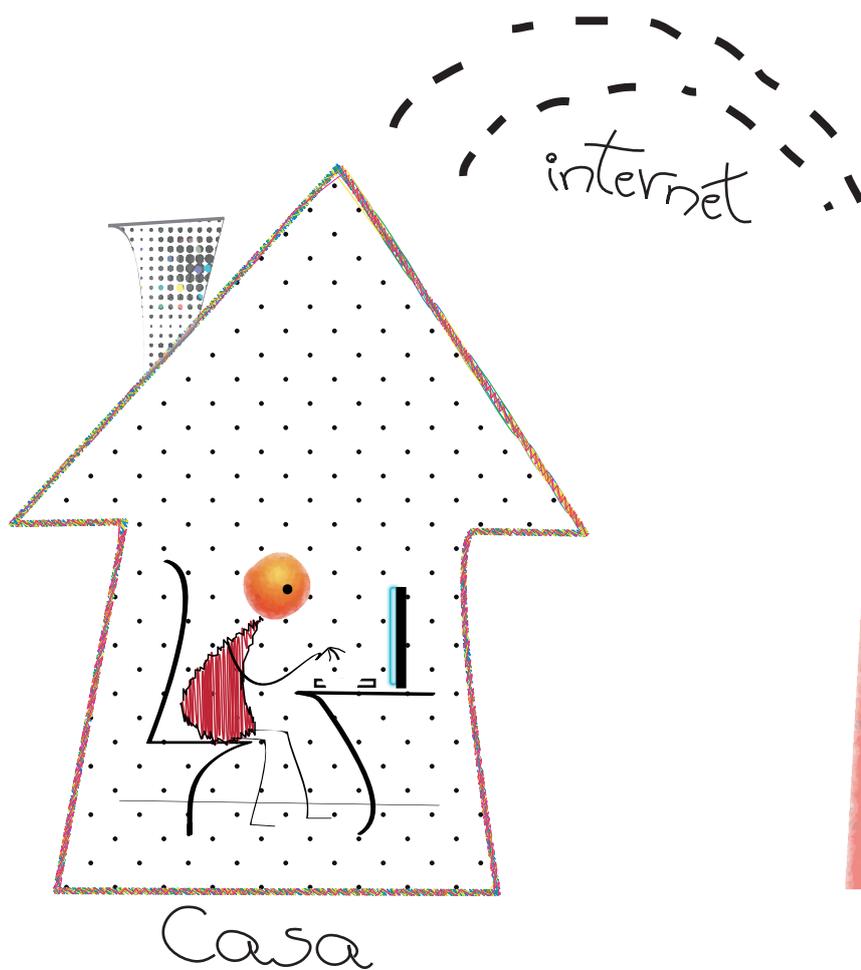


# Teletrabajo y comercio electrónico





Nipo: Pendiente de NIPO

Autoría:

Daniel Zamora Pradas

Ricardo Palacios Rico

José Antonio Prieto

Edición y maquetación de contenidos:

Cristina Prada Díez

María Folgueira Hernández

Coordinación pedagógica:

Cristina Prada Díez

María Folgueira Hernández

Ilustración de portada:

María Guija Medina

# TELETRABAJO Y COMERCIO ELECTRÓNICO

## ÍNDICE

<b>MÓDULO I:</b> .....	<b>5</b>
<b>1. TELETRABAJO. PROYECTOS</b> .....	<b>5</b>
1.1 Introducción.....	6
1.2 ¿Qué se entiende por teletrabajo?.....	7
1.3 Ventajas e inconvenientes del teletrabajo.....	8
1.4 Modalidades de teletrabajo.....	12
1.5 Nuevas profesiones. Nueva formación.....	17
1.6 Perfil del trabajador.....	22
1.7 Como organizamos el tiempo y el espacio de teletrabajo.....	24
1.8 Proyectos de teletrabajo.....	27
1.9 Guía para la elaboración de un proyecto empresarial de teletrabajo.....	30
1.10 Bibliografía.....	33
1.11 Otros enlaces web.....	34
<b>2. ASPECTOS TÉCNICOS</b> .....	<b>35</b>
2.1 Elementos tecnológicos básicos.....	36
2.2 Algunos servicios en Internet.....	41
2.3 Como usar la red para anunciarme como teletrabajador o empresa.....	49
2.4 La página personal o de empresa.....	53
2.5 Un dominio propio en Internet.....	59
<b>MÓDULO II:</b> .....	<b>63</b>
<b>3. ASPECTOS LEGALES. FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN SOCIOLABORAL DE TELETRABAJO Y DE COMERCIO ELECTRÓNICO</b> .....	<b>63</b>
3.1 La importancia de la formación, la orientación y el autoconocimiento.....	64
3.2 Trabajador por cuenta ajena.....	67
3.3 Trabajador por cuenta propia. Autoempleo. Creación de empresas.....	80
3.4 Enlaces.....	100

# TELETRABAJO Y COMERCIO ELECTRÓNICO

<b>MÓDULO III:</b> .....	<b>102</b>
<b>4. COMERCIO ELECTRÓNICO</b> .....	<b>102</b>
4.1 Introducción.....	103
4.2 ¿Qué es el comercio electrónico?.....	104
4.3 Nuevos modelos de negocio: fórmulas.....	120
4.4 Aspectos técnicos.....	130
4.5 Aspectos jurídicos.....	164
4.6 Su empresa de comercio electrónico en Internet. Guías prácticas.....	168
4.7 Perspectivas y futuro.....	175
4.8 Proyectos de éxitos.....	176
4.9 Software libre para tiendas virtuales.....	177
4.10 Bibliografía.....	184
<b>5. TELEMARKETING</b> .....	<b>186</b>
5.1 Introducción al telemarketing.....	187
5.2 El plan de marketing: Etapas del plan. Dificultades...	190
5.3 Técnicas de marketing en Internet.....	194
5.4 Bibliografía.....	220
5.5 Enlaces.....	220

## **MÓDULO I:**

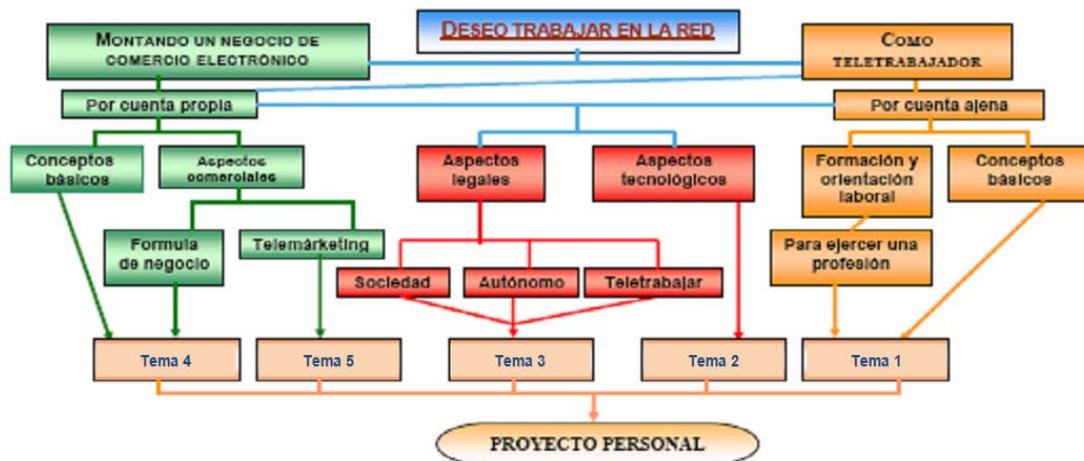
Unidad de Aprendizaje 1

# **TELETRABAJO. PROYECTOS**

## **ÍNDICE**

<b>1.1</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2</b>	<b>¿QUÉ SE ENTIENDE POR TELETRABAJO?.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3</b>	<b>VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL TELETRABAJO</b>	<b>8</b>
<b>1.4</b>	<b>MODALIDADES DE TELETRABAJO .....</b>	<b>12</b>
<b>1.5</b>	<b>NUEVAS PROFESIONES. NUEVA FORMACIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>1.6</b>	<b>PERFIL DEL TRABAJADOR.....</b>	<b>22</b>
<b>1.7</b>	<b>COMO ORGANIZAMOS EL TIEMPO Y EL ESPACIO DE TELETRABAJO.....</b>	<b>24</b>
<b>1.8</b>	<b>PROYECTOS DE TELETRABAJO.....</b>	<b>27</b>
<b>1.9</b>	<b>GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE UN PROYECTO EMPRESARIAL DE TELETRABAJO .....</b>	<b>30</b>
<b>1.10</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>33</b>
<b>1.11</b>	<b>OTROS ENLACES WEB .....</b>	<b>34</b>

## 1.1 INTRODUCCIÓN



Las primeras referencias al término teletrabajo se remontan a los años 70, en plena crisis del petróleo, cuando el físico Jack Nilles buscaba formas de ahorro energético, y abogaba por el trabajo a distancia haciendo uso de las entonces incipientes tecnologías de la comunicación.

Debemos partir de una premisa básica: no existe una definición simple y absoluta del concepto de teletrabajo. Tan solo podemos aislar aquellos elementos que sabemos integran este nuevo tipo de relación laboral para intentar diferenciarlos a través de su existencia o no existencia entre los distintos tipos de relaciones.

Así, podemos asumir que teletrabajo es cualquier actividad laboral que contiene componentes de: distancia, comunicación telemática, trabajo flexible.

Refiriéndonos con estos conceptos a la existencia de distancia física entre los trabajadores mayor que la distancia entre dos oficinas adyacentes, la utilización de las comunicaciones telemáticas para la superación del problema de la distancia, y la flexibilidad en los sistemas de organización, control, distribución temporal..., de los sistemas de trabajo.

La implantación de un sistema de teletrabajo implica la aceptación de conceptos difíciles de asumir para la mentalidad empresarial tradicional, como pueden ser los de gestión por objetivos-resultado, formación continua de directiva y trabajadores en las nuevas tecnologías de la comunicación, y la aceptación de las nuevas relaciones laborales surgidas de éstas, tanto en su faceta legal como profesional o de requerimientos de personalidad para teletrabajadores.

A España no se sabe cuándo ni cómo llegó ya que el teletrabajo es un fenómeno también de individuos, y es imposible saber quién fue el primer español autónomo que

teletrabajo. En cuanto a teletrabajo por cuenta ajena es posiblemente IBM la pionera en hacer trabajar en casa a su personal desde 1994.

## 1.2 ¿QUÉ SE ENTIENDE POR TELETRABAJO?

El primer paso para explicar el teletrabajo es definirlo, y esto es más difícil de lo que parece. La mayoría de la gente entiende que la palabra implica trabajo a distancia, pero esto, evidentemente, no es todo. La dificultad estriba en la falta de una definición generalmente aceptada. Por un lado, la palabra es utilizada con significados ligeramente diferentes y, por otro, términos con significados muy similares al del teletrabajo son de uso común. Así, si se examina la literatura sobre el tema, se puede comprobar que, además de teletrabajo, se utilizan otros términos como teledesplazamiento (telecommuting), trabajo en red (networking), trabajo a distancia (remote working), trabajo flexible (flexible working) y trabajo en el domicilio (homeworking).

Teletrabajo procede etimológicamente de la composición de las palabras tele “lejos” y el vocablo “trabajo”. Por lo que se puede decir que se trata de un trabajo a distancia que no se desarrolla en el lugar normal de ejecución, como suele ser el centro de trabajo o empresa, además debemos añadir las siglas TIC (tecnologías de la información y comunicación) para que nuestra definición de teletrabajo se considere una verdadera actividad profesional.

Ante la falta de consenso a la hora de definir el teletrabajo, vamos a aportar nuestra propia definición:

El teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo; consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa, durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. Desarrollar la propia actividad profesional mediante el teletrabajo, implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa.

No entran en esta definición aquellos que desde siempre han realizado su actividad profesional fuera de la empresa, ni tampoco los que trabajan en el domicilio sólo ocasionalmente. Están, sin embargo, comprendidos en ella:

- ✓ El personal que trabaja en el domicilio (p.ej. programadores informáticos).
- ✓ El personal que trabaja desde el domicilio (p.ej. agentes de ventas).
- ✓ El personal que trabaja en algún centro de teletrabajo urbano (o telecentro), en alguna telecabaña (telecottages: centros de teletrabajo en medios rurales), etc.

Dado que el teletrabajo es una forma flexible de organización laboral, hay actividades profesionales que pueden abarcar dos o más de las situaciones descritas.

Por ejemplo, un consultor cuyo lugar principal de trabajo es la oficina central, puede pasar parte importante de su tiempo en las oficinas de los clientes y para evitar interrupciones innecesarias puede trabajar también en el domicilio o en un centro de teletrabajo. Su despacho en la oficina central puede ser compartido con otros consultores, ya que ninguno está presente más de uno o dos días por semana. A este fenómeno que consiste en compartir el puesto físico de trabajo se le suele denominar *despacho compartido* (hot desking).

Existe un buen número de actividades que pueden desarrollarse a través del teletrabajo, tales como contactos de la empresa con sus agentes, con sus clientes, con sus proveedores, trabajos de secretaría, asesoría fiscal, laboral, jurídica, contabilidad, traducción, mecanografía, consultoría especializada, arquitectura, ingeniería, edición, enseñanza, promociones y venta de productos telefónicos, marketing, estudios de mercados, vigilancia de bosques y medio ambientes, realización de trámites, investigación, seguimiento de valores bursátiles, diseño gráfico, etcétera, son solo algunas de las posibilidades.

Como es obvio, otras actividades, que requieran la presencia personal deberán combinar su uso a modo de centralita cibernética, con su presencia física real, pero con todo ello existen infinidad de campos susceptibles de utilización, y podrían hacer uso intensivo de este medio, ya que por ejemplo podrían participar en una red para obtener suministros a precios competitivos, seguimientos de programas etc.

## 1.3 VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL TELETRABAJO

### 1.3.1 VENTAJAS

Las ventajas de este sistema se pueden dividir en tres grupos: ventajas para el trabajador, para la organización y para la sociedad.

#### 1. Para el trabajador:

- En primer lugar aumenta la flexibilidad del trabajo, tanto de horarios como del orden de las tareas a afrontar, lo cual le permite distribuir el tiempo de la forma que crea más conveniente y le facilita un mayor autocontrol, aspecto este muy valorado en todas las experiencias de teletrabajo y que suele dar lugar a un incremento de la productividad del trabajador.
- Otro aspecto a denotar es el del incremento de las oportunidades de trabajo, ya que el teletrabajador no se encuentra ya limitado por la localización geográfica o por los horarios a la hora de aceptar un empleo.
- Otra de las ventajas percibidas de este sistema es que permite una mayor adecuación persona-trabajo, ya que la empresa contrata a determinado teletrabajador para realizar una determinada tarea que sea adecuada a su perfil, y viceversa, el teletrabajador podrá aceptar aquellas tareas que mejor se adecuen a sus características, formación,

capacidad y situación personal y profesional, sin verse limitado por otras consideraciones geográficas o de horario.

- Una de las ventajas o características más valoradas del teletrabajo es la posibilidad de combinar de forma aceptable y satisfactoria la vida laboral y la familiar. El hecho de trabajar desde su propio domicilio permite el dedicar más tiempo a la familia, e incluso el afrontar tareas como el cuidado de los hijos, de personas a nuestro cargo, etc.
- Por último, y no menos importante, la reducción de los desplazamientos y de la supervisión directa por parte de los directivos, junto a los inevitables roces y rencillas que surgen de la convivencia diaria en las oficinas, contribuye grandemente a la reducción del stress, uno de los males de nuestro tiempo y causante de tantas faltas por “enfermedades” y descensos de productividad.

2. Para la organización:

- La ventaja más evidente y que mueve a mayor número de empresarios a implantar el teletrabajo es la reducción de costes, sobre todo los de alquiler de inmuebles, de mobiliario, de transporte, etc.
- Otra de las ventajas percibidas por los empresarios es el notable incremento de productividad percibido en aquellos trabajadores que mejor se adaptan al teletrabajo. El cálculo concreto dependerá de cada caso, pero según la European Telework On-Line cabe cifrar este aumento entre un 10 y un 40%. Otro indicador que nos permite constatar este aumento de la productividad es el hecho destacado por la Gartner Group, que señala un aumento espontáneo de dos horas más dedicadas al trabajo por semana de los teletrabajadores.
- Resulta también remarcable como ventaja, el aumento de posibilidades de contratación, ya que como en el caso de los trabajadores la elección de esto se encuentra limitada por factores ajenos a la propia tarea a desarrollar, como lo serían la localización geográfica, la infraestructura de comunicaciones de la región o las limitaciones que impone la vida familiar en cada caso.
- Debemos incluir en este apartado de las ventajas, el hecho de que la implantación del teletrabajo conlleve la migración hacia un sistema de control por objetivos-resultados, aunque esto sólo constituirá una ventaja dependiendo de la capacidad de la empresa para adaptarse a este sistema. En este sistema no se juzgan las horas que el trabajador está en su puesto, tan solo la calidad del trabajo realizado y el cumplimiento de los plazos previstos para ello.
- Por último, debemos destacar dentro del posible ahorro que conlleva el teletrabajo, el apartado relativo al ahorro en gastos de desplazamiento.

3. Para la sociedad, las ventajas que merecen ser destacadas son, entre otras; reducción de la congestión de tráfico y de la consiguiente polución, una importante consecuencia digna

de ser tenida en cuenta. La política occidental y la europea en particular tienden en la dirección de favorecer e incentivar el teletrabajo por sus consecuencias beneficiosas para el medio ambiente.

- Otra de las ventajas evidentes para la sociedad del teletrabajo es la posibilidad de favorecer o promocionar el desarrollo de las zonas más aisladas o deprimidas, ya que invenciones como las televillages (telepueblos, poblaciones rurales a las que se dota de los más modernos medios de comunicación) o los telecottates, incentivan tanto las posibilidades de promoción de las pymes rurales como el desplazamiento de trabajadores de la ciudad a estas zonas, ya que pueden teletrabajar en este ambiente más favorable, reduciendo la necesidad de desplazamiento a las ciudades a tan solo un par de viajes mensuales.
- Una de las ventajas más evidentes y beneficiosas se refiere a la posibilidad de integrar en la vida laboral a sectores de la población con graves problemas en este campo, como lo serían los minusválidos o aquellas personas que por motivos personales o familiares no pudieran acceder a un puesto de trabajo debido a su imposibilidad de desplazarse (personas con niños o ancianos a su cargo, mujeres embarazadas, trabajadores con enfermedades leves que si bien les impide el desplazamiento no los inhabilita para realizar su trabajo desde su casa, etc). En el caso de los minusválidos, cuya situación laboral es peor, por tratarse de dificultades permanentes, el teletrabajo se perfila como la alternativa más válida para dotarlos de un puesto de trabajo, ya que en este momento la tasa de paro en este sector en España ronda el 80%. Una de las más claras iniciativas europeas en este campo proviene del proyecto HYPIT. Que intenta desarrollar las herramientas, tanto informáticas como tecnológicas en general, para facilitar el teletrabajo de personas discapacitadas y ancianos.
- Por último, otra de las ventajas que aporta el teletrabajo a la sociedad es la mejora en la colaboración entre áreas, ya que el uso continuo y extensivo de las telecomunicaciones en todos los ámbitos, y sobre todo en el laboral, favorece el que puedan colaborar en el desarrollo de un mismo proyecto personas de todo el mundo, casi a tiempo real. En este sentido, cabe citar herramientas como los newsgroups o foros de debate, en los cuales se agrupan por áreas de interés personas de cualquier parte del globo, a través del correo electrónico. Existen asimismo herramientas como el IRC (Internet Relay Chat) o la videoconferencia, que permiten la comunicación en tiempo real de colaboradores en cualquier país.

### 1.3.2 DESVENTAJAS

Vamos a separarlas en dos grupos, desventajas percibidas para las personas y para la organización, ya que es difícil encontrar desventajas reales o remarcables para la sociedad.

4. Para las personas: una de las desventajas puede ser la sensación de soledad. La falta de interacción diaria entre compañeros, de vida social o de la posibilidad del contacto cara a cara puede provocar pequeñas crisis de sensación de aislamiento o soledad. La solución a este problema es muy fácil, ya que las experiencias existentes de teletrabajo indican que no es bueno cortar todo contacto entre el trabajador y la empresa, por lo cual no se recomienda el teletrabajo de forma intensiva y total, es decir, se deben articular una serie de reuniones semanales o mensuales entre todos los componentes de la empresa para intercambiar opiniones, colaborar directamente o simplemente realizar vida social.
- Otra de las consecuencias negativas a superar es la sensación por parte del teletrabajador de que *su carrera se estanca*, ya que piensa que si no ven su trabajo no pueden valorarlo en su justa medida, y atribuirá a su no presencia en la empresa el que se promoció a otros compañeros en lugar de a él mismo. Cabe citar, como una vertiente positiva de este problema, que el menor contacto cara a cara facilita el que las promociones se basen menos en factores como el atractivo físico o la raza o minusvalías.
  - Otro factor a considerar es que no todos los trabajadores son capaces de compaginar trabajo y familia, ya que el no separar ambos mundos puede llevar a la excesiva injerencia de las responsabilidades familiares en el trabajo de la persona, por asumir más tareas domésticas de las que puede desempeñar para el correcto desempeño de su trabajo. Por otra parte, uno de los fenómenos observados en aquellos teletrabajadores más satisfechos con este sistema es el de aumentar continuamente las horas dedicadas al trabajo, lo cual también puede repercutir negativamente en su vida familiar.
  - Se debe tener en cuenta también el hecho del desfase legislativo, o lagunas legales, que existen en este momento respecto al tema del teletrabajo. En este sentido, ya que el teletrabajo no constituye un trabajo específico, prácticamente todos los modelos de contrato existentes en la actualidad son elaborados por las empresas siguiendo sus propios criterios, lo cual repercute negativamente en la protección social del teletrabajador. Este es un problema de difícil y al mismo tiempo previsible solución, pues no cabe duda de que en un futuro muy próximo los distintos gobiernos se verán obligados a legislar este fenómeno.
  - Uno de los efectos secundarios que pueden surgir en la adopción del teletrabajo es la incapacidad de los directivos para aceptar el nuevo tipo de relación laboral, ya que la falta de contacto con sus empleados lleva a la sensación de pérdida de las señales visibles de su poder o de su status, como la deferencia o el respeto diario de los trabajadores o cualquier otro tipo de signo que el directivo perciba como gratificante o indicativos del poder alcanzado.

5. Para las organizaciones: una de las más evidentes e intuitivas desventajas de este tipo de organización es el alto coste inicial de los equipos y de la infraestructura con la que es necesario dotar a la empresa.

- Otra de las desventajas del teletrabajo para las organizaciones es acostumbrar a la directiva y a los empleados al sistema de dirección por objetivos, ya que surge una desconfianza inicial sobre las horas que el teletrabajador dedica al trabajo. Esta desconfianza se supera con el transcurso del tiempo, y la constatación de la mejora en la productividad de los trabajadores.
- Otro de los factores que son percibidos como un elemento negativo del sistema de teletrabajo es el tema de la seguridad en las comunicaciones y la confidencialidad. Ya que las transmisiones de información relativas a la empresa van a circular por Internet, se tiende a pensar, por parte de la directiva que cualquiera puede acceder a esta. Esto no es así, pero de todas formas puede solucionarse con unos sencillos métodos de encriptación de los mensajes, con claves solo conocidas por directivos y empleados, que aseguran que ellos y solo ellos podrán tener acceso a la información.

Llegados a este punto, el alumno se preguntará ¿y a mí, pequeño o mediano empresario, en qué me beneficiaría el teletrabajo? No es fácil contestar a esta pregunta y antes de hacerlo es necesario acometer un análisis de la estructura de su empresa, de su funcionamiento y de la infraestructura de la que está dotada.

Antes de intentar afrontar este sistema, debe preguntarse:

¿Está preparada la infraestructura de mi empresa para afrontar el reto? La adopción del teletrabajo, sea al nivel que sea, conlleva unas necesidades de tecnología muy amplias, desde ordenadores potentes hasta conexión a Internet, o las líneas telefónicas necesarias.

¿Está preparado mi personal, tanto de base como directivo, para el cambio? Las necesidades de formación y de sensibilización ante el nuevo entorno de trabajo son problemas a afrontar necesariamente, pues de nada sirve actualizar la infraestructura informática y de comunicaciones de la empresa si no cuento con una plantilla capaz de adaptarse a la tecnología o al reto que supone el control por objetivos-resultados.

Por último, ¿está usted mismo preparado para soportar unos comienzos de rendimientos inciertos, durante el ajuste y adaptación de tareas y funciones al nuevo esquema?

## 1.4 MODALIDADES DE TELETRABAJO

En sus inicios el teletrabajo comprendía principalmente el trabajo a domicilio, hoy día abarca un conjunto de modalidades que ofrecen a empresario y a trabajador la posibilidad de elegir el más idóneo a sus necesidades; tipología que va a depender de factores como: el

lugar del ejercicio de la prestación, tipo de trabajo y la duración del mismo, tamaño de la empresa, equipamiento necesario, tipo de conexión existente, etcétera.

En cuanto a la clasificación por tipos, podemos referirnos a:

1. Teletrabajo en casa: Es la más frecuente de las modalidades y se lleva a cabo en el domicilio del trabajador que puede estar trabajando por cuenta ajena o propia.
2. Oficinas satélites: Son oficinas de la propia empresa localizadas cerca de los domicilios de los teletrabajadores.
3. Telecentros: Son centros de trabajo compartidos por varias empresas, fundamentalmente PYMES, y profesionales. Son gestionados por proveedores de servicios de comunicaciones que actúan como arrendatarios.
4. Teletrabajadores Móviles o itinerantes: Son teletrabajadores que por su movilidad continua deben realizar su trabajo donde se encuentren, como puede ser en la oficina del cliente, en su propio medio de transporte, etc. Son conocidos como nómadas ya que necesitan estar conectados con su oficina móvil, en cualquier lugar, por medio de equipos informáticos portátiles con conexión a voz y datos, para ofrecer el mejor servicio a sus clientes.
5. Telecottages: Consiste en una red de centros de teleservicios asociados, en zonas rurales, que suelen utilizarse para proyectos de teleenseñanza y para prestar servicios a las PYMES de esa zona.

Vamos a estudiar las modalidades de teletrabajo desde tres grandes puntos de vista: El trabajo en el domicilio, los centros de teletrabajo o telecentros y teletrabajadores móviles o itinerantes.

#### 1.4.1 EL TRABAJO EN EL DOMICILIO

Dentro de esta modalidad tenemos a su vez dos posibilidades: aquellos que realizan un trabajo autónomo, y lo realizan *teletrabajando* y aquellos que trabajando por cuenta ajena, lo hacen de manera remota.

##### 1.4.1.1 Por cuenta propia

Esta modalidad de teletrabajadores parece ser, actualmente, minoritaria en el mundo laboral. Las profesiones *liberales* teletrabajables, son aquellas que principalmente realizan tareas relacionadas con el *manejo de datos* (consultorías, por ejemplo) y también aquellas que suponen una labor de *estudio y diseño*. En este apartado cabe hablar del *outsourcing*, mediante el cual algunas empresas encargan tareas determinadas a otras empresas (en nuestro caso sería un teletrabajador), porque son tareas no directamente relacionadas con la actividad principal de la empresa y les resulta más cómodo hacerlo así.

También se les conoce con el nombre de freelance. Un trabajador freelance o freelancer (del inglés), o autónomo, es una persona que trabaja de forma autónoma en una profesión, es decir, ofrece su trabajo a otros o acepta encargos de ellos, normalmente cobra por trabajo entregado y sin vinculación contractual. Los campos donde es común el trabajo freelance incluyen el periodismo y otras formas de escritura, la programación informática, el diseño gráfico, la consultoría, la fotografía, la traducción, y muchos otros servicios profesionales y creativos. La etimología de la palabra deriva del término medieval inglés usado para un mercenario (free-lance o lanza-independiente), es decir, un caballero que no servía a ningún señor en concreto y cuyos servicios podían ser alquilados por cualquiera.

La práctica freelance varía mucho de unos trabajadores a otros: mientras algunos requieren a sus clientes la firma de contratos escritos, otros pueden realizar el trabajo basándose en acuerdos verbales. Algunos freelancers pueden proporcionar estimaciones escritas del trabajo y solicitar anticipos a cuenta de sus clientes, mientras para otros esto no es práctico o necesario. El pago del trabajo independiente también varía mucho de unos casos a otros; algunos pueden facturar por día u hora de trabajo, mientras que otros van cobrando según el trabajo realizado o incluso al terminar éste.



<http://www.freelance.com>

<http://www.mercadoprofesional.com>

<http://www.alvaroweb.com/> (proyecto personal).

<http://www.ebarcala.com> (proyecto personal).

#### 1.4.1.2 Por cuenta ajena

Dentro de este grupo ya encontramos mayor número de personas, y se dan dos casos, los trabajadores que dentro de una empresa con jornada de trabajo convencional, necesitan, por circunstancias familiares, realizar el trabajo desde su domicilio, o los trabajadores que se incorporan al teletrabajo por la política propia de la empresa, que así lo ve conveniente. En esta modalidad se suele dar más el caso de personas que teletrabajan dos o tres días a la semana y el resto van a la oficina, o algunas variaciones de jornada laboral parecidas.

### 1.4.2 CENTROS DE TELETRABAJO O TELECENTROS

Un *telecentro* es una oficina de recursos compartidos, que dispone de las instalaciones de telecomunicaciones y los equipos informáticos necesarios para desarrollar

actividades de Teletrabajo. Pueden existir muchas variantes como por ejemplo: oficinas remotas, centros de recursos compartidos, telecentros u oficinas satélites y telecottages.

Normalmente se diseña con la flexibilidad suficiente para albergar a muy distintos tipos de teletrabajadores, y suele haber un equipo o persona responsable del mantenimiento del centro. En algunos casos, también se encarga a este equipo o persona de algunas tareas formativas, en relación con los aspectos más técnicos, en los que los teletrabajadores suelen encontrar más problemas.

Las *características* que definen un centro de teletrabajo son las siguientes:

- ✓ Facilitan el traslado de los puestos de trabajo a áreas rurales donde los precios de la vivienda son inferiores.
- ✓ Proporcionan una solución para aquellos trabajadores que quieren trabajar en una zona próxima a su hogar, pero temen el aislamiento del teletrabajador en el domicilio, o piensan que no sabrán resolver los problemas técnicos que les pudieran surgir en sus casas.

Suponen un mayor aprovechamiento de algunos lugares de trabajo y de los equipos técnicos empleados, fomentando la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

- ✓ Proporcionan mejores servicios y equipamiento a los teletrabajadores, respecto a los que se quedan en su domicilio, y, generalmente, también una mayor infraestructura de comunicaciones (por ejemplo, pueden proporcionar servicios de videoconferencia).



- ✓ Como *ejemplos pioneros* en España podemos citar el Centro Gordexola y Biazpe.
- ✓ Un portal, [www.telecentro.es](http://www.telecentro.es), que da a conocer todo lo que gira en torno a esta actividad en nuestro país. De sencilla estructura, este portal asesora, difunde noticias, eventos y datos, y asimismo ofrece información detallada de todos los telecentros incluidos en Red.es (<http://www.red.es>).
- ✓ La Asociación Comunidad de Redes de Telecentros que agrupa a entidades públicas por el fomento de las TIC's.

<http://www.comuniddetelecentros.net/>

- ✓ Red de Cibercentros de Castilla y León.

<http://www.jcyl.es>

- ✓ Red de Telecentros de la Excma. Diputación Provincial de Burgos.

<http://telecentros.burgos.es/>

- ✓ Xarxa de Telecentres de Catalunya.  
<http://punttic.cat>
- ✓ Plan de Alfabetización Tecnológica y Software Libre de Extremadura.  
<http://www.nccextremadura.org>
- ✓ Guadalinfo. Red Andaluza de centros de acceso público a Internet.  
<http://www.guadalinfo.es>
- ✓ Ciudadanos2010.NET.  
<http://www.ciudadanos2010.net>
- ✓ Red de centros de internet de Castilla-La Mancha.  
<http://www.centrosinternetclm.com/>

### 1.4.3 TELETRABAJADORES MÓVILES O ITINERANTES

En este grupo se encuentran aquellos trabajadores que necesitan realizar su trabajo desplazándose frecuentemente, para mejorar sus prestaciones de servicio al cliente. Este tipo de usuarios son los que están equipados con lo que se ha dado en llamar oficina móvil: teléfono móvil, smartphone, tablet, ordenador portátil, notebooks, pocketpc, aparato de fax incorporado, acceso a internet móvil, modem USB, impresora Wi-Fi, etc. Suelen practicar esta modalidad de teletrabajo los profesionales que se dedican a mantenimiento (de alguna materia específica, normalmente ligada a la informática), también los que pasan largos períodos de tiempo en hoteles, cubriendo largas distancias, como reporteros, consultores, políticos, artistas, freelance, etc.

A su vez, cada una de las modalidades enunciadas anteriormente, sobre todo el trabajo prestado en el domicilio, pueden realizarse, atendiendo al tipo enlace o comunicación que se va a realizar entre el teletrabajador y la empresa, de la siguiente manera:

- ✓ De forma *on line* o conectado, cuando el teletrabajador hace uso de las telecomunicaciones para recoger las especificaciones del trabajo, para realizarlo o para enviar el resultado del mismo. En esta modalidad, el trabajador está obligado a comunicar el inicio y el final de la jornada laboral, a través de un programa operativo específico (*software* aplicativo), y demás incidencias que ocurran durante el desarrollo del trabajo.
- ✓ De forma *off line* o desconectado, cuando el teletrabajador, tras recibir una instrucción inicial, desarrolla su actividad sin enlace informático directo con la computadora central de la empresa, a la que solo después hace llegar los datos. La actividad laboral se realiza con total independencia del ordenador central, concediendo mayor autonomía al trabajador.