosuficientes, gracias a la integración de las nuevas tecnologías de la información dentro de su entorno de trabajo.

Colaboran en este Proyecto:

- Federación Nacional ASPAYM -que agrupa a 13 asociaciones de personas con discapacidad física que operan en toda España- y ofrece a sus miembros la posibilidad de participar en el proyecto
- Hewlett-Packard aportando la más moderna tecnología informática
- Fundación Telefónica que colabora tanto a través de Mercadis, su portal de empleo para discapacitados, como proporcionando a los participantes un acceso a Internet de alta velocidad mediante las líneas ADSL
- Microsoft, que provee a los participantes del software necesario y financia los servicios de formación en informática y comunicaciones ya que el plan de formación responde a algunos de los perfiles de mayor demanda profesional.

Resultados del Proyecto:

Alrededor de 200 personas –previamente formadas en los cursos de teletrabajo y comercio electrónico- han teletrabajado desde sus domicilios en soporte a News Groups.

Transcurridos los dos años de duración de este proyecto piloto, Microsoft es la única empresa que contrata -en España- a cinco teletrabajadores discapacitados.

Las experiencias realizadas son muy positivas, si bien existen en la formación de este colectivo problemas añadidos que dificultan su incorporación al mercado laboral tales como el abandono de los estudios a edades en general muy tempranas o la problemática que se deriva de la no compatibilidad de la percepción de pensiones con el desempeño de un trabajo.

Análisis Formativo

- **FORTEL**

Comienza siendo un proyecto pero el know-how de formación en teletrabajo permite continuar en diversos proyectos relacionados con el mismo tema.

Los cursos de Teletrabajo se han impartido tanto de manera presencial como on line, e igualmente para trabajadores en activo y parados con el objetivo de formar y preparar a potenciales teletrabajadores/as o trabajadores de la información haciendo uso intensivo de Internet y otras herramientas multimedia como instrumento de formación.

La **duración de este curso es de 150 horas**, repartidas en 10 semanas. Se establece un **sistema de seguimiento continuo a través de tutorías, mediante ejercicios, cuestionarios y participación en Foros y servicios** a los que se accede a través del Web de formación y, por último, a través de **una evaluación final**.

Los contenidos del curso se presentan diferenciados por bloques, como se recoge a continuación.

CONTENIDOS DEL CURSO DE TELETRABAJO

- 1. Introducción y marco de referencia del teletrabajo**
- 2. Impacto socio-económico del teletrabajo**
- 3. Redes IP, Internet**
- 4. Aspectos prácticos: organización, comunicación, aspectos psicológicos, formación y adaptación**
- 5. Aspectos legales y sociolaborales del Teletrabajo**
- 6. Seguridad**
- 7. Comercio electrónico**
- 8. ¿Cómo montar un negocio electrónico en Internet?**
- 9. Futuro**

A pesar de haberse realizado varias ediciones, **el pasado año se imparte la última de las programadas hasta la fecha debido a la escasez de demanda** unida al aumento de interés por cursos de Comercio Electrónico, que además engloban muchos de los contenidos del curso de teletrabajo.

Desde la finalización de Fortel hasta ahora se ha prestado asesoramiento y colaboración en proyectos europeos de teletrabajo y en la actualidad se desarrollan acciones y proyectos en formación y empleo.

Análisis Formativo

Se está llevando a cabo el establecimiento de una **red de formación en teletrabajo**, con la consecuente dificultad de abarcar necesidades diferentes con una sola base común: las NTIC como herramienta de trabajo. El objetivo de desarrollo de contenidos requiere una importante inversión de tiempo y esfuerzo y, en el caso del teletrabajo, como paso previo, realizar un estudio del público potencial y de cómo podrá ser utilizado.

CommerceNet Español¹⁷

Es una asociación sin ánimo de lucro integrada en el Consorcio Internacional CommerceNet fundado en Estados Unidos en 1994.

Dentro de las acciones que CommerceNet realiza para promocionar y facilitar el comercio electrónico en Internet se incluye la realización de diferentes cursos que permiten familiarizarse con el uso de las nuevas tecnologías además de obtener formación sobre contenidos concretos. Consciente de la demanda formativa específica en este campo y dado el bajo nivel de formación de las empresas y profesionales en este tema, actualmente oferta los cursos de formación en comercio electrónico que se presentan:

- ✓ Curso subvencionado para técnicos, dentro del programa ForinTel del Ministerio de Ciencia y Tecnología
- ✓ Curso de Experto Universitario en Comercialización de productos en Internet
- ✓ **Nuevas tecnologías y Comercio Electrónico**
Cursos modulares de 10 horas a través de Internet, sobre los principales aspectos del e-business y que, como ya se ha mencionado, engloban contenidos del curso de teletrabajo.

Perspectivas del Teletrabajo

Los resultados han sido positivos por el gran empuje inicial con que han contado los proyectos pero **este primer momento se ha visto falto de apoyo empresarial una vez finalizada la iniciativa que lo ha implementado.**

Hay excepciones a esta afirmación, como el caso de las empresas de tecnologías, o los trabajos de tipo administrativo. En estos sectores se ha producido un claro incremento en el uso del teletrabajo, siempre fuera del Estado, en países en los que el coste/hora es más bajo.

¹⁷ www.commercenet.org

Análisis Formativo

También **se detecta teletrabajo en despachos de abogados o contables** -donde el trabajo se realiza en calidad de free-lance-, **o en empresas en las que los antiguos empleados teletrabajan habitualmente**, sin que este hecho tenga reflejo contractual alguno.

Una de las experiencias más recientes es el intento por lograr la implantación de un Centro de Teletrabajo en Pozuelo, que finalmente no se ha hecho realidad. Aunque obviamente hay colectivos con mayor predisposición al teletrabajo -como mujeres casadas con hijos o discapacitados-, la principal barrera a eliminar, tanto por parte de empresas como por trabajadores, es cultural: se trata de aceptar el trabajo con independencia de un lugar físico en el que interactuar. Desde la ECTF se entiende que la resistencia al teletrabajo desde el sector empresarial será vencida solo en la medida en que esta modalidad de trabajo reporte algún tipo de ventaja fiscal.

Se espera que la Sociedad de la Información suponga un resurgimiento del Teletrabajo, estático durante varios años, y para ello se identifica la necesaria confluencia de una serie de factores:

- **avance de la tecnología:** seguridad de las líneas, rapidez, control, mejoras en la confidencialidad y seguridad, estabilidad en las redes,...; modificaciones que precisan de fuertes inversiones
- **cambio de mentalidades** -puesto que el lugar de trabajo sigue siendo centro de relaciones sociales e interacción interpersonal-
- **inversión en formación** para que el personal se forme de acuerdo con las necesidades propias de la empresa

2.1.3.3.- ITURBROK

Origen y servicios ofertados

Iturbrok¹⁸, empresa creada en 1992 y ubicada en Navarra, desarrolla tareas de consultoría, formación, asistencia técnica y servicios especializados en la implantación de la Sociedad de la Información y la aplicación de las Nuevas Tecnologías.

Dentro de las actividades de **consultoría**, aplica conocimientos, metodología y experiencia para diseñar y desarrollar proyectos y programas encaminados a la aplicación de las nuevas

¹⁸ www.iturbrok.com

Análisis Formativo

tecnologías de la información y comunicaciones con una visión global e integradora. Esta tarea es implementada a través de diversas vertientes entre las que cabe destacar:

- **programas de implantación del teletrabajo en empresas, administraciones y entidades de desarrollo económico**
- **proyectos de implantación y gestión de telecentros**
- el diseño de planes estratégicos
- programas de apoyo a nuevas iniciativas
- programas de apoyo a cualificación de nuevos perfiles profesionales
- (...)

Dentro de las actividades de **asistencia técnica**, trabaja en la concepción, diseño, búsqueda de financiación y gestión y evaluación de proyectos para entidades y empresas, ofertando servicios personalizados adaptados a las necesidades de los clientes.

Además realiza servicios de **diseño e implantación de teleservicios**, ya sea a través de la creación de nuevos servicios o mediante la conversión de servicios tradicionales.

Formación y Proyectos Europeos

Iturbrok participa en proyectos europeos para el desarrollo de la formación continua en el ámbito de las nuevas tecnologías. El objetivo de esta participación es generar empleo en la comarca y reducir el éxodo de los jóvenes hacia las grandes ciudades, facilitando oportunidades de empleo cualificado en su propio entorno.

El diseño y la impartición de esta formación se materializan en los proyectos que se exponen a continuación:

- ✓ Proyecto REMOTE (Iniciativa NOW), consistente en un plan de formación y autoempleo en teleservicios y teletrabajo para mujeres de las zonas rurales de la Montaña Navarra
- ✓ Proyecto experTIC (Iniciativa ADAPT), para la especialización en NTIC de jóvenes postgraduados de la Montaña de Navarra
- ✓ proyecto Virtual Work (Iniciativa LEONARDO DA VINCI), que desarrolla formación continua con objeto de mejorar las cualificaciones en e-dirección y e-organización de responsables de proyectos virtuales, equipos de teletrabajo y comunidades virtuales de trabajo

Análisis Formativo

Su participación en las primeras experiencias de teletrabajo en España lleva a identificar a este centro como pionero en la gestión de telecentros en nuestro país. Parte importante de la formación impartida se ha realizado para Cederna-Garalur¹⁹, entidad con la que, como se expone más adelante, mantiene una estrecha relación de colaboración.

- **Proyecto ExperTIC**

El proyecto experTIC tiene por objetivo la creación de una red europea de centros tecnológicos que permita la creación futura de grupos de teletrabajo mixtos -formados por técnicos de diversas especialidades-, la organización de formación conjunta -presencial y a distancia- y el establecimiento de cauces permanentes de encuentro y colaboración entre pequeñas empresas y emprendedores del sector en zonas rurales.

Entre 1998 y 1999 se inicia una línea de especialización para jóvenes graduados de la comarca, con la selección de doce personas con estudios de especialidades diversas: pedagogía, periodismo, programación, diseño gráfico, psicología, etc., con objetivo final de lograr la constitución de un equipo multidisciplinar.

Se imparte una formación básica, de reciclaje en NTICs²⁰, junto con itinerarios formativos individualizados para cada uno de ellos, puesto que la finalidad última es la generación de una cooperativa de trabajo establecida como empresa de desarrollos web y multimedia, con sede en el propio telecentro de Cederna-Garalur. Por último, y con la finalidad de facilitar formación para el emprendimiento, se imparten módulos de automotivación y relaciones comerciales, nociones de trabajo a distancia, organización,...

Los alumnos²¹ dividen su horario de trabajo entre la formación y las prácticas, gracias a un acuerdo logrado con una asociación informática municipal. A través de éste, los alumnos trabajan para la Asociación, responsable de financiar su formación, en trabajos reales dirigidos por un equipo de cuatro profesores/directores. **La fórmula, simulación de una empresa, resulta adecuada a pesar de las dificultades inherentes a su complejidad.**

¹⁹ Entidad sin ánimo de lucro creada en diciembre de 1991 con el objetivo de impulsar el desarrollo de las zonas rurales de la Montaña Navarra

²⁰ La tecnología impartida es la más avanzada del momento: windows, photoshop, freehand, frontpage, macromedia directo, ...

²¹ Los participantes en este curso lo hacen en calidad de becarios

Análisis Formativo

La adquisición de conocimientos y cualificaciones técnicas consigue resultados positivos pero los alumnos no llegan a alcanzar la motivación suficiente para la creación de una cooperativa. Por ello, tras la fuerte inversión realizada en el proyecto, se busca una fórmula transitoria que permita su continuidad.

Comienzan a recibirse ofertas de trabajo de algunas entidades y empresas para las que anteriormente se han realizado trabajos, por lo que **se logra la continuidad del proyecto creándose desde Cederna-Garalur una empresa con carácter social**, ubicada en el Telecentro Biaizpe, en la que trabajan seis personas bajo la dirección técnica de Iturbrok.

▪ Proyecto Virtual Work

El objetivo de Virtual Work es desarrollar **un plan de formación continua para la mejora de las cualificaciones en e-dirección y e-organización** de responsables de proyectos virtuales y equipos de teletrabajadores.

El proyecto se centra en el área organizativa (planificación y recursos humanos) puesto que se constata, a través de un estudio previo de necesidades formativas, que responsables y coordinadores de equipos de teletrabajo no presentan carencias en el ámbito de las NTIC. El objetivo es, por tanto, ofrecer a empresas y profesionales un módulo de formación -continua- a distancia, diseñada para este perfil profesional concreto.

Si bien la formación se imparte a distancia, se producen ocasionales encuentros. Así, en la fase de lanzamiento se organiza una reunión para que todos los participantes tengan ocasión de conocerse, hay una reunión -como mínimo- en cada hito clave, al finalizar cada módulo se produce un encuentro,...

Los seminarios presenciales forman también parte de esta formación, y se organizan con objeto de poner en práctica metodologías de encuentros presenciales de equipos virtuales.

Respecto de los resultados esperados para este proyecto, **se prevé la presentación de un producto de formación continua compuesto por contenidos, herramientas y métodos didácticos desarrollados y probados simultáneamente en algunos²² países de la UE.** Superada la fase piloto, actualmente se está produciendo la inmersión en una segunda fase en la que se realizarán las oportunas adaptaciones nacionales.

Los productos finales consisten en un **informe diagnóstico de necesidades de cualificación profesional y empresarial en las nuevas formas de organización del trabajo exigidas por el uso de las NTIC**, un sitio web con un aula virtual, una guía de formadores²³, un CD-Rom para autoaprendizaje, herramientas y métodos para resolver situaciones de e-organización y, por último, una guía de recomendaciones para la adopción de nuevas fórmulas de organización del trabajo exigidas por las NTIC.

Al margen de los proyectos europeos anteriormente expuestos, Iturbrok organiza formación inicial y específica para empresas o colectivos que demanden programas puntuales. Esta formación es presencial, y puede ser grupal, individual, y en ocasiones una combinación de ambas modalidades.

Otras Actividades y Proyectos

- **Telecentros**

Uno de los servicios más innovadores de la empresa es la **dirección y coordinación técnica del Telecentro Biaizpe**, de la Asociación Cederna-Garalur, situado en Irurtzun y cuyo objetivo es impulsar y facilitar el uso de las nuevas tecnologías en la Montaña Navarra.

Se ha colaborado también en la creación de otros telecentros, especialmente en la realización de estudios de viabilidad previos a su puesta en marcha, en zonas tan diversas como Aragón, La Rioja, Murcia,....

Además, desde la Red Española de Telecentros Rurales, en la que participan los telecentros de Artea, Bullas, Campillo de Arenas, Gordexola e Irurtzun, se intenta generar iniciativas viables de teletrabajo y unificar la formación de los teletrabajadores para establecer unos estándares y lograr un reconocimiento oficial de esta red.

²² España, Francia, Grecia, Italia, Portugal y Suiza

²³ Mediante esta guía de formadores y a través de una serie de ejercicios, se simulan, a través del aula virtual, situaciones y dificultades que surgen en el ejercicio real de su profesión

- **Centro de Nuevas Tecnologías**

Se lleva a cabo, también, la gestión del **Centro de Nuevas Tecnologías** creado en Pamplona y dirigido a la alfabetización y fomento de las NTIC entre las mujeres²⁴ del municipio. Para el cumplimiento de uno de sus objetivos, la generación de empleo, **se combina formación para emprender, para el desarrollo personal y en nuevas tecnologías**. La dificultad de emprender una actividad empresarial queda de nuevo de manifiesto, ya que en la actualidad sólo dos participantes que anteriormente habían trabajado como autónomas han creado su propio puesto de trabajo.

- **Comunidad Virtual y Red de Telecentros Rurales**

En el momento actual se trabaja para crear una **Comunidad Virtual de trabajo**, por la necesidad de compartir recursos humanos especializados en NTIC, escasos en la zona. El objetivo es **generar un marco oficial de relación y trabajo**, con procedimientos estandarizados a través de convenios de colaboración. Participan en la Comunidad los telecentros de Etxalar, Garralda e Irurzun con el apoyo de Iturbrok, que dispone de una pequeña unidad de diseño gráfico.

2.1.3.4.- LABORADOMO, S.L.

Caracterización – Marco introductorio

Gordexola es un pequeño municipio situado dentro de la comarca de las Encartaciones. A lo largo de los últimos años esta comarca, fundamentalmente rural y alejada de los ejes de crecimiento de Vizcaya, ha venido sufriendo un gran cambio estructural, que ha conllevado un aumento del índice de desempleo y que sus habitantes comenzaran a desplazarse a otras zonas económicamente más desarrolladas.

Teniendo en cuenta esta situación, el Ayuntamiento de Gordexola realiza una apuesta de desarrollo global del municipio a través de diversos proyectos:

- ✓ La creación de una Agencia de Empleo y Desarrollo Local

²⁴ Mujeres, en general, de niveles de cualificación y extracción social bajos

Análisis Formativo

- ✓ El impulso del turismo, con la creación de una oficina de turismo (AISITUR) y la recuperación de entornos de interés cultural
- ✓ La puesta en marcha de una Casa de Oficios de Turismo Rural y una Escuela Taller
- ✓ Un Plan de Acción Positiva para la Mujer
- ✓ La puesta en marcha del proyecto Antropía y la creación del **Telecentro Gordexola**²⁵, como apuesta por las nuevas tecnologías

El Telecentro Gordexola, primer telecottage del Estado, es un centro de teletrabajo y servicios telemáticos inaugurado en abril de 1997

Los objetivos del Telecentro se establecen con un doble carácter:

Internos

- ✓ Autofinanciación
- ✓ Flexibilidad en los servicios
- ✓ Especialización

Generales

- x Promover la difusión y acercamiento de las NTICs en la Comarca de las Encartaciones
- x Formar y Capacitar a los habitantes de Gordexola y Comarca de las Encartaciones
- x **Promocionar el Teletrabajo**, entendido como sistema que además de favorecer la retención de la población autóctona, atrae a trabajadores con alto nivel de formación de ciudades cercanas
- x Preparar a las PYMEs y Ayuntamientos para el uso de la telemática en sus actividades cotidianas

Esta iniciativa está cofinanciada por el Ayuntamiento de Gordexola y F.E.D.E.R.. Su carácter es, por tanto, municipal, si bien su gestión se realiza externamente, a través de la empresa **Laboradomo S.L.**²⁶.

Laboradomo²⁷ inicia su actividad en el año 2000, con la finalidad de desarrollar todo tipo de actividades, obras y servicios propios o relacionados con la teleformación, el teletrabajo y la creación y gestión de telecentros para la Administración Pública, con un claro objetivo de desarrollo local.

²⁵ www.gordexola.net

²⁶ www.laboradomo.com

²⁷ Depositaria de la experiencia de sus socios fundadores, el Telecentro Gordexola - pionero en la implantación del teletrabajo en zonas rurales y en la puesta en marcha de proyectos empresariales mediante el teletrabajo- y el Centro de Formación Somorrosto -líder en el sector de la formación profesional privada en el País Vasco-.

Desarrollo de los Objetivos Generales del Telecentro

A.- Difusión y Acercamiento de las TICs a Gordexola y Comarca

Con objeto de facilitar a la población un acceso rápido a las Nuevas Tecnologías, se realizan las siguientes acciones:

- x Instalación de cuatro ordenadores en el Aula de Cultura, de acceso gratuito, para fomentar el acercamiento de los vecinos del municipio y la comarca a las NTIC
- x Edición y publicación de un Tríptico del Telecentro Gordexola
- x Edición y publicación de cinco boletines informativos
- x Edición y difusión de la publicación “Gordexola Telecentro” donde se recogen sus objetivos y filosofía
- x Edición y publicación del libro “En Red”

B.- Formación y Capacitación

Como preámbulo, señalar que en el transcurso de los cinco pasados años, todos los segmentos de población del municipio (estudiantes, desempleados, amas de casa, menores..., incluso los mayores gracias al KZGunea) han tomado parte en acciones formativas básicas de acercamiento a las TICs.

Los principales objetivos de las acciones formativas, son:

- La mejora de la empleabilidad de los habitantes de dicha Comarca y municipios limítrofes
- La respuesta a la demanda existente sobre este tipo de cursos de formación
- Favorecer el acceso de las/os desempleadas/os a una formación especializada que les permita beneficiarse de las ventajas que las nuevas tecnologías y la sociedad de la Información les ofrece.

Con el objeto de facilitar en todo momento el acceso a la formación, se ha intentado que los cursos ofertados fueran gratuitos, para lo que se ha contado con subvenciones de organismos como el Gobierno Vasco, la Diputación Foral de Bizkaia, el Inem, el Servicio Vasco de Orientación al Empleo e incluso los propios Ayuntamientos de la Comarca y la Mancomunidad de las Encartaciones.

Análisis Formativo

Por último, mencionar que desde 1997 se viene participando en un programa educativo junto con el Colegio Público Eskartzaga para favorecer, mediante programas especiales, el acercamiento de los niños -de 1º a 6º de Educación Primaria- al mundo de la informática.

En cuanto a la relación de acciones formativas ofertadas por año de impartición, cabe destacar la presencia durante los primeros años de **un curso de Introducción** a la Nuevas Tecnologías de la Información y el Teletrabajo, en niveles básico y avanzado, con una duración reducida –20 horas- que tras unos años de significativa presencia en la oferta, con un número importante de ediciones, desaparece de la programación. El curso de **Capacitación** en Nuevas Tecnologías de la Información y el Teletrabajo, de una duración claramente superior –en sus diferentes ediciones varía entre las 200 y 300 horas²⁸-, por el contrario, permanece con diferentes variantes, subvencionado por diferentes entidades, y en él se aprecia una creciente presencia de formación específica relacionada con las nuevas tecnologías.

C.- Promoción del Teletrabajo

Esta promoción se realiza tanto a través de las mencionadas acciones formativas y de capacitación como gracias a becas, proyectos e iniciativas y alquiler de los módulos de teletrabajo con que cuenta el Telecentro.

Por su especial interés, se destaca de forma específica el Curso de Capacitación para el Teletrabajo.

C.1.- Curso de Capacitación para el Teletrabajo

El teletrabajo se ha convertido en una importante opción en el mundo laboral al permitir a los trabajadores ofertar sus servicios profesionales fuera de su entorno habitual, y al tiempo, a las empresas, su contratación.

Esta forma de trabajo requiere, además de capacitación técnica, una fuerte capacitación personal que permita el desarrollo de las habilidades psicosociales necesarias para adaptarse a los importantes cambios organizativos que precisa esta modalidad de trabajo. Por esta razón, **el telecentro Gordexola ha estudiado y valorado las diferentes iniciativas existentes en Europa para incorporar en sus cursos metodologías experimentadas.**

²⁸ La última edición, finalizada en Abril del presente, ha conestado también de 200 horas

De esta manera, se ha establecido un Acuerdo de Colaboración con el Northern College, de la Universidad de Aberdeen, que junto con el Ayuntamiento de la misma localidad ha desarrollado un estándar nacional de formación en teletrabajo: el Certificado para la Capacitación Profesional en el Teletrabajo, acreditado por las Autoridades Escocesas de Educación.

Los contenidos y metodologías de este curso han sido desarrollados y adaptados a lo largo de los años, con objeto de lograr su adecuación al e-learning y a las nuevas profesiones emergentes, manteniendo siempre un estándar que garantice la Certificación europea.

El curso consta de 250 horas, divididas en módulos diferentes. La evaluación es continua, implementada a través de dos tipos de tareas: las realizadas dentro del módulo, como complemento al tema, y las que se realizan en el módulo práctico al finalizar el curso; pensadas, estas últimas, para poner en práctica todos los conocimientos adquiridos de modo global e interactivo. De esta manera, se dispone de suficiente información acerca de las habilidades cognitivas y capacidades procedimentales del alumno, a quien se ha enseñado a discernir entre tareas habituales y urgentes, seleccionar protocolos de actuación, y distribuir el trabajo o coordinar un grupo.

Se presenta a continuación, a título de ejemplo, el temario impartido en el más amplio de los cursos, con objeto de reseñar las áreas en las que el teletrabajador recibe formación.

TEMARIO CURSO DE CAPACITACIÓN PARA EL TELETRABAJO

1. Introducción al curso
2. Introducción al Teletrabajo
3. Mantenimiento de las TICs
4. Comunicación Electrónica
5. Entorno Windows
6. Word
7. Excel
8. Access
9. Power Point
10. Imágen Gráfica
11. Páginas web
12. Multimedia
13. Prevención de Riesgos Laborales (módulo transversal, semipresencial)
14. Orientación Laboral
15. Sensibilización Medioambiental
16. Simulación de Teletrabajo

Se entiende, como presupuesto básico, que la calidad de la formación viene dada tanto por los contenidos de las acciones formativas como por la propia metodología empleada y la profesionalidad del equipo humano que imparte formación. Por ello, Laboradomo **cuenta con un equipo multidisciplinar** (informáticos, psicólogos, diseñadores, y programadores) **que hace posible la renovación continua de la metodología formativa** -ya sea en cursos presenciales, e-learning o mixtos-; hecho éste que permite la adaptación tanto a las necesidades del usuario individual como a las de las empresas.

En esta línea, y con objeto de incrementar el dinamismo de los cursos de Capacitación y de acercar a los alumnos al mundo de la comunicación electrónica, se ha desarrollado un espacio web²⁹ a modo de aula virtual, que ha permitido la adaptación del curso de Capacitación en Teletrabajo. Para ello se incluye un Módulo de Simulación de Teletrabajo semipresencial que permite impartir una formación más completa y acorde con esta modalidad de trabajo.

Además, y puesto que la promoción del teletrabajo pasa por la propia formación, se ha incluido, **en aquellos cursos cuyos contenidos representan una profesión más “teletrabajable”** (diseño web, programación,...), un **Módulo Transversal** que permite la experimentación de esta forma de trabajar en una dinámica tutorizada virtualmente a través de la mencionada web; metodología que ofrece tal flexibilidad que puede adaptarse a distintos contenidos y colectivos, tanto en cursos presenciales como e-learning y mixtos.

C.2.- Módulos de Teletrabajo y Becas

El Telecentro dispone en la actualidad de 7 módulos de teletrabajo que pueden ser alquilados por empresas o autónomos, por períodos determinados de tiempo. Se cuenta además con equipamientos e infraestructuras necesarios para que cualquier persona pueda desempeñar su trabajo de manera flexible y a través de medios informáticos y telemáticos.

En la dinámica de promoción del Teletrabajo, el Ayuntamiento de Gordexola concede becas que tienen por objeto poner a disposición de los promotores de un proyecto de teletrabajo, de manera gratuita, uno de estos módulos. Además, una vez concedida, tras el correspondiente análisis del proyecto de teletrabajo y evaluación por el personal técnico de Ayuntamiento y

²⁹ www.campusmilenium.com

Análisis Formativo

Telecentro, el/la becario/a cuenta con el apoyo y asesoramiento del equipo técnico del telecentro necesarios a efectos de llevar a cabo las actuaciones tendentes a la implantación de una actividad económica de teletrabajo.

La duración de la beca es de tres meses, prorrogables por otros tres, previo informe favorable de la Dirección del Telecentro cuando así lo requiera la viabilidad del Proyecto. Excepcionalmente es posible la autorización de una segunda prórroga por otros tres meses.

Entre los Proyectos aprobados y ubicados en el Telecentro, cabe destacar:

- ⇒ THA, Asesoría Telemática del Hábitat
 - Pronósticos meteorológicos semanales de localidades o valles pequeños
- ⇒ KorlamNet
 - Solución telemática a profesionales de la construcción ofreciendo:
 - Asesoramiento en tiempo real sobre tiempos de secado manipulación de sustancias peligrosas, toxicidad de los productos, tipos de revestimientos,...
 - Formación on-line, a través de la impartición de seminarios temáticos
 - Directorio selectivo de los sectores auxiliares de la construcción y la industria
- ⇒ Jaiosan
 - Telesecretariado orientado al sector de las consultas médicas, ofreciendo:
 - Gestión de citas, correspondencia, agenda
 - Organización de viajes y seminarios
 - Gestión de la base de datos de clientes
- ⇒ Vía Gráfica
 - Diseño gráfico, destinado a clientes fuera de la Red: Imagen corporativa, folletos, etc.
 - Diseño en la red: diseño de páginas web, etc.
- ⇒ Programa Informático dirigido al Sector Infantil
 - Permite a niños y niñas de corta edad aprender palabras nuevas y adquirir vocabulario en diferentes idiomas, por lo que puede ser utilizado en programas de formación de idiomas en los colegios de la comarca

D.- Servicios basados en las NTICs

El Telecentro ofrece una amplia diversidad de servicios, con el objetivo de posibilitar el acercamiento de vecinos, empresas y colaboradores a las nuevas tecnologías de Internet y, en definitiva, expandir las posibilidades de futuro que ofrece el teletrabajo. Por ello, ofrece a Ayuntamientos y empresas del entorno los siguientes servicios multimedia:

- Diseño de páginas web
- Maquetación y diseño de publicaciones
- Creación de catálogos multimedia
- Desarrollo de la imagen corporativa de la empresa
- Central de llamadas o Call Center
- Sala de reuniones y Video-conferencia
- Módulos de teletrabajo. El Telecentro dispone actualmente de 7 módulos de teletrabajo que pueden ser alquilados por empresas o autónomos, por determinados períodos de tiempo. Cuentan con los equipamientos e infraestructuras necesarias para que cualquier persona pueda desempeñar su trabajo de manera flexible, fuera del lugar habitual de trabajo y a través de medios informáticos y telemáticos.

Servicios varios:

Servicio de fotocopias e impresión

Escaneado de documentos, diapositivas y fotografías

Encuadernación

Servicio de fax

Proyectos

El Telecentro de Gordexola participa en los siguientes Proyectos:

- x Proyecto “**El patrimonio Construido Encartado en Internet**”; exposición temporal en Internet
- x Proyecto **Zona de Carga**
Servicio de intercambio de cargas y camiones en el ámbito nacional e internacional, a través de Internet

Mediante subvención de la Diputación Foral de Vizcaya se forma a 12 mujeres desempleadas de Gordexola en un curso de Capacitación para el Teletrabajo. La empresa contratante imparte posteriormente formación sobre Marketing y Atención al Cliente y finalmente participan en el proyecto de teletrabajo 4 mujeres. A través de un portal y un 902

consiguen una cuota de socios que les permite crecer durante 3 años consecutivos hasta que, por criterios empresariales, se decide acercar geográficamente el servicio a la sede de la empresa.

x **Primer Encuentro Nacional de Promotores de Telecentros y Teletrabajo**

Promovido con la intención de establecer líneas de cooperación entre los diferentes proyectos y lograr un marco de actuación conjunto para afrontar el futuro. Entre las conclusiones extraídas en los grupos de trabajo, cabe destacar la detección de las siguientes necesidades:

- Establecer controles de calidad y definir determinados criterios de actuación a la hora de gestionar y coordinar proyectos de teletrabajo
- Desarrollar cambios en la estructura organizativa de las empresas, para la implantación o subcontratación de servicios a través del teletrabajo, así como un cambio en la actitud de los directivos responsables de dichos teletrabajadores
- Especializar los telecentros y desarrollar una red de colaboración entre ellos que permita:
 - el desarrollo de proyectos comunes de mayor envergadura
 - promover la creación de nuevos telecentros
 - lograr un grupo fuerte de presión para lograr el apoyo político e institucional necesario para llevar a cabo con éxito su papel de dinamizadores y promotores del desarrollo económico en las áreas rurales
- Adaptarse a los cambios de necesidades del entorno con flexibilidad

x **Proyecto Localnet II - Gestión de Teletrabajo**

Proyecto de la Unión Europea (Leonardo) dentro del que se desarrollan y evalúan materiales de formación para directores/supervisores de teletrabajadores en centros de teletrabajo y directivos de empresas que contratan servicios de teletrabajo. El Telecentro ha participado en esta ocasión como "Punto de demostración"

- x **Proyecto Tel-Nek-Ramanagaram** de colaboración con GAIA y varias ONGs de India para realizar la primera experiencia de un Telecentro en la zona rural de Ramanagaram (cerca de Bangalore) para formación de formadoras/es. Este proyecto busca como objetivo a medio-largo plazo que las nuevas personas formadas en NTIC estén capacitadas para a su vez seguir formando a nuevas/os alumnas/os, produciéndose así un efecto multiplicador esperado en la comunidad

Análisis Formativo

- x Participación en numerosos eventos, tanto en el País Vasco, resto del Estado y Europa (conferencias, seminarios, jornadas,...)
- x **Aula Mentor** del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte
- x Dispone de una **bolsa de teletrabajadores** expertos, de la que se ha hecho uso tanto interna (diseño, apoyo eventual en programación para el Telecentro, etc) como externamente. El objetivo es potenciar que especialistas y profesionales competentes y de demostrada valía realicen su actividad laboral mediante el uso de las nuevas tecnologías. Inicialmente las áreas de teletrabajo serán las siguientes:
 - Traducción
 - Presentaciones audiovisuales
 - Elaboración de WEBS
 - Desarrollo de CDs
- x Por último, reseñar que se está trabajando en formación para discapacitados -adaptando el curso de Capacitación- y en recursos para simplificar conceptos en el ámbito de la teleformación con objeto de acercarla a inmigrantes y personas con retraso escolar.

Algunas características de la formación impartida

La formación impartida es no reglada. Las áreas de formación son el Teletrabajo y las Nuevas Tecnologías y el número de alumnos, tipologías -ocupacional o continua- y modalidades de impartición -presencial, on line o mixta- varían en función de los distintos cursos impartidos.

La captación de alumnos se realiza **tanto entre las empresas**, previo estudio de necesidades de formación y presentación de proyectos **como a través de anuncios en Langai³⁰ e Inem**, en el caso de la formación ocupacional.

El curso de Capacitación para el Teletrabajo, del que se han realizado seis ediciones, **se ha impartido como formación ocupacional a desempleados de entre 20 y 40 años**, y no ha sido solicitado por ninguna empresa.

En la actualidad se ofrecen cursos cada vez más especializados (diseño gráfico, diseño web, programación,...) ya que la informática básica está ya extendida. Desde la perspectiva de

³⁰ Servicio Vasco de Empleo.

Análisis Formativo

la propia experiencia, y **dentro de estos cursos, el teletrabajo es percibido como una posibilidad de trabajo a tiempo parcial.**

2.1.3.5.- Pauta Formació

Sus Inicios

Pauta Formació³¹ es una empresa de formación de personas adultas que comienza su andadura en 1996, ofreciendo **formación empresarial** (contabilidad, atención al cliente y marketing). Poco a poco, y después de realizar diversos estudios en torno a las necesidades formativas existentes en el territorio de Barcelona y su área metropolitana, se ha ido perfilando la oferta encaminándola hacia la **formación ocupacional. Actualmente la oferta formativa se centra en el Diseño y Estampación Textil y las Nuevas Tecnologías.**

A pesar de que a simple vista sean estos dos ámbitos que no tienen muchos puntos en común, los cursos establecen nexos de unión entre ambos sectores: así, por ejemplo, el comercio electrónico permite a los artesanos descubrir las ventajas que las NTIC reportan en un sector tan tradicional como el de la artesanía.

Servicios

Además de formación ocupacional, se imparten también Programas de Garantía Social, se organizan seminarios y jornadas monográficas relacionadas con el mundo del trabajo, se diseña e imparte formación para empresas tanto en el centro como en las propias empresas, y se colabora tanto con el Servicio de Autoempresa de la Generalitat de Catalunya como con el Servei d'Ocupació, gestionado ofertas y demandas de empleo.

Introducción en las NTIC

Desde el momento en que se plantea la incorporación al Centro de las Nuevas Tecnologías - 1999-, se debate su introducción a través de un curso genérico o mediante el diseño específico de un curso especializado con aplicación real y directa en el mundo laboral. **Así es como, finalmente, se resuelve considerar que el teletrabajo es una opción válida a desarrollar en el ámbito formativo.**

Análisis Formativo

La formación que se imparte está, casi en su totalidad, subvencionada por el Departament de Treball y el Fondo Social Europeo -tanto los cursos ocupacionales para desempleados como los Programas de Garantía Social y la organización de seminarios y jornadas-.

El teletrabajo es entendido como una nueva forma de trabajo que se irá implantando paulatinamente. Por ello es preciso facilitar una oferta formativa que no se limite a enseñar ofimática sino que sea capaz de **transmitir directrices de organización del teletrabajo a nivel psicológico y personal. Dar a conocer lo que supone trabajar on-line, los problemas generados por la comunicación a distancia y otros aspectos circundantes** resultan básicos en esta modalidad de trabajo.

Otras Acciones

Las nuevas tecnologías se introducen en la empresa hace cuatro años y desde entonces se realizan diferentes acciones entre las que se destacan las que constan a continuación:

- En 1999 se realiza un estudio, en colaboración con la Universidad de Barcelona, **sobre definición de competencias y habilidades del teletrabajador** y análisis de la estructura del paro en el país.
- En 2001, dentro del proyecto Nuevos Yacimientos de Empleo, se lleva a cabo la **organización de unas jornadas sobre teletrabajo en el Televall**, primer telecentro rural de la Comunidad Autónoma situado en Ribes de Freser³².
- En el presente año, además de la jornada Nuevas Tecnologías y Teletrabajo celebrada el 30 de mayo, **está prevista la realización de un curso de reciclaje de teletrabajo dirigido a teletrabajadores/as en activo** con objeto de facilitar pautas que logren la optimización del trabajo.

Cursos de Teletrabajo

Los requisitos de acceso y los contenidos formativos de los cursos de formación ocupacional vienen predefinidos por el Departament de Treball.

La primera edición realizada sobre Teletrabajo se enmarca dentro de una convocatoria flexible y abierta a las propuestas de cada Centro. El curso, denominado **Formación para el Teletrabajo (600 horas)**, se imparte a un grupo muy heterogéneo: la media de edad es de 42 años y el nivel formativo abarca desde personas con estudios primarios hasta licenciados. Forman parte

³¹ www.pautaserveis.com

Análisis Formativo

de las tareas de este curso la elaboración de un Plan de Empresa y la realización de prácticas en empresas.

Las posteriores ediciones han venido acompañadas de directrices concretas. Así **el segundo curso es más corto** debido a la especialidad predeterminada por el Departament de Treball: servicios a las empresas. **La especialización supone un recorte de horas (400) y un curso centrado en, como su título indica, los servicios a empresas**, sin posibilidad de incluir otros contenidos. La media de edad es de 33 años y, al igual que ocurre en la edición anterior, el nivel educativo de los participantes es muy diverso.

El pasado año se imparte un curso de **Aplicaciones Informáticas de Gestión** (300 horas) puesto que el ámbito de las tareas administrativas es uno de los mejor preparados para realizar a distancia.

El curso de teletrabajo que se prevé para este año (600 horas) está orientado al diseño gráfico y diseño web. Cuenta con 100 horas destinadas a prácticas en empresas e incluye las siguientes unidades de competencia.

UNIDADES DE COMPETENCIA – CURSO PARA EL TELETRABAJO DISEÑO GRÁFICO Y DISEÑO WEB

- Lenguaje y diseño gráfico
- Programas de maquetación
- Programas de diseño gráfico e ilustración
- Técnicas de arte final
- Organización del estudio de diseño
- Búsqueda de materiales en la red
- Catalán
- Seguridad y salud laboral
- Técnicas de búsqueda de empleo
- Sensibilización medioambiental

El bloque dedicado a las **técnicas de búsqueda de empleo** contiene formación sobre teletrabajo, principalmente sobre **la evolución del teletrabajo, los costes y beneficios, las diferentes modalidades, los nuevos perfiles profesionales y filones de empleo** surgidos gracias a esta modalidad de trabajo.

Captación de Alumnos

La captación del alumnado varía en función del tipo de curso. Así, los alumnos de cursos ocupacionales provienen de las oficinas de trabajo de la Generalitat y de toda la red de servicios que la rodean. Los cursos de teletrabajo provienen también de Internet: Pauta Formació se halla presente en diversas páginas relacionadas con el teletrabajo -como la de la Asociación Española de Teletrabajo- de manera que quien busca formación sobre teletrabajo en Barcelona se encuentra con esta opción, única en la ciudad.

Caracterización del alumnado

En cuanto al perfil del alumnado, se trata, en general, **de personas adultas que, en ocasiones, llevan bastante tiempo desocupadas; especialmente mujeres con cargas familiares** para las que la vuelta al trabajo resulta una gran dificultad. El 60-70% son mujeres mayores 25 años que poseen una sólida formación de base tanto profesional como a nivel informático y se hallan faltas de recursos a nivel de mantenimiento de equipos, gestión del tiempo de trabajo, legislación laboral y fiscal,...

Prácticas

La formación es presencial y las prácticas se hacen a distancia con diversas empresas. Tras un primer contacto presencial, el resto de la relación se realiza vía mail o chat, principalmente; y, ocasionalmente, por teléfono.

Dichas prácticas se realizan desde las instalaciones del centro con la ayuda de un tutor responsable del seguimiento de los trabajos a realizar. Se trata normalmente de tareas muy concretas que pueden medirse por objetivos y que incluyen un plazo de entrega determinado. Además, el alto grado de motivación de los alumnos favorece que no surjan problemas de incumplimientos.

Contenidos de los Cursos

En estos cursos se trabaja sobre cómo llevar a cabo la creación y gestión de empresas. Si el estudio empresarial realizado muestra viabilidad, se concede -puesto que se trata de un proyecto subvencionado por la Generalitat- un certificado oficial que otorga una serie de ventajas como el acceso a ayudas, créditos blandos, descuentos en la compra de ordenadores y en la conexión a Internet... **También hay una parte importante del curso destinada a**

Análisis Formativo

psicología, control del estrés, síndrome de Burnout,... así como formación en marketing y de carácter más comercial.

La programación de un curso depende del colectivo al que va dirigido y de sus necesidades. Por ello, la formación se adapta en función de las características del alumnado: si se trata de un curso de reciclaje, se centra en aspectos específicos del teletrabajo, y cuando es para personas sin experiencia incluye además temas de ofimática.

Oferta Actual

Además, la oferta formativa del presente año incluye junto al mencionado curso, y dentro de la oferta de formación ocupacional, uno de Internet (90 horas) y otro de Ofimática (155 horas) y, dentro de la especialidad textil, un curso de adornista (550 horas) y otro de estampador (290 horas).

Incluido en el Programa de Garantía Social se oferta un curso de Auxiliar de Estampación Textil (800 horas) y se organizan además, a nivel privado, diversos talleres artesanos y cursos monográficos de entre 12 y 20 horas.

Según la normativa de Centros de Formación de Cataluña es necesario un mínimo de tres empresas para solicitar la impartición de un curso, por lo que si una sola empresa demanda formación al Centro, éste se imparte como curso privado.

Regulación de la Formación en Cataluña

En Cataluña, la oferta formativa está regulada y sometida a periódicas inspecciones y control de asistencia del alumnado. Además, a nivel interno, la entidad traslada a los alumnos diversos cuestionarios y pruebas de aptitud que permiten adaptar y mejorar la oferta formativa y su calidad, de acuerdo con la normativa ISO.

Los cursos obtienen una certificación oficial de la Generalitat válida a nivel laboral en la comunidad autónoma, aunque a nivel estatal sigue siendo formación no reglada. Puesto que la competencia está transferida y se está creando el Instituto Catalán de Certificación se están realizando grandes esfuerzos para poder regular los certificados de profesionalidad -con objeto de otorgarles validez a nivel europeo-. A este respecto se considera que la creación del Instituto Catalán de Certificación acelerará el proceso.

Análisis Formativo

Hasta el momento actual, planificación y diseño de la oferta formativa se organizan a través de mesas en las que participan sindicatos, patronal y Generalitat, sin incluir a los centros formativos que son los que contactan directamente con los usuarios. En breve estos participarán también en la organización de la formación a través de una Confederación de Centros que tendrá voz y voto en esas mesas. Una de las mociones a presentar es la regularización tanto de la certificación de la formación ocupacional como de los centros formativos, actualmente sin convenio propio.

Futuro del Teletrabajo

En el avance del teletrabajo existen obstáculos por parte tanto de los trabajadores como de las empresas. Por un lado está la desconfianza individual sobre la capacidad para el desarrollo de esta forma de trabajo y por parte de la empresa, la ausencia física del trabajador genera desconfianza. Se prevé que su desarrollo será lento por chocar con una forma cultural diferente de entender el trabajo.

2.2.- VALORACIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA

La valoración de la oferta formativa en Teletrabajo que aquí se presenta se basa en las diferentes prospecciones realizadas en el estudio, y tiene nuevamente un carácter fundamentalmente descriptivo: se incluye una síntesis de las principales valoraciones realizadas por los diferentes participantes, agrupadas según colectivos/intervención realizada:

- **Empresas y Telecentros:** responsables de estas entidades que han implementado el teletrabajo en sus organizaciones (Análisis de casos)
- **Agentes Sociales:** se recogen las opiniones emitidas en el Delphi Electrónico
- **Teletrabajadores:** se incluyen las valoraciones de la encuesta, las opiniones de los Grupos de Trabajo y los comentarios realizados en el Foro electrónico
- **Entidades formativas:** valoraciones emitidas en los análisis de casos

2.2.1.- Posicionamiento de las Empresas y Telecentros

Dado que la mayoría de los Telecentros imparte a su vez formación relacionada con el teletrabajo, su posicionamiento en este ámbito es a la vez como parte implicada. En general, las valoraciones sobre la oferta son neutras respecto a la calidad³³, considerando que debe aumentar la formación específica para Teletrabajadores, aunque para los **Telecentros rurales** existe una **carencia en relación con la formación on-line**, de mayor interés en un entorno rural: se considera que es necesario desarrollar los contenidos en esta modalidad de formación, y evitar que sean una mera conversión de materiales formativos a un nuevo soporte.

También se señala en algún caso la **carencia de cursos de formación relacionados específicamente con el trabajo en equipo y los problemas de comunicación** que se generan por el trabajo a distancia.

Las empresas, por su parte, señalan en algún caso las escasas competencias de los profesionales en relación con la aplicación de las herramientas informáticas más avanzadas, y por tanto la necesidad de desarrollar cursos que cubran estas necesidades. Salvo esta solicitud de incrementar la formación, y dada la tipología específica de las empresas analizadas –y su cercanía, en general, a las NTIC-, no se han identificado problemas significativos en relación con la oferta.

³³ El posicionamiento de uno de los telecentros rurales está sin embargo en sintonía con las entidades formativas

2.2.2.- Posicionamiento de los Teletrabajadores

Es preciso reseñar, como paso previo a la inclusión de las valoraciones de los teletrabajadores y puesto que ha sido manifestado por la mayoría de los consultados, **su alejamiento respecto a la formación para el teletrabajo** y el desconocimiento sobre la existencia de una oferta formativa específica.

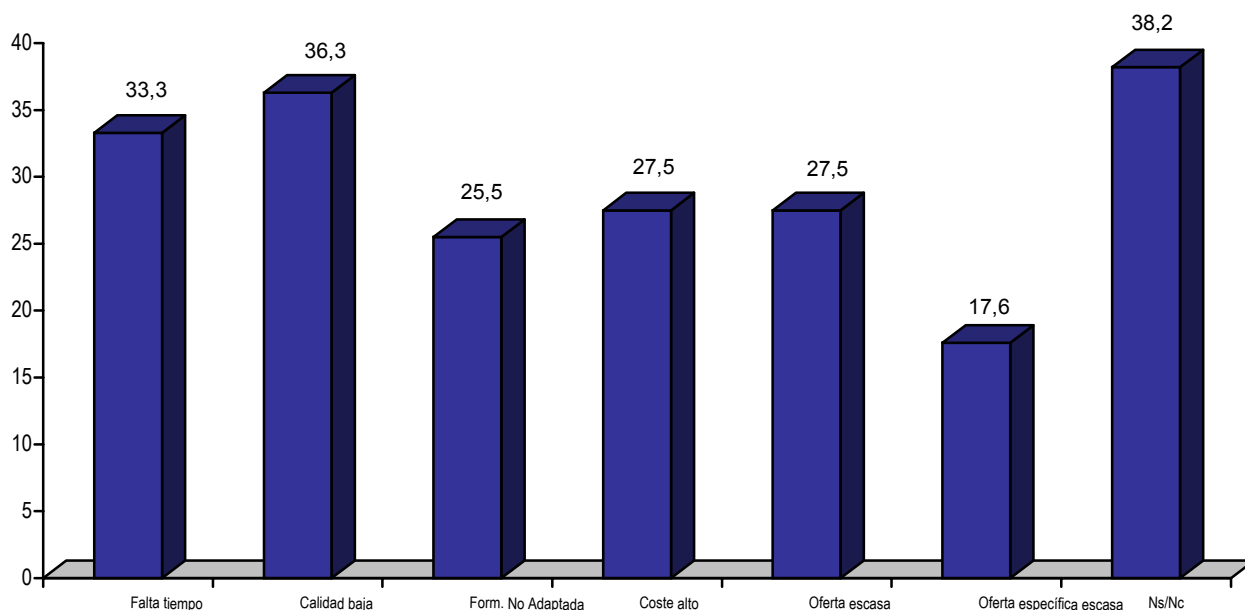
Tanto en los Grupos de Trabajo como en las encuestas, esta posición resulta mayoritaria, si bien existen segmentos de teletrabajadores con un fuerte rechazo hacia algunas “formaciones” que en realidad esconden diferentes tipos de fraudes, desde la exigencia de seguir un supuesto curso como requisito imprescindible para teletrabajar con alguna empresa, hasta cursos ofertados en la red que posteriormente no se imparten, etc.

Al margen de estas valoraciones, que entran de lleno en el mundo del fraude, otras críticas a la oferta formativa se relacionan con **la falta de actualización de la oferta**, el **escaso desarrollo de la formación on-line**, o la falta de orientación hacia la productividad; **la carencia de cursos específicos, de corta duración, de actualización y adaptación**. También se echa en falta **formación en coordinación de equipos de teletrabajadores**. En algún caso se considera que la oferta formativa para el teletrabajo es “inexistente”. También **se valora negativamente el coste de la formación**: se considera que el precio de los cursos es excesivamente alto.

El siguiente gráfico recoge, de acuerdo con los resultados de la encuesta³⁴, **las principales razones por las que los teletrabajadores no siguen formación**: como se ve, la calidad de la oferta es el obstáculo más significativo para su desarrollo, aunque otros factores son también relevantes.

³⁴ Encuesta realizada a 102 Teletrabajadores, autónomos y por cuenta ajena.

Principales obstáculos del acceso a la formación



Existe, además, una corriente crítica respecto a la formación, especialmente relacionada con los cursos de muy larga duración, que sirven para preparar al teletrabajo de una forma genérica, pero que no parecen considerar aspectos básicos relacionados con las capacidades y motivaciones de las personas, su predisposición hacia el teletrabajo –autoorganización, autonomía...-, el nivel de preparación/experiencia en la ocupación que se desarrollará, o en el caso de autónomos, si conocen el acceso a mercados en el sector de su actividad.

2.2.3.- Posicionamiento de los Agentes Sociales

Los agentes sociales tienden a considerar que la oferta formativa desarrollada a través de la formación continua **se ajusta a las necesidades de las empresas**, no se identifican problemas especialmente relevantes y, aunque se considera que todas las áreas son necesarias, desde las organizaciones sindicales tiende a **estimarse conveniente reforzar los aspectos relacionados con la normativa laboral**, mientras que desde la perspectiva empresarial se considera **que la organización y gestión del tiempo de trabajo y las relaciones** constituyen un área formativa que debe reforzarse a la hora de implementar el teletrabajo.

En cualquier caso, no se aprecian deficiencias significativas en la oferta formativa, ni en su volumen ni en su calidad.

2.2.4.- Posicionamiento de las Entidades Formativas

Las entidades formativas, junto con algún segmento de los teletrabajadores, tienden a ser más críticas en relación con la oferta formativa para teletrabajadores existente en España.

Por un lado, se considera que muchos de los cursos impartidos no han definido previamente los objetivos formativos, no evaluándose el aprendizaje de los alumnos -quienes en ocasiones se limitan a cumplir con su asistencia-. Por otra parte, **se considera necesario incidir en la calidad de la formación, tender hacia la homologación de contenidos, la certificación...**

Respecto al volumen de la oferta, se considera que existe suficiente oferta relacionada con las nuevas tecnologías y la creación de autoempleo, pero que se registra una **gran carencia en temas relacionados con los aspectos que introduce la distancia**, como los cambios en la organización del trabajo, generadores de conflictos en las empresas. También se valora que **los cursos de emprendedores que se ofertan no tienen en consideración todos los aspectos** que han de confluir en una persona para que se convierta en teletrabajador/a autónomo/a.

En algún caso, se llega a señalar que **“existe poca formación seria y pocos productos específicos** de enseñanza en el ámbito del teletrabajo frente a mucha formación deficiente y engañosa”.

3.- NECESIDADES DE FORMACIÓN E ITINERARIO FORMATIVO DE LOS TELETRABAJADORES

En este punto se incluyen reflexiones sobre dos aspectos centrales del estudio: la situación formativa actual del teletrabajador en España y sus necesidades en este campo, y la propuesta de itinerarios formativos acordes a estas necesidades.

Las conclusiones sobre ambas vertientes se han elaborado a partir tanto de las opiniones de los propios teletrabajadores –encuestas, grupos de trabajo y foros-, como de las valoraciones realizadas por responsables de entidades formativas, telecentros y empresas que han participado en el estudio, así como otras fuentes indirectas analizadas.

3.1.- SITUACIÓN FORMATIVA ACTUAL DE LOS TELETRABAJADORES EN ESPAÑA

Se ha señalado ya que el número de teletrabajadores en España, aunque creciente, es reducido, especialmente si se compara con otros entornos europeos. Tienen así un cierto carácter de “rara avis” que les sitúa en una posición de desventaja en el plano formativo: a las dificultades generales que atraviesa la formación continua en España, se añaden las derivadas de un ámbito nuevo en el que tampoco el nivel de la demanda –todavía reducido- favorece un desarrollo significativo.

De acuerdo con los análisis efectuados, los teletrabajadores **presentan unos niveles educativos muy elevados** si se comparan con el resto de la fuerza laboral (de acuerdo con la encuesta, más de la mitad cuentan con estudios universitarios medios o superiores). Sin embargo, **muy pocos han recibido formación específica** antes de comenzar su experiencia como teletrabajadores (sólo uno de cada tres). De éstos, el número de quienes han recibido formación “global”, sobre los diferentes aspectos relacionados con el teletrabajo constituye una minoría (12%), siendo más frecuente la realización de módulos específicos: en Informática básica; Gestión y organización; Tecnologías de la Comunicación...

Tampoco los niveles de formación continua en teletrabajo son superiores: la gran mayoría de teletrabajadores no ha seguido ningún curso de este tipo –entre quienes sí lo han hecho, lo más frecuente es haber recibido formación en Tecnologías de la Comunicación o Informática Básica-.

Sin embargo, en las distintas intervenciones realizadas, tanto expertos como teletrabajadores identifican unas **competencias específicas para el teletrabajo**³⁵, que pueden ser desarrolladas a través de la formación.

Algunas de estas competencias se encuentran en línea con los requerimientos que **nuevos desarrollos organizativos van demandando a los trabajadores en general**, independientemente de que teletrabajen o no: autonomía en el desarrollo del trabajo, capacidad de aprender, trabajo en equipo...

Tanto en los Grupos de Trabajo como en las encuestas realizadas a los teletrabajadores, se han valorado diferentes aspectos como la capacidad de gestionar el tiempo de trabajo, trabajar por objetivos, establecer relaciones de trabajo en equipo en red, utilizar las tecnologías de la comunicación, aplicar diferentes programas informáticos, etc.

Aunque lógicamente la posición de partida de cada trabajador –y en su caso, del sector/actividad en la que desarrolla su trabajo- hace que la importancia de las diferentes competencias varíe, **las necesidades formativas identificadas pueden clasificarse, en términos generales, en los siguientes ámbitos:**

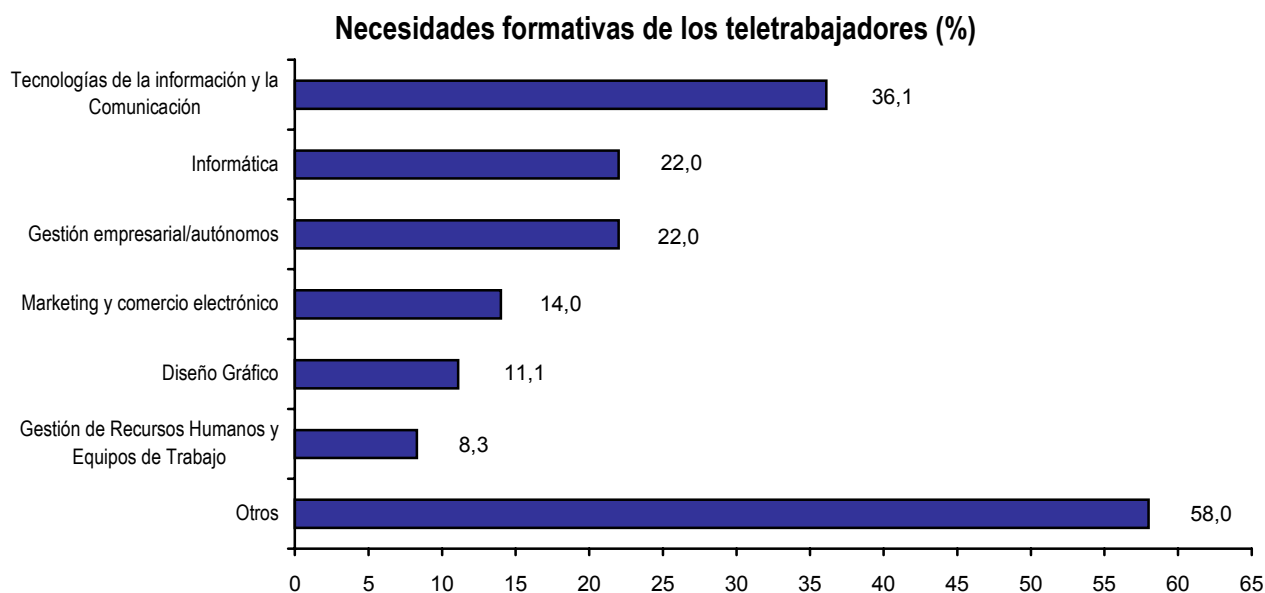
- **Tecnologías de la Información y la Comunicación:** constituyen el núcleo central de la formación técnica requerida por los teletrabajadores. Esta formación resulta necesaria tanto al inicio del teletrabajo (dependiendo de la formación previa) como de forma continua, dados los rápidos desarrollos que se producen en este campo, por lo que resulta ser la formación más demandada. Puede diferenciarse entre Informática y Tecnologías de la Comunicación, y también entre desarrollos generales y programas o áreas específicas (de las ocupaciones, los desarrollos de las empresas...)

³⁵ Cuyo detalle se recoge en el Informe de Resultados II: Análisis Ocupacional.

Análisis Formativo

- **Formación en competencias no técnicas:** el autoaprendizaje, la capacidad de relacionarse con compañeros/supervisores y clientes, la autogestión del tiempo de trabajo... suponen un área relevante para los teletrabajadores, aunque normalmente esta demanda sea explicitada de forma más significativa entre responsables y expertos: los teletrabajadores no tienden a considerar que éste sea un área en el que presenten carencias (aunque sí señalan estas competencias como relevantes para el desarrollo del teletrabajo)
- **Gestión empresarial-autónomos:** referida al colectivo de teletrabajadores autónomos y/o emprendedores: incluye aspectos relacionados con la gestión laboral, comercial, fiscal, etc. Destaca, en este punto, el interés en los aspectos comerciales, fundamentalmente relacionados con la identificación y acceso a los mercados.
- **Seguridad en el trabajo:** resulta un ámbito destacado por todos los expertos, aunque los teletrabajadores no parecen identificar carencias relevantes.

El siguiente gráfico recoge las necesidades formativas explicitadas por los teletrabajadores en la encuesta³⁶, señalándose a continuación las áreas más relevantes según los teletrabajadores que han participado en los grupos de trabajo³⁷.



³⁶ Bajo la denominación "otros" se han incluido las demandas relacionadas con diferentes ámbitos: idiomas, traducción, presentación de proyectos, pedagogía, autoaprendizaje...

³⁷ Lógicamente, los resultados de la encuesta tienen una mayor fiabilidad estadística (error máximo $\pm 9\%$, intervalo de confianza 95,5%). Los resultados de los Grupos deben interpretarse a la luz de la actividad y situación específica de cada una de las entidades analizadas.

NECESIDADES FORMATIVAS MÁS RELEVANTES	
TELECENTROS	EMPRESAS
<i>Prioritarias</i>	<i>Prioritarias</i>
Programas Específicos	Márketing
Gestión Empresarial	Instalación de Software
Márketing	
Tecnologías de la Comunicación	
Idiomas	
<i>Secundarias</i>	<i>Secundarias</i>
Seguridad en el Trabajo	Normativa fiscal
Gestión Autónomos	Normativa laboral
Mantenimiento básico ordenadores	

3.2.- ITINERARIOS FORMATIVOS PROPUESTOS

Si la principal característica del teletrabajo es la de ser un concepto adicional al de trabajador – es decir, una forma concreta de realizar una serie de tareas y actividades-, así como su falta de definición (intensidad, medios que utiliza –al margen del genérico TIC-, localización...), el diseño de posibles itinerarios formativos para este colectivo deberá tener en cuenta este carácter, y presentarse de forma especialmente flexible y adaptable.

Ya se ha señalado que, en función de la situación de partida, los intereses formativos de los teletrabajadores presentan un abanico bastante variado, que se puede situar entre los dos extremos:

- **Ninguna necesidad específica** como teletrabajador (empresas de TIC, con una organización del trabajo por objetivos, con suficiente formación en aspectos como ergonomía, seguridad en el trabajo... para todos los trabajadores; así como modelos desarrollo profesional establecidos, itinerarios formativos de igual acceso para todos los teletrabajadores...)
- **Todos los ámbitos de formación** relacionados con el teletrabajo: especialmente personas en el paro o en actividades anteriores que no requerían las competencias del teletrabajo

Teniendo en cuenta estos aspectos, se presentan a continuación unas **propuestas de itinerarios basadas en perfiles básicos o predominantes entre los teletrabajadores**, aunque en ningún caso tienen un carácter excluyente: las posibles variaciones de los perfiles de entrada en el teletrabajo, así como de la ocupación en concreto que desempeñan los teletrabajadores influirán en el interés/conveniencia de establecer un itinerario formativo distinto para diferentes trabajadores dentro de lo que se han considerado “perfiles básicos”. Si la composición modular de la formación es un elemento básico de la formación continua, en este caso resulta totalmente obligada si se desea su adaptación a las características y necesidades de los teletrabajadores.

A continuación, se incluyen de forma sintética unas consideraciones sobre los perfiles, así como y un avance de los principales contenidos de estos módulos formativos.

PROPUESTAS DE ITINERARIOS DE LOS TELETRABAJADORES –PERFILES GENÉRICOS DE PARTIDA

PERFILES BÁSICOS	Gestión y Organización del tiempo de trabajo	Informática Básica - /Mantenimiento de Equipos	Tecnologías de la Comunicación	Comercio electrónico	Autoaprendizaje -desarrollo profesional	Gestión de microempresas / conocimiento normativa fiscal y laboral	Seguridad en el Trabajo (aspectos específicos trabajo en el domicilio)	Relaciones de trabajo a distancia	Aplicaciones específicas ocupación/ herramientas empresa
AUTÓNOMOS									
Trabajadores con un desarrollo profesional previo como autónomos que deciden “teletrabajar”		X	X				X	X	X
Trabajadores que van a iniciar una ocupación bajo la fórmula de teletrabajo	X	X	X		X	X/	X	X	X
CUENTA AJENA									
Empresas organiz. Tradicional	X	X	X		X		X	X	X
Empresas desarrollo Organizacional		X	X				X	X	X
EMPRENDEDORES									
Personas en paro que deciden emprender una iniciativa empresarial en Teletrabajo	X	X	X	X	X	/X	X	X	X
Emprendedores (previos) que empiezan a desarrollar el teletrabajo		X	X	X			X	X	X

APROXIMACIONES A LOS ITINERARIOS FORMATIVOS

• AUTÓNOMOS CON DESARROLLO PROFESIONAL PREVIO

Trabajadores en profesiones liberales o habituados a trabajar “a distancia” respecto del cliente para quienes el teletrabajo supone aplicar las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación a su trabajo habitual. Sus relaciones son fundamentalmente con el cliente, aunque hay una tendencia a aumentar -en el desarrollo de sus trabajos- la colaboración con otros autónomos.



- NUEVOS AUTÓNOMOS

Personas que no han desarrollado anteriormente una actividad como autónomos. En general, se plantean el teletrabajo, bien porque pertenecen a colectivos a quienes conviene un trabajo más flexible (mujeres con responsabilidades familiares, personas con discapacidades...), bien porque su actividad se presta especialmente al teletrabajo –diseño páginas web, redacción...-.

Gestión y Organización del tiempo de trabajo

**Informática Básica/
Mantenimiento de Equipos**

Tecnologías de la Comunicación

Autoaprendizaje-desarrollo profesional

Conocimiento normativa fiscal y laboral

**Seguridad en el Trabajo
(aspectos específicos trabajo en el domicilio)**

Relaciones de trabajo a distancia

Aplicaciones específicas ocupación/herramientas empresa

· TRABAJADORES POR CUENTA AJENA – EMPRESAS TRADICIONALES

La implantación del teletrabajo supone una “revolución” en la empresa, en la que prevalece el seguimiento presencial, por tiempos de trabajo. El teletrabajador debe dominar nuevas competencias, como el trabajo por objetivos, la autoorganización y la búsqueda del desarrollo profesional, además de otras competencias técnicas y relacionales

Gestión y Organización del tiempo de trabajo

**Informática Básica/
Mantenimiento de Equipos**

Tecnologías de la Comunicación

Autoaprendizaje-desarrollo profesional

**Seguridad en el Trabajo
(aspectos específicos trabajo en el domicilio)**

Relaciones de trabajo a distancia

Aplicaciones específicas ocupación/herramientas empresa

· **TRABAJADORES POR CUENTA AJENA – EMPRESAS CON CIERTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

La implantación del teletrabajo resulta en este entorno un desarrollo menos traumático: las principales “nuevas” competencias que deben adquirir los teletrabajadores se relacionan con aspectos básicamente técnicos y relacionales derivados de la utilización de las nuevas tecnologías. Si además, estos componentes se encuentran cubiertos por la actividad general de la empresa, los teletrabajadores apenas requieren formación adicional para el teletrabajo.

**Informática Básica/
Mantenimiento de Equipos**

**Tecnologías de la
Comunicación**

**Seguridad en el Trabajo
(aspectos específicos trabajo
en el domicilio)**

**Relaciones de trabajo
a distancia**

**Aplicaciones específicas
ocupación/herramientas empresa**

• **NUEVOS EMPRENDEDORES EN INICIATIVAS DE TELETRABAJO/E-TRABAJO**

Se trata de personas que carecen de experiencia como emprendedores, por lo que además de las competencias generales como teletrabajadores –igual que los autónomos- requieren formación en gestión de empresas (generalmente micro) y, en buena parte de los casos conocimientos sobre comercio electrónico. Ellos/as también teletrabajan, al igual que las personas que contratan y/o subcontratan. Incluyen por tanto, en el módulo de relaciones de trabajo a distancia, un capítulo relacionado con la gestión de estas relaciones.

Gestión y Organización del tiempo de trabajo

**Informática Básica/
Mantenimiento de Equipos**

Tecnologías de la Comunicación

Comercio Electrónico

Autoaprendizaje-desarrollo profesional

Gestión de microempresas

**Seguridad en el Trabajo
(aspectos específicos trabajo en el domicilio)**

Relaciones de trabajo a distancia

Aplicaciones específicas ocupación/herramientas empresa

· **EMPRENDEDORES QUE INICIAN EXPERIENCIAS DE TELETRABAJO/E-TRABAJO**

Emprendedores, con experiencia en puesta en marcha de iniciativas, que aprovechan las posibilidades de las Nuevas Tecnologías –acceso a mercados y personal, ampliación de servicios...-. Ellos/as también teletrabajan, al igual que las personas que contratan y/o subcontratan. Incluyen por tanto, en el módulo de relaciones de trabajo a distancia, un capítulo relacionado con la gestión de estas relaciones.

**Informática Básica/
Mantenimiento de Equipos**

**Tecnologías de la
Comunicación**

Comercio Electrónico

**Seguridad en el Trabajo
(aspectos específicos trabajo
en el domicilio)**

**Relaciones de trabajo
a distancia**

**Aplicaciones específicas
ocupación/herramientas empresa**

CONTENIDOS BÁSICOS DE LOS MÓDULOS FORMATIVOS

- **Informática Básica/Mantenimiento de equipos**
 - Hardware y software
 - Algunos programas más utilizados (Office...)
 - Mantenimiento básico de equipos
 - Seguridad en un entorno informático

- **Tecnologías de la Comunicación**
 - Servicios de Internet
 - Comunicación electrónica (correo, direcciones, dominios, conexiones..)
 - Redes IP

- **Seguridad en el Trabajo** (aspectos específicos teletrabajo)
 - Ergonomía en entornos laborales
 - Seguridad en las instalaciones (cableado...)

- **Autoaprendizaje/desarrollo profesional**
 - Conocimientos, capacidades y actitudes
 - Valoración de las propias competencias
 - Tipologías de aprendizaje, modelos de desarrollo
 - Plan de desarrollo personal

- **Gestión de microempresas**
 - Gestión recursos humanos/ normativa laboral
 - Gestión financiera/contabilidad/normativa fiscal
 - Gestión comercial

Análisis Formativo

- **Normativa fiscal y laboral**
 - Normativa fiscal y laboral para autónomos

- **Comercio electrónico**
 - Conceptos básicos y escenarios
 - Tiendas virtuales
 - Marketing y publicidad en Internet

- **Relaciones de trabajo a distancia**
 - Principales problemas
 - Gestión de las relaciones a distancia (trabajadores/supervisores y emprendedores)
 - Herramientas de trabajo en equipo
 - Gestión de proyectos en red

- **Aplicaciones específicas de la ocupación/herramientas de las empresas**
 - Variarán en función de la ocupación y las herramientas implementadas en las empresas: intranets, extranets... su utilización generalmente se hará extensible no sólo a los teletrabajadores, sino a toda la empresa. Para los autónomos, también pueden existir herramientas que, además de un componente de innovación tecnológica – memorias de traducción- tengan también elementos de trabajo a distancia –listas de correos de asociados, etc.-.

cidec

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