
La formación de capital
humano en empleos atípicos:
el caso del trabajo a domicilio

Cecilia Montero

Santiago de Chile, 2000

Este documento fue preparado por Cecilia Montero, consultora de la Unidad de Desarrollo Industrial y Tecnológico de la División de Desarrollo Productivo y Empresarial, en el marco del proyecto “Formación Técnica y Profesional en América Latina”, implementada por la CEPAL y la Sociedad Alemana de Cooperación Técnica (GTZ), con el apoyo del Gobierno de la República Federal de Alemania.

Las opiniones expresadas en este documento, que no ha sido sometido a revisión editorial, son de exclusiva responsabilidad del autor y pueden no coincidir con las de la Organización.

Índice

Introducción	5
I. El trabajo a domicilio: una categoría híbrida	7
II. Trabajo a domicilio, precariedad y pobreza	11
III. Chile ¿un caso atípico?	15
IV. El trabajo a distancia	19
V. Calificación, capacitación y trabajo a domicilio	21
VI. Tipología de actividades profesionales a domicilio	25
VII. Mejorando el capital humano de los trabajadores a domicilio	31
VIII. Síntesis	35
a. Entrenamiento a cargo de las empresas beneficiarias:	36
b. Créditos subsidiados para técnicos de nivel medio	36
c. Sistema de becas con compromiso-país:	36
Bibliografía	37
Anexo 1	39

Índice de tablas, gráficos y cuadros

Tabla 1 Distribución de los trabajadores a domicilio por tipo de actividad y rubro	16
Gráfico 1	33
Cuadro 1 Tipología trabajo a domicilio	26
Cuadro 2 Tipología trabajo a domicilio	32
Cuadro resumen entrevistas	39

Introducción

El mundo del trabajo se está transformando en forma acelerada a raíz de la reorganización productiva, de la desregulación del mercado laboral, de la privatización parcial de los sistemas de educación formal y de la aplicación de formas de gestión del empleo orientadas a obtener el máximo de flexibilidad. Estos procesos han acentuado la movilidad laboral y la fragmentación de las formas de empleo. Aunque el trabajo asalariado sigue atrayendo a una fracción importante de la población ocupada las condiciones de empleo han ido cambiando respecto de lo que fue el paradigma del empleo asalariado estable o lo que se ha llamado un “empleo típico”. Son cada vez menos las personas que tienen acceso a un empleo típico definido como un trabajo con contrato de duración indefinida, a tiempo completo, en los locales de una empresa, bajo la supervisión de un empleador con una remuneración pactada y con prestaciones sociales completas. Tanto en las economías desarrolladas como en los países en desarrollo se registra un aumento de las formas de empleo “atípicas” en las cuales existen variadas condiciones de dependencia jurídica y económica, múltiples mecanismos de generación de ingresos y de adquisición de competencias.

En la última década se han realizado numerosos estudios acerca de la precarización del empleo en la región que entregan antecedentes detallados acerca de los aspectos jurídicos que configuran las nuevas relaciones contractuales como de las condiciones de trabajo (tipo de contrato, formas de remuneración, protección social, jornada de trabajo). Los antecedentes reunidos configuran un cuadro marcado por una gran heterogeneidad tanto de tipo vertical (fragmentación entre

actividades de un mismo sector productivo que se ejecutan en empresas de variados tamaños y estructuras) como de tipo horizontal (variedad de empleos y condiciones de trabajo). Consecuencia de estos procesos es una estructura del empleo altamente compleja que se torna difícil de aprehender a nivel estadístico y un sistema de protección social que no logra cubrir las necesidades de las personas con trayectorias laborales marcadas por la movilidad.

La evidencia recogida hasta la fecha apunta a dimensionar el fenómeno de las formas atípicas de empleo consideradas desde el enfoque de la precariedad y la vulnerabilidad de ciertas categorías sociales. En este trabajo se tomó una de las formas que adopta el empleo atípico, el trabajo a domicilio para indagar cómo se resuelve el tema de la capacitación en dicha situación. Se abordó el tema desde abajo, es decir desde las trayectorias laborales de las personas, con el propósito de conocer los mecanismos de formación de capital humano.

En momentos en que los Gobiernos ponen un fuerte énfasis en la capacitación como forma de mejorar la productividad también se levanta la preocupación acerca de quien asume el costo de la inversión en capital humano. En efecto, la flexibilización del mercado de trabajo tiende a segmentar a la mano de obra pero también se observa una des-estructuración de los sistemas de formación como consecuencia del retiro del Estado y de la adaptación de la oferta de formación al nuevo mercado. Los sistemas de formación tradicionales estaban enfocados a la capacitación para ciertos oficios ejercidos en ciertas condiciones. El profesionalismo y la carrera laboral estaban muy ligados al empleo industrial asalariado mientras que las nuevas trayectorias laborales consideran el empleo asalariado sólo como una de las formas (o etapas) posibles a lo largo de una vida profesional. De ahí la importancia de conocer cómo se forma un cierto capital humano en formas atípicas de empleo, es decir como se adquieren y valorizan las competencias profesionales en un contexto de flexibilidad y de alta heterogeneidad.

El estudio se propuso tipificar las formas que adopta el trabajo a domicilio y los mecanismos de formación utilizados en base a observaciones en Chile. Formulamos una primera hipótesis de que en este tipo de actividad la formación profesional no se logra por las vías clásicas de una carrera educativa formal sino que es el resultado de un proceso progresivo y autogestionado de construcción de un capital de competencias. La segunda hipótesis es considerar la adquisición de competencias como resultado del encuentro de una demanda proveniente de las empresas, de una oferta limitada de capacitación formal y de las opciones personales y familiares de ciertas categorías de la fuerza de trabajo cuya trayectoria laboral los inclina a este tipo de actividad.

Una breve revisión de los antecedentes disponibles en materia de definición y extensión del trabajo a domicilio nos sirve de base para proponer una tipología de trabajo. Luego examinamos las trayectorias laborales de 12 personas cuya característica común es que trabajan en su domicilio en la ciudad de Santiago. Del material recogido se extrajeron 4 ejes de análisis que surgieron como factores críticos para dimensionar la forma en que se organiza la construcción de un capital de competencias profesionales y los ámbitos que requieren de alguna respuesta por parte de las empresas y del Estado.

I. El trabajo a domicilio: una categoría híbrida

Existen algunos estereotipos que asocian automáticamente el trabajo a domicilio con trabajos precarios realizados principalmente por cierto tipo de personas de escasa calificación. La referencia clásica es que el trabajador a domicilio es una mujer, que realiza tareas productivas en su hogar y entrega las piezas o productos terminados a la gran industria recibiendo una baja remuneración. La evidencia empírica recogida a nivel internacional corrobora estas tendencias pero también apunta a tendencias emergentes propias de la Nueva Economía que no se pueden ignorar.

El trabajo a domicilio en la historia económica es anterior al capitalismo. Su desarrollo acompañó la era de la industrialización, a medida que se profundizaba la división del trabajo y su resurgencia se asocia a la posibilidad de administrar, mediante sistemas de información a una serie de agentes ubicuos. En sus formas precapitalistas el trabajo a domicilio es un vestigio del artesanado que continuó abasteciendo en bienes de confección manual a la industria naciente. La producción en gran escala aprovechó las ventajas de la concentración de fuerza de trabajo y medios de producción en un solo espacio, la fábrica. Pero el fordismo nunca desplazó a las actividades manufactureras realizadas en forma manual y en pequeña escala fuera de la empresa. Mas aún el trabajo en talleres externos y la confección a domicilio llegaron a ser una extensión de la fábrica saliendo trabajadores e instrumentos de trabajo fuera de los muros de la misma. En América Latina, como en otras regiones del mundo, el trabajo de tipo artesanal realizado a domicilio para clientes del sector moderno de la economía, ha coexistido con las formas mas fordistas de organización de la producción.

Si actualmente se considera el trabajo a domicilio como una forma “atípica” de empleo digna de atención y de preocupación pública se debe a que se trata de un fenómeno que se extiende a una gama mayor de sectores económicos y a nuevas categorías sociales. La plena vigencia del trabajo a domicilio en la era post industrial se explica por tres tipos de procesos: i) la revolución microelectrónica, ii) las nuevas formas de organizar la producción, y iii) la flexibilidad del mercado del trabajo.

- i) Las nuevas tecnologías de información han hecho posible una transformación cualitativa del trabajo en la medida en que los sistemas de gestión pueden administrar procesos que están ubicados en cualquier lugar. Esto ha llevado a que junto al trabajador a domicilio tradicional que confecciona un producto o una parte del mismo y lo entrega a terceros aparece un nuevo perfil de trabajador “a distancia” cuyas funciones se integran en un proceso de complementación industrial o comercial que se efectúa en forma descentralizada de la empresa (Vega-Ruiz, 1995).
- ii) La globalización de los mercados ha inducido la organización de la producción industrial en forma descentralizada. Las fronteras de la empresa se borran, y la producción ya no se organiza en las cadenas propias de la producción de masas sino en redes de empresas que configuran sistemas productivos complejos. En este contexto, aumenta la especialización, cada empresa conserva las de su competencia y procede a externalizar el resto. Las redes productivas incluyen todo tipo de empresas desde el núcleo de la cadena de valor hasta pequeños talleres o trabajadores a domicilio.
- iii) Las reformas neoliberales estimularon un desmantelamiento de las políticas de empleo y los controles del mercado laboral. Las nuevas prácticas son posibles gracias a una legislación más flexible en materia de contratación, despido y prestaciones sociales.

La profundidad de los cambios señalados ha llevado a cuestionar las categorías conceptuales que sirven de base a las políticas de empleo. En efecto, los modelos de análisis del mercado del trabajo consideran un tipo de empleo dominante, el asalariado, que sirve de referente a los sistemas de protección social y un residuo que incluye variadas formas de empleo precario o de trabajo independiente en el cual se incluyen la subcontratación, el trabajo temporal, el trabajo a domicilio y el trabajo por cuenta propia.

Este modelo dual tuvo como eje de análisis un tipo “normal” que nunca llegó a ser mayoritario en todos los países de la región. De ahí las dificultades que existen hoy para dimensionar las nuevas figuras laborales más allá de la dicotomía empleador-trabajador y todas sus derivaciones (relaciones de dependencia y subordinación jurídica y económica).

La OIT define trabajo a domicilio como “aquél que se realiza para un empleador o un contratista en virtud de un acuerdo, con arreglo al cual se efectúa el trabajo al exterior de la empresa o taller, en el lugar que elige el trabajador, que es a menudo su propio hogar, por lo general, sin la fiscalización directa de quienes lo encargan” (OIT, 1994). Las categorías definitorias de esta modalidad de trabajo son las siguientes: i) que el trabajo sea en el domicilio u otro lugar distinto al del empleador; ii) a cambio de una remuneración; iii) con el fin de elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones del empleador. Si bien el elemento definitorio está relacionado con el lugar en que se ejerce la actividad, los criterios enunciados no son suficientes a la hora de establecer las fronteras con otras actividades que se realizan fuera de la empresa. Esto ha generado una abundante discusión en el ámbito jurídico.

En efecto, quienes trabajan en su domicilio pueden ser trabajadores asalariados dependientes, o bien, trabajadores por cuenta propia independientes. El asalariado dependiente, es un trabajador poco autónomo y subordinado a los requerimientos del empleador, por lo tanto, debe cumplir instrucciones y acatar órdenes: qué se produce, de qué forma, qué cantidad, qué materias

primas se utilizarán y a quien se destinará lo producido es decidido exclusivamente por el empleador. (Dirección del Trabajo, 1999). En cambio, el trabajador a domicilio por cuenta propia es independiente y autónomo en sus decisiones.

Entre el trabajador asalariado dependiente y el trabajador por cuenta propia se observa una amplia gama de modalidades en las que se puede desarrollar esta forma de empleo. Ello, ha generado múltiples dificultades para tipificar y cuantificar a estos trabajadores y, sobre todo, para regular esta forma de empleo y legislar acerca de estos trabajadores. La OIT ya ha advertido sobre esto y ha planteado que “la legislación es muy imprecisa en lo que respecta a la condición jurídica de los trabajadores a domicilio, y sin embargo, de ello depende el grado de protección a que tiene derecho en virtud de la ley” (OIT, 1994). Un tema recurrente entre los juristas es si existe relación laboral propiamente tal entre el trabajador y el empleador.

En esta perspectiva resulta útil reproducir los criterios propuestos por Lourdes Ferran () para caracterizar las dimensiones que abarca este tipo de actividad y el perfil del trabajador a domicilio:

- (a) *Lugar de trabajo*: el trabajador realiza sus tareas fuera del lugar al que vende sus bienes o servicios., pro lo general en su propio hogar.
- (b) *Contribución al costo de producción*: el trabajador asume el costo de la renta, no contribuye sólo con la renta, la limpieza, calefacción, electricidad y todos los otros gastos.
- (c) *Propiedad de los medios de producción*: generalmente el trabajador es dueño de las herramientas, maquinarias y de algunos insumos.
- (d) *Riesgo*: lo asume el trabajador sin cobertura alguna.
- (e) *Tipo de supervisión*: no tiene supervisión.
- (f) *Tipo de contrato o de arreglo*: existe un contrato o arreglo de tipo informal.
- (g) *Grado de autonomía e independencia económica*: tratan con una persona o con un establecimiento para comercializar sus productos o servicios.
- (h) *Remuneración*: el precio se paga por unidad o por tarea terminada.
- (i) *Venta de los bienes o servicios*: no se vende trabajo sino el producto o servicio realizado.
- (j) *Nómina de trabajadores del empleador*: no aparecen en las nóminas de empleados de los establecimientos o empresas para las que trabajan.

Una simple combinación de estas variables arroja una amplia gama de situaciones posibles que van desde el trabajo dependiente o salariado encubierto hasta el trabajo independiente de tipo más empresarial. En este contexto se entienden entonces los problemas que enfrenta la medición estadística y la poca precisión de las encuestas de hogares, de empleo y censos para detectar este tipo de empleo (OIT, 1992; Rogers y Rodgers, 1989), el que se confunde muchas veces con trabajo doméstico y con trabajo por cuenta propia (Vega, 1995).

También hay que considerar la opacidad en que se desarrollan las actividades. Las encuestas empleo por lo general no admiten la posibilidad de que el espacio físico de trabajo sea el propio domicilio en lugar de una empresa o establecimiento (Selamé, 1996). Además de la deficiencia en la medición estadística, el subregistro del trabajo a domicilio también se debe al temor que tienen tanto las empresas como los trabajadores de ser fiscalizados por las autoridades tributarias.

Debido a la confusión conceptual y al rezago de los instrumentos de medición, el trabajo domiciliario se encuentra estadísticamente subregistrado dentro de las categorías ocupacionales, lo

que repercute en una falta de regulación legal y de política social más focalizada. Esto ha llevado a promover la idea de una categorización que dé cuenta al menos de las situaciones polares: los trabajadores a domicilio (dependientes) y los trabajadores a domicilio (autónomos) y que se incluyan como parte de una categoría de trabajadores específica en los instrumentos de medición del sector informal (Chen et al. 1999).¹

Desde un punto de vista técnico-económico puede que estemos frente al último eslabón de las cadenas productivas o bien frente a actividades funcionales que son ejercidas, por comodidad, desde otros espacios. Lo importante es el componente social. Estamos frente a una transformación de las relaciones sociales, en tanto hay una modificación del vínculo entre capital y trabajo. Aparentemente tenemos una relación laboral que deviene formalmente una relación comercial. Algunas legislaciones del trabajo, como es el caso de Chile, equiparan el trabajo a domicilio con el empleo independiente y el empresariado se resiste frente a la posibilidad de que esta modalidad de empleo sea regulada formalmente (Henríquez, Riquelme, 1999).

En síntesis, el marco conceptual vigente el trabajo a domicilio es una figura que está marcada por el enfoque de la precariedad y por una definición formal de aplicación compleja ya que en muchos casos se intersecta con otras categorías laborales. La penetración de la Nueva Economía y de la organización de la producción en redes permiten pensar que el trabajo realizado fuera de la empresa será una realidad en aumento. Sobre esta base, en este trabajo nos abrimos a la posibilidad de mirar el trabajo a domicilio desde una perspectiva más allá de trabajo precario y situarlo como un tipo de empleo que puede comprender una heterogeneidad de condiciones laborales que afectan a personas no necesariamente marginales.

Teniendo presente que el debate está lejos de ser resuelto se optó por reconocer que el trabajo a domicilio es una categoría bastante híbrida que obliga a construirla cada vez que se aborda. Para efectos de nuestro análisis se dejó de lado el tema de si son los trabajadores a domicilio trabajadores dependientes o independientes dado que lo que nos interesa es conocer las modalidades de capacitación. Por ello se procedió a confeccionar una tipología *ad hoc* de tipos de trabajo a domicilio en función de las variables que consideramos pertinentes para nuestro objeto de análisis buscando rescatar la mayor diversidad de situaciones. Dicha tipología, que se presenta más adelante, hace abstracción del tipo de relación contractual y considera como variables pertinentes la trayectoria laboral anterior y el nivel educacional, entre otros.

¹ Planteamiento similar al que hiciera la 15ava Conferencia Internacional de Estadísticas del Trabajo (Perucci, 1997).

II. Trabajo a domicilio, precariedad y pobreza

Dificultades de medición del trabajo a domicilio. Todos los estudios consultados coinciden en la dificultad de dimensionar la magnitud del trabajo a domicilio. La principal razón es que los instrumentos de registro de las estadísticas nacionales (encuestas de empleo, censos, encuestas sociales) suelen ignorar esta forma de trabajo (OIT, 1995). Esto ocurre tanto en países como Chile que no considera este tipo de actividad como relación laboral sino también en países como con leyes especiales y disposiciones específicas sobre esta modalidad de trabajo (Vega Ruiz, 1995).

Una modalidad de medición es la introducción de módulos especiales en las encuestas de hogares, lo que se realizó en Brasil en 1995 (Sorj, Linhares y Jorge, 1997) y en Chile en 1997.² Una estimación reciente realizada por M. Tomei para cinco países latinoamericanos (Argentina, Brasil, Chile, Paraguay y Perú) efectuó un cálculo a partir de censos y encuestas de hogares logrando entregar ciertas magnitudes. Según esta autora, el trabajo a domicilio absorbía a 1,5% del total de la PEA en Chile, al 2% del total de ocupados en Perú, a 6,4% de la población urbana ocupada en Brasil y al 9% de la mano de obra industrial de las tres áreas urbanas más industrializadas e importantes del país en la Argentina (Tomei, 2000).

En general, los trabajadores a domicilio se concentran en las áreas urbanas y metropolitanas, aunque en ciertos países como India,

² En 1997 la Dirección del Trabajo en conjunto con el INE desarrolló y aplicó una encuesta piloto incluida como módulo aparte en la Encuesta Nacional de Empleo la cual fue aplicada a 34000 viviendas en todas las regiones del país.

la mayoría de ellos se ubica en áreas rurales. En la mayoría de los casos, estos trabajadores provienen de las capas sociales más desfavorecidas, tienen un nivel educacional medio a bajo y, son principalmente, mujeres. Sin embargo, no debe desconocerse la existencia de un grupo de trabajadores a domicilio emergente en el sector servicios de las grandes ciudades, que es preferentemente masculino, de alta calificación y mejores remuneraciones.

Una actividad de mujeres. En cuanto al perfil del trabajador a domicilio, en todos los países donde se ha estudiado el tema la evidencia apunta a que estos trabajadores en su mayoría son mujeres. Entre las razones esgrimidas para esta feminización destaca, tanto la posibilidad de compatibilizar el trabajo doméstico con el trabajo remunerado —lo cual tiene su raíz en la división del trabajo en el seno de las familias—, como la posición relativamente más débil de las mujeres en el mercado del trabajo. La concepción tradicional se basaba en un cierto equilibrio entre trabajo y familia. Se valoraba la presencia en el hogar de las mujeres debido a la maternidad y a su responsabilidad en tareas domésticas (Araneda, 1999).

Un ejemplo que ilustra el intento por compatibilizar lo laboral con las actividades del hogar es la industria del cigarrillo beedi y las trabajadoras a domicilio de la India: esta importante industria se abastece de mano de obra principalmente femenina y musulmana (Bhatty, 1981). Así, estas mujeres, al trabajar en la casa, han contribuido a elevar el ingreso familiar sin ir en contra de las tradiciones que no permiten que las mujeres trabajen de manera “pública”. Con la incorporación de la mujer al trabajo y con una repartición más equitativa de las tareas domésticas estas concepciones están cambiando

El fenómeno de la feminización del trabajo a domicilio está presente en países desarrollados y en aquellos en vías de desarrollo. Al respecto, las cifras arrojan que el porcentaje de participación femenina en esta modalidad de empleo varía entre un 80% y un 95% en países como Filipinas, Grecia, Japón, Italia, Tailandia (Vega, 1995), 82,3 % en Chile y 76% de los trabajadores de las zonas urbanas en Brasil. Para Chile se dispone de un estudio específico realizado en 1996 por el Centro de Estudios de la Mujer (Díaz, Medel, Schlaen, 1996) que estuvo centrado en el sector de la confección partiendo de una estimación según la cual “se calcula que los trabajadores a domicilio producen un 60% de la ropa de mujer y de niño y un 30% de la ropa de hombre” (Wirth, 1993). Mediante una encuesta a 300 trabajadoras a domicilio el estudio logra describir con bastante detalle las condiciones de trabajo de la mujer que trabaja para la industria de la confección pero no contiene información sobre el conjunto de los trabajadores a domicilio.

Trabajos manuales de baja calificación: En relación al tipo de actividad se observa un predominio del trabajo industrial con requerimientos de baja calificación, con trabajos manuales simples, o bien, con uso de maquinarias sencillas. Las actividades industriales que más los ocupan son los textiles, de la confección, el cuero y calzado. En el caso de los países industrializados la expansión de la industria moderna ha empleado, en el caso de Alemania a trabajadores a domicilio en las industrias de acero, metal, electrónica y óptica, y, en el de Japón, en la industria de equipos electrónicos como el ensamblaje de radios y televisores (OIT, 1992). En América Latina este proceso también ha estado presente, sin embargo, esta tendencia parece estar revirtiéndose disminuyendo el número de trabajadores a domicilio empleados en actividades tradicionales y aumenta el número de trabajadores que laboran en el sector de servicios. Entre estas actividades predominan los servicios personales y de reparación, las actividades de promoción, estudios de mercado, actividades de *telemarketing*, venta de bienes y servicios, entre otros. Dos países ejemplifican esta tendencia: Brasil, donde los trabajadores a domicilio en los servicios representan cerca del 63,5% del total y Chile donde son el 51%

Menores ingresos y malas condiciones de trabajo. Respecto de las condiciones laborales de los trabajadores a domicilio, el mayor consenso de los estudios realizados en diversos países es sobre el menor nivel de salario en comparación a los asalariados, la inestabilidad laboral en la

viven estas personas y las malas condiciones de seguridad y salud en las que desarrollan sus labores. En los países latinoamericanos la evidencia empírica es fragmentaria y proviene de estudios de caso. Los datos disponibles indican que el trabajo a domicilio es peor pagado en términos absolutos y relativos en comparación a la mano de obra contratada haciendo la misma tarea. Otro factor relevante es que dadas las características de aislamiento de esa actividad se debilitan las posibilidades de acción colectiva destinadas a mejorar su posición (Jelin, 1998).

Investigaciones llevadas a cabo en Lima, Perú, indican que el empleo atípico —incluido el trabajo a domicilio—, responde a las oscilaciones de las diversas ramas de actividad entre las recesiones y reactivaciones, donde las relaciones laborales se definen en una perspectiva de corto plazo y en un marco de la inestabilidad, donde son las mujeres y los jóvenes los que más han sido afectados por este tipo de empleo. En estos ciclos las empresas tienden a sustituir a los trabajadores ocupados bajo relaciones laborales típicas por una fuerza laboral “desviada” de las normas convencionales (Verdera, 1992).

Respecto de las condiciones físicas en las que se desarrollan estas labores se observan muchos ejemplos de trabajos realizados en infraestructuras de extrema precariedad con las respectivas consecuencias sobre la salud de quienes trabajan. Es paradigmático el caso de las trabajadoras de la confección, las que al estar gran cantidad de horas sentadas desarrollan problemas a la columna y, respiran en un ambiente contaminado por pelusas de hilos y telas (CEM, 1996).

III. Chile ¿un caso atípico?

Para el caso de Chile no existen estadísticas regulares que incluyan información acerca del trabajo a domicilio. La encuesta de empleo realizada por la Universidad de Chile y por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) no hace referencia alguna al lugar de trabajo, y en el caso de la encuesta CASEN, que sí se pregunta por ese lugar, no se puede distinguir al trabajador a domicilio del trabajador independiente. En los últimos años se han realizado esfuerzos importantes por conocer la dimensión del trabajo a domicilio. El más importante es el estudio realizado por Henríquez y Riquelme en 1997. Dicho estudio se basa en una encuesta, la primera en su género, realizada en forma conjunta por el INE y la Dirección del Trabajo. La encuesta que provee datos precisos sobre el número de trabajadores a domicilio a escala nacional, su distribución sectorial y ocupacional provenientes de un módulo especial introducido en la Encuesta Nacional del Empleo de 1997 y que se administrará por segunda vez el año 2000.

Los principales resultados de dicha medición fueron:³

- el número de trabajadores a domicilio ascendía a 79.740 personas de los cuales 65.654 eran mujeres. Ello representa el 1,5% de la ocupación del período y 3,9% del empleo femenino.
- para el 56,7% de los encuestados el trabajo a domicilio era su actividad principal, el resto lo combinaba con otro trabajo o lo ejercía esporádicamente
- un 35,8% había sido asalariado antes de dedicarse a esta actividad.

³ Información tomada del informe de la Dirección del Trabajo Trabajadores a control remoto, op. Cit. 1999.

- la actividad mayoritaria no es la industria manufacturera ni el trabajo en zonas rurales, sino las actividades de servicio y comercio en áreas urbanas (94%)
- la actividad está sexualmente segregada: las mujeres se dedican mayoritariamente (60%) a los servicios y los hombres (72%) a la producción de bienes (confección, cuero, metales).
- el trabajo a domicilio no está necesariamente asociado a pobreza y precariedad ya que el perfil educacional de los trabajadores a domicilio no es bajo: un 64,4% tiene educación media o superior.

El conjunto de estos hallazgos permite dudar de cuanto se aplican los estereotipos asociados con este tipo de actividad al caso chileno. Por de pronto los resultados sugieren que hay un grupo de activos que vive de este empleo (57%) trabaja tiempo completo en ello y ha permanecido un tiempo apreciable en dicha actividad. Pero para un grupo no menos importante (43%) el trabajo a domicilio parece ser una situación transitoria, temporal (Henríquez y Riquelme, *ibid*, p. 87).

Por otra parte, la importancia del trabajo a domicilio en actividades de servicio y comercio indican que para ciertas funciones asociadas a la modernización de las empresas tales como la promoción telefónica, el marketing, la comercialización, se recurre a trabajadores a domicilio “como una estrategia que asegura la multiplicación del impacto y permite aprovechar las relaciones personales y medios de comunicación que posee el propio trabajador”. (*ibi*, *op cit*. P. 85).

Quizás el dato mas importante de las cifras recogidas en Chile es acerca del nivel educacional indican que el trabajo a domicilio están atrayendo no sólo a trabajadores sin educación o poco calificados. De ahí nuestro interés por definir una muestra de casos a estudiar que, sin ser significativa, recogiera la diversidad de poblaciones que están pasando por este tipo de actividad (ver apartado VI).

Una mirada al tipo de actividades de los trabajadores a domicilio encuestados en 1997 sugiere algunas tendencias futuras.

Tabla 1

DISTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJADORES A DOMICILIO POR TIPO DE ACTIVIDAD Y RUBRO

Distribución de los trabajadores a domicilio por tipo de actividad y rubro	
Actividades de servicios	40.607
promoción o venta telefónica (seguros, tarjetas de crédito, viajes etc)	34.819
trabajos técnicos (digitación, dibujo técnico, etc)	5.788
Actividades de producción de bienes	39.133
confección prendas, tejidos o artículos hogar	14.778
actividades en cuero	6.074
actividades en papel o cartón	3.310
artículos en metal	2.578
otras actividades	12.393
Total	79.740

Fuente: Encuesta Suplementaria Trabajadores a Domicilio, Dirección del Trabajo-INE, 1997

Una breve mirada a las tendencias históricas de crecimiento de estas actividades permite hacer algunas proyecciones a futuro. Si se toma como base el nivel de actividad (producción y ventas) o de empleo por rubro en el año 1989 y se comparan con cifras equivalentes para el año 1999 y 1998, se tiene que:⁴

⁴ Fuente, INE, Índice de producción y venta física de la industria y crecimiento porcentual de la ocupación.

- La confección de prendas de vestir produce y vende menos de la mitad respecto del nivel de 1989
- La industria del cuero corresponde a 80% respecto del mismo año
- Los artículos de metal tienen el mismo nivel de ventas y producción de ha 10 años
- En las actividades de servicios no se dispone de datos desagregados pero se sabe que la ocupación de vendedores ha crecido 20 puntos porcentuales mas que la tendencia de la ocupación total
- Profesionales y técnicos han crecido 30 puntos mas que la ocupación total ,
- En los servicios financieros la ocupación ha aumentado 111%
- En la rama transporte y comunicaciones la ocupación creció en 44%

Los datos reunidos en el cuadro anterior adquieren sentido a la luz de las tendencias del mercado laboral. Disminución relativa de las actividades manufactureras a domicilio y aumento de los servicios comerciales y técnicos realizados desde el domicilio. Si estas tendencias continúan es posible esperar un aumento de este tipo de trabajadores en sectores modernos de la economía (finanzas, telecomunicaciones, comercio).

IV. El trabajo a distancia

Los avances tecnológicos que se han registrado en el ámbito de la informática y de las telecomunicaciones han venido a complicar aún más la tarea de clasificar e identificar el trabajo a domicilio. Las formas tradicionales de trabajo domiciliario de producción de bienes están ahora acompañadas con otro tipo de tareas que han sido externalizadas por las empresas y han sido entregadas a trabajadores a domicilio “modernos” que realizan tareas vinculadas con las tecnologías de información o con tareas que se apartan del estereotipo clásico de la industria manufacturera y mano de obra intensiva (Jelin, 1998). Esta nueva forma de trabajo a domicilio es llamada teletrabajo.

La OIT define teletrabajo como “cualquier trabajo efectuado en un lugar donde, lejos de las oficinas o de los talleres centrales, el trabajador no mantiene un contacto personal con sus colegas, pero puede comunicarse con ellos a través de las nuevas tecnologías” (Revista de la OIT, 1995). En general, las tareas que más se prestan para el teletrabajo son las de diseño de productos, proyectos, prototipos y procesos, contabilidad, secretariado, manejo de datos, mantenimiento informático, teleformación, atención de clientes, traducciones, cobranzas, entre otras.

El teletrabajo se presenta como una nueva forma de trabajo a domicilio que se ha expandido de manera considerable en Europa y Estados Unidos. A pesar de las posibles dificultades que enfrentan las empresas y sus trabajadores para implementar el teletrabajo, en los países desarrollados el teletrabajo ha adquirido cada vez mayor importancia. Según datos de la OIT, en 1995 en Estados Unidos había 7 millones de teletrabajadores, 150.000 en Alemania, 560.000 en el Reino Unido, 215.000 en Francia y 80.000 en Italia.

Al igual que en el resto de las modalidades de trabajo a domicilio, el problema de las definiciones y clasificaciones se presenta también difuso para el teletrabajo. El tema de la dependencia surge, nuevamente, como un punto poco claro y sometido a la discusión. Para muchos el teletrabajo no es más que una nueva cara del trabajo a domicilio, en cambio, para otros, esta es una nueva modalidad, distinta al tradicional trabajo a domicilio, que supone una relación contractual formal entre empleador y empleado. El teletrabajo supone la existencia de un contrato de trabajo en el que se establece que la única diferencia entre teletrabajadores y trabajadores es que para los primeros la empresa no es su lugar de trabajo.

En cuanto a las condiciones laborales del teletrabajo, la idea principal es que el trabajador - en el caso de ser dependiente- reproduzca en su hogar las condiciones de trabajo de la empresa. Ello no siempre es posible ya que para el caso de los teletrabajadores que no dependen formalmente de una empresa las condiciones de trabajo están dadas por lo que sus medios le permiten alcanzar.

Al teletrabajo se le atribuyen muchas ventajas: junto al abaratamiento de costos que experimentan los empleadores, permitiría desarrollar procesos de descentralización de los centros urbanos, reducir la contaminación por tráfico, mejorar la calidad de vida de las personas al compatibilizar de mejor manera la vida laboral con la vida doméstica o disminuir el riesgo de enfermedades (Dirección del Trabajo, 1999).

Sin embargo, a pesar de las ventajas que para muchas personas tiene el teletrabajo, su implementación genera importantes desafíos. Esta nueva forma de trabajo no es de rápida y de fácil asimilación ya que requiere de cambios culturales y organizacionales al interior de las empresas y necesita como premisa básica que haya un cambio en la relación entre jefes y subalternos. Esta modalidad de prestación de servicios pone fin a la supervisión directa sobre el trabajo con lo cual se generan importantes desafíos para empleadores y empleados. Por un lado, el empleador debe ser capaz de desarrollar canales de confianza más sólidos e indicadores de productividad que permitan controlar el ritmo de trabajo y, por otro, los empleados deben hacerse cargo con responsabilidad de las tareas y objetivos que le han sido encomendados.

Dentro de esta serie de cambios requeridos en la organización de la empresa, la capacitación de teletrabajadores y jefaturas aparece como algo central. Por una parte, es necesario que las jefaturas mejoren la definición de tareas, precisión de objetivos y formas de supervisión a distancia y, por otra, es fundamental fortalecer la capacidad de trabajo en equipo, la responsabilidad e integración del teletrabajador.

Si bien en países como Chile el teletrabajo es una modalidad no tan desarrollada como en los países desarrollados existen algunos casos que permiten ilustrar esta experiencia. Una gran empresa del área de las telecomunicaciones desarrolló recientemente un proyecto piloto con 25 trabajadores orientado a capacitar en cuatro niveles de funciones: a) personal de las oficinas comerciales que realizan soporte a la venta como telecobranzas, actualización de datos y dar de alta o baja servicios; b) personal de administración de bases de datos que manejan sistemas de información; c) ingenieros de venta que están en constante desplazamiento y; d) consultores encargados del desarrollo de proyectos y análisis de inversiones. Tras una exhaustiva selección, se escogieron 25 personas con el perfil requerido para el trabajo y, se procedió al desarrollo del proyecto el cual tuvo importantes y positivos resultados. Por un lado, se observó un aumento de la productividad de los trabajadores y, por otro, la relación jefe-subalterno tendió a ser más horizontal comparada al resto de las relaciones que se mantienen al interior de esta compañía.⁵

⁵ Información confidencial recogida directamente para este estudio.

V. Calificación, capacitación y trabajo a domicilio

La relación entre los trabajadores a domicilio y los sistemas de formación y entrenamiento es aún un tema poco investigado donde la poca evidencia que existe está dada principalmente por el nivel educacional de los trabajadores. En la mayoría de los países estos trabajadores tienen un nivel de educación medio bajo y se dedican a la realización de tareas que requieren de poca calificación. Según Vega (1995), el origen social de esta mano de obra es en su mayoría proletario, totalmente carente de capacitación y, en muchos países, este grupo es analfabeto o iletrado. En países desarrollados los requerimientos a la mano de obra son más altos, pero no se encuentran datos de formación o capacitación de los trabajadores a domicilio.

En el caso de Chile hemos visto que la evidencia apunta a que existe un perfil educacional más alto de los trabajadores a domicilio. La encuesta realizada por el INE en conjunto con la Dirección del Trabajo indica que la gran mayoría de los trabajadores de servicios (sector mayoritario) tienen más de 9 años de estudio, lo que en términos generales incide en que el nivel educacional general de los trabajadores a domicilio sea más alto que en otros países (Henríquez y Riquelme, 1997). Sin embargo, en los trabajadores dedicados a la producción de bienes el nivel educacional es más bajo. En cuanto a la capacitación, el único dato disponible sobre los trabajadores a domicilio es de un estudio realizado sobre las trabajadoras de la confección (CEM, 1996) según el cual ninguna de las mujeres encuestadas había asistido a un curso de capacitación. La manera en que habían aprendido el oficio fue “mirando y practicando sola”, gran

parte de ellas había ejercido anteriormente como obrera de una fábrica de confecciones. El entrenamiento, las destrezas y la disciplina fabril las habían aprendido en sus ex trabajos. Pero también se dan casos de trabajadoras que no recibieron entrenamiento alguno sino que adquirieron el oficio en sus casas con la madre o algún pariente (caso de Magali en Henríquez y Riquelme, *ibid.* Op.cit. p. 44).

A nivel mundial, los pocos datos que existen sobre la formación de estos trabajadores provienen de programas estatales y organizaciones no gubernamentales que han investigado el fenómeno en distintos países y han tomado acciones concretas para mejorar la calidad de vida de estos trabajadores. Cabe destacar que todos estos proyectos han considerado como muy relevante el *entrenamiento de los trabajadores para que realicen de mejor forma su trabajo* —los que se han realizado en países como Filipinas, India, Japón o EEUU— y *entrenamiento para que los trabajadores puedan optar a trabajos formales* —en el Reino Unido y los Países Bajos. Las organizaciones que han participado en estos proyectos son SEWA en India, The Kioto Homeworker's Friendship en Japón, PATAMABA en Filipinas, The National Group of Homeworkers en el Reino Unido, entre muchos otros (OIT, 1995).

Así como para estas organizaciones el entrenamiento para el trabajo ha sido importante, también se ha considerado el *desarrollo personal* y el *empowerment* de los trabajadores como un área importante en la que se deben concentrar los esfuerzos de capacitación. Esta idea surge debido a que la mayoría de los trabajadores a domicilio son de nivel socioeconómico bajo y pertenecen a grupos vulnerables, lo que sumado a una falta de autoestima, al deterioro de su salud y al aislamiento, entre otros factores, hacen necesario potenciar a las personas en su desarrollo personal (OIT, 1995). **

En forma adicional la capacitación debe intentar ajustarse a las personas y a sus condiciones de vida considerando las variables sociales de los lugares donde viven y trabajan estos trabajadores. Una manera para facilitar este proceso es fomentando las organizaciones sociales locales y creando redes de apoyo basadas en la solidaridad. Un buen ejemplo de ello es el sistema de educación implantado en India por SEWA, que utiliza buses para llegar a capacitar a las mujeres y así respetar las condiciones culturales, lo que a su vez requiere que las mujeres se organicen para asistir a los cursos y lograr acuerdos.

De lo cual se desprende que la capacitación orientada a estos trabajadores presenta características muy diferentes a la capacitación para el trabajo que se ofrece a los asalariados en el sector formal de la economía. Las finalidades dependen de la orientación de los organismos que deciden hacerse cargo de estos grupos sociales. Las acciones de capacitación descansan por lo general más en las ONG que en las empresas y el Estado y puede perseguir alguno de los siguientes objetivos:

- (a) Aumentar la productividad mediante el desarrollo de destrezas y habilidades que mejoren el rendimiento y la vida laboral de los trabajadores;
- (b) Elevar el nivel de empleabilidad de estos trabajadores para que salgan de esas actividades y se incorporen al sector formal
- (c) Mejorar la capacidad de acción colectiva, ser un germen de organización social y de solidaridad .

En el caso del teletrabajo, la capacitación y la formación profesional también pueden jugar un rol relevante. La aplicación de tecnologías de información y comunicación en la tele enseñanza y la tele formación ha registrado un fuerte aumento en los países desarrollados (Revista de la OIT, 1995). Muchos de los países cuentan con estructuras que permiten seguir una formación a domicilio como la Open University en el Reino Unido y la Universidad a Distancia en Quebec. En

muchos casos los docentes ejercen su actividad profesional en las instalaciones del organismo de educación o pueden hacerlo desde sus casas, engrosando la categoría de teletrabajadores. En Chile, el principal organismo de educación a distancia es Teleduc de la Universidad Católica.

En el caso de los oficios tradicionales y servicios de venta y promoción telefónica se observa un aprovechamiento de las competencias y destrezas adquiridas en empresas en las que anteriormente estos trabajadores fueron asalariados. Como forma de disminuir costos salariales la misma función es externalizada y remunerada a honorarios como por ejemplo las encuestas telefónicas, el telemarketing y las cobranzas telefónicas. Estas tareas, que se ejercían antes en la misma empresa, pueden ahora ser externalizadas a domicilio, aprovechando un entrenamiento inicial mínimo (caso de Rosa María, en Henríquez y Riquelme, op. cit.p. 31).

La experiencia laboral anterior provee un entrenamiento práctico que luego les ha permitido ser capaces de resolver en forma autónoma sus problemas y desarrollar fácilmente las labores que le son encomendadas. Específicamente, para el caso de los servicios de promoción y venta las nuevas empresas subcontratantes aprovechan no sólo las competencias adquiridas sino también la cartera de clientes que los trabajadores formaron cuando trabajaban como asalariados de la empresa. Además es posible movilizar al conjunto de las redes sociales formadas cuando el trabajador era asalariado.

En cuanto a la oferta de capacitación formal orientada a este tipo de trabajadores se observa que esta aún es deficitaria en muchos países. En Chile, el sistema estatal encargado de la capacitación es el SENCE (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo). Este servicio cubre principalmente a trabajadores asalariados mediante un subsidio a la capacitación que opera vía franquicia tributaria, dejando sin cubrir a los que no tienen contrato de trabajo. Para aquellos trabajadores de menores recursos, el sistema formal de capacitación no es una alternativa y deben dirigirse hacia programas sociales que operan a través de las Municipalidades.

Para los trabajadores no dependientes (considerando dentro de ese grupo a los trabajadores a domicilio), es decir, los que no están contratados por una empresa y no pueden optar a la franquicia tributaria, existen al menos cuatro programas estatales de capacitación además de otras fundaciones o corporaciones dedicadas a la capacitación. Entre los programas de capacitación estatal destacan los siguientes:

- (a) Programa Nacional de Capacitación: este programa exige entre otros requisitos, que los postulantes estén cesantes, subempleados o buscando trabajo por primera vez y/o que sean microempresarios o trabajadores de micro empresas. Esta capacitación incluye cursos como soldadura, operador de maquinaria, manejo de ganado lechero, tapicería, etc.
- (b) Programa de Mujeres Jefas de Hogar: este programa se desarrolla en convenio con el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM). Pueden participar todas las mujeres jefas de hogar que estén cesantes, subempleadas o buscando trabajo por primera vez y consta de cursos para aprender oficios y de talleres de crecimiento personal.
- (c) Programa Chile Joven: está orientado a incrementar la inserción laboral de los jóvenes de familias de bajos ingresos que estén desocupados, subempleados o inactivos. Los cursos están orientados a capacitar en oficios semi-calificados según las demandas de las empresas.
- (d) Programa para personas discapacitadas: programa orientado a personas que estén cesantes, subempleados o que busquen trabajo por primera vez. Todos los programas mencionados se realizan a través de las Municipalidades y además de no tener costo alguno otorga por lo general otro tipo de subsidios financiero.

El trabajador a domicilio puede difícilmente acceder a estos programas públicos si está fuera de la empresa o si no cae en alguna de las categorías que son objeto de programas focalizados. Los menos calificados pueden optar a la capacitación que ofrecen las Municipalidades para cesantes pero eso los orienta a adquirir un oficio con igual o menor capacidad de generar un ingreso regular. Los más calificados tienen la posibilidad de solventar a sus propias necesidades de perfeccionamiento mediante el acceso a la educación privada.

Para el caso de profesionales independientes interesados en seguir estudios de post grado dentro del país o en el extranjero existe un programa de financiamiento a través de créditos CORFO. Es un crédito otorgado por bancos comerciales con recursos de esa institución, con un tope de 3.000 UF para estudios en el extranjero y hasta por 1.000 UF para estudios en Chile conducentes a la obtención del grado académico de maestría, doctorado u otro equivalente, como asimismo estadías de perfeccionamiento por un mínimo de 6 meses para profesionales del área de la salud.

VI. Tipología de actividades profesionales a domicilio

De los antecedentes expuestos es posible concluir que las definiciones y clasificaciones que se proponen respecto del trabajo a domicilio están principalmente orientadas por un criterio jurídico que busca establecer derechos y deberes de las partes en la perspectiva de mejorar la protección social del trabajador. También hemos visto que la literatura sobre formas atípicas de empleo los aborda desde el ángulo de las estrategias empresariales de reducción de costos y de su impacto en la precariedad de condiciones de empleo y la fragmentación de los colectivos de trabajo. Ambas perspectivas tienen el mérito de apuntar a la dimensión social del problema: pobreza, desprotección, discriminación de género.

A la fecha no se dispone de análisis que hayan enfocado las formas atípicas de empleo desde la preocupación por saber cómo y en que condiciones se forma el capital humano de las personas que laboran en el sector. Tema que adquiere importancia cuando se considera la necesidad de aumentar la productividad de una industria o sector en el cual dichas formas de trabajo están difundidas.

Dado que no se dispone de un marco conceptual ni información secundaria acerca de la formación de capital humano en formas atípicas de empleo este trabajo se formuló con fines exploratorios con miras a formular hipótesis que pudieran inspirar estudios ulteriores. Tomando como base el trabajo de Henríquez y Riquelme se optó por avanzar en recoger información cualitativa mediante estudios de caso que recogieran la experiencia de personas que se desempeñaran en su domicilio en actividades y en sectores diferentes. Para ello se

definieron cinco tipos de actividades que representan las formas más antiguas y más recientes de desarrollo de esta modalidad de trabajo y se procedió a entrevistar personas de cada categoría. Las categorías seleccionadas para este estudio no responden a criterios de representatividad cuantitativa sino que buscan diferenciar tipos de actividades y de personas que las ejercen.

- (a) **Actividades manufactureras tradicionales:** incluye el trabajo a domicilio de confección, armado o maquilado a domicilio para la industria de la confección, cuero, cartón o metalmecánica
- (b) **Servicios de promoción y venta telefónica** en el sector de seguros, turismo, telecomunicaciones, etc
- (c) **Servicios técnicos** a distancia realizados por profesionales y técnicos para una variedad de industrias que pueden externalizar ciertas tareas tales como digitación, análisis de datos, dibujo técnico, contabilidad, y asesorías varias.
- (d) **Servicios profesionales realizados en forma virtual** o a distancia por profesionales que trabajan en su domicilio tales como educación, contenidos para *internet*, análisis financieros, comunicación audiovisual, servicios computacionales.
- (e) **Servicios a las personas** entregados en el domicilio del prestador de servicios en áreas relacionadas con el bienestar tales como cuidados paramédicos, medicina alternativa, arte y cultura.

Cuadro 1
TIPOLOGÍA TRABAJO A DOMICILIO

Tipo de Actividad	Trayectoria laboral	Nivel educacional	Adquisición de competencias	Capacitación y formación profesional	Financiamiento de la capacitación	Factor crítico
(a) Actividades tradicionales de la industria manufacturera (confección de prendas de vestir, confección, armado o actividades en cuero, cartón, metal, etc.)	Ex asalariados con experiencia en un oficio.	Enseñanza primaria completa	On the job: el oficio se aprende en empresas en las que se fue asalariado.	- Poco interés en capacitarse: lo necesario para desarrollar este oficio ya se conoce. - vía más factible para acceder a capacitación es la Municipalidad	Gasto social	Dependencia de una empresa
(b) Servicios de promoción y venta telefónica (promoción o venta de bienes o servicios mediante llamadas telefónicas: seguros, tarjetas de crédito, cursos, viajes, vacaciones, etc.)	Ex asalariados con algo de experiencia.	Enseñanza universitaria incompleta	On the job: competencias adquiridas en empresas del rubro ventas; cartera de clientes acumulado es parte de su actual capital de trabajo	- Sin interés por capacitarse: la venta requiere principalmente de competencias comportamentales.	Gasto de las empresas	Necesidad de contar con una cartera de clientes
(c) Servicios técnicos externalizables (digitación, dactilografía, ingreso de datos, dibujo técnico, contabilidad, traducción, etc.)	Ex asalariados con conocimientos técnicos.	Enseñanza técnico-profesional completa	Educación formal técnica y on the job: A través de estudios formales y experiencia en antiguos trabajos	- Alto interés en capacitarse: la capacitación es vista como un medio de actualización profesional fundamental. - alta dificultad para financiar la capacitación.	Becas y subsidios	Necesidad de actualización permanente
(d) Servicios profesionales (estudios, ingeniería, servicios internet, asesorías profesionales varias)	Sin experiencia previa. Operan en forma independiente (free lance)	Universitaria completa y en curso.	Educación universitaria y perfeccionamiento individual.	- Baja valoración de la capacitación - Alto interés en formación profesional de post grado y en vías alternativas a la capacitación (revistas especializadas, Internet, etc.)	Inversión privada y créditos	Promoción de la actividad para captar clientes
(e) Servicios emergentes (medicina alternativa, artes visuales, servicios a las personas)						

Con excepción de la primera categoría, estamos frente a actividades que crecen junto con la nueva economía. Por una parte las nuevas tecnologías de información hacen posible la externalización de tareas y la gestión a distancia. Por otra parte, la sociedad postindustrial se caracteriza por el aumento del empleo en los servicios y entre ellos, los servicios a las personas son una forma emergente. De ahí el interés de conocer como se despliegan las carreras profesionales y la formación profesional de los trabajadores a domicilio que laboran en estas actividades. Para ello se definieron los tipos y se buscaron personas que correspondieran a cada una de las categorías. Se entrevistó a 10 personas de diferentes oficios y niveles educacionales que estaban a la fecha del estudio trabajando desde su casa. Los temas abordados en las entrevistas fueron: las trayectorias anteriores, el nivel educacional, la forma de adquisición de competencias, el tipo de empresa-cliente, la protección social y nivel de ingreso y la demanda por capacitación.

El cuadro que se presenta en anexo resume la información las características de las personas entrevistadas en cada categoría, la forma en que ejerce la actividad y las demandas potenciales de capacitación (ver Cuadro 1). A continuación describimos las condiciones comunes de los entrevistados en sus respectivas actividades para luego compararlos en función de ciertos ejes de análisis.

Categoría (a): maquilando para la industria manufacturera

Los entrevistados (un tapicero, dos costureras, una armadora de juguetes) llegaron a trabajar a domicilio porque se les cerraron sus fuentes laborales y no tuvieron otra opción. Llevan trabajando alrededor de 10 años, y todos accedieron a las empresas a través de familiares o conocidos de su barrio. Estiman que su situación de independencia es relativa, se sienten de alguna forma dependientes de la empresa para la que trabajan ya que, aunque sean externos, de ella depende su sueldo.

El número de horas que trabajan a la semana es variable pero en todo caso es un promedio superior a las 48 horas normales de una jornada de trabajo, El ritmo de trabajo depende del número de pedidos que deban hacer. Son todos dueños de sus herramientas de trabajo y se encargan de su mantenimiento, también asumen los costos de funcionamiento de la casa o taller donde trabajan. Las mujeres trabajan para empresas o talleres pequeños, especialmente en el caso de las costureras, y el trabajador lo hacía para una empresa de 300 personas.

Todos los entrevistados tenían una larga experiencia en su actividad, ya que en promedio llevaban 10 años en eso. Tres de los cuatro entrevistados habían aprendido sus oficios trabajando para fábricas o talleres donde habían sido asalariados. Ellos cuentan que aprendieron su oficio mirando como los compañeros realizaban el trabajo y que nunca tuvieron un entrenamiento formal. El curso promedio alcanzado fue octavo básico, y ninguno de ellos había asistido a un curso de capacitación. Tampoco señalaron un interés especial por hacerlo, y, en general, la capacitación no era vista como instrumento de mejora en su condición laboral. Opinan que si quisieran asistir a un curso el principal agente de capacitación o de intermediación debería ser la Municipalidad, ya que por otra vía sería muy difícil para ellos costear un curso.

El nivel de ingresos de los entrevistados era en promedio alrededor de 40.000 pesos a la semana. Mientras fueron empleados todos los entrevistados habían sido cotizantes, pero en desde que trabajaban de manera independiente ninguno de ellos había vuelto a cotizar. En cuanto a la previsión de salud sólo uno de ellos era carga del cónyuge en FONASA, y el resto se atendía en el consultorio a través de su Municipalidad.

Entre las desventajas de trabajar a domicilio mencionan: se trabaja más horas que cuando eran empleados, no se tiene previsión de ningún tipo, se gana menos ingreso y además se debe costear los gastos de la casa-taller, y en el caso de las costureras los problemas a la espalda son

frecuentes. Entre las ventajas del trabajo como independiente figuran el no tener jefe, poder organizar su ritmo de trabajo y para las mujeres, tener la posibilidad de cuidar a los hijos.

Categoría (b): el teléfono como medio de trabajo

Aunque se sabe y se puede suponer que existe un número no menor de personas que realizan actividades de promoción y venta por teléfono se trata de una actividad no reconocida por las empresas y probablemente no declarada por lo que sólo fue posible entrevistar a una persona. La entrevistada fue una contactadora y vendedora telefónica, que se considera una trabajadora por cuenta propia. Actualmente trabaja alrededor de 50 horas a la semana, además de cuidar de sus hijos estudiantes de educación media. Con la empresa no tiene ningún vínculo contractual sino que sólo se dedica a vender sus productos y gana a comisión. Los contactos los realiza desde su casa así como también debe ir a visitar clientes, siendo la única vendedora externa.

Su trayectoria laboral siempre ha estado relacionada con la venta de servicios y atención a clientes ya que ha sido contratada por empresas dedicadas a la venta de productos y comenzó a trabajar hace más de 20 años. Llegó hasta tercer año de pedagogía en matemática. Considera que la capacitación es muy importante en cualquier trabajo, le sirvió mucho todo lo aprendido mientras fue empleada, particularmente el cálculo de costos a clientes, valoración del cliente y otros temas. Ahora dice dominar toda las técnicas de ventas y por lo tanto no tiene interés en buscar capacitación ni asistir a un curso. Piensa que es el Estado el que debería entregar subsidios o créditos especiales para los trabajadores independientes, ya que es un trabajo con un ingreso muy inestable.

Ser vendedora es algo innato, es la capacidad de manejarse con clientes y saber sacar cuentas. Sin embargo, muchas habilidades la aprendió en las capacitaciones que recibió en una empresa de venta de servicios bancarios. Comenta que es muy importante tener buenos contactos y canales que te permitan acceder a nuevos clientes y así poder ejercer su trabajo.

No cotiza en un fondo de pensiones, prefiere ahorrar por su cuenta y tampoco tiene previsión privada de salud. De sus dos trabajos anteriores obtiene como promedio unos 250.000 pesos mensuales, ingreso que complementa con la pensión que le da su ex marido. Comenta que siempre tiene apuros de plata. Dice que trabajar de manera independiente fue la manera de trabajar que ella eligió principalmente por sus hijos, y para ella las desventajas apuntan mas bien al tema de la inseguridad económica.

Categoría (c): técnicos a domicilio

Las entrevistadas (una digitadora y una contadora) llegaron a sus actuales trabajos a partir de los contactos realizados en trabajos anteriores, ya que tienen experiencia de al menos cinco años en sus áreas de trabajo. Las empresas para las que trabajan son pequeñas, por lo que no requieren tener sus servicios tiempo completo y recurren a ellas cuando es necesario. El tiempo de trabajo es bastante relativo ya que depende de las demandas de las empresas para las cuales trabajan. Son dueñas de sus herramientas de trabajo así como también asumen todos los costos relacionados con la casa-oficina.

Sus trayectorias laborales siempre han estado ligadas a su actividad actual, y ambas tuvieron experiencia laboral como asalariadas en otras empresas. Es ahí donde las entrevistadas dicen haber aprendido todo lo referente a sus actuales actividades, actualmente sólo utilizan conocimientos y habilidades ya adquiridas previamente.

Para ambas entrevistadas la capacitación juega un rol fundamental en sus carreras, aunque ninguna de ellas ha asistido a un curso formal relativo a su profesión. Estar al día con los nuevos programas, equipos y nuevas disposiciones de sus áreas de trabajo es fundamental. Sin embargo, plantean que siendo independientes tienen pocas posibilidades de asistir a un curso debido al costo

económico. Para la digitadora la única forma de tomar el curso sería siendo contratada por una empresa que aprovechara la franquicia SENCE y para la contadora sería ahorrar durante el año. Ambas entrevistadas comentan la necesidad de que haya un crédito o subsidio estatal que permita a los independientes asistir a cursos y no tener que asumir el costo total de ellos.

Ambas entrevistadas cotizaban en una AFP cuando eran empleadas, pero ninguna de ellas lo siguió haciendo, una de ellas no tiene previsión de salud y la otra es carga del cónyuge. El ingreso promedio de las entrevistadas alcanza los 200.000 pesos mensuales.

Para ambas entrevistadas la mayor ventaja de trabajar a domicilio es poder disponer del horario libremente: en un caso el horario es compatibilizado con el cuidado del hijo y en el otro con los estudios. Las desventajas apuntan a que los trabajos apurados tienen un alto costo en su vida familiar y social y no tener la vida social que se tenía cuando trabajaban contratadas en una empresa, lo que les permitía tener un espacio exclusivo fuera de las responsabilidades domésticas de la casa.

Categoría (d): universitarios *free lance*

Los tres entrevistados son jóvenes (un economista, un comunicador audiovisual y un estudiante de ingeniería) que se consideran a sí mismos como trabajadores *free-lance*, porque a pesar de que trabajan para las mismas empresas pueden hacer otras cosas si así les parece, es decir, no tienen una relación de exclusividad. Las empresas para las que trabajan son consultoras y productoras de televisión, para las que en general trabajan entre 40 y 45 horas semanales. Ellos son los dueños de las herramientas de trabajo (equipos de computación) y asumen los costos de la casa-oficina.

Debido a su juventud, la trayectoria laboral de los entrevistados es relativamente corta, y ninguno de ellos tiene la experiencia de haber trabajado como empleado de una empresa. De esta forma, la adquisición de competencias requeridas para realizar su actual trabajo están dadas principalmente por los estudios universitarios y por la experiencia que han tenido sobre la marcha trabajando como independientes.

Dos de los entrevistados van a realizar en el corto plazo estudios de postítulo en el extranjero ya que según ellos es donde mejor se pueden desarrollar los temas que a ellos les interesan. En cuanto a la capacitación, dos de ellos habían asistido a cursos de postgrado. Disponen además de medios alternativos para mantenerse al día en su profesión: estudiando por cuenta propia y a través de las publicaciones de investigaciones en revistas especializadas. También señalan que en general hay una oferta de cursos poco interesantes a los que asistir en sus áreas de especialidad, por lo que han tenido que buscar sus propios métodos para estar al día. En opinión de los entrevistados, la capacitación para los independientes debería estar inserta en un sistema de créditos especiales o subsidios, los que deberían estar debidamente informados para los interesados. Sin embargo, se menciona que el actual crédito CORFO para realizar estudios de postítulo tiene intereses altos.

Ninguno de los tres entrevistados cotiza en una AFP, principalmente porque no les interesa. Sólo uno de los entrevistados sigue siendo carga en la Isapre de sus padres, y los otros dos no tienen ningún tipo de previsión en salud. El rango de ingresos de los entrevistados va desde los 500.000 pesos hasta 1.200.000 pesos.

En cuanto a las ventajas de su trabajo la principal es poder administrar el propio horario para realizar todas las actividades que les interesan. También mencionan que al trabajar de manera independiente pueden elegir las áreas en las cuales van a trabajar lo que es más estimulante profesionalmente. Las desventajas que mencionan son la falta de compañeros de trabajo para conversar, la incertidumbre, la inestabilidad y la inseguridad.

VII. Mejorando el capital humano de los trabajadores a domicilio

La gran variedad de situaciones de empleo en las cuales se ejerce el trabajo a domicilio, las fuertes diferencias en los niveles educacionales y de ingreso y el acceso desigual a redes de protección social configuran un cuadro de alta heterogeneidad. Quiere esto decir que no es posible considerar el tema del capital humano para esta categoría de trabajadores? Debemos seguir considerando que se trata de un residuo respecto del cual los únicos caminos posibles son ya sea integrarlos al estatus de asalariados o bien conferirles una protección social mínima? ¿Cómo responder a tan variadas demandas por capacitación?

Retomando las hipótesis enunciadas al comienzo es posible avanzar más allá de un simple repertorio de casos. Analizando las trayectorias laborales recogidas y comparando las condiciones en que se ejerce el trabajo se estilizó el material llegando a una tipología de trabajos a domicilio que es relevante para formular hipótesis acerca de los mecanismos de formación del capital humano. Se incluyen 5 tipos de actividades según si se trata de trabajos orientados a la industria mas tradicional o a los servicios del sector moderno y diferenciando e capital humano de cada categoría (ver Tipología adjunta)

Las variables mas relevantes para el desempeño en el mercado laboral parecen ser:

- el nivel formal de educación alcanzado antes de ingresar al trabajo a domicilio y
- el tipo de relación con las empresas: si se trata de una relación mas bien comercial con clientes o si existe un grado de dependencia respecto de uno o varios empleadores.

En efecto, las cinco categorías analizadas presentan un capital humano inicial muy diferente. Algunos, como la categoría (a) y (b) están por debajo del nivel técnico-universitario o bien son autodidactas como la categoría (e). Otros parten con un diploma profesional y operan con ese capital de partida. Ahora bien, los grupos menos calificados son también mas dependientes ya sea de una o varias empresas (a y b) o de una red social de contactos (e). En cambio los grupos mas calificados pueden operar desde la fórmula del *free lance* (c y d).

Cuadro 2

TIPOLOGÍA TRABAJO A DOMICILIO

Tipo de Actividad	Trayectoria laboral	Nivel educacional	Adquisición de competencias	Capacitación y formación profesional	Financiamiento de la capacitación	Factor crítico
(a) Actividades tradicionales de la industria manufacturera (confección de prendas de vestir, confección, armado o actividades en cuero, cartón, metal, etc.)	Ex asalariados con experiencia en un oficio.	Enseñanza primaria completa	On the job: el oficio se aprende en las que se fue asalariado.	- Poco interés en capacitarse: lo necesario para desarrollar este oficio ya se conoce. - vía más factible para acceder a capacitación es la Municipalidad	Gasto social	Dependencia de una empresa
(b) Servicios de promoción y venta telefónica (promoción o venta de bienes o servicios mediante llamadas telefónicas: seguros, tarjetas de crédito, cursos, viajes, vacaciones, etc.)	Ex asalariados con algo de experiencia.	Enseñanza universitaria incompleta	On the job: competencias adquiridas en empresas del rubro ventas; cartera de clientes acumulado es parte de su actual capital de trabajo	- Sin interés por capacitarse: la venta requiere principalmente de competencias comportamentales. - Alto interés en capacitarse: la capacitación es vista como un medio de actualización profesional fundamental. - alta dificultad para financiar la capacitación.	Gasto de las empresas	Necesidad de contar con una cartera de clientes
(c) Servicios técnicos externalizables (digitación, dactilografía, ingreso de datos, dibujo técnico, contabilidad, traducción, etc.)	Ex asalariados con conocimientos técnicos.	Enseñanza técnico-profesional completa	Educación formal técnica y on the job: A través de estudios formales y experiencia en antiguos trabajos	- Baja valoración de la capacitación - Alto interés en formación profesional de post grado y en vías alternativas a la capacitación (revistas especializadas, Internet, etc.)	Becas y subsidios	Necesidad de actualización permanente
(d) Servicios profesionales (estudios, ingeniería, servicios internet, asesorías profesionales varias)	Sin experiencia previa. Operan en forma independiente (free lance)	Universitaria completa y en curso.	Educación universitaria y perfeccionamiento individual.	- Baja valoración de la capacitación - Alto interés en formación profesional de post grado y en vías alternativas a la capacitación (revistas especializadas, Internet, etc.)	Inversión privada y créditos	Promoción de la actividad para captar clientes
(e) Servicios emergentes (medicina alternativa, artes visuales, servicios a las personas)						

La oferta de capacitación disponible para unos y otros es también diferente. Los operarios no calificados que adquirieron un oficio en la práctica trabajando en alguna empresa son tributarios de los programas municipales de capacitación si es que quieren mejorar su condición o cambiar de oficio. Pero sus expectativas no pueden ser muy altas ya que dichos programas están orientados a los cesantes y personas sin oficio. Algo similar ocurre con el personal no calificado que se desempeña en servicios de promoción. Las posibilidades de mejorar su capital humano dependen en gran parte de la voluntad de las empresas que los ocupan por mejorar el servicio. Dado que las empresas externalizan estas funciones justamente para reducir costos y desligarse de todo compromiso laboral, se puede dudar de su interés por capacitarlos. Al final de cuentas, ambas categorías mejorarían su condición sólo si pudieran beneficiarse de algún programa social.

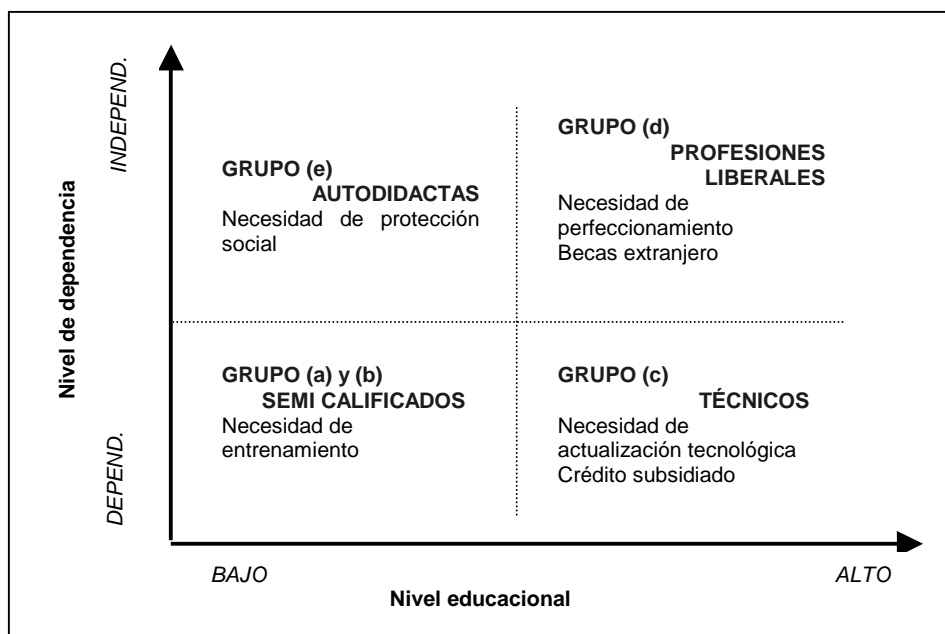
Distinto es el caso de personas que se desempeñan en actividades a domicilio que no requieren un nivel alto de educación formal, pero que han decidido capacitarse por su cuenta, llegando a construir un capital de competencias personales que les permiten valorizarlas en el mercado de trabajo. El caso del grupo e) a los que hemos llamado “autodidactas” agrupa a personas que se construyen su propio capital de competencias y no requieren el apoyo privado ni público en materia de capacitación, aunque sí podrían requerir ciertas prestaciones sociales mínimas.

Los técnicos que realizan trabajos a domicilio, grupo (c), configuran una categoría intermedia pues tienen un buen nivel de educación formal pero un ingreso insuficiente como para financiar el mejoramiento de su capital humano. Sus ingresos y su relativa dependencia respecto de una o varias empresas los sitúan en posición vulnerable. Por ello deben estar atentos a mantenerse vigentes y a buscar cursos de perfeccionamiento.

Por último tenemos los servicios de profesiones liberales que, gracias a Internet, pueden operar como *free lance* desde su domicilio. Este es el segmento alto de la categoría que tiene un nivel de ingreso ya sea personal o familiar suficiente como para pretender financiar un perfeccionamiento que le permita estar al día en los últimos avances de su profesión. Ello implica, en muchos casos, una salida al exterior.

Esta situaciones pueden ser representadas en forma gráfica ubicando los casos en los ejes dependencia/autonomía y bajo/alto nivel educacional formal.

GRÁFICO 1:



En cada caso las posibilidades de acceder a una formación o capacitación profesional que signifique un mejoramiento del capital humano que han ido forjando son desiguales. También es importante identificar quien o qué instituciones pueden dar respuesta a las demandas de capacitación. Los grupos a y b requieren entrenamiento en nuevas prácticas, materiales y equipos lo que sólo puede ser entregado por las empresas del sector en que trabajan. El grupo (c) se beneficiaría enormemente de un acceso a crédito subsidiado para acceder a cursos de perfeccionamiento y el grupo (d) ya dispone de una oferta de becas para estudios en el extranjero.

VIII. Síntesis

La principal lección del estudio realizado es que el trabajo a domicilio va más allá de las tradicionales actividades precarias que afectan a las mujeres que trabajan para la industria tradicional y que el tema de la capacitación es central para sus carreras profesionales. Nuevas formas emergentes de este tipo de trabajo en el sector servicios están atrayendo a categorías de población con mayores niveles de calificación. No existen canales formales de capacitación ni públicos ni privados que mejoren el capital humano de este tipo de trabajadores.

El caso seleccionado de los trabajadores a domicilio en Chile representa una modalidad de empleo atípico susceptible de una expansión acelerada en la medida en que se confirme el crecimiento del sector servicios (financieros y telecomunicaciones). Encontramos que esta modalidad de empleo incluye la externalización de servicios de apoyo a la producción y comercialización, que si bien no requiere de altos niveles de especialización, contribuye a mejorar (o a frenar) la productividad sectorial y la calidad de servicio de las empresas. En un contexto de globalización con una amenaza permanente de exteriorización de servicios hacia cualquier punto del planeta el tema de los servicios a distancia es una variable nueva a considerar cuando se analiza el trabajo a domicilio. La competitividad de los sistemas productivos en dichos sectores puede presentar deficiencias si no se mejora el nivel de calificación de estos trabajadores.

Las situaciones laborales encontradas, mediante entrevistas a trabajadores a domicilio en diversos sectores productivos, permite confirmar la hipótesis de un proceso progresivo y autogestionado de construcción de un capital de competencias. Esto no ocurre a la

manera liberal de *self made men* que aprovechan las oportunidades del mercado sino que está en estrecha relación con dos variables: el capital de conocimientos iniciales —que es también un capital social— y el grado de independencia que este capital otorga frente a la demanda de las empresas.

El análisis realizado permite identificar demandas cuya satisfacción concierne a múltiples actores y variadas fuentes de financiamiento. Una correcta detección de necesidades pasa entonces por tipificar situaciones como las enunciadas mas que por desarrollar programas genéricos dirigidos a categorías amplias. A título tentativo se proponen tres grupos de necesidades y algunas recomendaciones de política.

a. Entrenamiento a cargo de las empresas beneficiarias:

En los trabajos a domicilio mas tradicionales ligados a la industria manufacturera existe un grado importante de dependencia respecto de una o varias empresas beneficiarias debido a la especificidad del producto. Es la empresa la que determina la cantidad de trabajo y la frecuencia con que lo demanda y por lo tanto, define los ingresos del trabajador. Es también la empresa la que les entrega entrenamiento inicial y la mas interesada en que estos trabajadores se perfeccionen.

Laboran en esta actividad trabajadores semi-calificados que adquirieron un oficio y lo rentabilizan de esta forma. El oficio es para ellos algo aprendido en la práctica y no necesitan mas refuerzo en esas labores. Es por eso que sus expectativas de capacitación son bajas ya que lo que los programas sociales ofrecen no mejoran su empleabilidad.

Desde una perspectiva social estos trabajadores debieran poder acceder a la capacitación en las empresas con algún sistema de descuento de franquicia tributaria que permita declararlos aunque no sean asalariados.

b. Créditos subsidiados para técnicos de nivel medio

Los técnicos que prestan servicios a empresas presentan un cierto grado de autonomía aunque sus ingresos dependen de mantener lazos de confianza con sus clientes y por lo tanto, buscan una cierta estabilidad. Este grupo es el que tiene mayor interés en la capacitación. Su trabajo está ligado estrechamente a los cambios tecnológicos y, por lo tanto, requiere estar al día con lo nuevo que aparezca en sus actividades. Como no tienen posibilidad de acceder ni a la capacitación subsidiada por SENCE ni al entrenamiento en las empresas buscan formas de perfeccionamiento particulares. Para ellos los actuales programas de CORFO tiene un costo muy alto. En estos caso se justificaría una política de becas o créditos baratos que les permita reciclarse y mejorar sus competencias.

c. Sistema de becas con compromiso-país:

A diferencia de los grupos anteriores, los profesionales universitarios que operan como *free lance* disponen de un capital humano elevado y si buscan un perfeccionamiento deben hacerlo como inversión privada. Dado el rol estratégico que pueden jugar estos profesionales, por su alto nivel educacional, mayor movilidad y menor costo laboral (comparado con asalariados de su nivel) un aumento en el número de becas al extranjero podría ser rentable para el país. Los *déficits* de recursos humanos calificados que existen en el sector de nuevas tecnologías de información podrían ser cubiertos con este tipo de personas siempre que existiera el compromiso de ejercer profesionalmente en el país al término de su formación.

Bibliografía

- Henríquez, H. V. Riquelme (1997) *Trabajadores a control remoto: el trabajo a domicilio en Chile*, Cuaderno N° 9, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.
- OIT, (1994) Conferencia Internacional del Trabajo, 82 a. Reunión: Trabajo a Domicilio, Quinto Punto del Orden del Día, Informe V, Ginebra.
- Vega-Ruiz, M.L. (1995) Trabajo a domicilio, un análisis comparativo de la legislación y la práctica, OIT.

Anexo 1 Cuadro resumen entrevistas

Personas entrevistadas por actividad	SITUACIÓN LABORAL ACTUAL	Tipo de empresa	Nivel educacional	Trayectoria laboral	Adquisición de competencias	Previsión y nivel de ingresos	Ventajas del tipo de trabajo	Desventajas del tipo de trabajo	Capacitación y formación profesional
Actividades tradicionales - 1 armadora de juguetes. - 1 tapicero - 2 costureras	Horas de trabajo: sobre 48 semanales. Acceso al trabajo: a través de familiares o amigos. Forma de pago: por producto manufacturado	Empresas medianas y talleres	Curso promedio alcanzado 8° básico	Años de experiencia: 10 Antecedente s: ex asalariados	Aprendieron su oficio en sus antiguos trabajos de asalariados En los largos años de experiencia en el rubro de ventas; cartera de clientes acumulados es parte de su actual capital de trabajo	Ingreso: 40.000 pesos semanal. Previsión: no tiene de ningún tipo.	- No hay jefe; cada uno se organiza su ritmo de trabajo; - compatibilidad con labores del hogar y cuidado de los hijos.	- jornada laboral más larga, falta de previsión y menor ingreso que alguien contratado; - problemas de salud	- En general, sin interés en capacitarse; se siente que está todo aprendido sobre el oficio; - vía más factible para acceder a capacitación es la Municipalidad
Servicios de promoción y venta telefónica - 1 vendedora de artículos de imprenta.	Horas de trabajo: 50 horas semanales. Tipo de contrato: sin relación contractual. Forma de pago: comisión por ventas; gran importancia de los contactos	Microempresa	Enseñanza universitaria incompleta	Años de experiencia: más de 20 años Antecedente s: ex asalariados		Ingreso: \$250.000 mensual. Previsión: sin formal, sólo tienen ahorros.	- libertad en horario y organización con el cuidado de los hijos.	Inestabilidad económica	- Sin interés por capacitarse ya que todo está aprendido; la venta se ve como una aptitud innata, aunque la capacitación recibida en su vida de empleada de empresa le ha servido en gran medida
Servicios técnicos - 1 digitadora - 1 contadora	Acceso al mercado del trabajo: por contactos laborales. Horas de trabajo: varía según demanda de las empresas	Empresas pequeñas	Enseñanza técnico-profesional completa	Antecedentes : ex asalariados	A través de los estudios formales y la experiencia de los antiguos trabajos	Ingreso: \$200.000 mensual. Previsión: sólo cuando este grupo estuvo contratado. Actualmente no tienen.	- no tener jefe, libertad en horario - compatibilidad con otras actividades (cuidado hijos, estudios, etc.)	Exigencias de trabajar según los requerimientos de la empresa: pérdida de espacio laboral exclusivo diferente al espacio del hogar; pérdida de vida social	- Gran interés en capacitación, es fundamental para estar al día en la profesión; - dificultad para financiar la capacitación
Servicios profesionales y emergentes - 1 economista - 1 comunicador audiovisual - 1 estudiante de ingeniería industrial	Horas de trabajo: variable, bajo 48 hrs Tipo de contrato: se autodefinen como freelance.	Empresas pequeñas y medianas	Universitaria completa e incompleta	Años de experiencia: muy pocos años Antecedentes : siempre como trabajador independiente	En estudios formales y en experiencia acumulada en trabajos anteriores	Ingreso: entre 500.000 y 1.200.000 pesos mensual. Previsión: el sistema de AFP no le interesa a este grupo. En salud aún son carga de los padres, o bien, no tienen.	- Libertad en el horario y actividades en las que se trabajará.	Falta de vida social de tipo laboral; incertidumbre, inestabilidad e inseguridad	- la capacitación no es muy valorada. - Alto interés en formación profesional de post grado y en vías alternativas a la capacitación, por ejemplo, revistas especializadas, Internet, etc.

