

Teletrabajo



Guías de Actividades Empresariales



**GENERALITAT
VALENCIANA**

iVACE
INSTITUT VALENCIÀ DE
COMPETITIVITAT EMPRESARIAL

 **UNIÓ EUROPEA**
Fons Europeu de
Desenvolupament Regional
Una manera de fer Europa

 **CEEI**
COMUNIDAD
VALENCIANA

Proyecto cofinanciado por los Fondos FEDER, dentro del Programa Operativo FEDER de la Comunitat Valenciana 2014-2020

Índice:

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Y PERFIL DE LA EMPRESA-TIPO	5
3. PRINCIPALES CONCLUSIONES	7
4. CONTEXTO SECTORIAL	8
4.1. Desarrollo histórico del negocio en Internet	9
4.2. Situación del teletrabajo	15
5. ANÁLISIS DEL MERCADO	21
5.1. Referencias estadísticas genéricas	21
5.1.1. Análisis de la oferta	22
5.1.2. Análisis de la demanda	28
5.1.3. Previsiones para el futuro	29
5.1.4. Definición de un método de cálculo genérico del tamaño del mercado... ..	32
5.2. Marketing	39
5.2.1. Producto	39
5.2.2. Precio	41
5.2.3. Fuerza de ventas	42
5.2.4. Promoción	42
5.3. Análisis económico-financiero	43
5.3.1. Inversiones	43
5.3.2. Gastos	44
5.3.3. Financiación	45
5.4. Recursos humanos	46
5.4.1. Perfil profesional	46
5.4.1.1. El teletrabajo en España	49
5.4.2. Estructura organizativa	50
5.4.3. Servicios exteriores	50
5.4.4. Convenios colectivos aplicables	50
6. VARIOS	52
6.1. Regímenes fiscales preferentes	52
6.2. Normas sectoriales de aplicación	53
6.3. Organismos	54
6.4. Bibliografía	566
6.5. Glosario	577
7. ANEXOS	600
7.1. Anexo de información estadística de interés	600
7.2. Anexo de ferias	611
7.3. Anexo de formación	622
7.4. Anexo de empresas proveedoras	655
7.5. Anexo de páginas web de interés	666
7.6. Reflexiones para hacer el estudio de mercado	677
8. NOTA DE LA AUTORÍA	688

1. INTRODUCCIÓN

Cómo utilizar esta Guía

El siguiente esquema muestra el recorrido que seguirás a lo largo de la lectura de esta Guía y tiene por finalidad facilitarte la comprensión de la misma. La información se agrupa en siete bloques en el siguiente orden:

- | | |
|---|---|
| 1. Introducción | <i>Cuáles son los objetivos de esta Guía, el método que hemos seguido para su elaboración y el enfoque que se eligió a la hora de realizarla.</i> |
| 2. Descripción de la actividad y perfil de la empresa-tipo | <i>En qué consiste la actividad y cuáles son las características de la empresa-tipo elegida para el análisis.</i> |
| 3. Principales conclusiones | <i>Resumen de la Guía con las principales conclusiones que arroja la lectura de la misma.</i> |
| 4. Análisis del contexto sectorial | <i>Análisis del sector marco en el que se desarrolla la actividad.</i> |
| 5. Análisis del mercado. Análisis de las áreas de la empresa | <i>Análisis del mercado y análisis de las tres áreas fundamentales de la empresa: marketing, económico-financiera y recursos humanos*.</i> |
| 6. Varios | <i>Información sobre distintos aspectos de la actividad: directorio de organismos, páginas web, bibliografía, glosario, etc.</i> |
| 7. Anexos | <i>Incluye información estadística de interés, referencias para la búsqueda de empresas proveedoras, ferias, cursos, etc.</i> |

**Debido a la interrelación existente entre empresa y mercado, hemos considerado oportuno hacer un análisis conjunto en el mismo capítulo.*

1.1. Objetivos del estudio

Hasta ahora, y en la mayor parte de los casos, los datos que el/la emprendedor/a necesita para hacer un primer análisis de viabilidad de su proyecto empresarial, o bien son estimados de forma intuitiva o bien tienen naturaleza sectorial o macroeconómica. Resulta evidente que, en uno y otro caso, la información de que dispone el/la emprendedor/a es de poca ayuda para la elaboración del Plan de Empresa, al no estar adaptada a la realidad del entorno en que se va a desarrollar la actividad.

Por consiguiente, el objetivo de la presente Guía es proporcionar información relevante para facilitar a la persona emprendedora su análisis sobre la viabilidad de su idea y la propia elaboración del Plan de Empresa.

1.2. Metodología

Durante el proceso de elaboración de esta Guía se ha utilizado un solo tipo de fuente de información. Se ha realizado un estudio de gabinete basado en fuentes de información secundarias (estadísticas, informes publicados, etc.), mediante el que pretendemos definir las condiciones objetivas en que se encuentra esta actividad empresarial en la Comunidad Valenciana.

2. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Y PERFIL DE LA EMPRESA-TIPO

El teletrabajo debe entenderse como una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física de el/la trabajador/a en la empresa, al menos, durante una parte importante de su horario laboral. Para su implantación, es necesario que la empresa disponga de las infraestructuras tecnológicas y comunicativas adecuadas.

Para buscar los orígenes del teletrabajo es necesario remontarse a los años setenta. Sin embargo, la evolución de la actividad en la actualidad poco o nada tiene que ver con los procedimientos de aquella época. El desarrollo de la tecnología y de las redes de información son las principales causantes de este cambio.

Hasta el momento, según apuntan las/os expertas/os, los sectores empresariales que más están utilizando el teletrabajo son los de alto contenido en información, entre los que destacan:

- Actividades novedosas como la investigación, el desarrollo de software y el diseño de productos.
- Actividades de dirección empresarial como contabilidad, servicios financieros, servicios legales, servicios empresariales, tratamiento de información e incluso supervisión, instrucción y orientación en consulta o asesoría.
- Actividades propias de los medios de comunicación, tales como periodismo, publicidad, publicaciones y desarrollo de juegos.
- Actividades habituadas al uso de las tecnologías de la información, como las telecomunicaciones.
- Servicios de distribución y venta al por menor.
- Control de existencias, servicios a empresas consumidoras y apoyo de ventas comerciales.

Las/os teletrabajadoras/es que emplean las empresas pueden ser de varios tipos.

El informe *"Trabajar a toda hora, en cualquier lugar: Efectos sobre el mundo del trabajo"* de la European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions distingue entre las personas trabajadoras que trabajan principalmente desde casa (teletrabajo regular a domicilio) y personal teletrabajador móvil:

- Teletrabajo a domicilio: personal empleado que trabaja regularmente desde casa, utilizando las TIC.
- Personal teletrabajador móvil de alta frecuencia: personal empleado que trabaja en varios lugares regularmente, con un alto nivel de movilidad y utilizando las TIC.
- Personal teletrabajador móvil ocasional: personal empleado que trabaja en uno o más lugares fuera de las instalaciones de la empresa solamente de vez en cuando y con un grado mucho menor de movilidad que el grupo de alta movilidad.

Puede decirse que en España se encuentra todavía en un estado de ensayo para la formalización del teletrabajo y que la mayor parte de las iniciativas desarrolladas en este ámbito han sido conducidas por el sector público que es, por lo general, el líder en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), a diferencia de lo que sucede en otros países europeos.

Por esta razón, el teletrabajo como actividad independiente presenta un escaso desarrollo, aunque es de esperar que en un futuro surjan diversas actividades empresariales. No obstante, en este momento resulta difícil elegir una de ellas en particular.

En base a lo anterior, a lo largo de esta Guía se establecerán una serie de pautas útiles y fácilmente adaptables a distintas ideas de negocio relacionadas con el teletrabajo (telecentro, telesecretariado, teleformación, telemedicina, televigilancia, etc).

3. PRINCIPALES CONCLUSIONES

- El teletrabajo es una forma de trabajar que surge del desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y que se encuentra en fase de desarrollo. Su uso en España se encuentra por debajo de la media europea.
- Se distinguen tres tipos de teletrabajadoras/es: las/os teletrabajadoras/es domiciliarios (permanentes y discontinuos), las/os teletrabajadoras/es móviles.
- Una de las principales barreras al desarrollo del teletrabajo son los problemas de seguridad en la transmisión de datos. Aunque en los últimos años la seguridad, la calidad y la productividad del teletrabajo ha ido aumentando debido a la implantación en las empresas de sistemas que permiten el acceso remoto a los servidores de la empresa.
- La proporción de personas teletrabajando en la UE28 ha pasado del 5% en 2000 al 17% en 2015. En España sólo un 6,7 % de las personas empleadas ejerce el teletrabajo.
- El 53% de las compañías con Certificado EFR indican que ponen a disposición de sus empresas colaboradoras el teletrabajo, siendo una cifra que supera de manera exponencial la media nacional (13%) e incluso la internacional.
- Las actividades que se pueden llevar a cabo con esta forma de trabajo son múltiples. También hay una serie de trabajos cuya existencia no tendría sentido sin las TIC (Tecnologías para la Información y la Comunicación).
- Las formas más habituales para promocionarse son las listas de correo, los banners en páginas relacionadas con los servicios que se prestan y las redes sociales de networking (ejemplo: Xing y LinkedIn).
- La forma más habitual de financiación es una combinación de recursos propios y financiación bancaria.

4. CONTEXTO SECTORIAL

La lectura de este capítulo te permitirá conocer:

- > LOS PRINCIPALES FACTORES QUE HAN PROPICIADO EL NACIMIENTO Y EXPANSIÓN DEL TELETRABAJO.
- > LA EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS EN INTERNET.
- > LA SITUACIÓN DEL TELETRABAJO EN EL MUNDO: LAS DIFERENCIAS QUE EXISTEN ENTRE UNOS PAÍSES Y OTROS
- > LOS TIPOS DE TELETRABAJADORAS/ES QUE PREFIEREN UTILIZAR LAS EMPRESAS
- > LAS ÁREAS DE ACTIVIDAD EN LAS QUE EL TELETRABAJO ESTÁ MÁS IMPLANTANDO.
- > LAS PRINCIPALES BARRERAS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL TELETRABAJO.

El análisis del contexto sectorial arroja las siguientes conclusiones básicas:

- **El acceso masivo a Internet ha sido determinante para el nacimiento del teletrabajo. Estamos en el principio de la Cuarta Generación de negocios en el entorno de Internet, en la que se ha producido el nacimiento del e-trabajo.**
- **A nivel mundial es en los países desarrollados donde se ejerce el teletrabajo, pero dentro de ellos nos encontramos con diferencias significativas. Estados Unidos es el país en el que está más desarrollada esta forma de trabajo. Dinamarca, Suecia y Holanda son los países europeos con mayor número de personas teletrabajando.**
- **La proporción de personas que teletrabajan en la UE28 ha pasado del 5% en 2000 al 17% en 2015.**
- **Las empresas prefieren a las/os teletrabajadoras/es discontinuas/os. En la actualidad, en las organizaciones todavía el mayor porcentaje de las funciones y tareas exigen culturalmente la presencia física de los miembros del equipo de trabajo, para poder ser desarrolladas de forma eficiente.**
- **La transmisión electrónica de la información y el control de la productividad suponen las mayores barreras para el crecimiento del teletrabajo. Aunque en los últimos años la seguridad, la calidad y la productividad del teletrabajo ha ido aumentando debido a la implantación en las empresas de sistemas que permiten el acceso remoto a los servidores de la empresa.**

4.1. Desarrollo histórico del negocio en Internet

¿Cuáles han sido las distintas etapas históricas por las que han pasado los negocios en Internet?

La democratización de Internet ha propiciado una de las mayores revoluciones sociales de la historia y ha favorecido una revolución económica que todavía no ha concluido.

No obstante, lo fundamental desde el punto de vista de el/la emprendedor/a, es tener muy presentes las coordenadas que definen las posibilidades de éxito de los negocios en la Red. Para ello, es necesario conocer las diferentes etapas históricas por las que, en opinión de los expertos, han pasado los negocios en Internet. A continuación te describiremos, a grandes rasgos, estas etapas:

- Generación Cero: Según un informe elaborado por Marcelo Perazolo y difundido por la Sociedad Española de Teletrabajo desde mediados de los 60 hasta finales de los 80, Internet es un medio de comunicación que sólo permite transmitir información u organizarla, algo que se hacía, casi con exclusividad, en el ambiente académico usando grandes computadoras, por lo que era accesible a pocas personas. La principal fuente de recursos económicos de los dueños del sistema era una cuota que cobraban a las/os usuarias/os por su utilización.

- Primera Generación: Este periodo se caracteriza por el uso de la imaginación (regalar cuentas de e-mail, vender libros en Internet, etc.), porque los proyectos no pertenecen ya al área académica sino a individuos y emprendedoras/es que trabajan en sus casas (ésta es la época de las empresas creadas en los domicilios de las/os emprendedoras/es) y porque el sistema se sustenta con recursos de instituciones o empresas que financian las iniciativas y que asumen el riesgo de no salir adelante comercial o económicamente.

- Segunda Generación: Esta generación se corresponde con una época que podría resumirse con la frase "denme negocios de Internet porque necesito poner dinero en ellos", es decir, hay más dinero disponible que necesidad real de utilizarlo. Asimismo, se caracteriza porque no se produce ningún proceso tecnológico de ruptura. El fin de esta etapa estuvo marcado por la caída del Mercado Nasdaq en abril del 2000. Los hechos más destacables que caracterizaron este periodo fueron la concentración de los Portales Horizontales, que cayeron en manos de los grandes operadores telefónicos y grupos de medios, y la apertura de Internet al mundo hispano parlante.

- Tercera Generación: Esta etapa, que todavía no se ha cerrado del todo, se caracteriza por la falta de dinero y la ratificación de que la potencialidad del mercado no es tan grande como se había previsto. La palabra clave es concentración y de ella se deriva que el negocio en la Red se convierta en un pulso de poderes.

- Cuarta Generación: Es la generación en la que nos encontramos en la actualidad. Su principal característica, respecto a la generación anterior, es el desarrollo de un modo de trabajo que se apoya en las nuevas tecnologías de la comunicación y en la información para potenciar las posibilidades de un grupo de trabajadoras/es que defienden un mismo proyecto a través de la Red. Se trata, en definitiva, de aprovecharse del valor añadido que proporciona el trabajo en Red, es decir, lo que se denomina e-trabajo.

En esta etapa, las/os emprendedoras/es pueden beneficiarse de las nuevas oportunidades de negocio en la Red, siempre que defiendan pequeños proyectos más ordenados, con alta calidad y con bajo costo operativo y que demuestren una clara comprensión de las reglas del juego establecidas en este momento. Se trata de un periodo en el que impera la comunicación y las comunidades, la flexibilidad e inventiva, la libertad de expresión y el cambio tecnológico.

La tendencia en España, sostienen los expertos, es parecerse a Europa: "Para la *generación Facebook*, que está trabajando continuamente con la tecnología y que valora más la vida personal, el *telecommuting* va a ser parte de su forma natural de trabajo".

4.2. Situación del teletrabajo

¿En qué países está más implantado el teletrabajo?

¿Existen diferencias territoriales importantes?

¿Qué tipo de teletrabajadoras/es prefieren utilizar las empresas?

¿En qué sectores y actividades está más implantado el teletrabajo?

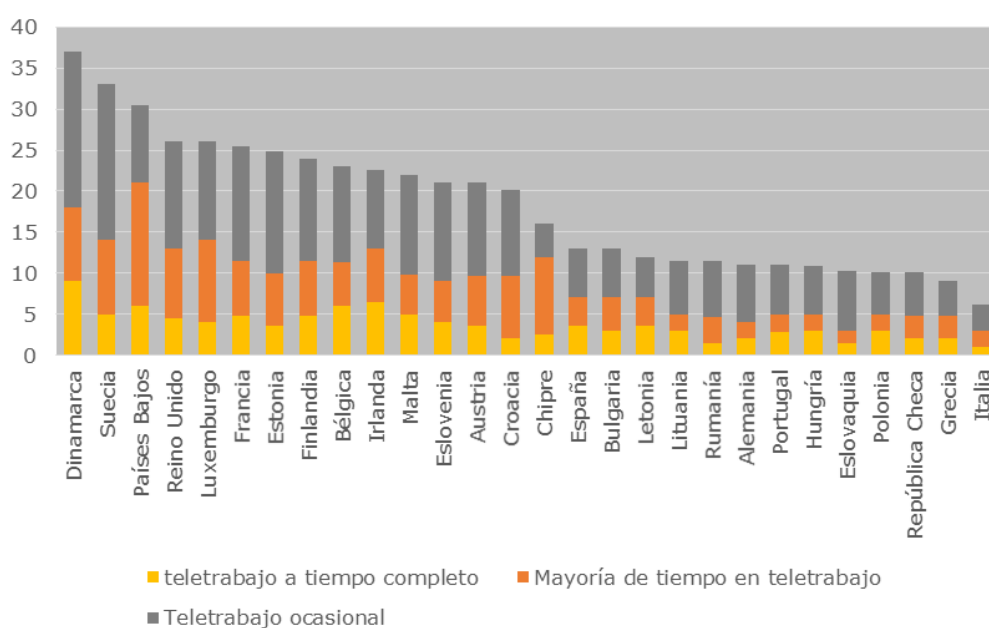
¿Cuáles son los principales obstáculos al desarrollo del teletrabajo en Europa?

A nivel mundial es en los países desarrollados donde se ejerce el teletrabajo, aunque dentro de ellos se detectan diferencias significativas. Estados Unidos es el país donde está más desarrollado, debido, fundamentalmente, al impulso que la propia Administración dio allí al acceso y uso de las nuevas tecnologías de la comunicación.

Según estudios realizados por el European Industrial Relations Observatory en 2015, en la UE, alrededor del 3% de las personas trabajadoras realizaban el trabajo en el hogar de forma regular, alrededor del 5% un uso elevado del teletrabajo y aproximadamente el 10% realizaban teletrabajo de manera ocasional. En total, alrededor del 17% del personal empleado en la Unión Europea utilizaba el teletrabajo.

Como verás en la siguiente gráfica Dinamarca, Suecia y Holanda son los países europeos con mayor número de personas teletrabajando.

Cuadro 1: Gráfica de la implantación de teletrabajo en la Unión Europea, 2015 (%)



Fuente: Working anytime, anywhere: The effects on the world of work. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

El informe "*Trabajar a toda hora, en cualquier lugar: Efectos sobre el mundo del trabajo*" de la European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions recoge una investigación efectuada en 15 países, incluyendo diez de la Unión Europea: Alemania, Bélgica, España, Finlandia, Francia, Hungría, Italia, Holanda, Suecia y el Reino Unido, así como Argentina, Brasil, EE.UU., India y Japón. En la mayoría de los países analizados, un porcentaje importante de personas empleadas que teletrabajan lo hace de forma ocasional y no de manera regular, siendo además más común esta práctica entre profesionales cualificados (a menudo en posiciones directivas), pero también entre oficinistas y comerciales, y especialmente autónomos.

En cuanto al género, es más probable que sean los hombres los que realicen trabajo móvil que las mujeres, en cambio, es más frecuentes que sean las mujeres las que opten por el teletrabajo en casa, lo que sugiere que los roles y modelos de trabajo atribuidos a los hombres y a las mujeres y la vida familiar en los diferentes países desempeñan un papel relevante en la configuración del teletrabajo.

Dentro de las/os trabajadoras/es domiciliarios, las empresas prefieren a las/os trabajadoras/es que dedican parte del horario laboral en el lugar de trabajo frente al que dedica la mayor parte del tiempo a realizar su función desde casa. Esto es debido a que, aunque una función o tarea pueda ser desarrollada en teletrabajo, la costumbre y los modos de trabajo exigen culturalmente la presencia física de los miembros del equipo de trabajo para que las tareas se desarrollen de forma eficaz y eficiente.

España aparece "en una situación intermedia/baja" en comparación con el resto de los países de la UE, y son los países escandinavos, como Dinamarca y Suecia, los que lideran el ranking. Mientras, en España, un 6,7% de las personas empleadas ejerce el teletrabajo, dato muy por debajo de la media de la Unión Europea, que es del 17%.

Respecto a los efectos positivos del teletrabajo que se incluyen en este informe "*Trabajar a toda hora, en cualquier lugar: Efectos sobre el mundo del trabajo*", se incluyen:

- la reducción de los tiempos de desplazamiento desde casa al trabajo,
- el aumento de la autonomía en cuanto al tiempo de trabajo, lo que permite una mayor flexibilidad de la organización del tiempo de trabajo,
- la mejora de la conciliación entre la vida laboral y la personal en general y
- el aumento de la productividad.

Además, esa mejora de la conciliación puede llevar a un aumento de la motivación y una reducción de la rotación de personal en la empresa, la mejora de la productividad y la eficiencia y la reducción de la necesidad de espacio de oficina y de los costes asociados.

Entre las desventajas, el informe recoge;

- la tendencia a trabajar más horas,
- la superposición entre el trabajo remunerado y la vida personal (interferencia trabajo-casa) y, como consecuencia,
- la intensificación del trabajo.

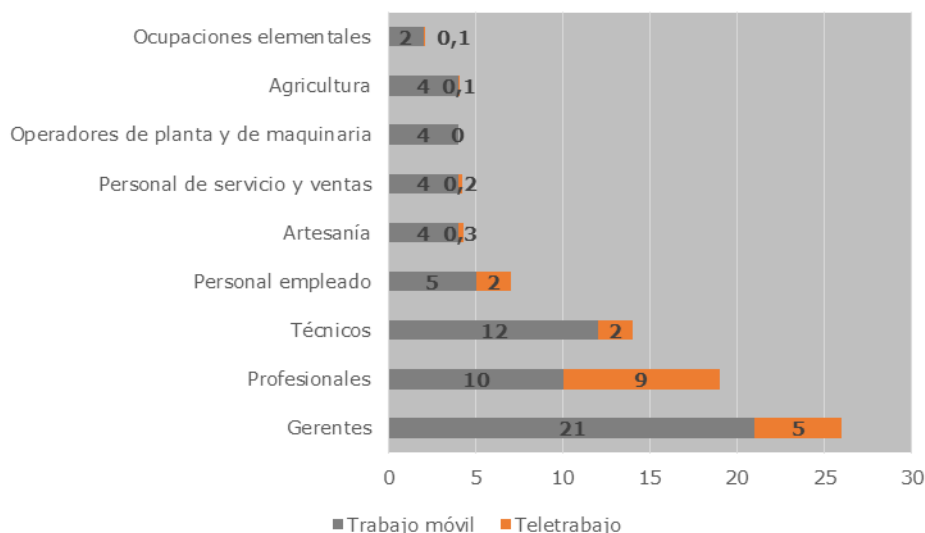
Los que trabajan desde casa parecen señalar un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal, mientras que el personal de «elevada movilidad» está más expuesto al riesgo de padecer efectos negativos en la salud y el bienestar.

Según datos del Status Report on European Telework de la Comisión Europea, en el año 2012 había 10 millones de personas en Europa "teletrabajando", cifra que representaba el 6% del total de la fuerza de trabajo. Los datos que recopila el Libro Blanco del Teletrabajo en España, reflejan que el 56% de las empresas de la UE con más de 10 personas empleadas ofrecen medidas de flexibilidad a su personal.

En 2017, la *6th European Working Conditions Survey* recoge que alrededor del 9% de las personas trabajadoras de la UE utilizan las TIC fuera de la empresa: 2% teletrabajo principalmente desde el hogar y un 7% tiene un trabajo móvil.

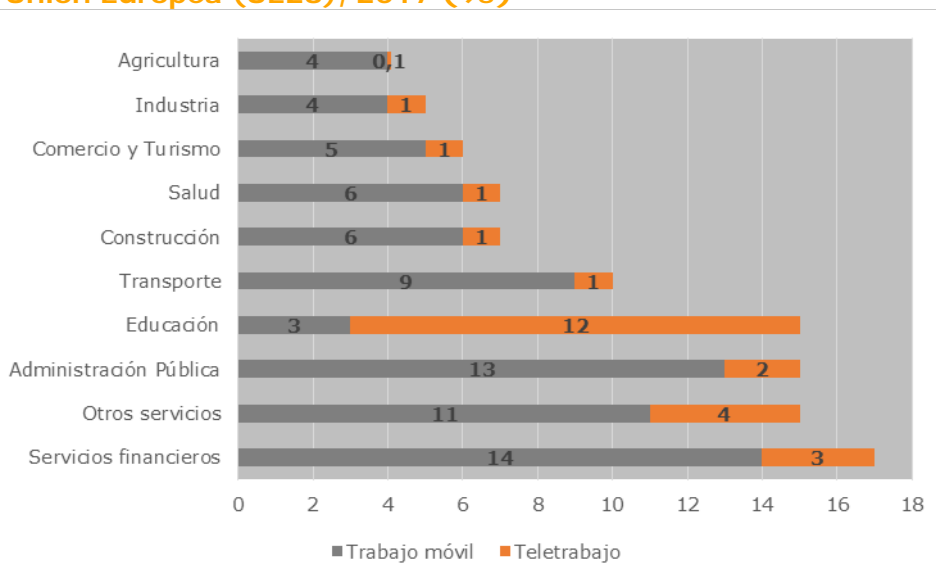
La proporción de personal con movilidad es más alta en el sector de servicios financieros y en las ocupaciones de niveles más altos (directivos, profesionales y técnicos).

Cuadro 2: Gráfica del personal que teletrabaja o tiene un trabajo móvil por ocupación, Unión Europea (UE28), 2017 (%)



Fuente: *6th European Working Conditions Survey*

Cuadro 3: Gráfica del personal que teletrabaja o tiene un trabajo móvil por sector, Unión Europea (UE28), 2017 (%)



Fuente: *6th European Working Conditions Survey*

Según el Libro blanco del Teletrabajo, elaborado por la Fundación Más Familia, en España el 53% de las compañías con Certificado EFR (modelo de gestión de RR.HH. con foco en conciliación de la vida laboral, personal y familiar) indican que ponen a

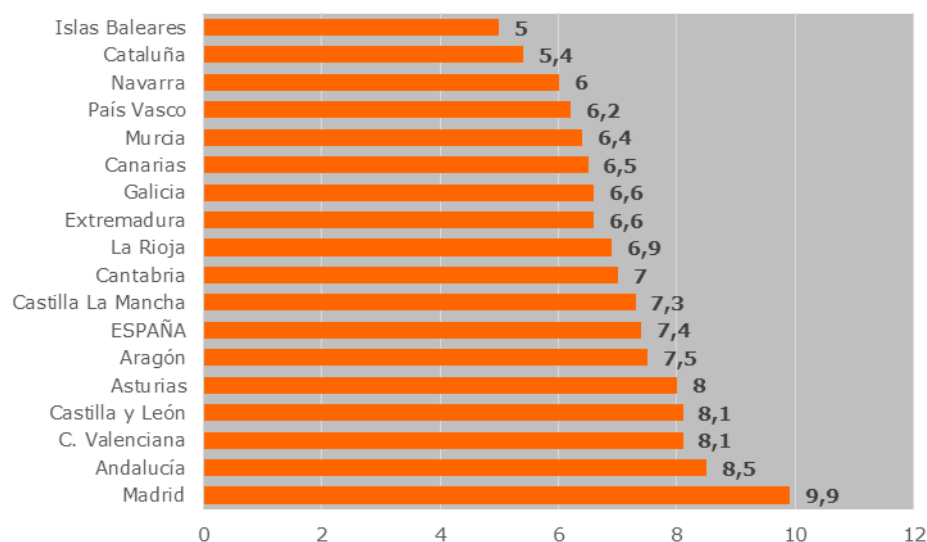
disposición de sus empresas colaboradoras el teletrabajo, siendo una cifra que supera de manera exponencial la media nacional (13%) e incluso la internacional.

Según el *Monitor Adecco de Oportunidades y Satisfacción en el Empleo*, el número de personas que dicen trabajar al menos ocasionalmente desde su hogar muestra una clara tendencia ascendente desde 2006. Sin embargo, en el bienio 2014-2015, es decir, en la primera etapa de la recuperación económica, ese colectivo se redujo.

Tras ese bienio de reducciones, la cantidad de personas que trabajan desde su hogar volvió a crecer en 2016 y con más fuerza en 2017, lo que ha permitido llegar a la actualidad con la mayor penetración histórica de esta modalidad laboral. Traducido lo anterior a cifras concretas, las 808.000 personas que trabajaban al menos ocasionalmente desde su hogar en 2005, crecieron hasta llegar a 1,28 millones en 2013, luego se produjo un descenso, hasta 1,15 millones en 2015, tras lo cual se retomó el crecimiento hasta el máximo de 1,44 millones en la actualidad.

Ahora hay en España un 7,4% del total de personas ocupadas que se benefician del teletrabajo (2 décimas más que en 2017), poco más de 1 de cada 14 personas ocupadas.

Cuadro 4: Gráfica del número de personas ocupadas que trabajan desde el hogar, España, 2018* (%)

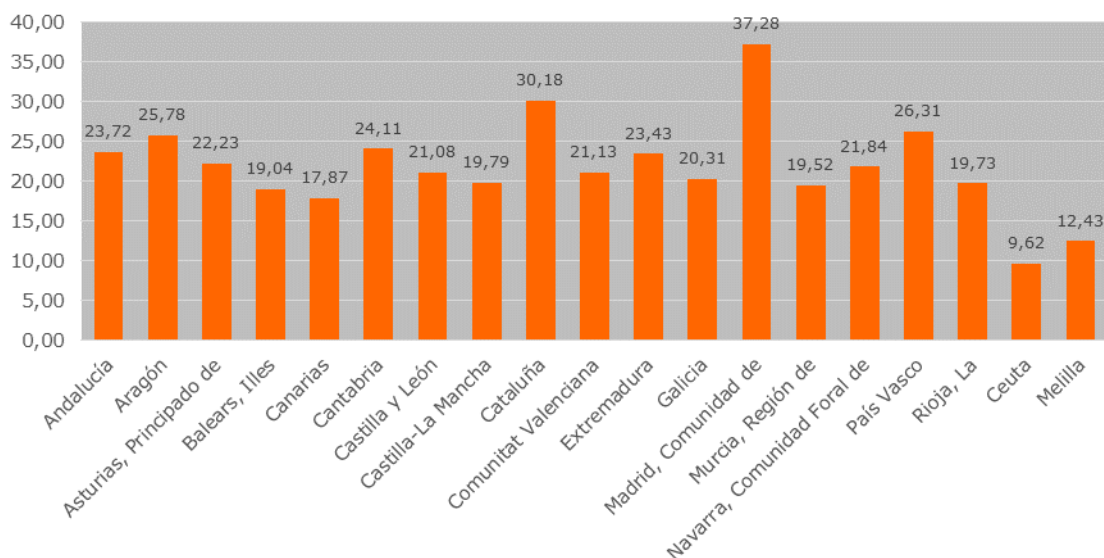


*4º trimestre de 2018 Fuente: Adecco / Barceló & asociados sobre la base de INE

Para ver los datos sobre la situación de las empresas en España, vamos a recurrir a las encuestas del INE, puesto que no existen datos oficiales de estadísticas españolas que ofrezcan información específica sobre este tema.

Si tomamos los datos de las empresas que proporcionan a su personal dispositivos portátiles que permiten la conexión móvil a Internet para uso empresarial, vemos que sólo el 28% de las empresas, de media, ofrecen este recurso a su personal. Si analizamos los datos por Comunidad Autónoma, destacan Madrid (37,28%) y Barcelona (30,18%) como las regiones claramente con mayores usos de dispositivos portátiles. En la situación contraria se encuentran las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, con unos valores muy por debajo de la media.

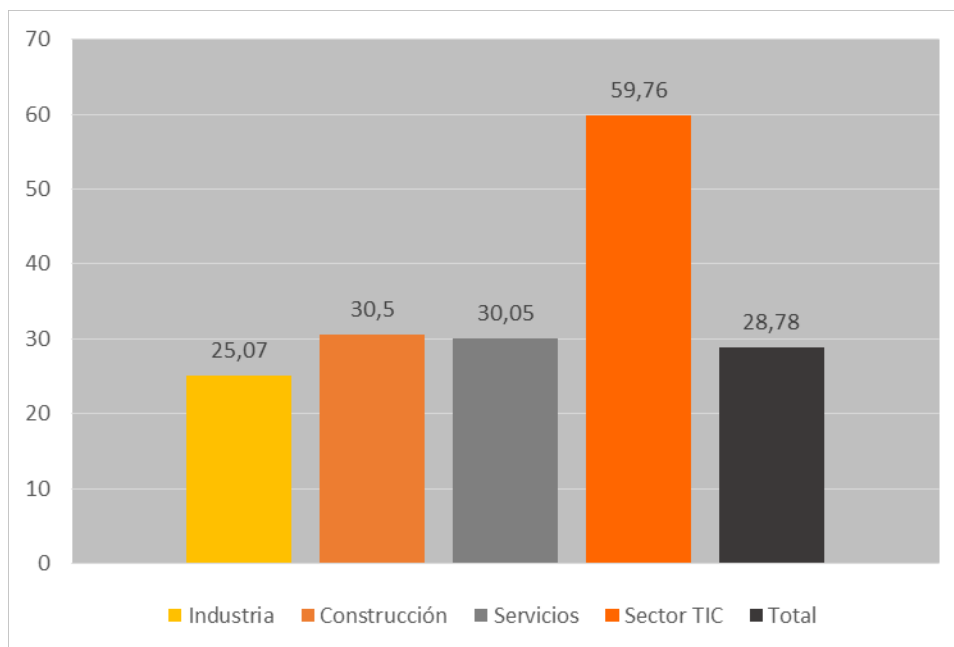
Cuadro 5 : Gráfica del porcentaje de personal al que se le proporciona un dispositivo portátil que permite la conexión móvil a Internet para uso empresarial, España, 2017-2018 (%)



Fuente: Encuesta de uso TIC y Comercio Electrónico en las empresas. (INE)

Estos datos de empleo dispositivos móviles varían mucho por sector. En el siguiente cuadro puedes ver la media de empresas españolas que entregan este tipo de dispositivos a su personal distribuidas en cuatro grandes grupos de actividad.

Cuadro 6: Gráfica del porcentaje de personal al que se le proporciona un dispositivo portátil que permite la conexión móvil a Internet para uso empresarial por sectores, España, 2017-2018 (%)



Fuente: Encuesta de uso TIC y Comercio Electrónico en las empresas. (INE)

Las principales conclusiones que podemos obtener de esta tabla son dos:

- Dejando aparte el sector TIC; los sectores de servicios y construcción son los que más hacen uso de los dispositivos con conexión a Internet para su personal.

- Los subsectores que mayor número de personas teletrabajadoras concentra son los relacionados con servicios financieros, asesoramiento a empresas, servicios sociales, salud y educación.

Dentro de estos sectores hay un conjunto de áreas que experimentan un desarrollo más significativo que otras. Estas áreas son las relacionadas con la gestión, nuevas tecnologías, apoyo de entrada de datos y procesamiento de textos. En todas ellas todavía existe un gran potencial de desarrollo.

Por otra parte, el desarrollo del teletrabajo se encuentra en su camino con un conjunto de barreras que lo dificultan. Muchas de ellas reflejan el miedo de empresas y personal a una nueva forma de trabajo en la que todavía no están bien definidas las reglas del juego:

- Barreras organizacionales ante la reestructuración empresarial.
- Barreras legales y reguladoras en materia laboral, fiscal y de protección de datos.
- Barreras técnicas en relación con el correcto funcionamiento de las redes y servicios de telecomunicaciones a través de la Unión Europea.
- Barreras sociales y psicológicas, sobre todo entre las/los trabajadoras/es menos cualificada/os.
- Falta de confianza empresarial en los beneficios que aporta.

Todas estas barreras son tratadas en el Libro Blanco del Teletrabajo, Una nueva forma de trabajo más flexible, de la Fundación Más Familia, en el que se analizan las barreras e inconvenientes que se suelen atribuir al teletrabajo, a la vez que se ponen de manifiesto ventajas como las siguientes:

- El desarrollo socio-económico de zonas deprimidas que estaban abandonadas por el desplazamiento de la población y del comercio a núcleos urbanos.
- La inserción laboral de personas discapacitadas, puesto que al trabajar desde el domicilio se eliminan muchas barreras de desplazamiento a disminuidos físicos.
- Contribución a la creación de empleo.
- Ventajas medio ambientales, como la disminución del tráfico, reducción de la contaminación, menor necesidad de transporte público.
- Uso y desarrollo de las redes de telecomunicaciones.

5. ANÁLISIS DEL MERCADO

5.1. Referencias estadísticas genéricas

La lectura de este capítulo te permitirá conocer:

- > LAS PRINCIPALES BARRERAS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL TELETRABAJO.
- > EL TIPO DE TELETRABAJADOR/A MÁS HABITUAL.
- > LAS BARRERAS AL DESARROLLO DE ESTA FORMA DE TRABAJO EN ESPAÑA.
- > LAS POSIBLES FORMAS DE CREACIÓN DE LAS EMPRESAS DE TELETRABAJO.
- > LOS PUNTOS ESTRATÉGICOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL TELETRABAJO.

La lectura de este capítulo te permitirá obtener las siguientes conclusiones básicas:

- Para hacerte una idea de la importancia del teletrabajo en España, es necesario recurrir al análisis del número de teletrabajadoras/es, ya que no existen estudios sobre la evolución y estado actual de la creación de este tipo de empresas.
- En España, las barreras al desarrollo del teletrabajo son las mismas que en Europa, pero se presentan con mayor fuerza.
- Para que se pueda implantar con éxito el teletrabajo en una empresa, resulta necesario que confluyan un conjunto de factores que se pueden resumir en la fórmula FCC: flexibilización, concienciación y confianza.
- Al menos 12.627.457 personas usuarias de internet usan algún dispositivo TIC en el trabajo. De ellas, más del 12% trabajan desde casa diariamente.

5.1.1. Análisis de la oferta

5.1.1.1. Número de empresas y su distribución territorial

¿Sabemos cuántas teleempresas hay en España?

En la actualidad, debido al reciente desarrollo de esta forma de trabajo, no existen demasiados datos del número de empresas que emplean el teletrabajo de forma habitual. Las únicas cifras de las que disponemos, procedentes de Encuesta de uso TIC y Comercio Electrónico en las empresas 2018 del INE, es que el 28.78% de las empresas españolas utilizan el teletrabajo en cualquiera de sus modalidades.

Podemos clasificar las/os teletrabajadoras/es de esas empresas en los siguientes grupos:

- Teletrabajadoras/es que a jornada completa y por cuenta ajena desarrollan al menos un día a la semana de trabajo en su domicilio, sin ser ésta su centro habitual de trabajo.
- Trabajadoras/es móviles que desarrollan al menos 10 horas semanales fuera de su domicilio y centro habitual de trabajo.
- Personas que, de forma suplementaria, teletrabajan al menos un día a la semana.
- Por último, autónomas/os que desarrollan formas de teletrabajo en su domicilio.

El tipo de empresas que se pueden desarrollar dentro de esta modalidad de trabajo es muy variado. En el apartado 5.2.1 Producto se comentan algunas de las actividades que son más adaptables al teletrabajo.

5.1.1.2. Evolución en la creación de empresas

¿Es el teletrabajo una actividad atractiva para la creación de nuevas empresas?

Como mencionábamos anteriormente, no hay estudios sobre el número de empresas dedicadas al teletrabajo ni en España ni en Europa, por lo que no podemos facilitar cifras respecto a la evolución en la creación.

Sin embargo, es posible diferenciar tres vías básicas para el desarrollo de esta industria y, por consiguiente, para la creación de empresas en este ámbito:

1. Actuar sobre la intermediación laboral, es decir, desarrollar mecanismos para acercar teletrabajadoras/es independientes a empresas. Ésta es una de las funciones actuales de los telecentros, telecentros virtuales y asociaciones de teletrabajadoras/es.

2. Actuar sobre la oferta de servicios a las empresas nuevas o que actualmente ya estén empleando a su persona en teletrabajo. Ejemplo: Telesecretariado, programación informática, etc.

3. Procesos Spin-Off. De éstos podemos identificar distintas definiciones:

- El concepto de Spin-Off expresa la idea de creación de nuevas iniciativas económicas en el seno de empresas u organizaciones existentes (que actúan de incubadoras) bajo cuyo amparo acaban adquiriendo, por iniciativa de una persona de la organización, independencia y viabilidad propias, en términos de estructura jurídica, técnica y comercial.

- Tomando la definición en un sentido más amplio, Spin-Off alude a aquella persona o grupo de personas que deja la empresa donde está trabajando para crear una nueva empresa vinculada o apoyada, de alguna manera, por la sociedad de la que esta persona era miembro.

- El Spin-Off académico surge cuando las/os investigadoras/es descubren una nueva tecnología con un potencial económico elevado, pero que no es relevante para la estrategia competitiva de la organización de origen. En esta categoría se engloban todas las iniciativas empresariales creadas a partir de proyectos de investigación, también llamadas Iniciativas de Base Tecnológica.

En muchos casos, la finalidad de un proceso de spin-off es la independencia de algunos de los departamentos o divisiones de la empresa. Este proceso es, muchas veces, consecuencia de una racionalización de procesos o de un plan de externalización de algunas actividades para centrarse, posteriormente, en los aspectos clave del proceso productivo y modificar, en suma, la cadena de valor de la empresa. Entre algunas de las razones para este comportamiento se consideran la eliminación de costes fijos e indirectos, la obtención de mayor liquidez y la eliminación o reducción de riesgos elevados.

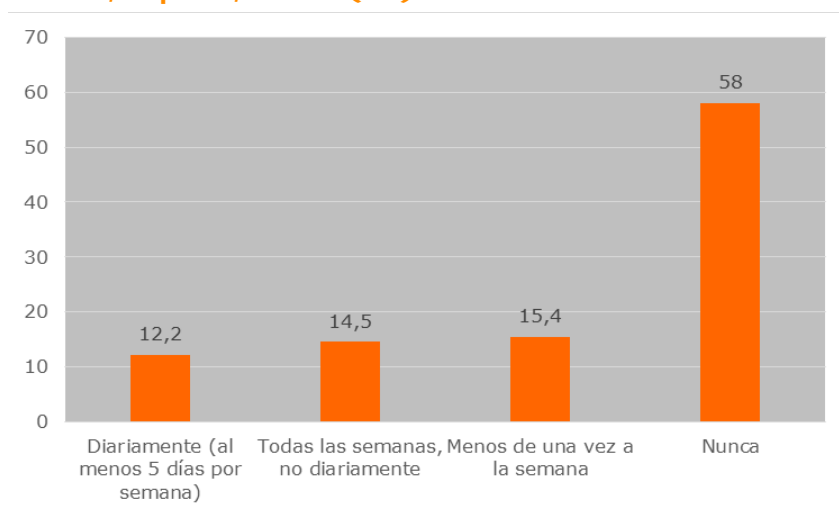
5.1.1.3. Volumen de empleo generado

¿A cuántas personas emplea el teletrabajo?

¿Cuál es la tendencia en la creación de empleo prevista para los próximos años?

Según datos de la Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares del INE, al menos 12.627.457 personas usuarias de internet usan algún dispositivo TIC en el trabajo. A continuación te mostramos los datos sobre la frecuencia de trabajo realizado desde su casa

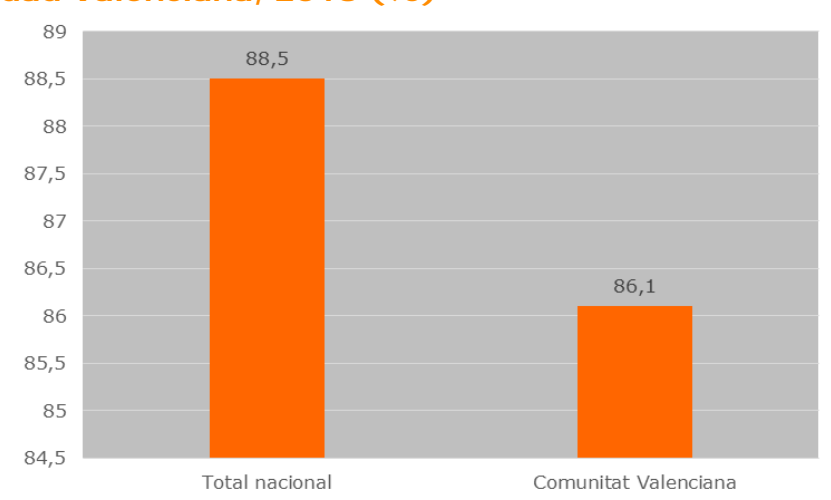
Cuadro 7: Gráfico de la frecuencia de trabajo realizado desde casa en los últimos 12 meses, España, 2018 (%)



Fuente: Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares INE

Esa misma encuesta indica que en España, el total de personas que trabajaron alguna vez desde casa fue de 5.307.843 personas, de ellas, 557.970 en la Comunidad Valenciana. Esto quiere decir que el 27% de las personas ocupadas han trabajado alguna vez desde casa. A continuación te mostramos los datos sobre el uso de internet para trabajar desde casa.

Cuadro 8: Gráfico del uso de internet para trabajar desde casa, España – Comunidad Valenciana, 2018 (%)



Fuente: Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares INE

5.1.1.4. Aspectos comunes de las empresas

¿Cuáles son los rasgos característicos de una empresa de teletrabajo?

La creación de una empresa de teletrabajo se encuentra con un conjunto de dificultades para su inicio independientes de la actividad que tienen que ver, principalmente, con el desarrollo de las infraestructuras, el marco legal a nivel nacional, la sensibilidad de las empresas a la subcontratación de teletrabajadoras/es Autónomas/os y otros factores.

Es significativo que en España suponga una mayor traba el hecho de que las/os gerentes y directoras/es de empresa no tengan conocimientos necesarios para poder implantar el teletrabajo en sus empresas, siendo, este hecho, superior al problema derivado de la seguridad en el tratamiento de los datos.

Para que se produzca el desarrollo del teletrabajo resulta necesario que:

- La voluntad de los actores implicados en el proceso (empresas y trabajadoras/es) y de la Administración Pública que desarrolle una legislación que los ampare.
- Se potencien las actividades de I+D (Investigación y Desarrollo), ya que se observa que en los países en los que el teletrabajo está muy desarrollado, existe una gran inversión en I+D.

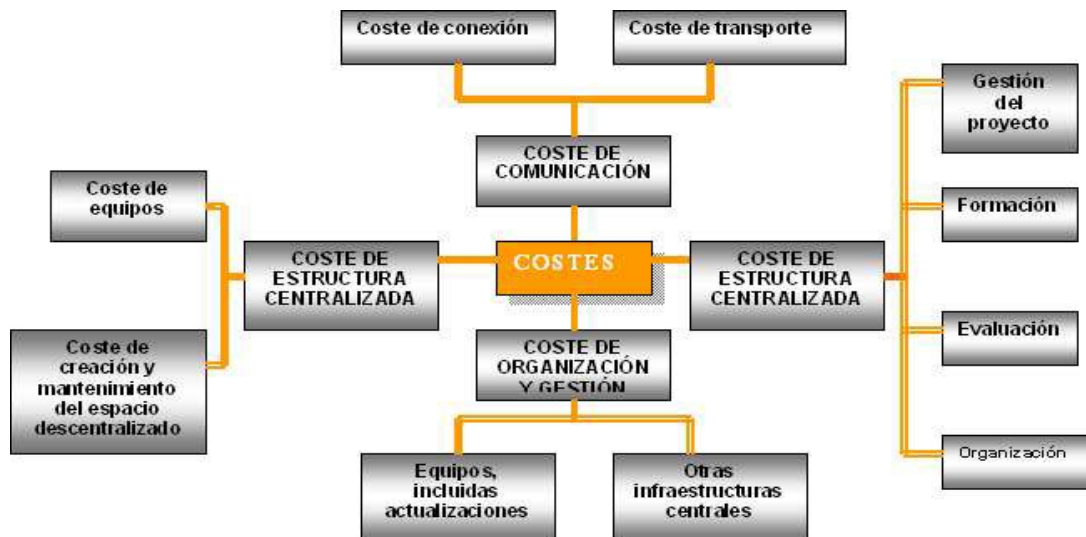
Para que el teletrabajo funcione como método de trabajo en una empresa, resulta necesario que en ella estén presentes tres factores que se conocen como la fórmula FCC:

- Aplicar la Flexibilidad laboral a todo el personal. Para ello, es necesario dotar a las/os trabajadoras/es de herramientas que puedan adaptarse a cualquier entorno y que puedan acceder a toda la información de la empresa. Este punto implica un volumen de inversión considerable.
- Concienciación de lo que supone el trabajo a distancia. Esto resulta más fácil en las empresas donde el personal es joven y está cualificado.
- Dirigir la empresa a partir de la Confianza, midiendo los resultados y no la presencia física, enseñar a las/os trabajadoras/es a trabajar por objetivos, a obtener resultado y a no asociar la productividad a la presencia física.

No podemos pretender que el teletrabajo funcione en todas las empresas. En aquellas donde no se den los aspectos comentados anteriormente se puede asegurar, de antemano, que no funcionará.

En los siguientes diagramas se muestran algunos de los costes y beneficios que te ayudaran a evaluar las ventajas e inconvenientes que tiene la implantación del teletrabajo para un potencial cliente de tu iniciativa empresarial:

En este diagrama puedes ver los costes asociados al teletrabajo:

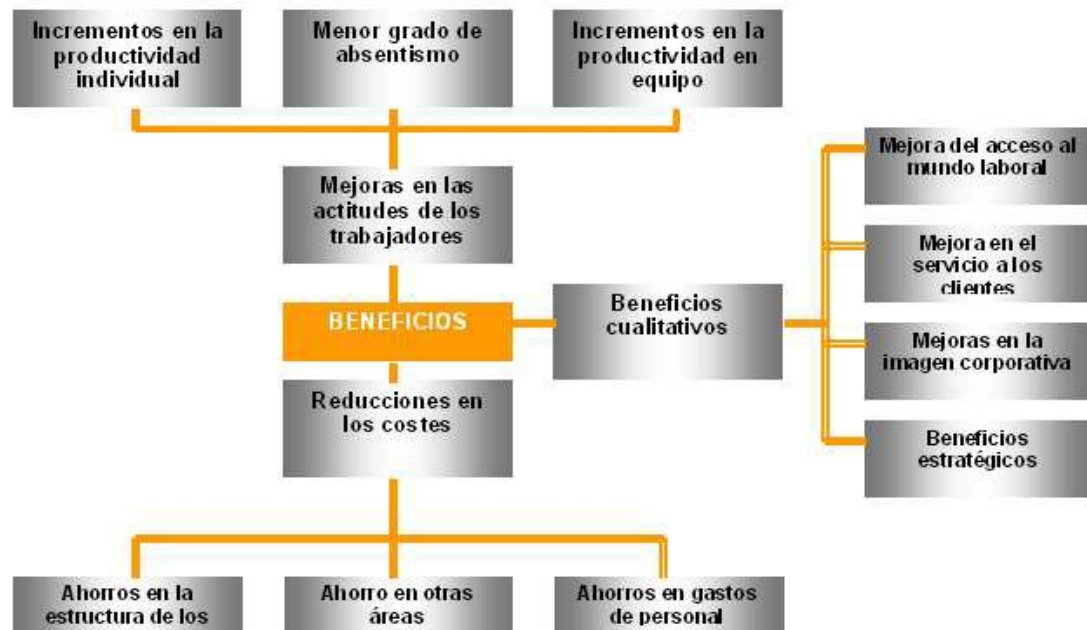


Como se observa, los costes se pueden dividir en cuatro grupos:

1. Costes de descentralizar la estructura tradicional, lo que implica los costes derivados de equipar el entorno doméstico de el/la teletrabajador/a para que pueda realizar su trabajo adecuadamente.
2. Costes de transporte y comunicaciones.
3. Costes de organización y gestión de la implementación del teletrabajo.
4. Costes de la infraestructura central, es decir, aquellos costes que no se pueden suprimir en la oficina central.

Algunos de estos costes pueden ser evaluables directamente en términos monetarios, pero otros no, aunque no debes descartarlos por eso, ya que es posible que sus efectos sí sean evaluables económicamente. Por ejemplo, el ahorro en superficie ocupada de la oficina es un dato que no se puede evaluar económicamente, pero es posible que lleve a un cambio a una oficina más pequeña con un arrendamiento menor, lo que sí supone un ahorro.

En el siguiente diagrama se muestran los beneficios potenciales del teletrabajo:



Igual que pasaba en el diagrama de los costes, algunos de los beneficios del teletrabajo no son evaluables en términos monetarios, aunque las consecuencias de los mismos sí lo son. Por ejemplo, un mejor servicio a la clientela puede mejorar, a medio plazo, la cifra de negocios.

A continuación, a modo de resumen, te indicamos cuáles son las ventajas e inconvenientes para la organización del teletrabajo:

- **Ventajas:**

- Reducción de costes generales: Alquiler y mantenimiento de edificios.
- Agilización de los servicios.
- Búsqueda de un mayor radio de acción de las empresas con sus empleadas/os dispersos por un área geográfica amplia.
- Aumento de la productividad: No hay interrupciones, mayor concentración, mayor motivación y satisfacción en el trabajo.
- Mejoras en el reclutamiento y mantenimiento de los recursos humanos.

- **Inconvenientes:**

- Seguridad de la información: Paso de informes a terceras personas.
- Supervisión-control de los empleadas/os.
- Incremento de costes de equipamiento y comunicaciones.
- Pérdida de cohesión e identidad.

5.1.1.5. Análisis de las empresas proveedoras

¿Quiénes son las empresas proveedoras de las empresas de teletrabajo?

Las principales empresas proveedoras de las empresas dedicadas al teletrabajo son de dos tipos:

- Empresas proveedoras de material informático y de oficina: Dentro de este grupo se considera a las empresas proveedoras de los equipos informáticos, impresoras, faxes, escáner, etc.
- Empresas proveedoras de conocimientos: Dentro de esta categoría estarían aquellas empresas que se dedican a la elaboración de informes u otro tipo de documentación que las empresas de teletrabajo emplean para la realización de sus actividades.

En el apartado 7.6 Anexo de Empresas proveedoras se proporciona una serie de referencias que te orientarán en la búsqueda de empresas proveedoras para tu negocio.

5.1.2. Análisis de la demanda

¿Podemos establecer un perfil de la clientela de estas empresas?

Debido a la gran versatilidad de actividades realizadas a través de teletrabajo, no es posible establecer un perfil de las empresas demandantes de este tipo de servicios. En principio, cualquier negocio puede demandar servicios de teletrabajo.

El interés que despierta el teletrabajo no es igual en todos los sectores. Los sectores relacionados con las finanzas y asesoramiento a empresas tienen más interés por esta forma de trabajo.

Las empresas del sector de las finanzas y asesoría pueden ser demandantes de muchas actividades susceptibles de realizarse con teletrabajo: secretariado, gestión de los equipos informáticos, resolución de problemas de software, programación, traducción de documentos, etc.

Lo que buscan las empresas que contratan servicios de empresas de teletrabajo son resultados más profesionales que los que obtendrían realizando el servicio ellos mismos.

5.1.3.Previsiones para el futuro

- ¿Cuáles son las principales amenazas de la actividad?
- ¿Qué oportunidades se pueden presentar para potenciar mi mercado?
- ¿Qué aspectos debo considerar como puntos fuertes en la actividad?
- ¿Y cuáles son los puntos débiles a tener en cuenta?

Análisis DAFO es una herramienta analítica que permite el conocimiento del entorno actual y previsiones futuras de la evolución de un negocio, tanto en el nivel interno como en el externo. Además facilita la toma de decisiones futuras de carácter estratégico. Se basa en cuatro puntos fundamentales: en el nivel externo a la empresa, esto es, el entorno socioeconómico en el que opera, se analizan las posibilidades futuras de la empresa (Oportunidades) y hándicaps actuales y futuros (Amenazas). Por otro lado, en el nivel interno de la propia empresa existen ventajas competitivas (Fortalezas) y carencias esenciales (Debilidades). En resumen, la actividad del teletrabajo se encuentra con una serie de oportunidades y amenazas relacionadas con la demanda:

AMENAZA	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">> Rigidez burocrática.> Ausencia de regulación Legal.> Picaresca.> Recelo de la clientela.	<ul style="list-style-type: none">> Apto para todos los sectores.> Incremento de actividades susceptibles de teletrabajo.> Flexibilidad geográfica.> Globalización mercado laboral.> Desarrollo áreas más desfavorecidas.
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">> Descentralización y externalización de tareas.> Reducida inversión.> Reducción de costes.> Incremento de la calidad del trabajo.> Respecto al medio ambiente.> Alternativa viable.> Aceptación social.> Incremento calidad de vida.	<ul style="list-style-type: none">> Aislamiento de el/la trabajador/a.> Resistencia al cambio.> Forma innovadora.> Falta de cualificación de las/os trabajadoras/es.

Entre las amenazas más importantes que puede encontrar el/la emprendedor/a al iniciarse en esta actividad destacamos la rigidez burocrática derivada de la deficiente legislación específica al respecto. Esto provoca que la contratación de teletrabajadoras/es se convierta en un auténtico problema para las empresas, por lo que muchas desisten.

La escasa regulación para el teletrabajo provoca un vacío legal que repercute negativamente en el cumplimiento de los derechos de las/os trabajadoras/es. La legislación laboral no se encuentra adaptada para las/os teletrabajadoras/es, lo que dificulta su contratación. No existe una legislación específica completa para teletrabajo. Las/os teletrabajadoras/es deben ser regulados de acuerdo a la legislación laboral general. Por ello, a menudo se encuentran dificultades en la adaptación de la misma a sus necesidades y derechos. La implantación del teletrabajo llevará al desarrollo de una legislación específica que contemple todas sus peculiaridades en un periodo de tiempo próximo.

La picaresca en el sector es muy habitual. Han surgido infinidad de empresas que se presentan como supuestos telecentros, pero que suponen una estafa para la competencia y las/os propias/os teletrabajadoras/es. En Internet existen infinidad de ofertas de teletrabajo que, en realidad, no lo son. Una completa regulación de la actividad logrará acabar con esta situación.

Todas estas amenazas desembocan en un cierto recelo por parte de la clientela, debido a la falta de regulación legal de este tipo de empresas y al miedo a las estafas.

Por otro lado, existen también oportunidades que el/la emprendedor/a no debe desaprovechar dentro del sector. El teletrabajo se inició en las empresas informáticas pero actualmente puede ser utilizado por empresas de todos los sectores, así como multinacionales o PYMEs. Los telecentros abarcan variedad de actividades.

Toda aquella actividad que se pueda desarrollar en soporte informático o pueda usarlo en mayor o menor medida en alguna parte de su proceso de elaboración es susceptible de emplear teletrabajadoras/es para su ejecución. La creciente penetración de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en las empresas provoca que una gran parte de las actividades sean susceptibles de teletrabajo.

Es importante destacar la gran oportunidad que supone la flexibilidad geográfica. Ésta permite la contratación de teletrabajadoras/es en cualquier parte del mundo, por lo que la empresa se beneficia al tener las/os mejores profesionales en su plantilla.

El teletrabajo rompe definitivamente con la necesidad de coincidencia física de empresa y trabajador/a. El ámbito de trabajo es virtual.

Esta globalización del mercado laboral supone una oportunidad para las zonas más desfavorecidas, así como aquellas que han sufrido los estragos de una reconversión industrial. Los telecottages fomentan la penetración de las tecnologías de la información en áreas más desfavorecidas que, de otro modo, no hubieran tenido esa oportunidad. La existencia de los telecottages beneficia a la empresa, que suele reducir costes de alquiler o compra de las oficinas, y a las/os trabajadoras/es que residen en el área rural. De otro modo no hubieran podido aspirar a ese puesto de trabajo. Y, por supuesto, el entorno rural se beneficia al no quedar despoblado por el éxodo de sus jóvenes en busca de empleos y, al tiempo, aportando riqueza a la economía local.

En un análisis interno de la actividad, encontramos una serie de fortalezas

El teletrabajo tiene una de sus principales virtudes en la descentralización de las funciones y externalización fuera de la empresa. Esto tiene repercusiones en la competitividad de la empresa, al hacerla más flexible ante cambios en el entorno y en una importante reducción de costes económicos. Para el/la trabajador/a supone una mayor independencia y mayor desarrollo de su capacidad de iniciativa y autogestión, al ser él mismo quién planifica la ejecución del trabajo.

Por otro lado, el/la teletrabajador/a no tiene la necesidad de desplazarse hasta las oficinas de la empresa, hecho que incrementa sus oportunidades dentro del mercado laboral, sin incurrir en costes de mudanza. Esta circunstancia repercutirá positivamente en su calidad de vida al poder conjugar mejor su vida laboral y familiar.

Por su parte, la empresa reduce costes al no tener que invertir en un espacio físico y el equipamiento y mobiliario necesario para alojar a las/os trabajadoras/es en las oficinas de la empresa.

También la empresa se beneficiará con el incremento de la calidad del trabajo al permitirle poder contratar a los mejores profesionales sin atender a su lugar de residencia. Esta situación repercutirá en la competitividad de la empresa.

Existen, también, beneficios ecológicos derivados del teletrabajo. Éste reduce los desplazamientos, por tanto el consumo de carburantes que arrojan a la atmósfera partículas tóxicas. La creciente preocupación por la preservación del Medio Ambiente redonda positivamente en el desarrollo del teletrabajo.

Quizás una de las ventajas más importantes de esta actividad sea su viabilidad. La estructura del mercado laboral, tanto en el ámbito nacional como internacional, se encuentra en un momento de cambio muy importante. Fruto de esta situación, el teletrabajo es una de las nuevas formas de relación laboral que cuenta con mayores posibilidades de desarrollo ya que aporta importantes beneficios para las partes, empresa y trabajador/a.

Tanto empresarias/os como trabajadoras/es encuentran beneficios en el teletrabajo, lo que le hace gozar de gran aceptación. A pesar de las dificultades que encuentra el teletrabajo en su implantación, sus virtudes permiten romper lentamente la resistencia existente.

La realidad demuestra que la flexibilidad derivada del teletrabajo repercute en el incremento de la calidad de vida de las/os trabajadoras/es. El teletrabajo permite la conciliación de la vida familiar y laboral, una de las mayores preocupaciones actualmente.

Por último, también debemos señalar algunas de las debilidades de las que adolece la actividad actualmente. El teletrabajo carece de entorno laboral al realizar su trabajo fuera de las oficinas de la empresa, por tanto se da un aislamiento laboral y déficit relacional. Esto puede repercutir en un menor poder de negociación de condiciones laborales al disminuir las posibilidades de sindicación. Dicha situación se ve en cierta medida paliada para aquellas/os teletrabajadoras/es que realizan su labor en telecentros o telecottages.

También hay que tener en cuenta que la estructura del mercado laboral en España es muy rígida y el cambio de mentalidad se enfrenta a fuertes resistencias. La vieja idea de un puesto de trabajo para toda la vida ya no tiene vigencia en la sociedad actual. Sin embargo el cambio de mentalidad en este sentido es un proceso más lento.

En este sentido también debemos tener en cuenta que se trata de una forma de trabajo muy novedosa, innovadora, sin precedentes. Por lo que las suspicacias son frecuentes. La información puede paliar en gran medida esta circunstancia.

Debido a la circunstancia expuesta en el punto anterior, las/os trabajadoras/es no han recibido formación adecuada en el ámbito de las tecnologías. La formación continua dentro y fuera de la empresa facilitará la transición a los cambios derivados de la implantación de las nuevas tecnologías en el ámbito laboral.

5.1.4. Definición de un método de cálculo genérico del tamaño del mercado

5.1.4.1. Método de cálculo del tamaño del mercado de una empresa de teletrabajo

¿Cuál es el tamaño del mercado de empresas que recurren a empresas de teletrabajo? ¿Cómo puedo calcular el tamaño de mi mercado?

No es posible realizar una estimación del tamaño de mercado aproximado, ya que no se disponen de datos a nivel España para poder calcularlo y, por otra parte, va a ser diferente en función de la iniciativa empresarial que se considere.

En este apartado nos basaremos en el estudio francés Teleservices fonctionnels: Téléactivités realizado por la Agencia Francesa de Emprendedores en el que se analiza una empresa de telesecretariado.

En este estudio se comenta que, para que una empresa de este tipo pueda mantenerse en el mercado, necesita tener una cifra de clientes que oscila entre cincuenta y cien empresas. Para evaluar la posibilidad de poder captar esa cifra puedes entrevistarte con los responsables de otras empresas similares a la que piensas montar, ya que su experiencia te puede ser de utilidad.

El cálculo del mercado de un telecentro resulta más complejo, ya que sus principales clientes son teletrabajadores. La mejor opción en este caso es comprobar el funcionamiento de una empresa de este tipo en una ciudad con características similares a la que piensas establecerte.

Cuando la empresa de teletrabajo nace como resultado de una iniciativa Spin-Off, la empresa matriz se convierte en el mercado potencial o el beneficiario de los servicios suplementarios proporcionados.

En cualquier caso, hay una serie de cuestiones que debe plantearse una empresa antes de decidir recurrir al teletrabajo como sistema de organización, como son las siguientes:

- ¿Existe ahorro real para la empresa aplicando el teletrabajo en casa?
- ¿Necesita el trabajo mucha interacción personal o supervisión?
- ¿Hay áreas de trabajo que puedan aislarse?
- ¿Es apropiada la tecnología de la información para posibilitar que las tareas puedan realizarse desde casa?

- ¿Requiere el trabajo la utilización de equipo que no podría estar en el hogar?
- ¿Es la seguridad un problema?
- ¿Existirá algún problema de organización si el trabajo se realiza fuera?
- ¿Tendrá el teletrabajo en casa algún impacto en otras unidades de trabajo?

5.2. Marketing

La lectura de este capítulo te permitirá conocer:

> LAS ACTIVIDADES QUE SE PUEDEN REALIZAR A TRAVÉS DE TELETRABAJO.

> LAS CIFRAS ORIENTATIVAS DE LOS PRECIOS QUE SE COBRAN POR ESTOS SERVICIOS.

> EL USO QUE SE LE PUEDE DAR A INTERNET PARA PRESTAR EL SERVICIO Y PROMOCIONARSE.

De la lectura de este apartado podrás extraer las siguientes conclusiones:

- **Las actividades que se pueden realizar a través del teletrabajo son múltiples y su número es cada vez mayor.**
- **Con el desarrollo de Internet surgen nuevas actividades cuya realización sólo se entiende dentro del contexto cibernético.**
- **La forma de facturar los servicios prestados dependerá de si se prestan de forma puntual o de si existe una relación habitual entre la empresa y la clientela.**
- **La forma de hacer llegar el producto a la clientela es la vía telemática.**
- **Las empresas aprovechan las listas de correo y los banners para darse a conocer a potencial clientela.**

5.2.1.Producto

¿Qué servicios ofrece una empresa de teletrabajo?

Son innumerables los servicios que se pueden prestar a través del teletrabajo, aunque los más habituales son:

1.- Trabajos relacionados con la información:

- Procesamiento de información: Mecanógrafas/os, traductoras/es, transcriptoras/es de datos, etc.

- Gestión de información: Agentes de seguros, contables, documentalistas, economistas, etc.

- Generación de información: Periodistas, investigadoras/es, redactoras/es, analistas programadoras/es, etc.

- Difusión de información: Oficinas de información, venta por correspondencia, etc.

- Acceso a la información: Lectura de diarios, boletines oficiales, suscripción a prensa, etc.

2.- Trabajos relacionados con la informática: Especialmente aquellos relacionados con la resolución de problemas informáticos a distancia. Junto con esta se desarrollan un conjunto de actividades relacionadas como gestión de software, mantenimiento de equipos, etc.

3.- Trabajos relacionados con la formación: En España, la educación a distancia experimenta una marcada evolución con respecto al resto de las actividades. La forma más habitual de realizar esta formación es a través de las tutorías on-line, en las que la relación entre el/la tutor/a y el/la alumno/a se establece a través del correo electrónico, en el que se pueden consultar distintos aspectos relacionados con el curso que se está recibiendo: envío de trabajos, consulta de dudas, comentarios, etc.

Prácticamente todas las Comunidades han desarrollado en mayor o menor medida proyectos de teleformación, con un volumen de inversión total de más de trescientos millones de euros.

4.- Trabajos relacionados con la seguridad: La televigilancia es otra actividad emergente para realizar mediante medios telemáticos. Con este servicio se puede tener varias cámaras controladas por cualquier navegador de Internet y vigilar un amplio espectro de situaciones, desde detección de intrusión, fuego, inundación, atraco, accesos, rondas, etc. Con ello se soluciona uno de los principales objetivos de la prevención de riesgos, la supervisión ininterrumpida de las eventuales alarmas y averías en los diferentes sistemas de seguridad instalados, descargando a las/os trabajadoras/es de ciertas responsabilidades.

5.- Trabajos relacionados con Internet o cibertrabajo: Estas profesiones han surgido de las necesidades de Internet y que carecen de equivalentes fuera de ella. Algunas de estas actividades son:

- Webmaster: Comprobar que las informaciones introducidas en la Red están actualizadas y son correctas. El trabajo de estas personas es similar a la de un/a redactor/a jefe en un periódico: capta la información, coordina a las/os diseñadoras/es gráficos y programadoras/es, etc.

- Productor/a de contenidos.

- Operador/a de Red.

- Arquitecta/o de network. Su trabajo consiste en la informatización de una empresa o la renovación total de sus ordenadores.

- Desarrollador/a de software.

- Server enginner: Estudia la arquitectura y optimización del servidor respecto las páginas web y trata de optimizar el trabajo de las/os empleadas/os conectadas/os a

la Red.

- Help desk. Servicio de ayuda para resolver dudas o problemas que el/la usuario/a pueda tener en aspectos cibernéticos.
- Instalador/a trainer. Encargados/as de enseñar a las/os empleadas/os de una empresa el manejo de los nuevos softwares instalados y de asegurarse de que cumplen las medidas de seguridad.
- Diseñador/a gráfico.
- Administrador/a de sistemas en Web: Gestionan, desde el punto de vista tecnológico, un sitio web.
- Internet Benchmarking: Registra el sitio en los buscadores y se lo comunica a las comunidades virtuales para darle publicidad.
- Internet Security Engineer. Expertos en seguridad informática.
- Especialista en e-commerce.
- Teleformador/a o e-educador/a.

En el apartado 7.7 Anexo de Páginas Web de Interés podrás ver las direcciones de algunas empresas, tanto españolas como extranjeras, que se dedican a alguna de estas actividades.

5.2.2.Precio

¿Hay un intervalo de precios para los servicios de las empresas de teletrabajo?

La tarificación de servicios prestados a través de teletrabajo es de dos tipos:

- Una cantidad mensual: Se suele dar en aquellas actividades que presentan periodicidad.
- Una cantidad por servicio prestado: Precio por página traducida o por proyecto realizado.

Evidentemente, dependiendo de la actividad que se realice, los precios variarán sensiblemente. El Informe Breton, realizado en Francia, estimó las cifras medias de facturación anual de algunas de las actividades realizadas con teletrabajo. Puedes consultarlas a continuación:

- Telesesoramiento: 114.000 euros.
- Teleinformática: 99.000 euros.
- Telegestión de equipos: 76.000 euros.
- Teleservicios de información y mediación: 76.000 euros.

5.2.3.Fuerza de ventas

¿Cómo se realiza la venta del servicio?

El desarrollo del trabajo puede realizarse en múltiples lugares (en la oficina, en un telecentro, en el domicilio, etc.), pero la forma de ponerse en contacto entre las empresas es, generalmente, a través de la Red o con una llamada telefónica.

En este tipo de empresas no es habitual la existencia de una Red comercial para ponerse en contacto con la posible clientela. En cualquier caso, en función de la actividad y teniendo en cuenta las dificultades enumeradas en otros apartados, en una primera etapa no debes despreciar la utilización de una fuerza de ventas convencional para la promoción inicial de la actividad.

5.2.4.Promoción

¿Cuáles son las herramientas utilizadas para dar a conocer el negocio?

La herramienta más habitual que emplean las/os teletrabajadoras/es para darse a conocer son las listas de correo. Estas listas se basan en el envío de mensajes a un ordenador que los reenvía de manera automática a las direcciones inscritas. Debido al alto grado de interactividad, son muy utilizadas para buscar empleo e intercambiar experiencias.

Otra forma de promocionarse es insertando un banner en una página de Internet relacionada con la actividad que se oferta. Por ejemplo, una empresa de telesecretariado podría insertarlo en alguna página de información a empresas.

En los últimos tiempos la aparición de redes sociales especializadas en networking (Xing y LinkedIn) y portales especializados han facilitado la promoción de las/os teletrabajadoras/es.

5.3. Análisis económico-financiero

La lectura del presente capítulo te permitirá conocer:

- > UNA ESTIMACIÓN DE LAS INVERSIONES MÍNIMAS NECESARIAS PARA EL INICIO DE LA ACTIVIDAD.
- > LAS PARTIDAS DE GASTOS MÁS IMPORTANTES EN EL DESARROLLO DE TU ACTIVIDAD.
- > LAS FUENTES DE FINANCIACIÓN MÁS UTILIZADAS ENTRE LAS EMPRESAS DE TELETRABAJO.

La lectura de este apartado te proporcionará las siguientes conclusiones

- El nivel de inversión necesario para iniciarse en la actividad será diferente en función del tipo de empresa a que se haga referencia.
- No obstante, la mayor parte de la misma se referirá a la adquisición de equipos informáticos y de telecomunicaciones.
- La vía de financiación habitual es la combinación de capitales propios, financiación bancaria y subvenciones públicas.

5.3.1. Inversiones

¿Qué desembolso tengo que hacer para iniciar la actividad?

Por inversiones entendemos los elementos destinados a servir a la actividad de forma duradera.

El nivel de inversión necesario para iniciarse en la actividad será diferente en función del tipo de empresa a que se haga referencia. No obstante, a continuación puedes consultar una serie de partidas en las que seguramente deberás incurrir con una estimación de su cuantía:

Cuadro 14: Inversiones mínimas necesarias (euros)

Elemento	Precio por unidad
Ordenador	1.200
Servidor	1.800
Impresora	1.500
Telefax	600
Escáner	300
TOTAL	5.400

Fuente: Elaboración propia

Si el proyecto exige el desarrollo de una plataforma virtual deberás asumir otras inversiones adicionales que estimamos a continuación:

- Desarrollo de la plataforma: 6.000 euros.
- Registro dominios: 70 euros durante el primer año, 35 euros los siguientes.
- Alojamiento y mantenimiento de la plataforma: 60 euros/mes.
- Conectividad (línea de 2MB de capacidad): 210 euros/mes.

5.3.2.Gastos

¿Cuáles son los gastos anuales medios de la actividad?

Al igual que sucede con las inversiones, el tipo de proyecto exigirá incurrir en gastos diversos y en unas cuantías que también pueden variar de una actividad a otra, motivo por el cual no podemos proporcionarte una estimación de los gastos que exige una empresa de teletrabajo en funcionamiento. No obstante, sí podemos decirte que suelen ser habituales los siguientes tipos de gastos:

- Sueldos y salarios del personal, además la Seguridad Social de los mismos.
- Arrendamiento del local en el que se lleva a cabo la actividad.
- Suministros (luz, teléfono, agua, etc.).
- Material de oficina.
- Mantenimiento y reparaciones de los equipos.
- Intereses bancarios, en caso de que tengas financiación bancaria.
- Primas de seguro de responsabilidad civil.
- Servicios exteriores (asesoría, limpieza del local, etc.)

5.3.3.Financiación

¿Qué alternativas tengo para obtener el dinero que necesito?

Generalmente, la estructura financiera se apoya, principalmente, en aportaciones de capital propias y subvenciones. La cantidad restante para iniciar la actividad se cubre con préstamos bancarios.

Por último, debes recordar que las subvenciones no se perciben en el momento de la solicitud, sino que lo normal es que se demoren en el tiempo. Por ello, debes prever ese desfase temporal entre el pago de las inversiones y el cobro de la subvención, ya que es probable que tengas que hacer frente a intereses derivados de un posible crédito bancario.

5.4. Recursos humanos

La lectura del presente capítulo te permitirá conocer:

- > **EL PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD.**
- > **LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y LOS SERVICIOS EXTERIORES MÁS HABITUALES.**
- > **EL CONVENIO COLECTIVO APLICABLE A LA ACTIVIDAD QUE CONSTITUYE LA NORMA BASE PARA LA REGULACIÓN DE LA CREACIÓN EMPRESA-TRABAJADOR/A (SALARIO, JORNADA, VACACIONES, ETC)**

Las principales conclusiones que podrás obtener con la lectura del presente apartado se resumen a continuación:

- **Para ser teletrabajador/a es necesario tener una serie de cualidades entre las que destaca la autodisciplina, planificación, iniciativa, etc.**
- **Los servicios que generalmente se externalizan son los servicios de limpieza, gestoría y mantenimiento de equipos.**
- **Las/os teletrabajadoras/es pueden trabajar por cuenta propia, siendo Autónomos, o por cuenta ajena.**
- **La relación contractual del personal que teletrabaja con la empresa dependerá del tipo de teletrabajador/a que sea.**

5.4.1. Perfil profesional

¿Qué cualidades debe tener el responsable de la actividad?

¿Qué perfil debe tener el/la teletrabajador/a?

El perfil profesional más demandado se centra en dos grupos:

- Labores administrativas y de secretaría, realizadas, básicamente, por mujeres con un perfil semicualificado.
- Labores de tipo técnico, de gestión o especialización, realizadas, habitualmente, por hombres con una alta cualificación.

No existe un perfil específico que deban cumplir las/os emprendedoras/es que quieran crear una empresa de teletrabajo, si bien es importante que posean vocación de servicio al cliente/a e interés por la renovación constante y la introducción de nuevos productos y servicios, al ser éstos los aspectos más valorados por las/os usuarias/os de este tipo de empresas. La experiencia previa en el sector puede ser importante, pero en absoluto imprescindible. En cuanto al resto del personal, es clave que tenga buenas cualidades para el trato a el/la cliente/a.

Resulta evidente que, para poder emplear esta forma de trabajo, el/la teletrabajador/a debe tener ciertas destrezas y cualidades, de las que destacamos:

- Preparación, aportada por la experiencia o titulación en el trabajo que se va a realizar;
- Automotivación;
- Autodisciplina, es decir, capacidad para organizarse con un control mínimo por parte del exterior;
- Adaptabilidad, aptitud para trabajar con un contacto social mínimo;
- Buena organización para equilibrar el trabajo con otras responsabilidades;
- Autonomía, facilidad para tomar decisiones;
- Habilidades tecnológicas, conocimiento de las herramientas manejadas en el e- trabajo;
- Planificación, cumplir con los plazos de entrega pactados;
- Autoconfianza;
- Capacidad de resolución de problemas;
- iniciativa.

La edad de el/la teletrabajador/a, tanto en España como en Europa, se sitúa en torno a los 40 años.

A continuación puedes consultar una relación de posibles puestos de trabajo o perfiles profesionales que se pueden desarrollar a través del teletrabajo:

Cuadro 15: Trabajos a desarrollar mediante teletrabajo

Tele-diseñador/a web	Tele-experta/o en E-commerce
Tele-ilustradoras/es	Tele-experta/o entorno Corel
Tele-programadora/ datos	Tele-experta/o entorno MS-DOS
Tele-abogada/o	Tele-formadoras/es oposiciones sanidad
Tele-abogada/o freelance	Tele-gerente de cuentas freelance
Tele-abogada/o Rble de laboral	Tele-gerentes comerciales
Tele-administración empresa	Tele-gerentes de cuentas esp en TIC
Tele-administrador/a SAP	Tele-gestor/a
Tele-administrador/a Unix	Tele-ilustrador/a
Tele-administrativas/os-secretarias	Tele-informática/o programador/a
Tele-agente bancario	Tele-ingeniera/o de desarrollo
Tele-agente de bolsa	Tele-ingeniera/o de proyecto
Tele-agente de datos	Tele-ingenieras/os de datos
Tele-agente de seguros	Tele-licenciadas/os en periodismo
Tele-analista	Tele-operador/a de atención telefónica
Tele-analista-programador/a	Tele-operadoras/es
Tele-analista aplicado	Tele-profesionales Inform en SAP
Tele-analista programador/a Java	Tele-programador/a
Tele-analistas entorno Internet	Tele-programador/a entorno Macromedia
Tele-asistente comercial	Tele-programador/a Visual
Tele-B2B	Tele-programadoras/es PHP
Tele-comercial	Tele-publicista
Tele-consultor/a	Tele-Rble de publicidad exterior
Tele-consultor/a SAP QM	Tele-secretaria-administrativa
Tele-consultor/a técnico	Tele-secretaria (Inglés)
Tele-consultor/a técnico comercial	Tele-secretaria (Alemán)
Tele-consultoras/es en tecnología	Tele-secretaria (Francés)
Tele-contable	Tele-secretaria internacional
Tele-diseñador/a gráfico	Tele-tecnica/o de desarrollo
Tele-diseñadoras/es web	Tele-técnica/o de sistemas
Tele-distribuidor/a y promotor/a	Tele-técnica/o especialista
Tele-distribuidores independientes	Tele-técnica/o especialista en formación
Tele-economista-gestor	Tele-técnica/o informática/o
Tele-economista-programador	Tele-telemarketing
Tele-especialista 3D	Tele-telemarketing-teletrabajo
Tele-experto de redes	Tele-teleoperador/a

5.4.1.1. El teletrabajo en España

La situación del teletrabajo en España se encuentra en su fase inicial, incluso más que en otros países europeos. Este hecho responde a varias causas derivadas de la propia idiosincrasia española y la estructura del mercado laboral. También la lenta penetración de las tecnologías de la información en las empresas ha dificultado la expansión del teletrabajo en España. Sin embargo, no se puede hablar de fracaso, sino todo lo contrario. Todo apunta a que los próximos años serán decisivos para el desarrollo del teletrabajo. Las iniciativas públicas y privadas focalizadas en este sentido comenzarán a dar su fruto muy pronto.

Como en el resto de Europa, también en España encontramos una mayor implantación del teletrabajo en las grandes empresas, aunque actualmente existen programas de apoyo a las PYMEs para el desarrollo e implantación del teletrabajo en sus procesos.

Las principales dificultades esgrimidas por las empresas a la hora de introducir el teletrabajo entre sus empleadas/os son muy variadas aunque en su mayoría pueden ser paliadas a través de la información (desconocimiento del teletrabajo) y la formación (en tecnologías de la información). Se alega fundamentalmente problemas de seguridad de datos e información propiedad de la empresa o clienta/e, así como el desconocimiento del concepto de teletrabajo (un 74,43% de los encuestados se manifestaron en ese sentido). Los problemas derivados de la falta de coordinación y control sobre el/la teletrabajador/a también preocupan a las empresas. Esto es sin duda fruto de la desinformación, así como un lastre de la visión actual de las relaciones laborales que todavía caracteriza al mercado laboral español.

A modo de conclusión y resumiendo los puntos tratados en este análisis, cabe decir que el teletrabajo es una alternativa a tener en cuenta en España. La existencia de colectivos con problemas para acceder al mercado laboral da muestras de la necesidad de fuertes cambios en la estructura laboral española.

Ésta debe caminar hacia su flexibilización, permitiendo la creación de más puestos de trabajo, al tiempo que se incrementa la calidad de vida y mejoras en las condiciones laborales de las/os teletrabajadoras/es.

En España todavía queda mucho trabajo por hacer para la implantación del teletrabajo en las empresas. Pero la masiva penetración de las tecnologías de la información que se está produciendo en los últimos años, tanto en el seno de las empresas como en la vida diaria ayudará a impulsarlo. Las iniciativas públicas y privadas en este sentido, son de gran importancia.

5.4.2.Estructura organizativa

¿Cómo debe estar organizada la empresa?

¿Qué implicaciones tiene el teletrabajo?

Resulta indudable que el teletrabajo supone un cambio radical respecto la forma tradicional de trabajar y esto ocasiona una serie de consecuencias sobre la organización. Esto lleva al punto de que es posible que no todas las actividades sean susceptibles de realizarse a través de teletrabajo, ya que dependerá en gran medida del contexto en el que se realice.

Así, es recomendable desarrollar el teletrabajo en una organización con una cultura empresarial innovadora, con personal muy cualificado habituado a trabajar por objetivos sin supervisión y con alta penetración de las tecnologías de la información.

5.4.3.Servicios exteriores

¿Qué funciones se delegan a empresas externas?

Las funciones que generalmente se delegan en otras empresas son:

- Las relacionadas con la limpieza del local donde se realiza la actividad;
- todo lo relacionado con nóminas, contabilidad y aspectos fiscales, para lo que se contrata una gestoría;
- el mantenimiento y la reparación de equipos.

5.4.4.Convenios colectivos aplicables

¿Existe algún convenio colectivo específico que regule mi actividad en materia laboral?

Las/os teletrabajadoras/es suelen clasificarse en trabajadoras/es por cuenta ajena o por cuenta propia. La principal diferencia entre ambas categorías es la distinta relación contractual que van a tener con su empresa, con todas las implicaciones que esto representa.

Un/a teletrabajador/a por cuenta ajena mantiene una relación de carácter laboral con la empresa que lo contrata y que se regula con el contrato de trabajo a domicilio. Este tipo de contrato tiene dos características fundamentales:

- Aménidad: El/la trabajador/a no asume los riesgos derivados del trabajo y tampoco posee la propiedad de los frutos del mismo.

- Dependencia. El/la empleador/a es quien asigna y distribuye el trabajo, por lo que el/la teletrabajador/a queda sujeto a las condiciones de la empresa, aunque no haya una imposición de jornada u horarios.

Esta modalidad de contrato, la más frecuente para el desarrollo del teletrabajo, se recoge en el artículo 13 del Estatuto de Trabajadores en el que se establecen algunos aspectos básicos de la relación contractual:

- El contrato debe de realizarse por escrito.
- El salario será, como mínimo, igual al de un/a trabajador/a de categoría profesional equivalente.
- La empresa debe facilitar al/la trabajador/a un documento de control donde aparezcan reflejadas las horas trabajadas, el material entregado y las tarifas acordadas, así como aquellos aspectos de la relación laboral que interesen a las partes.

Algunas cuestiones que deben quedar reflejadas en este tipo de contratos son:

- Determinar a quién corresponde la provisión de material necesario para el teletrabajo. Generalmente, el/la empresario/a será el/la encargado/a de dotar al teletrabajador/a de ese material, que no tendrá la consideración de retribución en especie.
- Definir las condiciones de uso de ese material informático.
- Estipular la responsabilidad de el/la teletrabajador/a en caso de mal uso de los programas.
- Determinar la imputación de los costes de la línea telefónica.

El problema puede surgir cuando un/a trabajador/a presencial cambia a teletrabajador/a, ya que forzosamente tendría que realizarse un nuevo contrato.

Un/a teletrabajador/a por cuenta propia es un/a autónomo/a y su relación contractual es de carácter civil o mercantil. En la relación empresa-trabajador/a hay libertad de pactos, lo que permite establecer la relación contractual que más convenga a las partes. Se establecen contratos privados en los que las partes fijan sus condiciones. Las relaciones más habituales son:

- Arrendamiento de servicios;
- arrendamiento de obra;
- comisión mercantil.

Generalmente, las coberturas que tienen este tipo de trabajadoras/es son mucho menores que las de aquellos que mantienen una relación laboral.

Los convenios colectivos de aplicación a ambos tipos de trabajadoras/es dependerán de la actividad a la que se dediquen, ya que no existe un convenio específico que regule las condiciones de trabajo de las/os teletrabajadoras/es.

6. VARIOS

6.1. Regímenes fiscales preferentes

El régimen fiscal para la declaración de resultados depende, en primer lugar, de la condición jurídica adoptada por la empresa.

- Las empresas con forma de Sociedad declaran sus resultados en un impuesto específico, el Impuesto sobre Sociedades (IS).
- Las/os empresarias/os individuales declaran los resultados del negocio en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF).

Como sabemos, en este segundo caso, el cálculo del resultado empresarial puede realizarse de tres maneras:

- Estimación Directa Simplificada, cuando el importe neto de la cifra de negocios no supere los 601.012,10 euros.
- Estimación Directa Normal, cuando el importe neto de la cifra de negocios supere los 601.012,10 euros.
- Estimación Objetiva por Módulos, en base a unos parámetros determinados.

Las/os trabajadoras/es de empresas de teletrabajo tendrán un tratamiento fiscal diferente según el tipo de relación contractual que mantengan con la empresa:

- Si el/la trabajador/a tiene una relación laboral con la empresa, su forma de tributación será la habitual (retención del IRPF en la nómina).
- Si el/la trabajador/a es un/a profesional, la relación con la empresa no es de carácter laboral sino mercantil, por lo que este/a trabajador/a tributará por el régimen de Estimación Directa Simplificada. También cabe la posibilidad de que se establezca de forma societaria; en ese caso debería tributar a través del Impuesto de Sociedades.

6.2. Normas sectoriales de aplicación

Al tratarse de una actividad relativamente nueva, el debate sobre cómo debe regularse el e-trabajo todavía no está cerrado. En la mayoría de los países europeos tampoco existe una legislación laboral específica y buena parte de las/os expertas/os consideran que es innecesaria y optar por la negociación entre los agentes implicados (sindicatos de trabajadoras/es, empresas y Administración), de forma que los contratos incluyan cláusulas especiales que se adapten a la situación de las/os teletrabajadoras/es.

Mayores problemas se plantean a la hora de regular cuestiones, tan delicadas e inherentes al tratamiento automático de la información, como es la privacidad de los datos de carácter personal.

Respecto a esta última cuestión, destaca la importancia de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Junto con esta normativa, el Código Penal Español (Ley Orgánica 10/1995 de 23 de noviembre) tipifica como delito el descubrimiento y revelación de secretos.

En general, las/os expertas/os apuntan a la necesidad de crear un marco de regulación lo más global posible, como corresponde a un ámbito como el electrónico, caracterizado por la ausencia de fronteras.

Precisamente, atendiendo tanto al espíritu de una Europa única, en la que los datos puedan circular libremente con las pertinentes garantías, como al fomento del desarrollo de la llamada sociedad de la información, se aprobó el Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, publicado el 20 de diciembre de 2003 en el BOE, última actualización el 2 de octubre de 2015.

Esta firma electrónica queda definida en el citado Real Decreto como: "El conjunto de datos, en forma electrónica, anejos a otros datos electrónicos o asociados funcionalmente con ellos, utilizados como medio para identificar formalmente al autor o autores del documento que la recoge".

En España no se puede hablar de una normativa legal específica para el teletrabajo. Sin embargo, tampoco cabe hablar de un absoluto vacío legal, pues que la mayoría de la normativa laboral cubre en cierta medida la actividad del teletrabajo. La legislación aplicable al respecto es la que se expone a continuación:

- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de las/os Trabajadoras/es.
- Real Decreto 1.438/1985, de 1 de agosto, por el que se regula la relación laboral especial de las personas que intervengan en operaciones mercantiles por cuenta de uno o más empresarios, sin asumir el riesgo y ventura de aquéllas.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados.

A continuación te mostramos la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y algunas normas posteriores que la desarrollan, aunque debes comprobar si existe alguna normativa especial aplicable a tu actividad:

- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, publicado el 23 de abril de 1997 en el BOE.

- Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización, publicado el 23 de abril de 1997 en el BOE nº 97.

- Real Decreto 1515/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo, publicado el 7 de agosto de 1997 en el BOE.

- Real Decreto 427/1999 de 12 de marzo publicado en el BOE el 26 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 1368/1985 de 17 de julio, por el que se regula la relación laboral de carácter especial de los minusválidos que trabajen en los centros especiales de empleo.- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, publicado el 23 de abril de 1997 en el BOE.

- Real Decreto 337/2010, de 19 de marzo, por el que se modifican el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

6.3. Organismos

6.3.1. Organismos oficiales

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

Paseo de la Castellana 160
28071 Madrid
Tlf.: 913 494 640
E-mail: inf@mityc.es
Página web: www.mincotur.gob.es

DIRECCIÓN TERRITORIAL DE ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO ALICANTE

Churruca, 25
03003 Alicante
Tlf.: 012
Página web: www.indi.gva.es

DIRECCIÓN TERRITORIAL DE ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO VALENCIA

Ciudad Administrativa 9 de Octubre
Calle de la Democracia 77
46018 Valencia
Tlf.: 012
Página web: www.indi.gva.es

DIRECCIÓN TERRITORIAL DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO Y TRABAJO CASTELLÓN

Germans Bou 47
12003 Castellón
Tlf.: 012
Página web: www.indi.gva.es

AGENCIA DE TECNOLOGÍA Y CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA (ACE)

Plaza Nápoles y Sicilia, 6.
46003 Valencia
Página web: www.accv.es

INTERNET PUBLISHING SERVICES

Calle Peru (ed. Tvvín golf a), 6 - 1ª 1 las Rozas
28290 Madrid
Fax: 916308567
Página web: www.ips.es

CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS (CSIC)

Serrano 117
28006 Madrid
Tlf.: 91 585 50 00
Fax: 91 411 30 77
Página web: www.csic.es

6.3.2. Asociaciones profesionales

ASOCIACIÓN DE REDES CIUDADANAS DE ANDALUCÍA

Agencia de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Jun
Avda. de Granada 10
18070 Jun (Granada)
E-mail: soniaglez@redciudand.org
Página web: www.participamostransformamos.org

6.3.3. Centros de estudios

Debido al nacimiento relativamente reciente del teletrabajo, en España no existe una formación específica relativa a esta actividad, pero si le falta un aval resulta un problema para abrirse paso en el mercado, también lo es la falta de formación.

No obstante, en otros países donde está más implantada, esta forma de trabajo se ha planteado la necesidad de dotar a las/os teletrabajadoras/es de una certificación que los avale como tales. Concretamente en Inglaterra se está impartiendo ya un curso para la obtención de la Cualificación Profesional de Teletrabajador/a.

En España los expertos advierten de que, pese a la voluntad de las diversas administraciones por fomentar el acceso al teletrabajo, la mayoría de los cursos que se imparten no se adaptan a las necesidades reales. Sin embargo, algunos centros ya están poniendo en marcha iniciativas que pueden resultar de interés para futuros teletrabajadoras/es. A continuación puedes encontrar algunos:

CENTRO DE RECURSOS TELEMÁTICOS EN RED

Centro de Empresas Valnalón
Hornos Altos, s/n
33930 Langreo (Asturias)
Tlf.: 985 67 80 90
Fax: 985 67 80 91
E-mail: pacopri@fondoformacion.es
Página
Web: www.valnaloneduca.com

CENTRO DE TELETRABAJO CARTUJA 93

E-mail: ctc@ingenia.es
Página web: www.pta.es

TELETRABAJO Y COMERCIO ELECTRÓNICO

Página web: www.solocursos.net

QUÉ ES EL TELETRABAJO

Página web: www.solocursos.net

6.4. Bibliografía

- Estado del arte del Teletrabajo en Extremadura. FUNDECYT-PCTEX Y CETA-CIEMAT, 2013
- Monitor Adecco de Oportunidades y Satisfacción en el Empleo. The Adecco Group, 2018.
- Eurofound and the International Labour Office (2017), Working anytime, anywhere: The effects on the world of work, Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office, Geneva!
- Eurofound (2017), Sixth European Working Conditions Survey – Overview report (2017 update).
- Libro blanco del Teletrabajo. Fundación MásFamilia, 2012.
- Más allá del teletrabajo: una nueva forma flexible de trabajo. Libro blanco del Teletrabajo. Edición II. Fundación MásFamilia, 2019
- Téléservices fonctionnels Téléactivités, APCE, 2000.

6.5. Glosario

Amenazas: Fuerzas del entorno que impiden o dificultan la implantación de una estrategia.

Amortización: Tratamiento contable que recoge la pérdida de valor de los activos fijos, es decir, de bienes de la empresa tales como: vehículos, maquinaria, mobiliario, etc.

Báñner: Anuncio de pequeñas dimensiones incluido en una página web.

Beneficio sobre inversión: Porcentaje que resulta de dividir el beneficio entre el importe que representa las inversiones necesarias para el arranque.

Beneficio sobre ventas: Porcentaje que resulta de dividir el beneficio entre los ingresos obtenidos por las ventas.

Comunidades distribuidas o virtuales: Nacen del trabajo en Red, generalmente realizado por equipos multidisciplinares de profesionales. Estas comunidades son las que están dando lugar a lo que se ha dado en llamar "negocios en Internet de 4ª generación", puesto que han descubierto el valor añadido de lo que hasta hace poco faltaba en Internet: el trabajo en Red.

Condición jurídica: Estructura legal que puede adoptar una empresa.

Contexto sectorial o Sector industrial: Conjunto de empresas que comparten una misma tecnología.

E-trabajo: Trabajo realizado fuera de la oficina de una sociedad, pero dirigido por ésta utilizando tecnologías de la información, tecnologías de transmisión de datos y un enlace de telecomunicación para recibir o entregar el trabajo. Además el e-trabajo implica el desarrollo de trabajo en equipo entre varias/os trabajadoras/es, con el objetivo de compartir conocimientos e información para el buen fin de la tarea.

Fuerza de ventas: Conjunto de personas que se ocupan de las tareas relacionadas directamente con la venta de los productos fabricados o distribuidos por la empresa.

Firma electrónica: Conjunto de datos, en forma electrónica, anejos a otros datos electrónicos o asociados funcionalmente con ellos, utilizados como medio para identificar formalmente a la persona autora o personas autoras del documento que la recoge.

IAE (Impuesto de Actividades Económicas): Tributo que grava el ejercicio de las actividades empresariales, profesionales o artísticas, se ejerzan o no en un local determinado. Es obligatorio para toda sociedad, empresaria/o o profesional y se formula separadamente para cada actividad. El plazo es de diez días hábiles antes del inicio de la actividad y la validez de un año natural. Se renueva automáticamente.

Internet: Red de Redes informáticas, aproximadamente unos diez millones en todo el mundo. Cualquier ordenador puede entrar a formar parte de Internet y compartir información.

Margen bruto: Diferencia entre los ingresos por ventas y los costes directos necesarios para su obtención.

Margen comercial: Diferencia entre el precio de venta y el precio de coste del producto. Se suele expresar en términos de porcentaje respecto del precio de venta.

Mediana: Medida de carácter estadístico que representa el valor central de una serie de datos.

Mercado: Conjunto de personas, empresas o instituciones capaces de adquirir el producto que se va a ofrecer a través de la nueva empresa.

Mercado Nasdaq: Mercado de valores norteamericano en el que cotizan empresas tecnológicas.

Plan de empresa: Documento en el que se analiza el contenido del proyecto empresarial y en el que se describen todos los elementos de la empresa.

Público objetivo: Segmento o segmentos de mercado a los que la empresa dirige su oferta comercial.

Portales horizontales: Portal genérico que abarca un enorme abanico de contenidos.

Segmentos del mercado: Divisiones de un mercado según características comunes.

Sociedad Limitada: Tipo de sociedad que se caracteriza por la responsabilidad limitada de las personas socias. Esta responsabilidad viene dada en función de la aportación de los mismos al capital de la sociedad.

Telecentro: Local dotado con todas las prestaciones y equipos precisos para acceder a las tecnologías de la información. Además, de este modo, el/la teletrabajador/a evita el aislamiento y los inconvenientes derivados de mantener el sólo un equipo de telecomunicaciones.

Teletrabajo: Método de organizar y/o realizar un trabajo mediante el que una proporción considerable del tiempo de trabajo de la/el empleada/o se desarrolla lejos de las oficinas de la empresa o de donde se entrega el resultado del trabajo; también recibe este nombre cuando el trabajo se realiza con el uso de tecnologías de la información y de tecnologías de transmisión de datos, en modo particular con Internet.

Teletrabajador/a: Término utilizado para referirse a quien evita el desplazamiento hasta su lugar de trabajo, realizando sus cometidos en su domicilio o cerca de él.

TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación): Término utilizado para referirse a las nuevas tecnologías existentes para favorecer la comunicación y transmisión de información en la sociedad.

Ventaja competitiva: Característica de un producto o marca que otorga cierta superioridad sobre sus empresas competidoras inmediatas.

Viabilidad económica: Cualidad de un proyecto del que obtenemos un excedente (beneficio) suficiente que permite hacer frente al coste de su deuda, a la remuneración de sus accionistas y a la financiación de una parte de su crecimiento, una vez que alcanza su capacidad de producción plena y después de haber deducido todos sus costes.

7. ANEXOS

7.1. Anexo de información estadística de interés

0400 Contexto sectorial

Cuadro 0400.1: Datos de las TIC en las empresas con 10 o más personas empleadas, España – Comunidad Valenciana, 2018 (%)

2018 (Primer trimestre)	C. Valenciana				España			
	Total	Industria	Construcción	Servicios	Total	Industria	Construcción	Servicios
Empresas que disponen de conexión a Internet	98,04	95,48	100	99,31	98,65	97,8	98,71	99,01
Según tipo de conexión ²								
Banda ancha fija	92,3	89,11	95,02	93,74	92,52	91,73	90,02	93,43
Banda ancha móvil usando ordenador portátil o similar con tecnología 3G o superior ²	82,96	81,2	87,99	83,02	81,53	81,12	84,98	80,94
Personal que utiliza ordenadores conectados a Internet con fines empresariales	40,06	38,61	44,55	40,34	52,01	45,42	43,01	55,57
Personal al que se le proporciona un dispositivo portátil que permite la conexión móvil a Internet para uso empresarial ⁵	21,13	19,37	35,33	20,63	28,54	25,07	30,5	29,67

Fuente: Encuesta de uso de TIC y comercio electrónico (CE) en las empresas. INE

7.2. Anexo de ferias

En este apartado te proporcionamos una lista de los eventos más significativos a nivel internacional relacionados con la actividad. Las fechas pueden variar de unos años a otros, incluso algún evento puede no celebrarse:

NOMBRE	LOCALIDAD	EVENTO
	Sevilla	Congreso Internacional de Telecentros
CIT2004	Chile	Congreso Iberoamericano de Teletrabajo
FERIA INTERNACIONAL TELETRABAJO	COLOMBIA	Congreso Internacional de Teletrabajo

Para obtener información sobre ferias nacionales puedes consultar, entre otros, el portal de Internet www.afe.es

7.3. Anexo de formación

A continuación proporcionamos información sobre las acciones formativas dirigidas a personas trabajadoras desempleadas.

El Servicio Valenciano de Ocupación y Formación (LABORA) que depende de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo es el organismo responsable en la Comunidad Valenciana de la gestión de los programas de formación personas desempleadas:

Teléfono de contacto: 900 100 785

Web: <http://www.labora.gva.es>

Actualmente realiza actuaciones relacionadas con la Formación Profesional para el Empleo dirigida prioritariamente a personas desempleadas.

FORMACIÓN CONTINUA

La Formación Continua pretende proporcionar a las personas trabajadoras ocupadas la formación que puedan necesitar a lo largo de su vida laboral, para que obtengan los conocimientos y competencias requeridos en cada momento por las empresas. Contribuye también a su integración, adaptación y promoción ante los cambios de los sistemas productivos, así como a incrementar su empleabilidad ante las oscilaciones del mercado laboral.

El Real Decreto 1046/2003, de 1 de agosto, prevé tres tipos de Iniciativas de Formación Continua:

1. Acciones de Formación Continua en las empresas (incluye los Permisos Individuales de Formación)
2. Contratos Programa para la formación de personas trabajadoras
3. Acciones complementarias y de acompañamiento a la formación

La Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo es la entidad encargada de la gestión, seguimiento, control técnico y difusión de las distintas iniciativas de Formación Continua. Es una fundación estatal, con personalidad jurídica propia, constituida en 2001 bajo el protectorado del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. En ella participan la Administración, a través del Servicio Público de Empleo Estatal, las organizaciones sindicales CCOO, UGT y CIG y las organizaciones empresariales CEOE y CEPYME.

Para obtener más información sobre la formación profesional continua se puede consultar la web de la Fundación Tripartita: www.fundaciontripartita.org.

A continuación te presentamos la relación de los principales organismos donde puedes obtener información sobre distintos cursos de Formación continua relacionados con tu actividad.

1. FOREM (CCOO)

Éste es el centro de formación del sindicato Comisiones Obreras. En las direcciones y los teléfonos que te proporcionamos podrás conseguir la información necesaria sobre los cursos que se imparten actualmente.

PROVINCIA	DIRECCIÓN	LOCALIDAD	TELÉFONO
Alicante	Maqués de Molins, 52-54	Alicante	96 524 80 82
Castellón	Avda. Valencia, 42	Castellón de la Plana	964 25 17 20
Valencia	Convento Carmelitas, 1	Valencia	96 393 51 50

Para más información, puedes consultar la Web: www.forempv.ccoo.es

2. IFES

Es el Instituto de Formación y Estudios Sociales de la UGT donde también podrás obtener información sobre cursos en las siguientes direcciones y teléfonos:

PROVINCIA	DIRECCIÓN	LOCALIDAD	TELÉFONO
Alicante	Pablo Iglesias, 23	Alicante	96 514 87 52
Castellón	Torre la Sal, 5	Castellón de la Plana	964 25 01 28
Valencia	Martín el Humano, 1	Valencia	96 382 53 62

Para más información, puedes consultar la Web: www.ifes.es

3. USO

Es el sindicato Unión Sindical Obrera. La información necesaria sobre los cursos que organiza la puedes conseguir en las direcciones o en los teléfonos que te facilitamos a continuación.

PROVINCIA	DIRECCIÓN	LOCALIDAD	TELÉFONO
Alicante	General Pintos, 14-16 Bajo	Alicante	96 525 57 77
Castellón	Avda. Burriana, 13	Castellón de la Plana	964 24 64 16
Valencia	Juan Bautista Vives, 9	Valencia	96 313 45 89

Para más información, puedes consultar la Web: www.usocv.org

4. CEV

Se trata de la Confederación de Organizaciones Empresariales de la Comunidad Valenciana. La información necesaria sobre los cursos que organiza la puedes conseguir en la siguiente dirección:

Plaza Conde de Carlet 3
46004 Valencia
Tel.: 96 351 47 46
Fax: 96 351 93 50
E-mail: cevl@cev.es
Web: www.cev.es/

Además se pueden encontrar más cursos de Formación continua organizados desde las patronales empresariales de sectores como la madera, el metal, la construcción, la cerámica, el textil, etc.

7.4. Anexo de empresas proveedoras

En esta actividad existen dos tipos de empresas proveedoras: equipos informáticos y ofimática. A continuación, te proporcionamos una serie de referencias a título orientativo que identificamos en las entrevistas y las fuentes consultadas y que pueden ser un punto de partida en la búsqueda de empresas proveedoras para tu negocio.

1. Comprobamos que en directorios comerciales tales como ODO y Páginas Amarillas, tanto en soporte electrónico como en papel, puedes encontrar proveedores situados en tu zona.

- Europages: Es un directorio comercial de negocios en el que puedes encontrar empresas proveedoras de todas las actividades de casi todos los países. La versión electrónica es www.europages.com.

2. Publicaciones especializadas:

- www.ojd.es: Portal de control de la difusión de las publicaciones en el que puedes encontrar revistas especializadas en casi todos los sectores.

3. Asociaciones (de la propia actividad o de profesionales): En ellas te puedes informar sobre empresas proveedoras para tu negocio. La página web del Icxex (www.icex.es) cuenta con una base de datos de asociaciones existentes en España clasificadas por sectores (Asoc).

4. Portales:

- www.solostocks.com: Se trata de un mercado para la compra-venta de stocks entre empresas. Entrando en el apartado Nuestros Mercados, puedes localizar todo tipo de empresas proveedoras para tu negocio.
- www.hugedomains.com: Portal específico de teletrabajo donde puedes encontrar, entre otros, información sobre empresas proveedoras.
- www.kompass.com: Portal que contiene información empresarial de todo el mundo. En esta página puedes encontrar una base de datos sobre empresas de todos los sectores y de casi todos los países.

5. Bases de datos: Existen varias bases de datos de empresas clasificadas por sectores, como son las de la Cámara de Comercio, Ardán (del Consorcio de la Zona Franca de Vigo) y otras bases de datos privadas.

7.5. Anexo de páginas web de interés

- The Telework coalition: www.telcoa.org/
- Plataforma de Teletrabajo Online : www.freelancer.com
- Plataforma de Teletrabajo Online : www.workana.com/es
- Plataforma de Teletrabajo Online : www.upwork.com
- Plataforma de Teletrabajo Online : www.flexjobs.com
- Plataforma de Teletrabajo Online : www.workingnomads.co
- Certificado y observatorio EFR : www.masfamilia.org
- Monitor Adecco: adecco.es
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo:
www.eurofound.europa.eu

7.6. Reflexiones para hacer el estudio de mercado

A continuación, se incluyen una serie de puntos que deben ser considerados en el análisis del mercado porque pueden condicionar tu estrategia comercial a desarrollar:

- ¿Qué tipo de teletrabajadoras/es has pensado contratar? (Ver apartado 4.2 situación del teletrabajo).
- ¿Has realizado alguna estimación sobre el número de empresas que podrían demandar el servicio que ofreces? (Ver apartado 5.1.4.1 Método de cálculo del tamaño de mercado de una empresa de teletrabajo).
- ¿Has analizado los servicios que vas a ofrecer a través del teletrabajo? (Ver apartado 5.2.1. Producto).
- ¿Has pensado cómo vas a dar a conocer tu negocio? (Ver apartado 5.2.4 Promoción).
- ¿Has analizado cómo vas a financiar las inversiones necesarias para comenzar en la actividad? (Ver apartado 5.3.3 Financiación).
- ¿Cuentas con personas que tienen el perfil adecuado para ser teletrabajadoras/es? (Ver apartado 5.4.1 Perfil profesional).
- ¿Conoces las posibles subvenciones a las que podrías acceder para financiar tu negocio? (Ver apartado 6.3 Ayudas).

8. NOTA DE LA AUTORÍA

Las referencias nominales suministradas en esta Guía, tales como centros de estudio, asociaciones, instituciones, ferias, páginas web, etcétera que la persona lectora pueda detectar durante la lectura de este documento, no pretenden ser una enumeración exhaustiva sino una muestra orientativa de las entidades detectadas durante la elaboración de este estudio y, por tanto, pueden existir otras referencias similares a las citadas, que no han sido incluidas por no constituir tales relaciones el objetivo principal de la presente Guía.

Todos los datos relacionados con estadísticas, legislación, cursos, ayudas y cualquier otra información susceptible de ser actualizada, han sido obtenidos durante la realización de la presente Guía.

Las Guías de Actividades Empresariales son una publicación de BIC Galicia que los CEEI de la Comunidad Valenciana, bajo convenio de colaboración, hemos adaptado a nuestro entorno empresarial.

Valencia, marzo de 2019