MADRID. JUNIO DE 2005

ESTUDIO DE DIAGNÓSTICO SOBRE EL NIVEL DE UTILIZACIÓN DE LAS TIC EN LAS ENTIDADES NO LUCRATIVAS DE ACCIÓN SOCIAL QUE TRABAJAN EN PRO DE LA INSERCIÓN LABORAL EN ESPAÑA

Cofinanciado por:

UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

Fundación Luis Vives

Un estudio de:

bip bip
Fundación

MADRID. JUNIO DE 2005

ESTUDIO DE DIAGNÓSTICO SOBRE EL NIVEL DE UTILIZACIÓN DE LAS TIC EN LAS ENTIDADES NO LUCRATIVAS DE ACCIÓN SOCIAL QUE TRABAJAN EN PRO DE LA INSERCIÓN LABORAL EN ESPAÑA

Fundación Bip Bip ha contado con la colaboración de

Philanthropos Consultores

y Patricia Izquierdo Iranzo para la elaboración de esta publicación.

Diseño y maquetación: *Pucho*

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 5
- Presentación del estudio 5
- Objetivos generales y específicos 8
- Hipótesis de trabajo 9
- Marco teórico: las ENL de inserción laboral y la Sociedad de la Información 11

2. MARCO METODOLÓGICO 25
- ¿Por qué un enfoque cuantitativo? 26
- Confección de la muestra 27
- Diseño del cuestionario y metodología de aplicación 30
- Variables dependientes e independientes 33
- Recogida y análisis de la información 34

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS 37
- Análisis descriptivo de los resultados 38
  - Una mirada al perfil de las ENL de inserción laboral 38
  - Descripción del equipamiento tecnológico de estas ENL 52
  - Usos principales que estas ENL hacen de las TIC 62
  - Valoraciones de las ENL de inserción laboral acerca de las TIC 67
- Análisis interpretativo de los resultados 78
  - ¿Se sienten las ENL de inserción laboral incorporadas a la SI? 78
  - ¿Apuestan las ENL de inserción laboral por las TIC? 81
  - ¿Hay un equilibrio entre los medios de que se dispone y su uso? 95

4. CONCLUSIONES Y PROSPECTIVA 103
- Conclusiones 104
- Prospectiva 112
- Cinco pistas para mañana por la mañana 118

5. ANEXOS 123
- Anexo I: Listados de entidades entrevistadas 124
- Anexo II: Cuestionario 131
- Anexo III: Anexo III del formulario de solicitud de la Fundación Bip Bip 143
- Anexo IV; Incidencias en la metodología 145
- Anexo V: Ficha de seguimiento del trabajo de campo 147
- Anexo VI: Protocolo para la realización de las entrevistas telefónicas 152
- Anexo VII: Índice de figuras y tablas 154
- Anexo VIII: Bibliografía consultada 156

1. INTRODUCCIÓN

PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO

La información y la comunicación son dos de los conceptos que de forma más determinante ayudan a comprender las claves de la sociedad actual, una sociedad que numerosos autores han comenzado a denominar "Sociedad de la Información", "Sociedad del Conocimiento" o "Sociedad Red". Pero estas transformaciones tan determinantes a las que venimos asistiendo desde la última década del siglo pasado no podrían ser concebidas sin el espectacular desarrollo de lo que se ha venido a denominar las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), dentro de las cuales los avances informáticos y, sobre todo, las enormes posibilidades que brinda Internet, desempeñan un papel protagonista.

En este contexto, ningún agente social desea quedarse fuera de las nuevas dinámicas propiciadas por las TIC, por lo que la incorporación a la Sociedad de la Información aparece como un objetivo fundamental en el horizonte de muchas instituciones, entidades y organizaciones del ámbito público y privado. Sin embargo, ¿avanzan todos estos actores en una misma dirección y con un ritmo constante? ¿Existen diferencias entre el nivel de desarrollo tecnológico que presentan unos sectores y otros?

Los estudios y las investigaciones en torno a la penetración de las TIC en ámbitos diversos de la sociedad empiezan a ser frecuentes, y son muchas las referencias que se pueden encontrar acerca del e-government, del e-learning o del teletrabajo, por poner tres ejemplos de esferas sociales en las que las nuevas tecnologías han comenzado a transformar las dinámicas tradicionales. Sin embargo, los análisis en torno al Tercer Sector y a la incorporación de las Entidades No Lucrativas (ENL) a la Sociedad de la Información son muchos más escasos, y cuando existen se centran en aspectos parciales y muy específicos del fenómeno. Sin embargo, nunca hasta ahora se ha realizado una investigación exhaustiva que pretenda dar cuenta del grado de penetración y del nivel de uso de las TIC por parte de las ENL que operan en España en el ámbito de la inserción laboral de personas con especiales dificultades.

En este escenario, la Fundación Bip Bip aparece como una entidad que trabaja de forma habitual con organizaciones que atienden a colectivos en riesgo de exclusión, por lo que es muy consciente de los déficit tecnológicos que presentan estas entidades en sus estructuras organizativas y en la prestación de sus servicios, en especial de su trabajo en pro de la inserción laboral.

Por este motivo, la Fundación Bip Bip ha apostado por la realización de un estudio de diagnóstico para conocer el nivel actual de alfabetización tecnológica de las entidades no lucrativas de acción social que desarrollan tareas de apoyo a la inserción laboral, que pueda permitir aportar soluciones más ajustadas a sus necesidades reales en materia de incorporación a la Sociedad de la Información.

En este sentido, como tendremos oportunidad de ver con más detalle a la hora de presentar sus objetivos, el presente estudio nace con la voluntad de conocer el uso instrumental que las ENL de acción social que realizan tareas de inserción laboral hacen de las TIC. Así pues, no vamos a centrar la mirada de forma específica en las labores de formación tecnológica que estas organizaciones desarrollan con los colectivos a los que atienden –auque ciertos aspectos relacionados con la alfabetización digital de personas con especiales dificultades sí han sido recogidos en el cuestionario-, sino que lo que se pretende es meterse de lleno en el núcleo de las ENL para conocer de qué equipamientos tecnológicos disponen y qué uso hacen de los mismos de cara a desarrollar su actividad cotidiana.

Al final, se trata de saber si, en el momento actual, las TIC constituyen una herramienta de trabajo útil y eficaz para las ENL en nuestro país, o si estas organizaciones aún están lejos de incorporarse plenamente a las transformaciones que llegan de la mano de la revolución digital.

Para alcanzar este fin, hemos organizado el presente informe de diagnóstico en cinco capítulos diferenciados. En el primero de ellos daremos a conocer los objetivos y las hipótesis de partida que guían el conjunto de los análisis formulados, y a su vez presentaremos el marco teórico que contextualiza el trabajo realizado a partir de un breve

acercamiento a las claves fundamentales de la Sociedad de la Información, deteniéndonos en su impacto en el trabajo que desde el Tercer Sector Social se orienta a la inserción laboral de personas con especiales dificultades.

En el segundo capítulo presentaremos el enfoque desde el que parte el estudio, haciendo un repaso de los diferentes pasos seguidos para construir el diseño metodológico del mismo; así, veremos cómo se ha realizado la confección de la muestra, cómo se ha elaborado el cuestionario, bajo qué criterios se han escogido las variables dependientes e independientes y cómo ha sido el proceso de recogida y tratamiento de la información obtenida a partir de las entrevistas realizadas.

El tercero de los capítulos del presente estudio se centra en el análisis de la información recabada y procesada, y constituye el núcleo del diagnóstico acerca del nivel de utilización de las TIC por parte de las ENL dedicadas a la inserción laboral en nuestro país. En una primera parte nos detendremos en la descripción de los rasgos principales de las ENL encuestadas y del equipamiento de que disponen estas organizaciones, para después pasar a analizar los usos que éstas hacen de la tecnología y el aprovechamiento de su potencial para su trabajo.

En el cuarto capítulo formularemos una breve síntesis del análisis realizado con anterioridad y propondremos algunas recomendaciones para que el Tercer Sector social pueda avanzar con hacia la plena incorporación en la Sociedad de la Información. De este modo, este capítulo de conclusiones tendrá un carácter propositivo, pues la intención del presente diagnóstico no es únicamente la de realizar una foto fija del momento presente, sino también apuntar posibles caminos por los que transitar hacia una mayor incorporación de las ENL españolas a la era digital y a sus ventajas de cara al trabajo con colectivos desfavorecidos.

Por último, también presentamos un quinto apartado en el que recogemos una serie de anexos que acompañan al presente estudio de diagnóstico. Nos ha parecido interesante incorporarlos al trabajo final porque la información que en ellos se contiene puede resultar de interés en caso de querer profundizar en la información aportada por esta investigación a partir de estudios posteriores. En ese sentido, en los anexos presentamos, además de información complementaria, algunas claves metodológicas y procedimentales para enfrentarse a una investigación de estas características, y esperamos que éstas puedan contribuir a animar trabajos posteriores acerca de este fenómeno tan interesante.

OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

En línea con lo comentado en el epígrafe anterior, los objetivos generales de la presente investigación son tres, desglosados a su vez en una serie de objetivos menores de carácter más específico:

1. Trazar un perfil medio de las ENL de acción social que operan en el ámbito de la inserción laboral

   - Conocer sus rasgos fundamentales (tamaño, plantilla, ubicación geográfica,...)
   - Conocer el tipo de actuaciones que desarrollan en materia de inserción laboral
   - Descubrir hacia qué colectivos orientan de forma preferente su actividad
   - Acercarse a sus opiniones y valoraciones acerca de las TIC y de la Sociedad de la Información

2. Conocer el grado de penetración de las TIC en este tipo de entidades

   - Conocer el nivel de equipamiento que presentan las ENL, tanto en materia de hardware como de software
   - Identificar los usos principales que se hacen de las TIC en el nivel organizativo (comunicación, gestión de personal, localización de proyectos,..)
   - Descubrir de qué forma se apoyan estas organizaciones en las TIC para desempeñar su trabajo de inserción laboral con los colectivos a los que prestan atención
   - Detectar el grado de aprovechamiento de las TIC de cara al trabajo desarrollado, así como la valoración de su utilidad por parte de las ENL

3. Establecer las principales necesidades de las ENL de inserción laboral para su verdadera incorporación a la Sociedad de la Información.

   - Descubrir las principales dificultades que impiden a las ENL integrarse plenamente en la Sociedad de la Información
   - Detectar aquellos aspectos en los que habría que intensificar el apoyo a las ENL para que éstas pudieran dar el salto hacia la tecnificación
   - Proponer una serie de actuaciones para que podamos estar más cerca de poder utilizar el término "Tercer Sector digital" en nuestro país.

HIPÓTESIS DE TRABAJO

En consonancia con los objetivos que acabamos de exponer, hemos establecido una serie de hipótesis de partida de cara a orientar el conjunto de los análisis que formularemos a lo largo de los distintos capítulos de este estudio. Estas hipótesis iniciales se concretan básicamente en las cuatro que presentamos a continuación:

1. Las Entidades No Lucrativas no se sienten integradas en la Sociedad de la Información.

   Desde nuestra óptica, sospechamos que buena parte de las Entidades No Lucrativas no se sienten integradas en la Sociedad de la Información tiene que ver con varios motivos. De entrada, porque desconocen las oportunidades que ofrecen las TIC, o por las dudas que se plantean sobre si esas oportunidades son realmente tan buenas como se podría pensar.

   Otro motivo puede ser la presencia de ciertas barreras que les impiden utilizar las TIC como realmente desearían. Estas barreras pueden ir desde la falta de recursos humanos debidamente formados en este ámbito hasta la ausencia de recursos financieros que les permitan adquirir este tipo de material.

   Otra explicación que se podría plantear es la consideración de que las TIC, si bien son importantes relativamente, no son percibidas como una prioridad en el momento actual, sino que más bien se les otorga más importancia en escenarios futuros.

   Por último, este sentimiento de no integración de las ENL en la Sociedad de la Información se podría deber a que no se consigue encontrar un punto de equilibrio adecuado entre las posibilidades que ofrecen las TIC y las complicaciones que pueden llegar a suponer, ya que se puede considerar que las soluciones que aportan no compensan los problemas que plantean y los esfuerzos (materiales y humanos) que es necesario realizar de cara a una incorporación plena.

2. La apuesta que hacen las ENL por las Nuevas Tecnologías es muy reducida.

   Las Entidades No Lucrativas que se dedican a la inserción laboral no apuestan de forma clara por las TIC, hecho que se puede observar a partir de una serie de aspectos, como pueden ser la escasez de dotaciones de equipos, material y aplicaciones informáticas, y la falta de recursos humanos debidamente preparados y formados. Por lo tanto, lo que plantea esta hipótesis es que no se hace una inversión adecuada en equipamiento tecnológico ni en formación de los trabajadores en TIC,

por lo que se puede generar ineficiencias tanto desde el punto de vista material como del formativo, ya que el desarrollo de ambos aspectos debe avanzar al mismo tiempo para que el rendimiento que se pueda obtener de las TIC sea óptimo.

3. No hay un equilibrio entre los equipamientos informáticos de que disponen las ENL y el uso efectivo

   Puede haber una falta de equilibrio desde dos puntos de vista: por un lado, se puede pensar que, a pesar de que se cuenta con recursos tecnológicos avanzados, éstos no se utilizan aprovechando todas sus posibilidades (infrautilización de los recursos), mientras que por otra parte se podría pensar que pese a tener una escasa dotación de recursos informáticos éstos se aprovechan de forma óptima.

4. No se ha encontrado una relación entre la inversión en TIC y la mejora de los servicios prestados en materia de inserción laboral.

   Las ENL no han reparado en la relación positiva que puede existir entre el uso de las TIC y los servicios que prestan en inserción laboral, no se vincula el la inversión en TIC y el aumento de su utilización con un mejor rendimiento en las actividades de inserción laboral desarrolladas por las entidades. El motivo de esta posición es que se piensa que para las actividades de inserción laboral son más adecuadas las relaciones personales directas, cara a cara, que la comunicación a través de TIC, ya sea para las relaciones entre la entidad y el usuario o para las relaciones de intermediación con empresas.

De este modo, en el capítulo central del presente estudio, dedicado al análisis de la información obtenida a partir de las entrevistas a las ENL, trataremos de diseccionar las presentes hipótesis para tratar de comprobar su validez al contrastarlas con los datos facilitados por las distintas entidades que han participado en la fase de trabajo de campo.

MARCO TEÓRICO

LAS ENL DE INSERCIÓN LABORAL Y LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

1. UNA APROXIMACIÓN A LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

La Sociedad de la Información o Sociedad del Conocimiento es como se denomina al actual modelo de desarrollo alcanzado por las sociedades más avanzadas. Éstas se caracterizan por el protagonismo que ha alcanzado la información en casi todos los órdenes, y por la enorme variedad de usos y aplicaciones que tiene. Hoy el acceso a la información es novedoso tanto por su cantidad como por su precisión, y todo esto es posible gracias a un conjunto de herramientas conocidas bajo la denominación genérica de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Para ejemplificar de manera evidente lo que son las TIC, nada como recordar algunos de esos "aparatos" que en los últimos años han pasado a formar parte de nuestra vida, concretamente citaremos el grupo que conforman los principales indicadores utilizados cuando se quiere investigar el nivel de penetración de la Sociedad de la Información a nivel mundial: Internet, ordenadores personales, telefonía fija y móvil, y comercio electrónico [1]. No obstante, cabe destacar a Internet como el más paradigmático entre todos ellos, dado su carácter de Red interplanetaria con capacidad de circular, procesar y almacenar datos cada vez en mayor cantidad pero en menor tiempo y coste.

Estas nuevas infotecnologías, como también podemos denominar a las TIC, surgen como fruto de un proceso de convergencia de varios sectores: la comunicación, la informática y la microelectrónica. Estas tres industrias unen el resultado de su trabajo -las redes, el *software* y el *hardware*- originando la revolución digital. Lo que podía parecer un simple avance técnico que permite pasar de la codificación analógica (por ondas) a la codificación digital (por impulsos eléctricos), resulta que da lugar a un cambio global sin retorno, con consecuencias entonces inimaginables y aún por seguir llegando. Con la revolución digital nace la nueva forma de organización social del siglo XXI.

La Sociedad de la Información no irrumpe en el escenario mundial de un día para otro; como todo paradigma social, tiene una fase previa de transformaciones paulatinas que van abonando el terreno, pero también es cierto que esos tiempos cada vez son más breves pues, a lo largo de la historia, los grandes cambios sociales se han caracterizado por darse cada vez con una mayor concentración en el tiempo. En este sentido, la revolución tecnoinformacional cumple sobradamente con esa premisa y destaca por su intensidad temporal: si bien las nuevas tecnologías son fruto de años de investigación (década de los

[1] CEPREDE, Centro de Predicción Económica, Facultad de CC. Empresariales y Económicas de la UAM: http://www.n-economia.com

70 y los 80), el fenómeno estalla y se multiplica apenas en una década, la de los noventa. Probablemente podamos establecer la apertura de Internet al uso civil en 1991 como el icono de esta revolución.

Las TIC, en principio, convulsionaron básicamente las actividades económicas y las relaciones de comunicación, dando lugar a la llamada Nueva Economía, pero desde mediados-finales de los noventa paulatinamente se han ido asentando en la cotidianeidad y cada vez afectan a más dimensiones de nuestra vida; así, hablamos de "teleaprendizaje", de "e-Medicina", de "e-Democracia", de "teletrabajo" o de "Administración electrónica".

La incesante sucesión de nuevos usos y avances técnicos de los primeros años, va encajando en la sociedad de manera espontánea y dependiendo básicamente de la iniciativa privada. No es hasta el final de la década de la eclosión digital cuando las ciberestrategias adquieren una perspectiva nacional y supranacional (como veremos al hablar de los planes de acción de e-Inclusión). En este sentido, es muy importante destacar la Cumbre del Milenio de Naciones Unidas (Nueva York, 2000), en la que Kofi Annan lanzó a la agenda mundial la responsabilidad de las TIC en el desarrollo del planeta. A partir de entonces comenzó a funcionar el programa *UNITeS*, cuyo objetivo prioritario es el uso de la TIC en *pro* del desarrollo humano y que coordina todas las acciones internacionales para colmar la brecha digital (concepto que explicamos en el siguiente epígrafe).

Con el comienzo del nuevo siglo, la revolución digital entra en una fase distinta en la que ya no sólo trasciende su incidencia en la economía, sino que su impacto social también empieza a ser analizado y cuestionado.

2. El impacto social de la revolución digital

El nuevo modelo social basado en la información incluye un claro riesgo que puede provocar desequilibrios: si el acceso a la información no es equitativo se añade un nuevo elemento de fractura social a los ya existentes. Es lo que se conoce como "brecha digital" y se refiere a las desigualdades sociales que surgen con la implantación de las TIC en la sociedad. Quienes carecen de acceso a las nuevas tecnologías no solamente dejan de beneficiarse de sus ventajas, sino que además se descuelgan de aquellos procesos que se basen en las TIC, y que como hemos visto en el apartado anterior, cada vez son más variados y abundantes.

Para ilustrar estas diferencias, podemos destacar, por ejemplo [2], que más de la mitad de la población mundial nunca ha efectuado una llamada de teléfono (extraño desde nuestra concepción del mundo, pero comprensible si recordamos que el 20% de los habitantes del planeta viven con menos de un dólar al día); mientras que en los Estados Unidos y la Unión Europea la proporción de teléfonos es de uno cada dos personas, en toda África existen

[2] Los datos que a continuación se ofrecen han sido extraídos del *Informe sobre el Empleo en el Mundo 2001: trabajo en la Sociedad de la Información*, Organización Internacional del Trabajo (OTI), consulta el 15/04/2004 en línea: <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/pkits/wer2001/wer01ch2.htm>

menos de 14 millones para 739 millones de personas, y como se sabe, la disposición de líneas telefónicas es un factor determinante para el acceso a las TIC. Sólo el 5% de la población mundial son internautas, y el 88% de ellos están concentrados en los países industrializados. Entre África y Oriente Medio sólo suman el 1% de usuarios mundiales de la Red.

Pero las diferencias digitales no solamente existen entre áreas del globo, sino también dentro de cada sociedad. El perfil del usuario medio de Internet (varón joven urbano con nivel de estudios e ingresos altos) refleja la fuerte estratificación de la población en el acceso. La brecha digital interna es aún mayor en los países en desarrollo, que mantienen un perfil de usuario parecido, pero en sociedades donde esas características sociográficas son muy improbables. Es decir, que en las sociedades en desarrollo el número de varones jóvenes urbanos con nivel de estudios e ingresos altos es bajo respecto a la población mundial, pero es aún inferior en términos relativos a su propia sociedad de origen.

Según los analistas de la estratificación, es característica histórica que las desigualdades vayan aumentando según las sociedades se van tecnificando. Como explica Tezanos (2001), se generan modelos sociales totalmente dualizados: un grupo está constituido por la "mayoría social conformista" y el otro por las denominadas "infraclases". A éstas pertenecen los sujetos que realizan tareas marginales o tareas fuera del sistema productivo establecido, es decir, que "el propio sistema siguiendo la lógica de mercado deja fuera del núcleo de oportunidades a los prescindibles, más allá del contexto social de procedencia" (Tezanos, 2001, 333).

En la Sociedad de la Información, los prescindibles son los analfabetos digitales, porque la materia prima principal del nuevo sistema productivo es la información y quienes no dominen las herramientas que permiten su manejo son menos necesarios en el mercado laboral. El problema es que esta nueva brecha se suma a otras ya existentes y los grupos con dificultades laborales (personas con discapacidad, mujeres, inmigrantes y minorías étnicas, parados, jóvenes sin experiencia, drogodependientes, población reclusa, etc.) tienen una nueva barrera que superar: necesitan una capacitación tecnológica no para aumentar sus posibilidades de obtener empleo, sino para que sus ya exiguas posibilidades no sigan mermando.

La brecha interna en el seno de cada sociedad y la externa entre distintas regiones del planeta hace que en el denominado 4º Mundo, formado por el tercer Mundo más las islas de pobreza de los países desarrollados, continúe creciendo al ver como la pobreza está cada vez más polarizada interna y externamente. Los pocos que tienen acceso a las infotecnologías, y que además son capaces de utilizarlas de manera útil para ellos mismos, son los que el profesor Castells (2001, 1) denomina "vanguardia tecnológicamente liberada"; este concepto nos lleva a pensar que la masa digitalmente iletrada no sólo tiene menos oportunidades laborales, y por tanto sociales, sino que es menos libre. O dicho de otro modo, que su carencia tecnológica es una carga.

En definitiva, vemos que a la inequidad "de siempre" ahora se añade un nuevo factor: los tecnológicamente pobres y los tecnológicamente ricos, consolidándose así los patrones generalizados de exclusión social.

Como ya anunciábamos, la brecha digital ha despertado la alarma de gobiernos, organismos supranacionales, sociedad civil y tercer sector, y fruto de ello se han adoptado medidas encaminadas a mitigar el impacto negativo de la nueva transformación social. Todo el conjunto de acciones que buscan dicho objetivo son conocidas como planes de e-Inclusión. Es evidente que las fuerzas tecnológicas y económicas siguen su ritmo irreversible, pero por lo mismo las institucionales y las políticas sociales deben ser capaces de encauzar el impacto de dicha revolución. La sensibilización por la desigualdad y el trabajo por reducirla son vitales porque, como hemos visto, con la llegada de las nuevas tecnologías no sólo se agudizan las diferencias sociales que ya existieran antes de la revolución digital, si no que además nuevos grupos de población tienen el riesgo de engrosar las filas de los analfabetos digitales desligándose así del avance social.

La Unión Europea ha sido una de las principales artífices de la Sociedad de la Información, buscando que las ventajas y oportunidades de las TIC lleguen a todas las empresas y ciudadanos de la UE. Así, se han desarrollado varios planes de actuación; el primero fue el conocido como *Informe Bangemann*, que ya en 1994 proponía actuaciones a nivel europeo sobre la superautopista de la información. Estas propuestas contribuyeron además a articular el proyecto de integración europeo pero, en el nuevo escenario de la comunicación cibernética, el informe principalmente sirvió para impulsar la liberalización del sector de las Telecomunicaciones [3]. Dos años más tarde, la Comisión presentó un plan de actuación móvil, "Europa a la vanguardia de la Sociedad de la Información", donde se recogían nuevas prioridades y medidas.

Sin embargo, la iniciativa más compleja es sin duda el plan de acción e-Europe, presentado en la Cumbre de Helsinki en 1999 y adoptado en la Cumbre del Empleo de Lisboa en marzo de 2000. Los objetivos establecidos entonces para mejorar la competitividad y la productividad mediante la implantación de las TIC se marcaron como lejano horizonte el 2010, dándonos este dato una idea del alto grado de planificación a largo plazo planteado y por tanto de su importancia. Tanto la revisión *e-Europe 2002* como la del 2005 insisten en dos áreas de trabajo fundamentales: servicios y contenidos por un lado e infraestructura y seguridad por otro. En ambos casos hay una fuerte apuesta por el sector privado como motor de acción, por ello se busca un marco jurídico favorable y una estabilización de los mercados para reducir la incertidumbre de la inversión privada.

[3] Desde el principio la UE ha depositado mucho protagonismo en el sector privado para conseguir la penetración y plena consolidación de la sociedad digital; y como para movilizar el capital privado es requisito indispensable la competencia plena, la UE ha promovido la apertura de la competencia eliminando obstáculos a los operadores de telecomunicaciones.

En el contexto europeo, España ocupa una posición rezagada, concretamente el puesto 17 de la UE-25 [4], lo cual refleja que algunos de los nuevos miembros están más avanzados; de hecho, España sólo aventaja a Grecia si consideramos la antigua UE-15, reforzando con ello el retraso estructural que muestran los países del Sur de Europa. El nivel de incorporación de España a la Sociedad de la Información en el contexto mundial tampoco es muy positivo: en ese escenario descendemos hasta posiciones que oscilan alrededor del puesto número 30 [5].

En general, el desarrollo de la Sociedad de la Información en nuestro país se caracteriza por grandes desajustes. Por ejemplo, respecto a la aceptación ciudadana [6] encontramos un alto desarrollo en cuanto a la telefonía móvil, y sin embargo el índice de penetración de Internet en los hogares es muy escaso, como también lo es en las PYMES. En la Administración así mismo hay acusadas diferencias entre las distintas instituciones, situándose algunas de ellas a la cabeza de la vanguardia europea y otras en niveles muy inferiores.

Según los analistas[7], una de las principales causas que actúa como inhibidor para el desarrollo de la Sociedad de la Información en España es la baja percepción, entre ciudadanos y empresas, de la necesidad de adoptar las TIC en su vida o tareas cotidianas.

Actualmente está en vigor la iniciativa España.es, un plan de dos años (2004-05) que sustituye al *Info XXI*, y en que participan la Administración General del Estado (63%) [8], las Comunidades Autónomas (26%) y el sector privado (11%). Su objetivo principal es estimular la demanda de las TIC, y para ello trabaja en dos aspectos directos -mejorar los contenidos (aumentando la oferta y la calidad) y la accesibilidad (entendida como la ampliación de la red de puntos de acceso público)- y en otros dos indirectos -dar formación a los ciudadanos y dar a conocer el plan y sus objetivos con campañas de comunicación-. Los seis ámbitos de actuación que recogen esos objetivos son: *Administración.es, Educación.es, Pyme.es, Navega.es, Contenidos.es y Comunicación.es*.

A este impulso nacional hay que sumar también el papel de los Gobiernos Autonómicos con sus planes estratégicos por Comunidades. Cada vez son más las comunidades en implantar este tipo de actuaciones, y la mayoría de estas políticas regionales coinciden en áreas de actuación como el despliegue de Puntos de Acceso Público a Internet (PAPI), la integración de las nuevas tecnologías en el sistema educativo y el fomento del desarrollo local como medio para combatir la brecha digital.

[4] Cfrs. *e-España 2004*, pag. 329. Referencia completa del informe en la bibliografía.

[5] Valoración general expresada en el informe *e-España 2004*, pag. 325; esta posición puede variar en función de los parámetros y variables observados y de los índices de referencia considerados.

[6] Cfrs. *e-España 2004*, pag. 115 y ss.; 129 y ss.

[7] Cfrs. *e-España 2004*, pag. 331.

[8] Este dato permite apreciar que en el nuevo plan español hay un mayor peso público en la responsabilidad de integrar a España en la Sociedad de la Información, a diferencia de la tendencia que hemos visto en el plan *e-Europe*.

Todo este tipo de acciones son necesarias, porque como afirma la Organización Internacional del Trabajo [9]: *"la revolución de las TIC presenta una combinación inusualmente intensa de riesgos y oportunidades que atañe a todas las áreas del mundo laboral"*. En este aspecto nos gustaría hacer una aclaración acerca de la distinción entre riesgos y oportunidades: la capacitación digital lo que ofrece es la oportunidad de que el riesgo no te alcance si previamente ya estabas integrado en el sistema económico; otro asunto es que realmente ofrezca nuevas oportunidades a quienes ya parten de la desventaja. Aún está por demostrar que los denominados planes de *ICT4D* [10] sean la vía para conseguir que las sociedades que no se industrializaron sí lleguen a digitalizarse.

Hay autores [11] que afirman que la brecha se puede superar convirtiendo los riesgos en oportunidades, pero como acabamos de explicar, estos dos conceptos no son intercambiables porque no están al mismo nivel: las personas que tienen oportunidades, porque están bien ubicadas en la economía industrial, es difícil que padezcan los riesgos de la tecnificación. De ese tipo de ciudadanos se encargan los planes de e-Inclusión nacionales e internacionales, de los que llegan ejemplos tan bonitos como la iniciativa escandinava que invitaba a los nietos a llevar a sus abuelitos a los cibercafés, cumpliéndose así una doble función de integración digital e intergeneracional. Sin embargo, los que ya están en riesgo en el modelo económico anterior, como vimos al describir la estratificación de las sociedades tecnificadas, sí añaden un riesgo más con la llegada de la tecnología.

Por último, al hablar del impacto social de la revolución informacional, cabe recordar la postura de algunos autores [12], principalmente norteamericanos [13], que creen que la brecha digital puede ser considerada un falso mito. La justificación para defender esta idea es que el mercado por sí mismo tiene capacidad, con el paso del tiempo, para equilibrar esos desajustes iniciales de acceso a la tecnología. Con las TIC ocurrirá lo mismo que con la televisión: antes o después, casi toda la población podrá adquirir un aparato. La diferencia es que el acceso a las TIC tiene una incidencia directa en la capacitación para el trabajo, y cuando se trata de luchar contra la exclusión laboral no se puede esperar a los ajustes del tiempo porque éste juega en contra.

[9] OIT, *Op. Cit.* Pag.2.

[10] Siglas del término original en inglés: *Information and Communication Technologies for Development,* en castellano: Tecnologías de la Información y la Comunicación para el Desarrollo.

[11] Cfrs. Por ejemplo Ballesteros, ref. completa en bibliografía.

[12] Cfrs. Por ejemplo: Compaine, B.M (2001): *The digital divide. Facing a crisis or creating a myth?*, The MIT press, Cambridge, Massachusetts.

[13] Recordamos que Estados Unidos ha optado por un modelo totalmente privado en el desarrollo de la Sociedad de la Información, emergente desde la propia sociedad, por ejemplo el conocido caso de *Sillicon Valley*, uno de los mayores parques empresariales del mundo y a la cabeza de la vanguardia tecnológica que surge dada la confluencia de una serie de impulsos privados: una Universidad, dinamismo empresarial, disponibilidad de recursos dispuestos a invertir y capital humano cualificado. Frente a esta opción tenemos el caso contrario, en países como Singapur, donde el impulso ha sido inducido "desde arriba". Y entre ambos tenemos la mayoría de los países que presentan fórmulas híbridas.

3. Las TIC y la inserción laboral

Llegados a este punto nos interesa centrarnos específicamente en las transformaciones de la Sociedad-Red que afectan directamente al ámbito laboral, según la Organización Mundial del Trabajo en su *Informe sobre el Empleo en el Mundo 2001: trabajo en la Sociedad de la Información* [14]*, "los cambios en el funcionamiento de la economía transformarán además el mundo del trabajo. La creación y la pérdida de puestos de trabajo, el contenido y la calidad de las tareas, la ubicación del trabajo, la naturaleza del contrato de empleo, las destrezas exigidas y la frecuencia con que pueden obtenerse éstas, la organización del trabajo y el funcionamiento y la eficacia de las organizaciones de trabajadores y empleadores son factores que se verán afectados en todos los casos por la irrupción de la era de la mundialización digital".*

Esta descripción del organismo más relevante en la materia a nivel mundial, sumada a la crítica tendencia de las sociedades tecnificadas a la dualización social, evidencian la necesidad de una capacitación específica sobre las TIC. Actualmente asistimos a un proceso de desmaterialización de las pautas de producción y consumo, la producción física característica de la economía industrial se sustituye por la creación de intangibles, y por eso, como ya hemos dicho anteriormente, la información se revela como la principal materia prima de los procesos productivos actuales.

Según el Instituto Nacional de Empleo, las TIC han modificado las prácticas laborales de más de 4,5 millones de españoles en los últimos años, y según la Organización Internacional del Trabajo el 70% de los trabajadores de Estados Unidos recurren al uso intensivo de la tecnología en su actividad laboral. Para trabajar en la Sociedad de la Información se necesita una formación *ad hoc*: "las calificaciones y conocimientos que poseen las personas determinan cada vez más sus posibilidades de empleo (...) la promoción de la innovación, (...) es la piedra angular de las actuales políticas en materia de aprendizaje" [15]. Los puestos no cualificados siguen existiendo en la Nueva Economía, pero la polarización que conlleva la falta de destrezas digitales cada vez parece más insalvable.

No queremos avanzar sin aclarar que el pleno acceso a las nuevas tecnologías no se basa únicamente en la posibilidad de uso de la infraestructura, sino que se requieren además ciertas habilidades cognitivas que permitan la conversión de la información en algo útil para el usuario, es decir, que la información pase a ser conocimiento. De ahí la otra denominación con la que también se conoce al nuevo paradigma: Sociedad del Conocimiento, aunque ciertamente este nombre está más alejado de la realidad y aún deba esperar para cobrar pleno sentido. Cada vez más se está dando un aprendizaje personal del individuo que, ante la rápida proliferación de la información, busca la forma de hacer un uso selectivo de manera que la información sea relevante para él. La competencia en ambos niveles, el material (acceso a la Red) y el simbólico (traducción de los recursos en conocimiento útil), es necesaria porque ambos aportan funcionalidad.

[14] *Op. Cit.* Pag.1.

[15] Fuente: Instituto Nacional de Empleo (INE) en su informe sobre el "Programa experimental de formación e inserción laboral de demandantes de empleo en TIC (2000-2003)" siguiendo las recomendaciones sobre el desarrollo de recursos humanos de la OTI, consulta el 9/04/2005 en línea: <http://www.logos-net.net/ilo/150_base/es/init/spa_13.htm>

La capacitación tecnológica debe abordarse en función de la estratificación social porque cada grupo tiene unas necesidades asociadas a la situación de partida. Los que Tezanos llamaba "masa mayoritaria" (formada por las clases dominantes, las medias y las trabajadoras) en principio parecen tener opciones para reciclarse, bien a través de los cursos de formación de las empresas u otros órganos empleadores, bien por las iniciativas regionales e internacionales impulsoras de la Sociedad del Conocimiento [16], o bien gracias a la tendencia autodidacta explicada y/o los recursos particulares (por ejemplo los que pueden costearse una conexión propia). Pero cuidado, estar integrado en el anterior sistema productivo por sí mismo no asegura pertenecer al nuevo; quien no aproveche las oportunidades de su posición de partida privilegiada, también puede descolgarse, pues como decía Tezanos, la exclusión puede sobrevenir *"independientemente del ámbito de procedencia"*.

Frente a la "mayoría integrada" están "las infraclases", formadas por los estratos que se quedan en la periferia del sistema económico (trabajadores precarios, parados de larga duración y marginados). Obviamente estos grandes conglomerados albergan a su vez pautas de jerarquización y estratificación internas, pero la barrera entre los dos principales grupos de la sociedad bipolarizada es nítida: pertenecer o no al mercado de trabajo regularizado. Se reconocen (Tezanos, 2001, 341 y ss.) tres tipos de equilibrio posibles entre estos dos extremos: el mecánico, cuando la mayoría satisfecha es muy amplia; el equilibrio conflictivo, cuando la proporción está más ajustada y la situación es más inestable; o el amortiguado, cuando el Estado corrige las carencias.

Dependiendo si las ciberestrategias de inclusión de un país o región [17] tienen más peso privado o público, la formación digital estará asegurada a más o menos grupos. Con certeza lo está para la mayoría, pero con menor probabilidad para ciertos grupos de las infraclases, como los trabajadores precarios o los parados de larga duración; y será improbable para los grupos más minoritarios de las infraclases. En este último caso, suele ser el Tercer Sector el encargado de ofrecer el "equilibrio amortiguado".

[16] El *Informe Bangemann* dedicaba la primera de sus medidas al trabajo, y posteriormente recordamos que el plan *e-Europe* fue adoptado en una cumbre sobre el empleo, dejando patente la importancia concedida a la relación tecno-laboral en este tipo de planes impulsores de la Sociedad Tecnológica.

[17] Cuando explicamos los planes de e-Inclusión a distintos niveles: comunitario, nacional o regional, pudimos observar que el peso de lo público o lo privado varía en función del gobierno que defina el plan.

TABLA A
POSIBILIDADES DE LOS GRUPOS SOCIALES DE ESTRATIFICACIÓN FRENTE A LAS TIC

Grupos de estratificación	Subgrupos	Acceso a formación digital	¿Quién ofrece la e-Formación?	Posibilidades laborales en el nuevo sistema productivo
Mayoría integrada en el sistema laboral regularizado	▫ Clases dominantes	▫ Sí	▫ Recursos propios	▫ Si se e-Reciclan están aseguradas
	▫ Clases medias y trabajadoras	▫ Sí	▫ Recursos propios y/o planes de e-Inclusión	▫ Si se e-Reciclan están aseguradas
Minoría fuera del sistema laboral regularizado	▫ Trabajo precario	▫ Probable	▫ Planes de e-Inclusión ▫ y/o Tercer Sector	▫ La e-Formación no las asegura, pero no tener la capacitación digital sería aún peor
	▫ Parados de larga duración	▫ Probable	▫ Planes de e-Inclusión ▫ y/o Tercer Sector	▫ La e-Formación no las asegura, pero no tener la capacitación digital sería aún peor
	▫ Marginados	▫ Improbable	▫Tercer Sector	▫ Con nulas posibilidades en el sistema anterior; ¿puede la e-Formación solucionar la marginación?

Fuente: elaboración propia

En este cuadro ha quedado reflejado el papel que puede tener el Tercer Sector en la inserción laboral considerando las TIC como nueva variable de los procesos productivos. Llegados a este punto es necesario distinguir dos niveles: un objetivo es usar las TIC para mitigar las diferencias que su propia llegada genera, y otro, utilizarlas como motor impulsor de situaciones que ya eran marginales antes de la implantación de la Sociedad de la Información. Ambas situaciones se suelen denominar genéricamente como "solidaridad digital", pero en el primer caso no se trata tanto de solidaridad como de lo que podríamos denominar "responsabilidad digital".

¿Cuándo penetrará plenamente la Sociedad de la Información en el Tercer Sector? ¿Cuándo será el término "Tercer Sector digital" tan habitual como el de e-Administración o e-Economía? En este sentido podemos indicar como diagnóstico actual que, por un lado, circula un discurso oficial sobre lo apropiadas que son las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la acción social, pero por otro no hay una idea clara de cómo llevarlo a cabo. Paralelamente a esta circunstancia hay que señalar cierta "tecnofobia" que se respira en algunos ámbitos del Tercer Sector, achacada por algunos autores [18] a la falta de consonancia de las agencias de cooperación, ONGs y fundaciones con la nueva economía del conocimiento. De esta tendencia se derivan posturas escepTICas [19] que limitan su discurso a un hipotético debate sobre la prioridad relativa de las nuevas tecnologías respecto a otras áreas más urgentes. Pero de lo que se trata es de instrumentalizar las TIC: el objetivo no es el acceso en sí mismo, sino su utilización para favorecer la inserción, laboral en este caso. Parece que el Tercer Sector, hablando de manera muy generalista, comparte con el resto de la sociedad española la baja percepción, entre ciudadanos y empresas, de la necesidad de adoptar las TIC en su vida o tareas cotidianas.

El Tercer Sector, como "nuevo" [20] gestor genérico de la acción social, tiene la posibilidad de ocupar un lugar propio en la labor de inserción laboral, dados los vaivenes público-privado, privado-público que marcan el protagonismo de los planes de e-Inclusión. Recordando además que las ENL pueden ser más profesionales que el voluntarismo de la sociedad civil, menos interesadas que el sector privado y estar más específicamente comprometidas que los gobiernos.

[18] Cfrs. Entre otros: Rischard, 2003, 1.

[19] Concepto desarrollado por: Acevedo, Manuel (2004): "Las TIC en las políticas de cooperación al desarrollo: hacia una nueva cooperación en la Sociedad Red" en *Cuadernos Internacionales de Tecnología para el Desarrollo Humano*, nº 2. Consulta 14/11/04 <http://www.cuadernos.tpdh.org/file_upload/02_Manuel_Acevedo.pdf>

[20] La calificación de "nuevo" se establece por comparación al protagonismo de los Gobiernos durante las primeras décadas de la Cooperación Internacional tras la descolonización, germen del actual mundo del asociacionismo y voluntariado.

TABLA B
INSTRUMENTALIZACIÓN QUE LAS ENL PUEDEN HACER DE LAS TIC PARA LA INSERCIÓN LABORAL

Tipo de instrumentalización	Subnivel	Ejemplo de uso	Resultado
1. Como cualquier otra organización o empresa	1.1 Administrativo	Llevar la contabilidad	Mecanizar trabajo no creativo
	1.2 Marketing	Campaña de captación de fondos a través de su propia web	Nuevas posibilidades de relación
2. Uso específico aplicado a los grupos con necesidad de inserción (GNI)	2.1 ENL usa TIC para GNI	Gestión de bolsas de empleo	Nueva herramienta de integración laboral
	2.2 ENL les enseña a GNI a usar TIC	Enseña a manejar programas básicos de ofimática o herramientas de infoempleo	Mitigar las carencias curriculares de GNI
	2.3 ENL favorece el acceso a TIC	Tener cibernaulas a disposición de los GNI	GNI tienen acceso a infraestructura

Fuente: elaboración propia

El Tercer Sector, al igual que las empresas o las Administraciones, se ve obligado a reorganizar sus estructuras, su forma de trabajar y las relaciones con sus distintos tipos de públicos cuando incorpora las infotecnologías [21] a sus rutinas laborales, pero por lo mismo también puede sumarse a beneficios como mecanizar parte del trabajo, disponer de mayor información para desarrollar su labor, ampliar sus relaciones... En definitiva, una gestión del conocimiento que permita mejorar el resultado de la actividad realizada. Éste sería el primer nivel de instrumentalización de las nuevas tecnologías: aplicándolas en la labor diaria se consigue mejorar el *output*.

[21] Al entrar a valorar la relación TIC-ENL, principalmente nos centramos en la informatización e Internet como herramientas protagonistas de las acciones detectadas como más relevantes.

Así, las ENL de acción social que trabajan en *pro* de la inserción laboral, aplicando las TIC en su tarea diaria, pueden ser más eficaces -como si se aplicase a cualquier otro tipo de organización- y pueden mejorar sus objetivos y resultados, por ejemplo facilitando la comunicación interna y, por tanto, la coordinación entre todos los trabajadores de la entidad; o poniendo alertas en los buscadores de Internet que les mantengan puntualmente informados de convocatorias; o compartiendo y consultando experiencias de proyectos parecidos al suyo en la Red. O incluso a través de acciones que implican un mayor grado de competencias electrónicas y la creación de herramientas y contenido propios: campañas *on line* de captación de fondos con acciones *member get member*; campañas *on line* de marketing relacional y *e-mailings*; programa de voluntarios *on line*, etc.

Este primer nivel no debe tener problemas en implantarse, (siempre que la inversión en equipo y formación del personal sea posible), ya que cualquier trabajador, de empresa, administración o Tercer Sector, cada vez más busca no tener que hacer "trabajo no creativo".

Un segundo nivel de instrumentalización de las TIC por parte de las ENL de acción social que trabajan en *pro* de la inserción laboral sería aplicarlas específicamente a los grupos con los que trabaja, bien generando con las TIC nuevas ayudas como talleres virtuales de entrevista ocupacional, gestión de bolsas de empleo, etc., bien ofreciéndoles formación y acceso a las nuevas tecnologías de manera que el desconocimiento en su manejo no sume una nueva traba a sus posibilidades laborales. Es importante que la e-Formación abarque tanto el plano material (acceso a la infraestructura) como el cognitivo (aprender a aplicar la información de manera útil). Hay que destacar así mismo que en la falta de acceso a las TIC no sólo existen barreras económicas, también las hay de tipo mental, bien por falta de confianza en sí mismo (proporcional al aumento de edad), bien por falta de interés (muchos grupos no perciben el riesgo real del analfabetismo digital); por eso la e-Formación, como cualquier otro tipo de aprendizaje, no puede olvidar buscar la motivación. En el caso de la enseñanza de las nuevas tecnologías la clave de este estímulo reside en conectar las TIC a la vida real y a contenidos de directo interés para cada grupo [22].

Ser competentes en el manejo de las TIC puede aportar además un *plus* de sociabilidad: las condiciones de anonimato de la Red permiten juegos de identidad, que en el caso de grupos fuertemente estigmatizados (reclusos, drogodependientes...) favorece el establecimiento de contactos de comunicación; también aporta sociabilidad la Red cuando permite largas conexiones muy económicas con el país de origen a los inmigrantes o cuando simplemente ofrece "compañía".

[22] En este sentido es paradigmático el proyecto "La casa de Shere Rom" de la Universidad Autónoma de Barcelona <http://www.seneca.uab.es/5d/> diseñado para incluir a la comunidad gitana en las nuevas tecnologías. Tras detectar la falta de motivación por los cursos de informática y ante el creciente abandono, los creadores del proyecto diseñaron un aula virtual para obtener la parte teórica del carné de conducir, aunque la comunidad gitana no tenía mucho interés por Internet en general, sí por el carné. Este acercamiento al mundo digital a través de un tema de su interés, sirvió de trampolín para otros usos de las nuevas tecnologías.

Todas estas cuestiones integran el punto de partida del presente estudio. Cómo ya hemos anunciado, pretendemos centrar la mirada en la dimensión más instrumental de la relación entre las ENL que trabajan en el ámbito de la inserción social y las TIC. Para ello hemos diseñado un marco metodológico que pretende marcar la hoja de ruta por la que transitará el conjunto del trabajo investigador, con objeto de poder dar respuesta a la serie de interrogantes que venimos exponiendo en las páginas precedentes. Es el momento pues de conocer las claves de la estrategia metodológica adoptada.

2. MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo vamos a tratar de explicar cuál ha sido nuestra estrategia de aproximación al estudio y qué herramientas hemos utilizado a lo largo de todo el proceso. Empezaremos hablando del enfoque escogido, explicitando las razones que nos han llevado a seleccionarlo. Después pasaremos a comentar la confección de la muestra, detallando las fuentes que se utilizaron para determinar el universo de referencia y presentando el método empleado para establecer cuántas entidades debían formar parte de la muestra de análisis. En tercer lugar explicaremos las claves del cuestionario sobre el que se ha asentado la recogida de información directa, comentando su estructura y el tipo de preguntas incluidas en él. A continuación presentaremos los hitos fundamentales del trabajo de campo; en este punto, y de cara a homogeneizar los mecanismos de obtención de información, se preparó un protocolo a seguir para la realización de encuestas que se puede encontrar en uno de los anexos que acompañan a este estudio. Finalmente, también en los anexos finales se incluye un apartado de incidencias en el que se relatan las dificultades que han ido surgiendo respecto a los planteamientos metodológicos iniciales y cómo se han ido solventando en el desarrollo concreto de la investigación.

¿ PORQUÉ UN ENFOQUE CUANTITATIVO ?

El primer paso al afrontar una investigación es decidir qué método de aproximación al objeto de estudio vamos a utilizar. Grosso modo, los enfoques más habituales pueden ser de dos tipos: cuantitativos y cualitativos. El primero de éstos nos permite distribuir la realidad, aportando un conocimiento de tipo censal o estadístico acerca de aquellos aspectos de nuestro objeto de estudio que resultan medibles desde una perspectiva numérica. El enfoque cualitativo, por su parte, nos ayuda más bien a estructurar la realidad a partir del acercamiento a opiniones y valoraciones de corte más subjetivo.

De cara a los objetivos del presente estudio, nos ha parecido más interesante aproximarnos a nuestro objeto de análisis desde una óptica eminentemente cuantitativa, centrando la mirada en conocer los datos y las cifras más destacadas que determinan el nivel actual de penetración de las TIC en las organizaciones del sector no lucrativo que se dedican a la inserción laboral de personas con especiales dificultades. La investigación que aquí presentamos constituye una importante novedad en el acervo teórico acerca de las ENL en nuestro país, puesto que si bien hay ciertos aspectos de estas organizaciones sobre los que se han realizado profundos análisis (sus fuentes de financiación, la importancia del trabajo voluntario o la tipología y actividades de estas entidades), apenas hasta este momento se había diseñado una investigación para conocer la participación de estas organizaciones en la Sociedad de la Información.

Así, si el reto hubiera sido el de detenernos en aspectos más específicos o más concretos de este fenómeno, un enfoque cualitativo hubiera sido posiblemente el más apropiado; sin embargo, aquí hemos pretendido construir una primera radiografía de esta realidad desde una perspectiva global –abarcando el conjunto del territorio nacional- e integral –centrando la atención en todas aquellas ENL que se enmarquen dentro de este ámbito, sin importar el colectivo específico sobre el que centran su actividad ni el tipo de actuaciones que llevan a cabo de forma más habitual-, por lo que nos ha parecido más oportuno apoyarnos en un enfoque cuantitativo que nos permitiera dibujar un mapa a gran escala de la relación de estas entidades con las TIC. Al final, creemos que los resultados de la presente investigación arroja una imagen general del sector que puede resultar muy útil para detectar otro tipo de problemáticas más específicas sobre las que sí podría tener sentido diseñar aproximaciones de corte más bien cualitativo; así, lo que este estudio pretende es ser un primer marco de referencia para conocer el grado de penetración de las TIC en las ENL que se dedican a la inserción laboral de colectivos con especiales dificultades, con objeto de que posteriormente puedan desarrollarse trabajos derivados de la información que aquí presentamos, e incluso reediciones de la presente investigación que permitan un análisis temporal de la evolución de este fenómeno.

CONFECCIÓN DE LA MUESTRA

Como paso previo a la confección de una muestra es imprescindible la identificación de lo que se denomina el "marco muestral", esto es, el universo de referencia del cual se van a extraer las unidades sobre las que pivota el trabajo analítico. A menudo, este universo resulta fácil de identificar y está perfectamente acotado, pero otras veces su delimitación constituye el principal escollo a solventar en el curso del diseño de una investigación.

A la hora de plantear el abordaje del estudio de diagnóstico acerca del nivel de utilización de las TIC en las ENL de acción social que trabajan en pro de la inserción laboral en España, la elaboración de la muestra ha sido una importante dificultad con la que nos hemos encontrado. En primer lugar, porque el universo de las ENL constituye un conjunto difícil de cuantificar con exactitud, debido a la volatilidad de estas organizaciones y a su frecuente opacidad. Muchas entidades tienen un periodo de actividad real inferior a los tres años, mientras que siguen figurando en los registros públicos como organizaciones activas, lo que invita a la cautela a la hora de manejar datos consolidados.

Pero por otro lado, el nivel de especificidad de las entidades sobre las que hemos centrado la mirada también complica la definición de un universo de referencia. Así, si ya resulta difícil encontrar un listado más o menos exacto de ENL que en España trabajen en el ámbito de la acción social, lo es mucho más limitar este conjunto a aquellas organizaciones que además realicen labores de inserción laboral. En este sentido, a la fecha en la que se ha realizado el presente estudio, podemos afirmar que no existe ningún tipo de registro exhaustivo en posesión de entidad pública o privada alguna que recoja este dato de forma directa o indirecta. Así pues, la tarea inicial en el diseño del presente estudio fue la de construir un marco muestral ajustado a la realidad que pretendíamos conocer.

El primer punto para salvar el escollo pasó por preguntarnos qué desconocíamos y qué sí sabíamos acerca del universo que pretendíamos delimitar. En este sentido, desconocíamos el listado exacto de ENL de acción social que realizan acciones de inserción laboral, lo que obstaculizaba el contacto con las mismas de cara a pasarles el cuestionario diseñado, así como tampoco conocíamos a través de ningún censo el número consolidado de entidades de este tipo, por lo que tampoco podíamos calcular las unidades muestrales definitivas.

Sin embargo, sí conocíamos la cifra total de entidades que operan en nuestro país en el ámbito de la acción social, que eran un total de 26.628. Este dato está extraído del Anuario 2003 del Mecenazgo Empresarial de Acción Social publicado recientemente por la Fundación Luis Vives, y entendemos que tiene una fiabilidad muy alta ya que se pudo construir a partir del vaciado de los listados de entidades existentes en los diferentes organismos públicos encargados de esta labor (Registros del Ministerio del Interior, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y de las Comunidades Autónomas).

Por otro lado, también sabíamos que el Programa Operativo Plurirregional del FSE de Lucha contra la Discriminación (2000-2006) y su Complemento de Programa señalan, en lo que afecta a la Subvención Global que gestiona la Fundación Luis Vives, que el número total de entidades que pudieran ser potenciales beneficiarias de estas ayudas se estima en 5.500, lo que arroja una primera cifra acerca de la dimensión del marco poblacional en el que nos vamos a mover. Esto es así porque la Subvención Global de la Fundación Luis Vives, en consonancia con la filosofía del Fondo Social Europeo, sólo se destina a aquellas entidades no lucrativas que desarrollan su actividad en el ámbito de la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión social., entidades que constituyen el grupo central de nuestro análisis.

Así pues, si nuestro universo de referencia está compuesto por las 5.500 entidades del Tercer Sector Social que realizan acciones de inserción laboral, éste representa un 20% del total de organizaciones que trabajan en el ámbito de la acción social en nuestro país, cifrado en algo más de 26.600 en el año 2003. A partir de aquí, el cálculo de la muestra de análisis resulta más sencillo: para un universo de 5.500 entidades, aplicando un error máximo de +- 5 en un supuesto de p=q, el número de casos integrantes de la muestra es de 372 unidades.

Resuelta la cuestión de cuantificar el universo para poder componer la muestra, el segundo obstáculo a salvar se centraba en la identificación de las entidades que finalmente integrarían el grupo de 372 sobre las que articularíamos el trabajo de obtención de información. Antes hemos dicho que la carencia de listados acerca de las ENL que se dedican a la inserción laboral complicó notablemente la determinación de un universo de referencia, pero ésta no es la única dificultad derivada de este hecho, puesto que al no existir un registro se hacía muy complicada la tarea de escoger a aquellas entidades con las que finalmente nos pondríamos en contacto.

Aplicando el porcentaje mencionado anteriormente, según el cual un 20% de las ENL de acción social se dedican a actividades de inserción laboral, calculamos que si hubiéramos recurrido a listados genéricos de entidades hubiera sido necesario contactar al menos con 1.860 entidades del Tercer Sector social para toparnos con las 372 que nos interesaban. En vista de lo costoso que hubiera resultado operar de esta manera, lo que hicimos para intentar componer un listado de contactos que más o menos se ajustara al perfil de las entidades a las que queríamos aproximarnos recurriendo a las fuentes que presentamos a continuación:

1. En primer lugar, incluimos en el conjunto de entidades a contactar a aquellas organizaciones que solicitaron una donación de equipos a la Fundación Bip Bip en el marco de la Convocatoria de Cesión de Ordenadores. Esta convocatoria, abierta al conjunto del territorio nacional, está dirigida de forma expresa a ENL que trabajan en el ámbito de la inserción laboral, con lo que las organizaciones que concurrieron a ella encajaban dentro de los límites establecidos para nuestro estudio.

2. Después, recurrimos a la IV Guía de Entidades y Recursos de Empleo publicada por Red Araña, una organización sin ánimo de lucro formada por diferentes entidades sociales que trabajan con un objetivo común: la incorporación al mercado laboral de las personas desempleadas, especialmente aquellas con especiales dificultades. Esta Guía ofrece el listado de organizaciones y de instituciones orientadas a la promoción del empleo en España más completo y exhaustivo que hemos encontrado, y su apartado dedicado a las ENL nos sirvió para seguir componiendo la muestra de análisis de la presente investigación.

3. La Caixa, a través de la Obra Social de su Fundación, colabora con entidades sin ánimo de lucro que tienen como objetivos la mejora de la calidad de vida y la integración sociolaboral de colectivos en riesgo o situación de exclusión social. Dentro de este esquema, la Fundación convoca de forma anual una serie de ayudas a proyectos de ENL que trabajan en el ámbito de la integración sociolaboral, y el conjunto de entidades que resultaron ganadoras de las subvenciones de la convocatoria de 2004 pasaron a formar parte de nuestro listado para la muestra.

4. En cuarto lugar, también consultamos las bases de datos de ciertas organizaciones y proyectos específicos que catalogan a las entidades en función de la actividad específica que desarrollen, lo que nos sirvió para identificar a aquellas que trabajan en el ámbito de la inserción laboral y así poder seguir ampliando el número de ENL a contactar de cara a componer la muestra definitiva. Las bases de datos que nos aportaron mayor información fueron la del portal www.interbusca.org y el portal de empleo de la Fundación Mujeres (www.fundacionmujeres.info dentro de las funciones de "Búsqueda de empleo" y la opción "Organizaciones con bolsa de empleo").

5. Por último, y con ánimo de componer un listado de ENL a contactar lo suficientemente amplio como para asegurar una muestra de 372 organizaciones, también recurrimos a bases de datos generales de entidades del Tercer Sector social. La más importante es la que ofrece el Protectorado de Fundaciones del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, pero también consultamos el completo directorio de Entidades y Asociaciones de la Fundación ONCE.

Así, a través de la combinación de las fuentes de información anteriores pudimos elaborar una lista de cerca de 900 organizaciones orientadas en su mayor parte al ámbito de la inserción laboral. Este listado nos sirvió para ponernos en contacto con estas entidades y proponerles su participación en la presente investigación, verificando en todo momento que sus características se ajustaran definitivamente al perfil que estábamos buscando. Al final, respetando los principios de representación territorial y diversidad de colectivos atendidos que nos planteamos al inicio de este proceso, de este listado de 900 ENL salieron las 372 que definitivamente pasaron a componer la muestra de análisis sobre la que hemos construido el trabajo posterior.

DISEÑO DEL CUESTIONARIO

En el diseño del cuestionario se planteaba un triple reto, a saber, la escasez de referencias anteriores sobre este tipo de estudios, la necesidad de plantear unas preguntas sencillas al alcance de cualquier nivel de conocimiento sobre TIC -pero a la vez eficaces para nuestro objetivo- y, por último, la adecuación del cuestionario a las limitaciones que supone realizar una encuesta por vía telefónica.

Respecto al primero de ellos, el hecho de que apenas se hayan realizado en España estudios en este ámbito supone sin duda un incentivo importante pero a la vez constituye un gran reto y una enorme responsabilidad. Nos pueden servir como referencias de estudios similares el realizado por la Fundació Un Sol Món en 2002 [23], sobre los recursos informáticos, el acceso a Internet y los sitios web de 200 ONGD y 50 ENL de inserción laboral, y el Informe anual sobre el desarrollo de las Sociedad de la Información en España realizado por la Fundación Auna en el año 2003 [24]. Además, se pueden tener en cuenta los boletines de datos de opinión del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), en los que es posible encontrar alguna pregunta sobre el uso de TIC por parte de los ciudadanos, lo cual puede ofrecer alguna pista sobre como plantear las preguntas de carácter técnico de forma sencilla y comprensible para cualquier tipo de entrevistado. Fuera de aquí, el campo de estudio se presenta bastante abierto e inexplorado. No resulta fácil tomar una medida de la utilidad de las preguntas o de la dirección en que éstas deben ser planteadas a través del análisis de los resultados obtenidos en estudios precedentes.

En cuanto al segundo reto, como hemos dicho más arriba, las preguntas sobre TIC que deseábamos incluir en el cuestionario no podían estar redactadas en términos complejos, utilizando tecnicismos o palabras fuera del alcance de un usuario medio, sino que más bien debían plantearse desde una formulación simple y accesible para las personas que nos fueran a contestar en las entidades, en su mayoría técnicos en proyectos de inserción laboral o responsables de la organización que no tenían por qué tener conocimientos avanzados en informática. Partiendo de este hecho, el objetivo era llegar a confeccionar un cuestionario que nos aportara una información lo más completa posible sobre el uso de las TIC en las Entidades No Lucrativas encuestadas, pero que a la vez no resultara difícil de contestar por las personas entrevistadas. Por lo tanto, era fundamental encontrar un equilibrio entre exhaustividad y accesibilidad.

[23] "¿Conectadas? Las ONG españolas en la Red". Ver referencia completa en bibliografía.

[24] "eEspaña 2003". Ver referencia completa en bibliografía.

Finalmente, refiriéndonos al tercer reto, hay que tener en cuenta que la encuesta se iba a realizar por vía telefónica, lo cual tiene numerosas ventajas, como las facilidades para acceder a cualquier entidad del territorio nacional y la posibilidad de realizar la encuesta en cualquier momento, pero también plantea algunos inconvenientes. En primer lugar, el cuestionario no debe ser demasiado extenso, porque en ese caso puede hacerse demasiado tedioso para la persona entrevistada, lo que puede llevar a que ésta se niegue a responder a nuestras preguntas o, lo que es peor, a abandonar el cuestionario a la mitad por no disponer de tiempo para seguir contestando. Por este motivo, consideramos que la encuesta debía tener un límite máximo de tiempo para su realización, que en ningún caso debía superar los veinte minutos de duración si queríamos evitar este tipo de problemas.

En segundo lugar, los enunciados no debían ser muy largos ni muy retóricos, porque esto dificulta su comprensión por parte de la persona encuestada y puede dar lugar a la confusión. En este sentido, es necesario que tanto las preguntas como las respuestas se planteen de una forma clara y directa.

Por último, para lograr una mayor rapidez y claridad en la realización del cuestionario, resultaba más adecuado que estuviera compuesto por preguntas cerradas, ya que la inclusión de preguntas abiertas podía dar lugar a la prolongación innecesaria de la encuesta y a respuestas más difusas.

Por lo tanto, las preguntas que finalmente forman parte del cuestionario son cerradas, es decir, están codificadas con antelación y ofrecen un repertorio de respuestas posibles para cada pregunta. De este modo, la elaboración del cuestionario implicaba, además del diseño de las preguntas, la identificación de sus correspondientes respuestas, lo que suponía una dificultad añadida por la necesidad que estas últimas abarcaran de forma resumida el amplio marco de posibilidades con que, dada la heterogeneidad del campo de estudio, nos podíamos encontrar. Se planteaba de nuevo un objetivo doble: tratar de resumir las posibles respuestas a un máximo de seis o siete opciones y conseguir obtener el máximo de información de cada una de esas opciones.

En lo que tiene que ver con el proceso de diseño de las preguntas y respuestas, el cuestionario se estructuró en tres partes bien definidas con contenidos distintos cada una de ellas:

1. Una primera parte introductoria, pensada como toma de contacto con el encuestado, compuesta por 3 preguntas de tipo valorativo. El objetivo de estas preguntas es el de obtener una percepción sobre cuestiones como la opinión que tienen las entidades encuestadas acerca de las TIC y del uso potencial que les otorgan en el desarrollo de su actividad, así como una visión en perspectiva comparada del nivel de incorporación de TIC de las ENL españolas respecto a otros países de nuestro entorno.

2. Una segunda sección con las variables dependientes, que abarca 18 preguntas, donde se incluyen todas aquellas cuestiones que pueden aportar información sobre los equipos, el material informático y las TIC de que disponen las ENL objeto de nuestro estudio, así como el grado de utilización y aprovechamiento de las mismas.

3. Finalmente, una tercera parte con las variables independientes, de la que forman parte 9 preguntas en las que se hace referencia a datos específicos que definen a las entidades, como el ámbito de actuación, el número de trabajadores o el origen o volumen de la financiación.

En principio, al tratarse de un número elevado de preguntas (30 en total), podría pensarse que el tiempo de duración de la encuesta iba a aumentarse excesivamente. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la mayoría de las preguntas daban lugar a una respuesta casi inmediata por parte del encuestado, por lo que era perfectamente factible lograr el objetivo que nos habíamos planteado de que la encuesta tuviera una duración máxima de veinte minutos.

En lo que se refiere al tipo de preguntas utilizadas en el cuestionario, se emplearon varios modelos. La más utilizada fue la pregunta de respuesta simple, en la que únicamente hay que escoger una opción entre varias, aunque también se utilizó la respuesta múltiple, que permite la selección de varias opciones de respuesta al mismo tiempo. También se utilizaron preguntas de rejilla, que ofrecen una escala graduada de respuestas para cada pregunta, y que resultan muy útiles en las preguntas de valoración o de frecuencia de uso. Y, finalmente, se introdujeron preguntas de filtro para los casos en que la respuesta determinaba la pertinencia o no de realizar otras preguntas que tenían que ver con una de las opciones posibles.

Por otro lado, y de forma complementaria al cuestionario que respondieron las 372 entidades de la muestra, también contamos con una serie de preguntas que se incluyeron en un Anexo del formulario de solicitud de ayudas de la Fundación Bip Bip. En este formulario (el cual se añade al final de este Informe en el que también hemos denominado Anexo III), las entidades solicitantes de equipos informáticos debían facilitarle a la Fundación Bip Bip una serie de datos acerca de sus actividades de inserción laboral, de los usos que pretendían darle a los equipos en caso de recibirlos, etc. En ese contexto, dentro del mismo formulario se incorporaron cuatro preguntas específicamente relacionadas con el presente estudio de diagnóstico, con objeto de poder enriquecer la información obtenida a partir de las entrevistas. La última cuestión versaba sobre una pregunta abierta que invitaba a las organizaciones solicitantes a hacer una valoración de lo que la revolución digital ha supuesto para el Tercer Sector social, y el análisis de las respuestas a ésta junto a las de las otras tres preguntas han resultado muy útiles de cara a orientar y a contrastar buena parte los análisis y de las conclusiones del presente trabajo.

VARIABLES DEPENDIENTES E INDEPENDIENTES

Antes de identificar las variables dependientes e independientes que hemos utilizado, conviene aclarar qué entendemos por cada una de ellas. Así, denominamos variables dependientes a aquellas que se muestran afectadas por otras variables, de forma que su comportamiento queda explicado por la relación que tienen con esas variables. Los cambios o alteraciones producidos en estas otras variables, a las que llamamos variables independientes, generan modificaciones en las variables dependientes. Esta relación de causalidad o dependencia entre unas y otras variables es el elemento que determinará su clasificación en uno y otro sentido.

En el presente estudio se estableció que las variables dependientes iban a ser todas aquellas que tuvieran que ver con el tema que se estaba tratando, es decir, con el nivel de utilización de las TIC que hacen las ENL que son objeto de nuestro análisis. Así, se debían incluir dentro de las variables dependientes todas aquellas cuestiones que buscaran obtener información en este sentido. Las variables dependientes se identifican, por tanto, con aquellas preguntas que hacen referencia al número y tipo de ordenadores, sistema operativo y aplicaciones utilizadas, periféricos, conexión y uso de Internet, o a la formación y preparación de los trabajadores frente a las TIC. Pero también se incluyen dentro de este tipo de variables preguntas valorativas sobre la visión que tienen las Entidades No Lucrativas encuestadas respecto al peso que tienen las TIC dentro de las actividades que desarrollan. Estas preguntas, más relacionadas con una opinión que con un hecho descriptivo, podían ofrecer pistas para contrastar el concepto que tienen las ENL sobre las TIC con su realidad tecnológica y el grado de aprovechamiento del material de que disponen, es decir, para confrontar lo que se piensa con lo que de verdad se hace.

Las variables independientes, por su parte, son aquellas que se pueden considerar como elementos condicionantes para aquellas otras cuestiones que habíamos identificado como variables dependientes. Por lo tanto, había que buscar aspectos que pudieran influir en el nivel de utilización de las TIC por parte de las entidades estudiadas. En este sentido, hemos considerado como variables independientes el ámbito de actuación, el número de trabajadores, el lugar donde está localizada la sede, el área geográfica atendida, la antigüedad o la financiación. Todos estos elementos confieren a cada organización unos rasgos distintivos que consideramos son los que determinan cuál va a ser su grado de disponibilidad y utilización de las TIC.

Variables independientes	Variables dependientes
- Lugar donde tienen establecida la sede - Ámbito geográfico de actuación - Actividades de inserción laboral realizadas - Colectivos en riesgo de exclusión atendidos - Antigüedad - Volumen de la financiación - Origen de la financiación - Número de personas que trabajan en la entidad	- Disponibilidad, número y tipo de ordenadores - Utilidad de los ordenadores - Sistema operativo y aplicaciones informáticas utilizadas - Periféricos disponibles - Conexión a Internet - Aprovechamiento de Internet - Formación en Nuevas Tecnologías - Disponibilidad de departamento informático - Utilidad de las Nuevas Tecnologías para las actividades de inserción laboral desarrolladas

RECOGIDA Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para recoger la información obtenida en las encuestas se utilizó la aplicación informática de estadística SPSS en su versión 12.0 (que después sería actualizada con la nueva versión 13.0). Este programa se preparó para que permitiera volcar directamente la información obtenida en la encuesta telefónica en la base de datos. De esta forma, conseguimos crear un cuestionario informatizado que facilitaba el registro de la información que nos proporcionaban las entidades encuestadas a través de un método práctico y sencillo, en el que la respuesta a cada variable estaba asociada a un número. Se evitaba con ello la duplicación de trabajo que supone recoger la información en documentación impresa para después pasarla a la base de datos, uniendo ambos procesos en uno sólo.

Para el contacto con las entidades se elaboró un protocolo de entrevista telefónica (que se puede encontrar en los anexos a este estudio), con el propósito de homogeneizar procedimientos a la hora de relacionarnos con el objeto de estudio. En un primer contacto con las entidades, se hacía una presentación de la Fundación Bip Bip y del estudio que estábamos realizando, de forma que los interlocutores identificaran quiénes éramos y

qué queríamos. Una vez que nos habíamos presentado, como paso previo a la encuesta, teníamos que confirmar el dato de si la entidad trabajaba realmente en inserción laboral. Tras esta confirmación, si la respuesta era positiva, pasábamos a localizar en la entidad a alguna persona que nos pudiera responder a la encuesta de forma óptima, por lo que tenía que ser alguien que conociera la entidad, preferiblemente que trabajara en inserción laboral o que conociera lo que se hacía en este ámbito, y que a la vez pudiera respondernos a las preguntas referentes a los equipos informáticos.

Por lo tanto, parecía que a priori las personas idóneas para contestarnos eran los máximos responsables de la entidad (tal vez los únicos con un conocimiento global de la organización), aunque probablemente también serían los más difíciles de localizar. Cuando ya teníamos identificada a la persona que nos podía atender más adecuadamente, se volvía a hacer una presentación de la Fundación y del estudio, y pasábamos a hacer la encuesta o, en el caso de que no nos pudieran atender en ese momento, a establecer una cita para la realización de la misma.

En el análisis de la información obtenida en el trabajo de campo se utilizó la misma aplicación (SPSS 13.0) que se había utilizado como base de datos donde se almacenaba la información que se recibía en las encuestas. En el caso del análisis más descriptivo, se utilizaron los estadísticos descriptivos de frecuencias y gráficos de barras y de sectores. Para las tablas y en el caso de algunos datos concretos, así como en determinados gráficos, fue necesaria la utilización del programa Excel.cual puede ofrecer alguna pista sobre como plantear las preguntas de carácter técnico de forma sencilla y comprensible para cualquier tipo de entrevistado. Fuera de aquí, el campo de estudio se presenta bastante abierto e inexplorado. No resulta fácil tomar una medida de la utilidad de las preguntas o de la dirección en que éstas deben ser planteadas a través del análisis de los resultados obtenidos en estudios precedentes.

En cuanto al segundo reto, como hemos dicho más arriba, las preguntas sobre TIC que deseábamos incluir en el cuestionario no podían estar redactadas en términos complejos, utilizando tecnicismos o palabras fuera del alcance de un usuario medio, sino que más bien debían plantearse desde una formulación simple y accesible para las personas que nos fueran a contestar en las entidades, en su mayoría técnicos en proyectos de inserción laboral o responsables de la organización que no tenían por qué tener conocimientos avanzados en informática. Partiendo de este hecho, el objetivo era llegar a confeccionar un cuestionario que nos aportara una información lo más completa posible sobre el uso de las TIC en las Entidades No Lucrativas encuestadas, pero que a la vez no resultara difícil de contestar por las personas entrevistadas. Por lo tanto, era fundamental encontrar un equilibrio entre exhaustividad y accesibilidad.

3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo vamos a analizar los datos obtenidos en las encuestas realizadas durante el trabajo de campo. Este análisis se va a llevar a cabo en dos fases: la primera de ellas estará orientada hacia un enfoque descriptivo de los resultados del estudio, tratando de conocer por un lado los rasgos y las características que definen a las ENL de inserción laboral encuestadas, y por otro, cuál es su realidad tecnológica y qué uso se hace de las herramientas de las que se dispone; la segunda fase, por su parte, comprenderá un enfoque más analítico en el que se contrastarán las hipótesis planteadas al comienzo de este estudio. El análisis estará compuesto por tres partes: hasta qué punto se sienten incorporadas a la Sociedad las ENL de inserción laboral, qué apuesta hacen por las TIC y qué equilibrio hay entre los medios de que se dispone y el uso que se hace de ellos. El objetivo de esta división en dos partes es obtener primero una descripción de las entidades de las que vamos a hablar y de su realidad tecnológica, para después tratar de conocer y explicar las causas de estos resultados.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS

1. UNA MIRADA AL PERFIL DE LAS ENL DE INSERCIÓN LABORAL

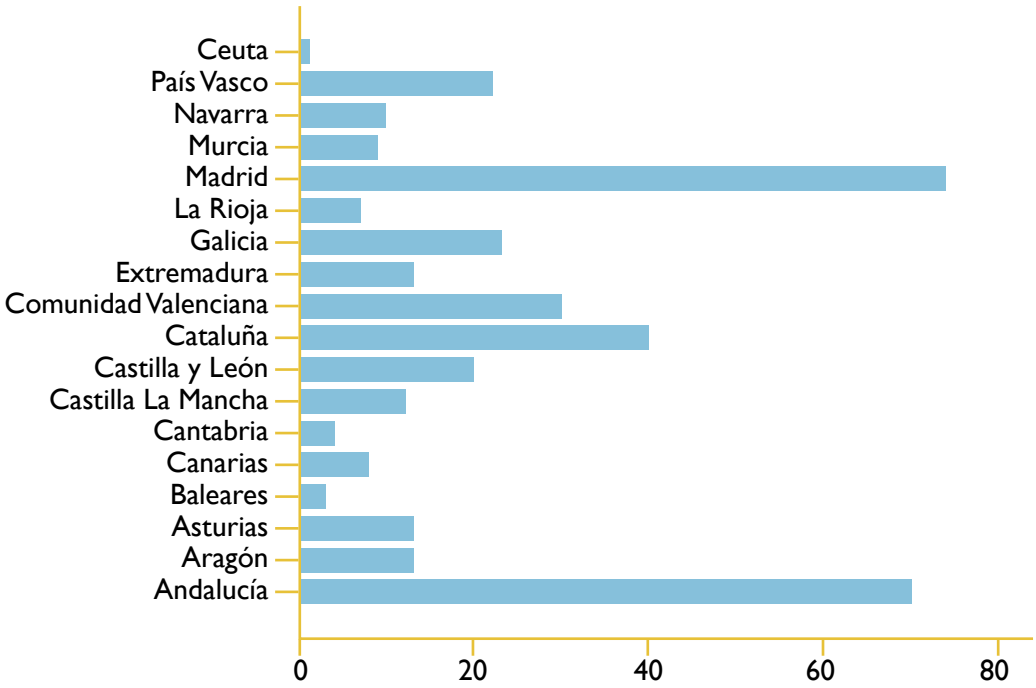
En primer lugar, antes de analizar otros aspectos vamos a tratar de caracterizar a las entidades que hemos tomado como referencia. Dentro del ámbito de las ENL de inserción laboral se pueden encontrar numerosos perfiles distintos, pero el análisis que vamos a hacer a continuación pretende explorar las características generales de estas entidades, de forma que podamos construir poco a poco un perfil medio de las mismas. Lo que se pretende con ello es identificar a nuestro objeto de estudio, saber de quién hablamos para después entrar a valorar los aspectos que nos interesan, es decir, aquellos más relacionados con las Nuevas Tecnologías. Así, en este apartado vamos a tratar de responder a una serie de preguntas sobre las entidades, tales como dónde están, a qué se dedican, cuál es su ámbito de actuación o de qué recursos humanos y financieros disponen.

En este sentido, la primera pregunta que nos planteamos es la siguiente: ¿dónde se encuentran las ENL de inserción laboral a las que hemos encuestado? Para responder a esta cuestión, teniendo en cuenta que algunas entidades disponen de varias sedes en distintas ciudades, nos vamos a centrar en el lugar donde tienen establecida su sede central, para después identificar cuál es el ámbito de actuación de cada una de ellas.

De esta forma, nos hacemos una idea de cuál es su situación geográfica y de la amplitud de su ámbito de actuación (ver figura 1). Tal y como sucede en otros estudios sobre el sector que utilizan marcos más amplios, como por ejemplo el de la Fundación Tomillo [25] acerca del empleo y el trabajo voluntario en las ONG de acción social, la mayoría de las entidades encuestadas tienen establecida su sede central en Madrid, Cataluña y Andalucía. En nuestro estudio, la región con más entidades es Madrid, que cuenta con 74, seguida de Andalucía con 70 y Cataluña con 40. El resto de entidades se distribuyen de forma desigual entre las restantes Comunidades Autónomas, entre las cuales destaca la presencia en la Comunidad Valenciana (con 30 entidades), el País Vasco o Galicia (con 22 y 23 entidades respectivamente), mientras que, por el contrario, sin tener en cuenta a Ceuta y Melilla, las CC.AA. con menos entidades son La Rioja (con 7 entidades), Cantabria (con 4) y Baleares (con 3).

[25] "Empleo y trabajo voluntario en las ONG de acción social". Ver referencia completa en bibliografía.

FIGURA 1
PERFIL DE ENL ENCUESTADAS POR COMUNIDAD AUTONOMA SEGÚN LUGAR DE LA SEDE

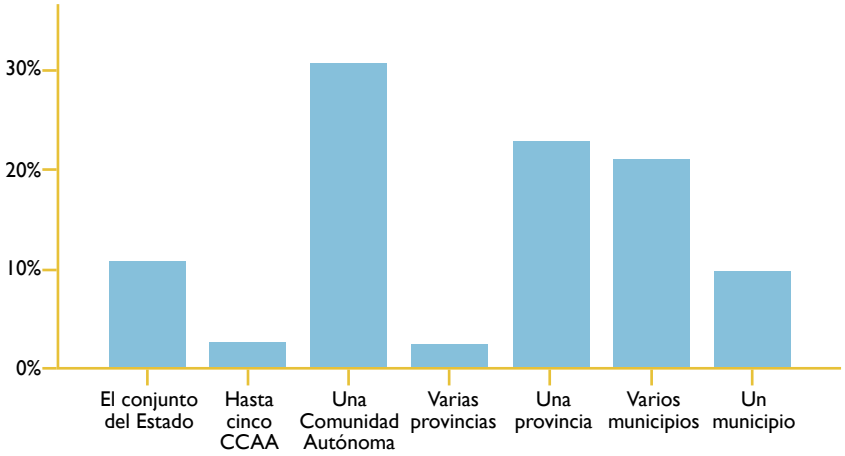


Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Por lo tanto, las entidades sitúan mayoritariamente su sede central en Madrid, Andalucía y Cataluña, ¿pero cuál es la amplitud de la zona geográfica en la que prestan sus servicios? Si nos fijamos en los tres niveles territoriales clásicos (estatal, regional y local), observamos que la mayoría de las entidades tienen un ámbito de actuación regional, que abarca diferentes subniveles entre los que se incluyen autonómico, provincial y comarcal (ver figura 2). Sumándolos, tenemos que prácticamente las tres cuartas partes de las entidades encuestadas operan en el ámbito regional, mientras que las que tienen un ámbito estatal representan al 11% de las entidades, y las que se limitan al ámbito local (un municipio) se quedan en un 10%. Por otra parte, hay muy pocas entidades que atiendan varias Comunidades Autónomas o varias provincias a la vez, y cuando esto sucede lo normal es que el ámbito territorial de actuación pase al nivel superior, que en este caso serían todo el Estado o una Comunidad Autónoma respectivamente.

FIGURA 2

ZONA GEOGRÁFICA ATENDIDA POR LAS ENL DE INSERCIÓN LABORAL

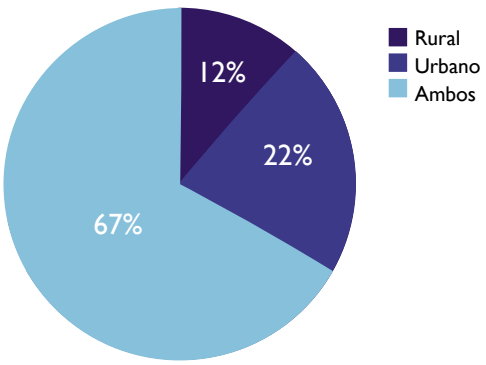


Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Relacionado con esta cuestión nos surge una nueva pregunta: ¿qué tipo de ámbito de actuación tienen las entidades? Lo que pretendemos al plantearnos esta cuestión es averiguar si las entidades están más centradas en prestar sus servicios en un entorno rural, o por el contrario dedican su atención a un ámbito más urbano, o bien no hacen distinciones y trabajan indistintamente en ambos. Si observamos la figura 3, comprobamos que la mayoría de las entidades (el 67%) trabajan sin hacer distinciones en este aspecto, desempeñando su actividad tanto en el ámbito rural como en el urbano. Las entidades que sí están centradas en uno de los dos ámbitos atienden en su mayor parte a municipios ubicados en áreas urbanas (21%), mientras que un porcentaje más reducido trabaja en zonas rurales (12%)

FIGURA 3

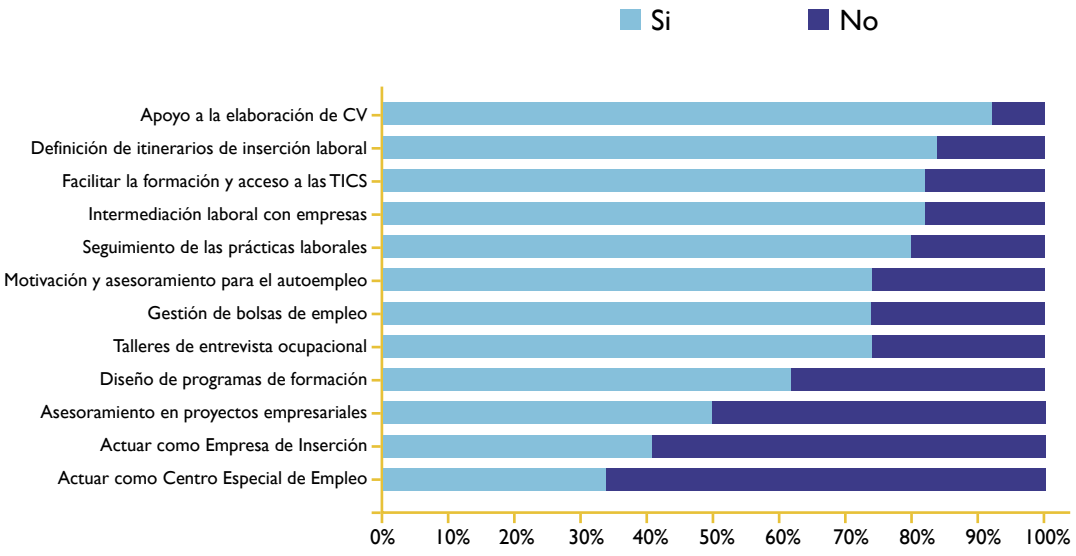
ÁMBITO DE ACTUACIÓN DE LAS ENL DE INSERCIÓN LABORAL



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Una vez que ya tenemos localizadas geográficamente a todas las entidades, la siguiente duda que se nos plantea es a qué se dedican. Pues bien, en primer lugar vamos a analizar cuáles son las actividades de inserción laboral que realizan las entidades. Según indican las respuestas obtenidas (ver figura 4) y teniendo en cuenta que las opciones no eran excluyentes, las actividades más desarrolladas por las entidades son el apoyo a la elaboración de currículo (90%), la definición de itinerarios personalizados de inserción laboral (82%), la intermediación laboral con empresas (80%) y la facilitación de la formación y el acceso a las TIC a los colectivos en riesgo de exclusión atendidos (80%). En segundo lugar, hay una serie de actividades que también son realizadas por la mayoría de las entidades pero con un porcentaje menor que las anteriores. Aquí encontraríamos el seguimiento de las prácticas laborales y consolidación en el puesto de trabajo (78%), los talleres de entrevista ocupacional (73%), la gestión de bolsas de empleo (73%) y la motivación y asesoramiento en el autoempleo (72%). Finalmente, habría un grupo de actividades que son desarrolladas en menor nivel por las entidades, entre las cuales se encuentran el asesoramiento en proyectos empresariales (49%), las actuaciones como empresa de inserción (40%) y las iniciativas como centro especial de empleo (33%).

FIGURA 4
ACTIVIDADES DE INSERCIÓN LABORAL
REALIZADAS POR LAS ENL DE INSERCIÓN LABORAL



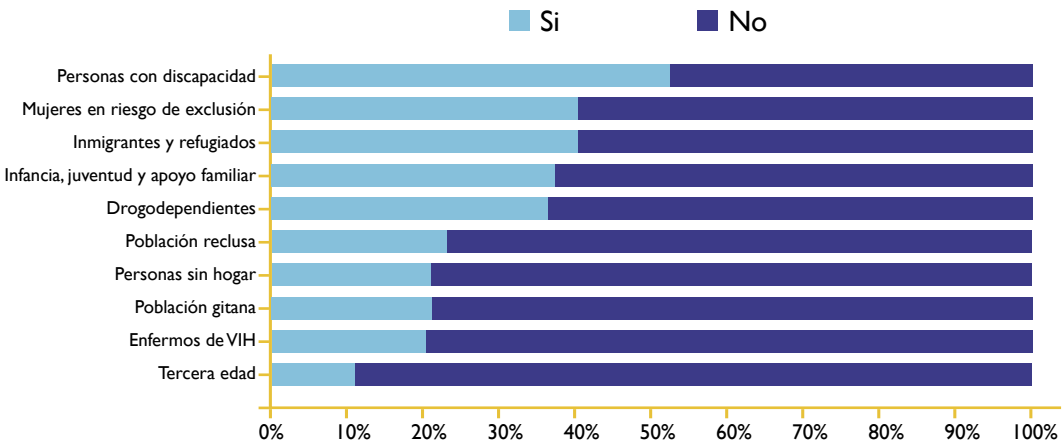
Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Hay que prestar una atención especial a una de las respuestas que se incluía en esta pregunta, concretamente a la que hace referencia a facilitar la formación y acceso a las TIC. Con esta pregunta, pretendíamos obtener una idea de en qué medida las organizaciones disponen de ordenadores o aulas informáticas para los colectivos atendidos. Así, encontramos que el 80% de las entidades que fueron las que respondieron afirmativamente a esta pregunta, cuentan con al menos un ordenador para que lo utilicen las personas atendidas por dichas entidades. Podríamos deducir de aquí que existe una preocupación en las ENL de inserción laboral por facilitar el acceso de los colectivos en riesgo de exclusión a las TIC, pues hay una gran mayoría de organizaciones que ponen ordenadores a su disposición para que aprendan a utilizar las herramientas informáticas, algo que tiene un gran valor de cara a su posterior inserción laboral y social. Sin embargo, a pesar de que la tendencia es positiva, todavía pueden darse algunas carencias en cuanto a que el número de ordenadores disponibles no se ajuste al volumen de la demanda existente y/o que se trate de equipos poco actualizados.

En segundo lugar, nos interesa conocer a quién se prestan estos servicios, esto es, saber cuáles son los colectivos atendidos prioritariamente. Lo primero que salta a la vista observando los datos (ver figura 5), recordando también que las opciones no son excluyentes, es que no hay gran diferencia en los porcentajes de entidades encuestadas que atienden a unos y otros distintos colectivos. El colectivo que parece ser el más frecuentemente atendido por las entidades es el de personas con discapacidad (52%), seguido por el de inmigrantes (40%) y el de mujeres en riesgo de exclusión (40%). Mientras que otros colectivos presentan un menor porcentaje de atención prioritaria por parte de las ENL de inserción laboral, como son infancia, juventud y apoyo familiar (37%) y drogodependientes (36%). Como colectivos que presentan un menor porcentaje de atención prioritaria aparecen la población reclusa (23%), las personas sin hogar (21%), la población gitana (21%) y los enfermos de VIH (20%). En referencia a los enfermos de VIH, hay que tener en cuenta que se trata de un colectivo muy vinculado al de drogodependientes, por lo que muchas entidades no lo tenían como colectivo de atención prioritaria pero sí lo atendían indirectamente.

La realidad encontrada es que muchas ENL atendían en simultáneo a diferentes colectivos que sufren exclusión desde distintas ópticas (por ejemplo, mujeres con discapacidad o población ex-reclusa drogodependiente).

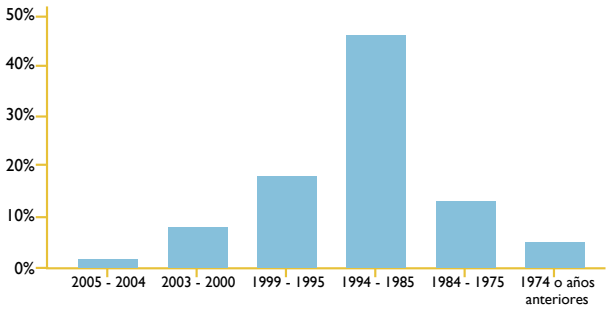
FIGURA 5
COLECTIVOS ATENDIDOS POR LAS ENL DE INSERCIÓN LABORAL



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Otro aspecto que puede resultar interesante para el análisis de las características de las entidades es conocer su antigüedad: ¿cuántos años llevan funcionando estas organizaciones? (ver figura 6). Para responder a esta pregunta se tuvo como referencia la fecha de inscripción legal de las entidades. La mayoría de ellas (prácticamente el 50%) se fundaron legalmente entre 1985 y 1994, esto es, tienen entre once y veinte años de antigüedad. Si tenemos en cuenta que el 20% se fundó entre 1995 y 1999, y que en el 14% de los casos la inscripción legal tuvo lugar entre 1975 y 1984, observamos que en los extremos quedan muy pocas entidades, es decir, que hay muy pocas entidades (un 11%) fundadas hace menos de 6 años, entre 2000 y 2005, o hace más de treinta años, esto es, en años anteriores a 1974 (el 14% de las entidades se encuadran en este intervalo).

FIGURA 6
AÑO DE FUNDACIÓN DE LAS ENL DE INSERCIÓN LABORAL

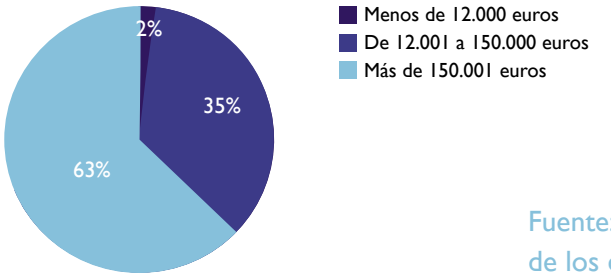


Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

En la figura 6 se puede apreciar una tendencia creciente, casi exponencial de crecimiento del número de entidades hasta mediados de los años 90, en los que comienza una tendencia negativa en la que el número de ENL de inserción laboral creadas es cada vez menor. En el estudio de la Fundación Tomillo mencionado anteriormente también aparecía un incremento de la constitución de ONGs de acción social en los años 90, pero no iba acompañada de la tendencia decreciente que hemos identificado en este estudio.

A continuación, vamos a ver los recursos económicos con que cuentan: ¿cuánto dinero gestionan las entidades? Para responder a esta pregunta vamos a tomar como referencia la cantidad de recursos económicos que gestionan de media al año. En el gráfico que se presenta en la figura 7 podemos observar que la mayoría de las entidades encuestadas (el 63%) cuenta con un volumen de recursos superior a 150.000 euros anuales, mientras el resto se sitúa por debajo de esa cifra, destacando que tan sólo un 2% gestiona menos de 12.000 euros al año. El que la mayor parte de las entidades gestione más de 150.000 euros al año se corresponde con lo que indicaba la media de ingresos anuales de las ONG de acción social que el estudio de la Fundación Tomillo situaba por encima de los 500.000 euros.

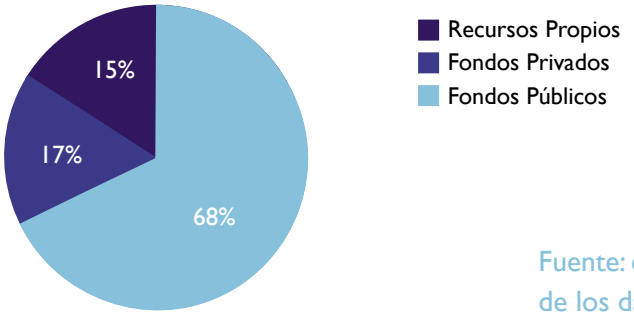
FIGURA 7
VOLUMEN DE FONDOS GESTIONADOS ANUALMENTE POR LAS ENL DE INSERCIÓN LABORAL



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Ya sabemos de cuánto dinero disponen las entidades, ¿pero de dónde provienen estos fondos? (ver figura 8). Hay tres posibles opciones de respuesta: los recursos provienen de organismos públicos, de entidades privadas o bien son recursos con los que cuenta la propia organización. En este sentido, la mayor parte de la financiación (68%) proviene de entidades públicas, siendo el 17% de los fondos de origen privado y el 15% de recursos propios. En las entidades no lucrativas que trabajan en la inserción laboral, el disponer de recursos propios es más habitual ya que algunas de ellas cuentan con centros especiales de empleo o empresas de inserción, que suponen una fuente de financiación suplementaria a las habituales. No obstante, el gran volumen de recursos económicos que gestionan las ENL de inserción laboral, aunque incrementado por el desarrollo de este tipo de actividades, sigue teniendo como fuente principal de financiación la Administración Pública.

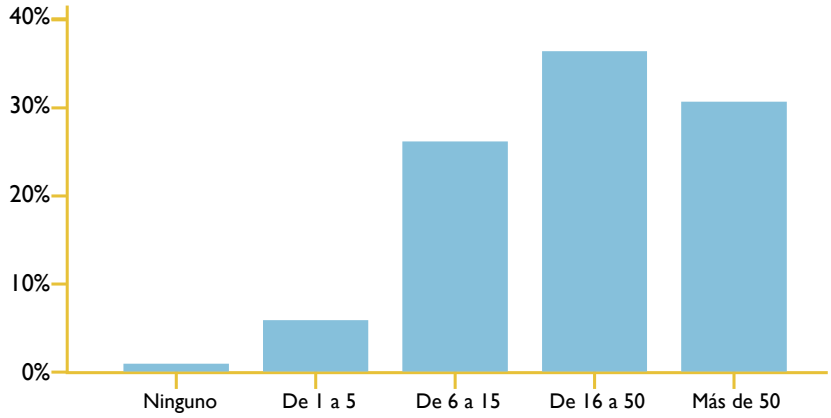
FIGURA 8
ORIGEN DE LOS FONDOS DE LAS ENL DE INSERCIÓN LABORAL



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Esto en cuanto a los recursos financieros, pero también hay que tener en cuenta los recursos humanos con que cuentan las entidades, con lo que de nuevo nos formulamos otra pregunta: ¿cuántas personas trabajan en las entidades? Pues bien, de acuerdo con los resultados que se muestran en la figura 9, la mayoría (el 93%) tiene más de 5 trabajadores, siendo más de 50 de un 30% de los casos. Lo más habitual es que tengan entre 16 y 50 trabajadores, como sucede en un 36,3% de las entidades, aunque también es bastante relevante el porcentaje de ENL con entre 6 y 15 trabajadores, que supone un 26,1% de las entidades. Se trata por tanto de entidades con un gran volumen de personal ya que casi todas se concentran en los tramos más altos, mientras que tan sólo un pequeño porcentaje (el 7%) cuenta con un número de trabajadores igual o menor que 5.

FIGURA 9
NÚMERO DE TRABAJADORES DE LAS ENL DE INSERCIÓN LABORAL



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Llegados a este punto, es interesante analizar la antigüedad de las entidades en función de los recursos con los que cuentan, de manera que podamos hacernos una idea de cómo varía el tamaño de las entidades según el número de años que llevan funcionando. En primer lugar, vamos a ver cómo se distribuyen las organizaciones cuando ponemos en relación su antigüedad y los recursos económicos de que disponen. La percepción que podemos tener a priori es que las ENL con más años son las que tienen más recursos lo cual se explica a partir de la idea de que aquellas que son más "veteranas" ya han consolidado redes y apoyos (contactos, subvenciones), mientras que las más "jóvenes" todavía tienen que buscarlos. En la tabla 1 se puede ver como las que tienen menos de cinco años disponen mayoritariamente de un presupuesto de entre 12.001 y 150.000 euros, mientras que a partir de los cinco años en adelante, la mayor parte de ellas tiene más de 150.000 euros, incrementándose el porcentaje a medida que aumenta la edad. Se establece por tanto una relación directa entre la antigüedad y los recursos económicos, las ENL de inserción laboral disponen de más recursos económicos a medida que aumenta su antigüedad.

TABLA 1

ANTIGÜEDAD DE LAS ENL SEGÚN LOS RECURSOS ECONÓMICOS

Antigüedad de la entidad	Gestión económica media anual			
	Menos de 12.000 euros	De 12.001 a 150.000 euros	Más de 150.001 euros	Total
2005 - 2004	29%	57%	14%	100%
% sobre el total	1%	1%	0%	**2%**
2003 - 2000	3%	52%	45%	100%
% sobre el total	0%	5%	4%	**9%**
1999 - 1995	2%	42%	57%	100%
% sobre el total	0%	8%	11%	**19%**
1994 - 1985	2%	34%	65%	100%
% sobre el total	1%	17%	32%	**50%**
1984 - 1975	0%	26%	74%	100%
% sobre el total	0%	4%	10%	**14%**
1974 o años anteriores	0%	15%	85%	100%
% sobre el total	0%	1%	5%	**6%**
Total	2%	35%	63%	100%
% sobre el total	**2%**	**35%**	**63%**	**100%**

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Esto en cuanto a los recursos económicos, pero también podemos ver la antigüedad de las entidades según los recursos humanos de los que éstas disponen, con lo que podemos obtener una idea global de cómo cambia el tamaño de las entidades dependiendo del año en que hayan sido creadas. Como vemos en la tabla 2, las entidades de hasta cinco años tienen mayoritariamente entre 6 y 15 trabajadores, mientras que lo más frecuente en aquellas que están entre los 6 y los 20 años es disponer de entre 16 y 50 trabajadores, y en las que tienen más de 20 años lo más habitual es contar con más de 50 trabajadores. De esta forma, observamos que, de la misma forma que sucedía con los recursos económicos, también hay una tendencia a que el número de trabajadores de las entidades se incremente a medida que aumenta su antigüedad.

TABLA 2

ANTIGÜEDAD DE LAS ENL SEGÚN EL NÚMERO DE TRABAJADORES

	Total de plantilla				
Antigüedad de la entidad	De 1 a 5	De 6 a 15	De 16 a 50	Más de 50	Total
2005 - 2004	29%	29%	29%	14%	100%
% sobre el total	1%	1%	1%	0%	**2%**
2003 - 2000	9%	44%	34%	13%	100%
% sobre el total	1%	4%	3%	1%	**9%**
1999 - 1995	7%	30%	42%	21%	100%
% sobre el total	1%	6%	8%	4%	**20%**
1994 - 1985	3%	26%	41%	29%	100%
% sobre el total	2%	13%	21%	15%	**50%**
1984 - 1975	8%	21%	23%	49%	100%
% sobre el total	1%	3%	3%	7%	**14%**
1974 o años anteriores	5%	15%	15%	65%	100%
% sobre el total	0%	1%	1%	4%	**5%**
Total	6%	27%	37%	31%	100%
% sobre el total	**6%**	**27%**	**37%**	**31%**	**100%**

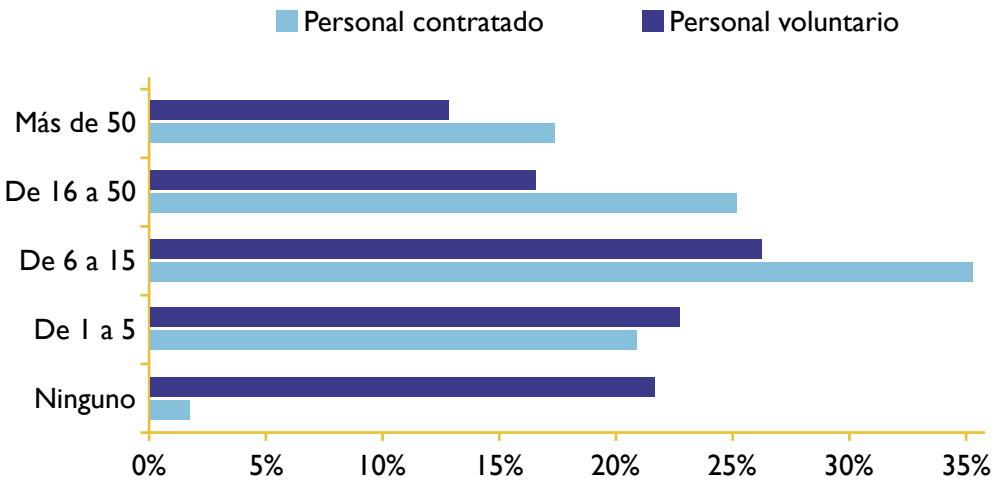
Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Por otra parte, habiendo analizado el número de trabajadores, se nos plantea la duda de cuantos de ellos disponen de contrato con la entidad y cuantos prestan su colaboración de forma altruista, o dicho de otro modo, ¿cuántos trabajadores son contratados y cuántos voluntarios? En el estudio realizado por la Fundación Tomillo se mostraba como el 78% de los trabajadores de las ONG de acción social eran voluntarios, mientras que tan sólo el 22% eran contratados. En nuestro estudio, que se centra en el ámbito de las ENL de inserción laboral, esta tendencia se invierte y son más los trabajadores contratados que los voluntarios, de ahí que también se trate de ONG que gestionan más recursos económicos que la media. Los datos muestran que el 35,5% de las entidades cuenta con entre 6 y 15 trabajadores contratados, y que también éste es el intervalo de voluntarios más frecuente (26,3%).

El número de personas contratadas tiende a concentrarse entre 6 y 50 trabajadores, mientras que el número de voluntarios se sitúa más bien entre 1 y 15. Hay que desatacar que hay muy pocas organizaciones que no cuenta con personas contratadas (1,6) y que, sin embargo, hay un porcentaje importante de entidades que no tienen voluntarios (21,7%). Por lo tanto, se trata de un tipo de entidades que no pueden mantenerse exclusivamente con el trabajo de voluntarios, sino que exigen una dedicación más completa y profesionalizada que sólo se puede alcanzar contando con trabajadores contratados. En la figura 10, que se presenta a continuación, se puede observar la proporción de personal voluntario y personal contratado para los diferentes tramos de entidades según su tamaño en cuanto a personal.

FIGURA 10

PERSONAL CONTRATADO Y VOLUNTARIO SEGUN EL NÚMERO DE TRABAJADORES



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Como ya hemos señalado, son más los casos en los que las entidades prescinden de voluntarios que aquellos en los que no se cuenta con personal contratado. Sin embargo, en el caso de las entidades más pequeñas (en las que trabajan entre 1 y 5 personas) hay más voluntarios que personal contratado. En las entidades con más personal se cuenta en todos los casos con más personal contratado que voluntario.

Uno de los factores que puede influir en el número de trabajadores de las entidades son las actividades de inserción laboral que realizan. En la tabla 3 podemos ver los resultados de este cruce de variables. Las entidades que cuentan con un Centro Especial de Empleo son las que disponen de mayor número de trabajadores, puesto que el 42% tienen más de 50 trabajadores. El resto de entidades cuenta mayoritariamente con un número de trabajadores situado entre 16 y 50 trabajadores, sin que se aprecien diferencias significativas entre las distintas actividades realizadas por las entidades. Se puede destacar que el 43% de las entidades que hacen asesoramiento en proyectos empresariales o facilitan la formación y el acceso a las TIC disponen de entre 16 y 50 trabajadores.

TABLA 3

NÚMERO DE TRABAJADORES SEGÚN LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Actividades realizadas	De 1 a 5	De 6 a 15	De 16 a 50	Más de 50	Total
Actuar como Centro Especial de Empleo	3%	20%	35%	42%	100%
Diseño de programas de formación profesional	5%	23%	37%	34%	100%
Actuar como Empresa de Inserción	5%	23%	39%	33%	100%
Intermediación laboral	6%	24%	38%	32%	100%
Talleres de entrevista ocupacional	6%	26%	36%	32%	100%
Definición de itinerarios personalizados de inserción laboral	5%	25%	39%	31%	100%
Seguimiento y consolidación en el puesto de trabajo	5%	25%	39%	31%	100%
Gestión de bolsas de empleo	6%	25%	38%	31%	100%
Asesoramiento en proyectos empresariales	4%	24%	43%	29%	100%
Facilitar la formación y el acceso a las Nuevas Tecnologías	4%	24%	43%	29%	100%
Motivación y asesoramiento para el autoempleo	5%	26%	40%	29%	100%
Apoyo a la elaboración de CV	5%	28%	38%	29%	100%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

En cualquier caso, después de haber visto por separado los datos referentes a recursos económicos y recursos humanos, podemos obtener una visión más completa del tamaño de las entidades si ponemos en relación ambas variables. En la tabla 4 podemos ver la distribución de entidades según su número de trabajadores y el volumen de fondos que gestionan anualmente. En las entidades que disponen de menos de 12.000 euros al año lo más frecuente (57%) es contar con entre 1 y 5 trabajadores. La mayoría de las entidades con unos recursos económicos medios anuales situados entre los 12.001 y los 150.000 euros cuentan en su plantilla con de 6 a 15 trabajadores, aunque también hay un porcentaje importante de ellas que tienen entre 16 y 50 trabajadores. Por su parte, las entidades de mayor volumen económico, aquellas que disponen de más de 150.000 euros al año, son también las que tienen mayor número de trabajadores, el 46% cuenta con más de 50 trabajadores. Por lo tanto, teniendo en cuenta las variables de recursos humanos y económicos podemos establecer tres tipos de entidades según su tamaño:

- Entidades pequeñas: cuentan con escasos recursos económicos (menos de 12.000 euros al año), con una plantilla mínima (entre 1 y 5 trabajadores), y se han fundado más recientemente.

- Entidades medianas: disponen de un presupuesto no muy elevado (entre 12.000 y 150.000 euros anuales) y de un número de trabajadores bastante reducido (entre 6 y 15).
- Entidades grandes: gestionan un gran volumen de recursos económicos al año (más de 150.000 euros), cuentan con un número importante de trabajadores en su plantilla (más de 50), y son más antiguas.

TABLA 4

RECURSOS ECONÓMICOS SEGÚN EL NÚMERO DE TRABAJADORES

Gestión económica media anual	Total de la plantilla				
	De 1 a 5	De 6 a 15	De 16 a 50	Más de 50	Total
Menos de 12.000 euros	57%	14%	29%	0%	100%
% sobre el total	1%	0%	1%	0%	**2%**
De 12.001 a 150.000 euros	12%	43%	36%	9%	100%
% sobre el total	4%	15%	13%	3%	**35%**
Más de 150.001 euros	0%	17%	37%	46%	100%
% sobre el total	0%	11%	23%	29%	**63%**
Total	6%	26%	36%	32%	100%
% sobre el total	**6%**	**26%**	**36%**	**32%**	**100%**

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Una vez que hemos analizado los aspectos que tienen que ver con las características de las entidades, estamos en disposición de elaborar un perfil de las entidades encuestadas que nos sirva a modo de resumen de los resultados expuestos en esta parte del estudio:

- Las regiones más frecuentes a la hora de establecer la sede son **Madrid, Andalucía o Cataluña**, mientras que lo menos habitual es establecerse en Baleares, Cantabria o La Rioja.

- La zona geográfica atendida suele ser **regional**, aunque puede haber variaciones en la extensión de este ámbito, en cuanto a que se puede referir a una Comunidad Autónoma, a una provincia o a una comarca.

- Las entidades encuestadas atienden normalmente **tanto a zonas rurales como a zonas urbanas**. Hay una cierta correspondencia entre las entidades que centran su actividad en zonas rurales y las que tienen un ámbito comarcal de actuación (el ámbito comarcal está muy ligado a la atención de zonas rurales), mientras que lo más frecuente en aquellas organizaciones que centran su actividad en zonas urbanas es tener un ámbito de actuación local.

- Las actividades de inserción laboral más realizadas por las entidades son apoyo a la **elaboración de CV, la definición de itinerarios personalizados de inserción laboral y la intermediación laboral con empresas**; y los colectivos más atendidos son **personas con discapacidad, inmigrantes y mujeres en riesgo de exclusión**.

- La mayoría de entidades tiene **entre once y veinte años de antigüedad** y disponen de unos **recursos económicos superiores a los 150 000 euros**, los cuales **provienen de entes públicos** en gran parte de los casos.

- El número de trabajadores es bastante elevado, en la mayoría de los casos se sitúa **entre dieciséis y cincuenta trabajadores**, de los cuales **la mayor parte es personal contratado**, aunque en los casos de las entidades con menos de seis trabajadores en las que el porcentaje de voluntarios es superior al de personal contratado.

2. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPAMENTO TECNOLÓGICO DE ESTAS ENL

Conocidas las características principales de las ENL que son objeto de nuestro estudio, pasamos ahora a analizar aspectos relacionados con la realidad tecnológica de las ENL de inserción laboral, para descubrir de qué medios disponen estas entidades, de forma que podamos saber cuál es su grado de incorporación a las Nuevas Tecnologías.

El primer hecho que destaca al analizar la realidad tecnológica de las ENL de inserción laboral es que todas las entidades encuestadas disponen al menos de un ordenador, lo cuál ya sitúa a estas organizaciones en un cierto nivel de informatización.

Aunque los datos siguen siendo bastante optimistas, si nos preguntamos cuántos ordenadores tienen las entidades, comienzan a observarse las diferencias entre unas entidades y otras (ver figura 9). Antes de analizar el número de ordenadores de que disponen las ENL de inserción laboral es conveniente aclarar que a la hora hacer esta pregunta se presentaba la dificultad de cómo plantearla. Consideramos que resultaba más interesante conocer cuántos ordenadores por persona tenían las entidades que obtener un dato total del número de equipos, ya que de este modo podemos hacernos una idea más adecuada de las posibles carencias y necesidades que existen en las organizaciones. De otra forma, sólo tendríamos un número que no nos serviría para saber si realmente tienen muchos o pocos ordenadores.

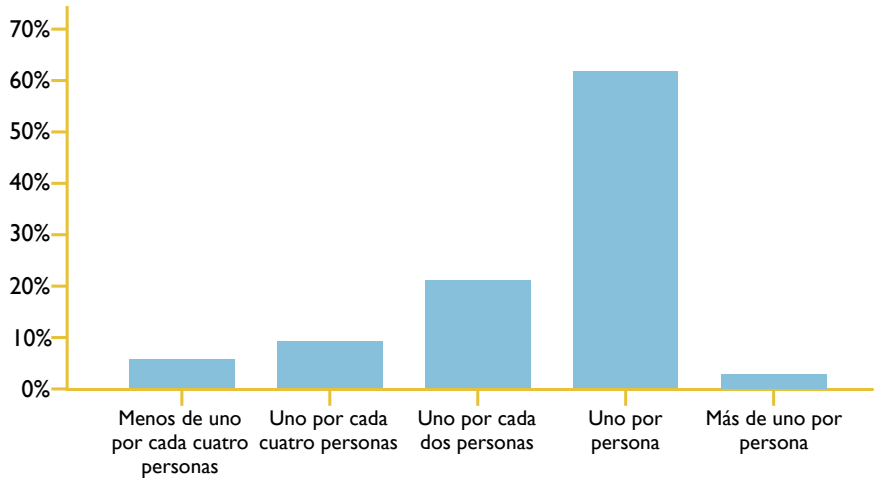
Por otra parte, también había que tener en cuenta que para las personas encuestadas podía resultar complicado hacer un cálculo del número total de ordenadores, sobre todo en el caso de las entidades de mayor tamaño. Teniendo en cuenta también esta circunstancia, y con el fin de evitar obtener respuestas demasiado aleatorias o estimativas, se planteó la pregunta de otra forma, esto es, aludiendo al número de ordenadores por persona que tenían las organizaciones. De esta forma, resulta más sencillo saber si los trabajadores tienen o no un ordenador disponible que el número total de equipos existentes en la entidad.

Otro elemento que hay que tener en cuenta es que se puede dar el caso de que haya trabajadores a media jornada, lo cual influiría de cierta forma en los resultados, ya que puede haber un ordenador por persona, pero ser utilizado por la mañana por un trabajador y por la tarde por otro, con lo cual tenemos que realmente es un ordenador por cada dos personas. Por este motivo, tenemos que ser precavidos a la hora de valorar estos resultados.

Centrándonos ya en los resultados obtenidos, tenemos que el 61% de las entidades afirma disponer de un ordenador por persona, lo cual parece resaltar la importancia que se otorga a las TIC por parte de estas entidades, ya que se considera que los equipos informáticos son una herramienta indispensable para el puesto de trabajo. No obstante, hay entidades que no pueden afrontar los gastos que implica tener un ordenador por persona y se ven obligados a compartir los equipos, o bien se trata de entidades que cuentan con personal

cuyo trabajo se desarrolla sobre el terreno (atendiendo directamente a los colectivos), de modo que no necesitan ordenadores para desarrollar su trabajo. Las entidades que por unas razones u otras disponen de menos de un ordenador por persona llegan a ser el 35,8%.

FIGURA 11
NÚMERO DE ORDENADORES POR PERSONA



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Sabemos ya, por lo tanto, que todas las entidades cuentan con al menos un ordenador y que en la mayoría de los casos disponen de un ordenador por persona, ¿pero qué tipo de ordenadores son? Aquí nos encontramos con un dato en principio sorprendente: la mayoría de las entidades dicen contar con equipos muy avanzados. Así, el 37,4% de las entidades afirma contar con Pentium IV y el 37,1% con un Pentium III . Sin embargo, hay que tener en cuenta que estos datos hacen referencia al modelo más avanzado de ordenador de entre todos de los disponen. Lo habitual es que contaran con modelos más antiguos pero siempre se referían a los más avanzados. Por lo tanto, este dato hay que observarlo con precaución ya que puede inducir al error de pensar que la mayoría de los equipos de que disponen las entidades son de última generación. Así lo que más nos debe llamar la atención es el resto de entidades que sólo disponen de un Pentium II o inferiores, porque este dato nos da la medida del nivel de obsolescencia tecnológica que presentan algunas organizaciones. En total, las ENL que no disponen de ordenadores más avanzados de un Pentium II llegan a ser el 20%, lo que indica que hay un porcentaje aún considerable de entidades que necesitan renovar urgentemente su *hardware*.

Otro aspecto que nos puede dar referencias sobre el grado de actualización tecnológica de las entidades es qué sistema operativo utilizan. En este caso, tenemos un resultado parecido al anterior: hay que observar los datos recordando que se refieren al tipo de sistema pero también, dentro de las diferentes versiones del sistema más utilizado (Windows), a la versión más moderna de la que disponen. De esta forma, tenemos un resultado relacionado con el anterior, ya que la mayoría de las entidades, un 56,5%, afirma tener al menos un PC con el sistema operativo Windows XP, que es el más avanzado de Microsoft. El resto de entidades se encuentra un paso por detrás y sólo cuenta con versiones anteriores del mismo sistema: Windows 2000 (19,1%) y Windows 98 (22,3%).

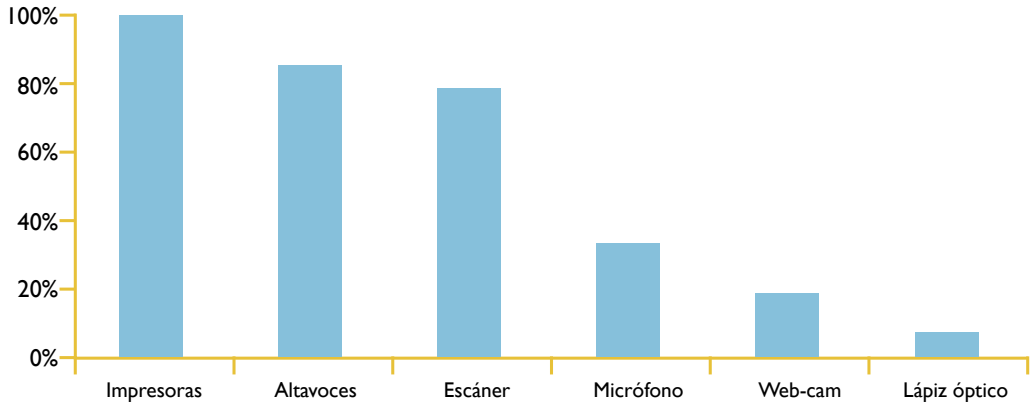
Constatamos de nuevo que hay un porcentaje de entidades cercano a la cuarta parte que se encuentra en una situación de obsolescencia tecnológica, ya que el sistema operativo más avanzado del que disponen es Windows 98 o Windows 95. Por otra parte, destaca el hecho de que muy pocas entidades opten por sistemas de *software* libre como Linux (tan sólo el 0,8%), algo que las organizaciones encuestadas achacan a las dificultades de compatibilidad que plantea esta opción. Puede resultar llamativo que haya tan pocas organizaciones que utilicen este sistema de *software* libre, ya que se trata de una aplicación gratuita y por lo tanto más accesible para las organizaciones. Una explicación se puede encontrar en la falta de conocimiento sobre su utilización, de forma que se opta por la opción más extendida y más conocida por los trabajadores (Windows), aunque esta implique un coste mayor.

Además de los equipos, hay una serie de elementos periféricos que también pueden servir como indicadores del grado de tecnologización de las entidades: ¿de qué elementos periféricos disponen? Los resultados nos muestran que hay dos grupos de instrumentos con una gran diferencia entre unos y otros. De una parte, unos se han introducido de forma masiva en las entidades y prácticamente se consideran imprescindibles, y de otra, hay periféricos que apenas se han introducido o incluso son desconocidos para las personas entrevistadas. El primer grupo de periféricos está conformado por la impresora, el escáner y los altavoces, cuya presencia es bastante común en las entidades, aunque como vamos a ver a continuación tampoco en idéntica proporción. Prácticamente todas las entidades (el 99,7%) cuentan con al menos una impresora, y el 82,8% cuentan con impresoras a las que tienen acceso todos los ordenadores. En menor proporción están las entidades con al menos un escáner, que llegan a ser el 78,6%, y generalmente no son muchos los ordenadores que tienen acceso a este periférico (en el 50% de las entidades son pocos los ordenadores con acceso a escáner). De la misma forma que en el caso de las impresoras, la mayoría de las entidades cuenta con altavoces (85,5%), aunque no todos los ordenadores (el 38,2% tiene altavoces en todos los ordenadores, el 19,6% en bastantes, y el 27,7% en pocos).

Por su parte, el segundo grupo está compuesto por la web-cam, el micrófono y el lápiz óptico, que son periféricos de los que apenas disponen las entidades y, a tenor de los resultados, su adquisición no es una preferencia para las mismas. Si comparamos los gráficos, se pueden observar claramente las diferencias de disponibilidad entre unos periféricos y otros. Es posible que se considere a este segundo grupo de periféricos como lujos innecesarios y que no se valore en su justa medida la utilidad que pueden llegar a tener. Un ejemplo de esta utilidad lo podemos encontrar en las entidades que atienden a determinados colectivos de personas con discapacidad, como pueden ser aquellas que padecen una discapacidad auditiva, para las que las web-cam pueden ser herramientas muy importantes para la comunicación de estas personas. No obstante, tan sólo el 18,8% de las entidades dispone de alguna web-cam, siendo en la mayoría de los casos (16,7%) pocos los ordenadores que la tienen. Por su parte, las entidades que cuentan con micrófono son el 32,9%. Menos aún son las entidades que disponen de lápiz óptico, el 7,5%, dándose la circunstancia de que algunas entidades desconocían qué era un lápiz óptico y para qué servía.

A continuación podemos ver el gráfico (figura 12) con el total de entidades que cuentan con al menos uno de cada tipo de periféricos, donde se pueden comprobar las diferencias entre los dos grupos de los que hemos hablado anteriormente.

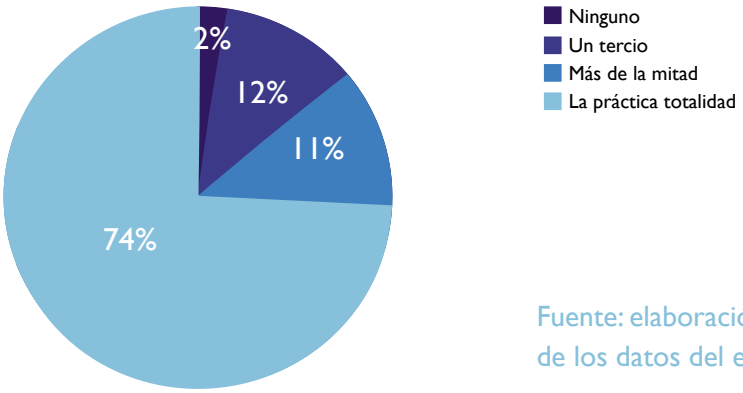
FIGURA 12
PERIFÉRICOS DE LOS QUE DISPONEN LAS ENL DE INSERCIÓN LABORAL



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Una herramienta fundamental tanto para la comunicación como para obtener información es Internet. Ahora bien, ¿cuántas organizaciones disponen de conexión a Internet en al menos uno de los ordenadores? (ver figura 13). En una tendencia que ya se apuntaba en el Informe Auna 2003 [26] y en el estudio elaborado por la Fundació Un Sol Món [27], en el que se incluía un apartado sobre las ENL de inserción laboral, los datos aportan una primera conclusión: prácticamente todas las entidades cuentan con al menos un ordenador que tiene conexión a Internet. En total, las entidades encuestadas que disponen de al menos un ordenador conectado a Internet ascienden al 97,6%. En el 74,2% de los casos, son la práctica totalidad de los equipos los que tienen conexión, mientras que en el 11% son más de la mitad y en el 12% aproximadamente un tercio.

FIGURA 13
NÚMERO DE ORDENADORES CON CONEXIÓN A INTERNET



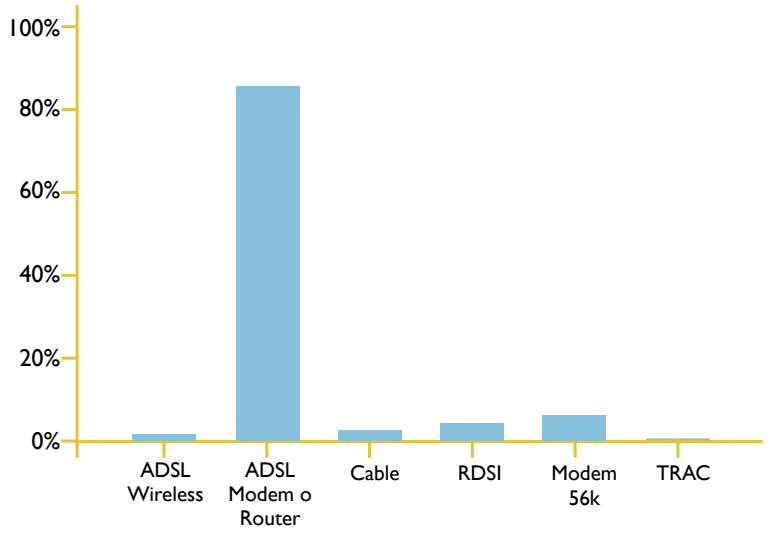
Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Como vemos, disponer de conexión a Internet parece algo al alcance la práctica totalidad de las entidades. Sin embargo, es conveniente identificar qué tipo de conexión a Internet tienen estas organizaciones. Antes de responder a esta pregunta, hay que aclarar que los datos referidos a esta cuestión no se refieren a todas las ENL, sino sólo a aquellas que respondieron afirmativamente en la pregunta sobre si disponían o no de conexión a Internet. Como se puede observar en el siguiente gráfico, la mayoría de las entidades (el 81,7%) disponen de un sistema de conexión avanzado de gran velocidad (ADSL), mientras que el resto de entidades se reparte en pequeñas proporciones entre otros tipos de conexión, como el MODEM de 56k (5,9%), la línea RDSI (2,5%), el Cable (2,4%), o la conexión sin cables Wireless(1,3%), que es la más avanzada de las que hay disponibles actualmente en el mercado, aunque en este caso no haya sido una opción muy demandada por las organizaciones.

[26] "eEspaña 2003". Ver referencia completa en bibliografía.

[27] "¿Conectadas? Las ONG españolas en la red". Ver referencia completa en bibliografía.

FIGURA 14
TIPO DE CONEXIÓN A INTERNET

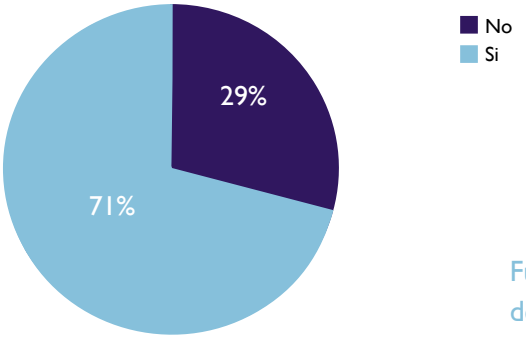


Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

De esta forma, se confirma la tendencia que habíamos apuntado anteriormente: las ENL de inserción laboral no sólo cuentan en su mayoría con al menos una conexión a Internet, sino que además esa conexión es de gran velocidad. Tal vez este hecho se pueda deber a las facilidades que ofrecen en la actualidad las compañías telefónicas en lo que respecta a la conexión a Internet (posibilidad de tarifas planas, fácil instalación), que da lugar a que casi cualquier entidad pueda permitirse tener una línea de alta velocidad, y en todo caso correlaciona con los datos que se han obtenido en las dos investigaciones mencionadas.

Estos datos relacionados con Internet también quedan reflejados en la disponibilidad o no de página web: ¿tienen las ENL de inserción laboral un sitio web propio? (ver figura 15). La mayoría de las entidades, el 71,43%, afirman tener su propia página web, aunque todavía queda un importante porcentaje próximo al 30% que no dispone de ella. En algunos casos hay que matizar que se trataba de organizaciones con varias sedes, por lo que la página web era la misma para todas las sedes. Sin embargo, se puede apreciar una tendencia positiva en el sentido de que hay una preocupación creciente por tener un sitio web, ya que muchas entidades estaban aún en proceso de construcción de sus páginas, por lo que se puede deducir que el porcentaje de entidades con página web propia irá en aumento en el futuro. Dicho esto, cuestión aparte habría sido analizar la calidad de estas páginas web. En una aproximación cualitativa de visitas aleatorias a las mismas, hemos encontrado que hay numerosas páginas web planas y con escasez de formato, que además no son actualizadas con mucha frecuencia. En cualquier caso, el hecho de que tengan un sitio web supone un importante paso en el camino hacia la Sociedad de la Información.

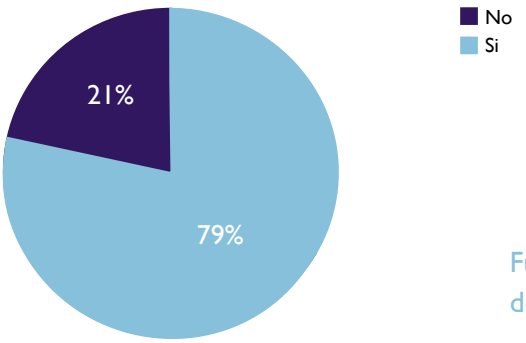
FIGURA 15
DISPONIBILIDAD DE PÁGINA WEB



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Otro aspecto a través del cual se puede comprobar cuál es la realidad tecnológica de las entidades es si los ordenadores están conectados para compartir información, esto es, si tienen desarrollada una Red Local (ver figura 16). Como sucedía en los casos anteriores, la mayoría de las entidades, casi un 80%, tiene desarrollada una Red Local. Como se puede comprobar, los porcentajes son bastante similares a los de páginas web, de forma que parece que hay una mayoría de entidades que han hecho avances importantes en este sentido, disponiendo de Internet de alta velocidad en casi todos los ordenadores, con página web y con una Red Local desarrollada. Sin embargo, hay un sector de entidades, nada desdeñable pues ronda la cuarta parte, que encuentran más trabas en su incorporación a las TIC, algo que también podemos comprobar en las preguntas referentes al tipo de ordenadores y al sistema operativo utilizado.

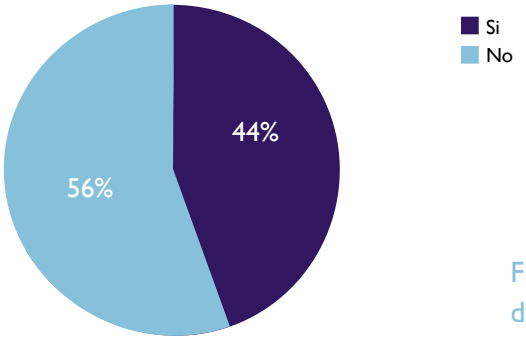
FIGURA 16
DISPONIBILIDAD DE RED LOCAL



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Finalmente, el hecho de que se cuente con un departamento informático o de que tengan un servicio informático subcontratado es algo que supone la existencia de una preocupación por las Nuevas Tecnologías ¿Cuántas entidades disponen de departamento informático? Como se puede ver en la figura 17, son más las entidades que no cuentan con departamento informático ni con servicio informático subcontratado que las que sí lo tienen. La práctica habitual de estas entidades es contar con voluntarios que prestan eventualmente su colaboración en el mantenimiento y reparación de los equipos y el material informático. Estos voluntarios suelen ser personas que tienen otro trabajo o que están estudiando, por lo que su dedicación no puede ser completa y está determinada por su disponibilidad horaria. Por su parte, las entidades que sí cuentan con departamento informático o que tienen el servicio subcontratado se corresponden con aquellas de mayor tamaño.

FIGURA 17
DISPONIBILIDAD DE DEPARTAMENTO INFORMÁTICO O SERVICIO INFORMÁTICO SUBCONTRATADO



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Si cruzamos los datos de volumen de recursos económicos gestionados anualmente y los de total de plantilla, tenemos unos resultados que parecen bastante lógicos (tabla 5): en las entidades con más recursos y más personal es más frecuente contar con departamento informático. Esto se puede deber a que disponen de los recursos necesarios para afrontar el gasto que supone mantener un personal dedicado a estas funciones, o bien porque tienen mayor volumen de equipos y material informático, de forma que se hace necesario contar con personas dedicadas permanentemente a esta función. Por lo tanto, se evidencia un aumento progresivo del porcentaje de entidades que sí cuentan con departamento informático o con un servicio subcontratado, tanto en el caso del volumen de recursos económicos gestionados anualmente como en el total de plantilla.

TABLA 5
ENL CON DEPARTAMENTO INFORMÁTICO
POR NÚMERO DE TRABAJADORES Y VOLUMEN DE FONDOS

	Departamento informático		
Plantilla total	Si	No	**Total**
Ninguno	25,0%	75,0%	100%
De 1 a 5	31,8%	68,2%	100%
De 6 a 15	27,8%	72,2%	100%
De 16 a 50	43,0%	57,0%	100%
Más de 50	61,4%	38,6%	100%
TOTAL	**43,8%**	**56,2%**	100%
Volumen de recursos			
Menos de 12.000 euros	14,3%	85,7%	100%
De 12.001 a 150.000 euros	24,4%	75,6%	100%
Más de 150.001 euros	54,5%	45,5%	100%
TOTAL	**43,1%**	**56,9%**	100%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Llegados a este punto estamos en condiciones de resumir brevemente cuál es la realidad tecnológica de las ENL de inserción laboral en España:

- Todas las entidades de inserción laboral encuestadas disponen **al menos de un ordenador** y el 64% tienen como mínimo uno por persona, o visto de otra forma, hay un 36% de organizaciones en las que sus trabajadores tienen que compartir su PC con algún compañero.

- Al menos uno de los ordenadores es un **Pentium III** o **Pentium IV** en un 78% de los casos. Por el contrario, un 22% de las organizaciones se sitúa en el umbral de la obsolescencia al contar con Pentium I o Pentium II como equipos más avanzados.

- En cuanto al sistema operativo, las entidades optan mayoritariamente por utilizar el sistema Windows de Microsoft. Un 56% de las entidades disponen de al menos un ordenador con **Windows XP**., mientras que un 23% tiene como sistema operativo más avanzado Windows 95 o Windows 98.

- La mayoría de las entidades tiene algún ordenador con **impresora, altavoces o escáner**, mientras que son muy pocas las que disponen periféricos como web-cam, micrófono o lápiz óptico.

- Casi todas las entidades cuentan con **conexión a Internet**, y en la mayoría de los casos se trata de una **conexión de alta velocidad (ADSL)**.

- Tres cuartas partes de las entidades tienen una **página web propia** y un porcentaje similar, aunque inferior, tiene desarrollada una **Red Local**.

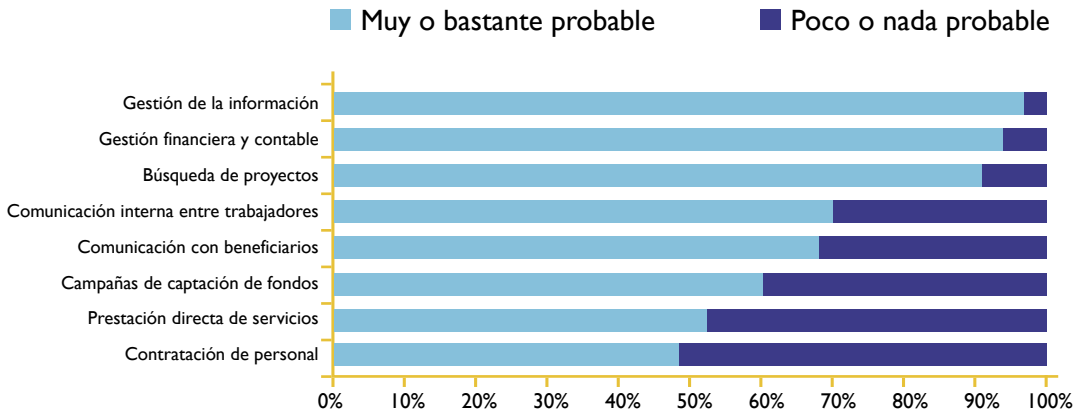
- Sólo las entidades de mayor tamaño y mayor presupuesto cuentan en su mayoría con un **departamento informático** o un servicio de asistencia informática subcontratado.

3. USOS PRINCIPALES QUE ESTAS ENL HACEN DE LAS TIC.

En el punto anterior hemos visto cuál es la realidad tecnológica de las ENL de inserción laboral, algo que nos sirve para valorar los medios de que disponen estas entidades y, consecuentemente, las posibilidades de actuación que tienen con ellos. Ahora, el objetivo es averiguar qué se hace con esos medios, esto es, cómo se utilizan las TIC por parte de las entidades que estamos estudiando.

La primera cuestión que podemos plantearnos al respecto es para qué usan los ordenadores las entidades. Como podemos ver en la figura 18, las entidades utilizan el ordenador sobre todo para la gestión de la información, la gestión financiera y contable y la búsqueda de proyectos en Internet. Otras actividades para las que las entidades utilizan frecuentemente el ordenador son la comunicación interna entre trabajadores, la comunicación con clientes y beneficiarios o las campañas de captación de fondos. Por el contrario, las actividades para las que se considera menos probable el uso del ordenador son la contratación de personal y la prestación directa de servicios, aunque en ambos casos los porcentajes de entidades que se pronuncian en uno u otro sentido son bastante similares, es decir, el uso que se da a las TIC parece más instrumental que finalista.

FIGURA 18
USO DE LOS ORDENADORES



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Esta pregunta se planteó de forma muy similar en el anexo III incluido en las solicitudes de ordenadores que se hicieron a la Fundación Bip Bip dentro de la Convocatoria de la Fundación Luis Vives en la que se inscribe este estudio. En este caso, la pregunta planteaba si se consideraba que las TIC podían desempeñar un papel importante en una serie de ámbitos de la organización que se corresponden aproximadamente con las actividades que nosotros identificábamos en nuestra encuesta como elementos del trabajo habitual en este tipo de organizaciones. Los resultados obtenidos en el anexo III reflejan que las entidades

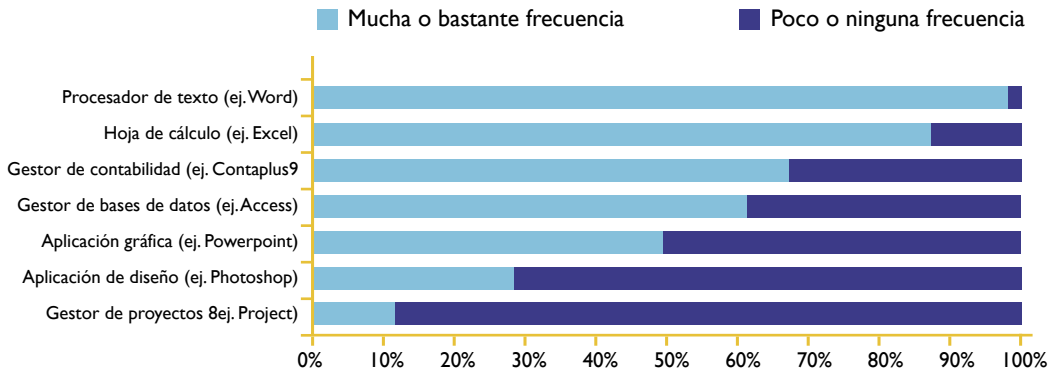
consideran importantes las TIC sobre todo para la comunicación externa, el desarrollo de proyectos y la recepción de la información, ámbitos que se relacionan con la gestión de la información y la búsqueda de proyectos, que son dos de las actividades que hemos identificado como aquellas para las que las ENL otorgan más importancia a las TIC.

En general, se observa que hay una predisposición a utilizar los ordenadores casi para cualquier actividad básica de información, gestión y comunicación, aunque para los casos que requieren una comunicación personal se prefiera un contacto más cercano y directo que el que permiten las Nuevas Tecnologías. Tal vez por esta razón, las actividades para las que las entidades identifican mayor probabilidad de utilizar el ordenador son, sobretodo, aquellas más relacionadas con la gestión (gestión de la información, gestión financiera y contable, gestión de proyectos).

Dentro del uso que se hace de los ordenadores, se pueden utilizar unas aplicaciones informáticas u otras dependiendo de lo que se quiera conseguir. Ahora vamos a ver qué uso hacen las entidades estudiadas de una serie de aplicaciones que hemos identificado como las más comunes, las que más se suelen utilizar en general, esto es, procesadores de texto, hojas de cálculo, aplicaciones gráficas, gestores de bases de datos, aplicaciones de diseño, gestores de contabilidad o gestores de proyectos.

La figura 19 refleja qué uso hacen las entidades de estas herramientas. Las aplicaciones más utilizadas son los procesadores de texto (un 98% de entidades los utiliza) y las hojas de cálculo (un 87%). En un segundo nivel estarían los gestores de contabilidad (67%), los gestores de bases de datos (61%) y las aplicaciones gráficas (utilizadas por un 49% de las entidades,). Finalmente, habría dos aplicaciones que no son muy utilizadas por las organizaciones, que serían las de diseño (con un 28%) y los gestores de proyectos (con un 11%). Respecto a este último caso, el de los gestores de proyectos, hay que comentar que hubo entidades que desconocían su existencia y su utilidad. De cualquier forma, las entidades tienden a utilizar las aplicaciones más estándar y generalizadas, y evitan el uso de aplicaciones más especializadas y complejas.

FIGURA 19
USO DE LAS APLICACIONES INFORMÁTICAS

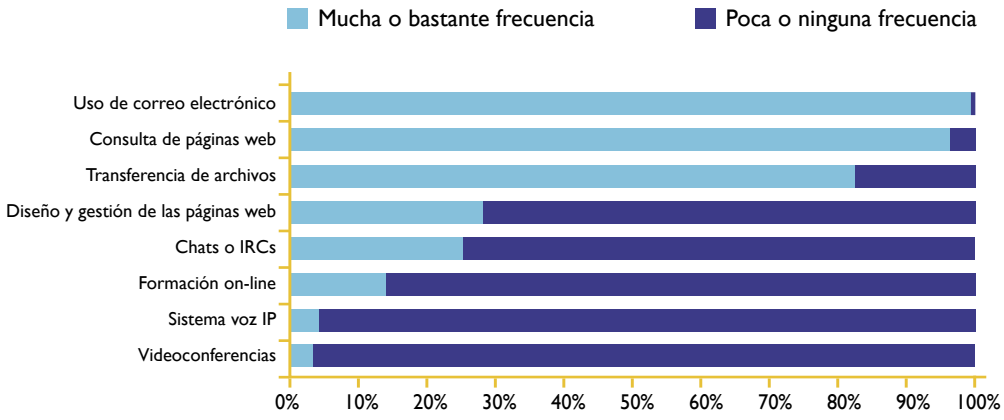


Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

En otro orden de cosas, aunque siguiendo con el uso de las TIC, también nos podemos plantear cómo utilizan Internet las ENL de inserción laboral. Tal y como sucedía en el caso anterior, podemos ver claramente a través de la figura 20 cuáles son los usos más frecuentes relacionados con Internet. Aquí se distinguen claramente dos grupos de actividades: unas que son realizadas con mucha o bastante frecuencia, donde estarían el uso del correo electrónico (99%), la consulta de páginas web (96%) y la transferencia de archivos (82%), y otras menos frecuentes, donde se encontrarían el diseño y gestión de páginas web (28%), los chats o IRCs (25%), la formación on-line (14%), el sistema de voz IP de conversación telefónica a través de Internet (4%) y las videoconferencias (con tan sólo un 3%). Por lo tanto, Internet se utiliza básicamente para la comunicación a través de correo electrónico, para buscar información y para enviar archivos.

Destaca también lo poco desarrollados que están los sistemas de comunicación a través de Internet como las videoconferencias y el sistema de voz IP, que además son herramientas bastante desconocidas para las personas encuestadas, sobre todo ésta última. Se trata de medios de comunicación muy avanzados que tienen un bajo o nulo coste, como es el caso de la Voz sobre IP, que permite hablar de ordenador a ordenador de forma gratuita (sólo se necesita tener conexión a Internet) con la misma calidad de sonido que puede tener un teléfono. Profundizaremos más adelante sobre las posibilidades que ofrecen estas herramientas para las entidades del Tercer Sector.

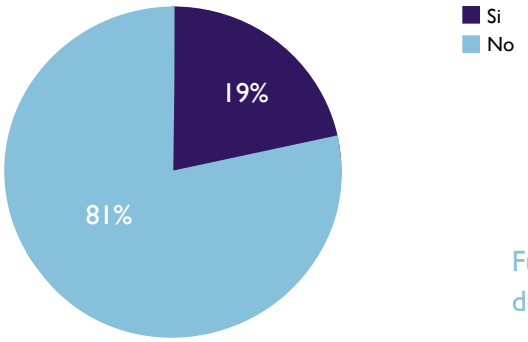
FIGURA 20
USO DE INTERNET



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Otra cuestión que está relacionada con el uso de Internet es si las entidades cuentan con personal que trabaja a distancia, bien como profesional o como voluntario, en lo que habitualmente se denomina como teletrabajo. Si se utiliza esta opción podemos entender que la entidad posee un cierto grado de desarrollo de las Nuevas Tecnologías ya que tienen una infraestructura que lo hace posible. Sin embargo, ¿se valen las entidades del teletrabajo? (ver figura 21). Los resultados muestran que la mayoría de entidades (el 81%) no dispone de trabajadores virtuales y, en los casos afirmativos se trataba sobre todo de voluntarios que colaboraban eventualmente en funciones relacionadas con la creación y el mantenimiento de páginas web o con la asistencia informática. Por lo tanto, podemos concluir que no es una opción que se haya desarrollado especialmente en las ENL de inserción laboral, y que en aquellas que se utiliza se trata más bien de colaboraciones esporádicas y voluntarias.

FIGURA 21
USO DEL TELETRABAJO



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Como muestran los datos el teletrabajo no es todavía una herramienta muy incorporada en las ENL de inserción laboral. Sin embargo, se trata de una opción que descubre un amplio abanico de posibilidades para organizaciones del Tercer Sector, así como el desarrollo de redes de trabajo a través de Internet. Todo ello nos muestra un ejemplo de cuál puede llegar a ser la utilidad de las TIC para este tipo de entidades, aunque por el momento no se haya avanzado mucho en este terreno. En el capítulo de conclusiones abundaremos sobre este tema.

En resumen, los principales usos de las TIC que hacen las ENL de inserción laboral son los siguientes:

- Los ordenadores se utilizan sobre todo para actividades relacionadas con la gestión y administración, esto es, **la gestión de la información, gestión financiera y contable o la búsqueda de proyectos.**

- En la misma línea, las aplicaciones que más usan las entidades son los **procesadores de texto** y las **hojas de cálculo**, ambas relacionadas habitualmente con tareas administrativas y de gestión.

- En cuanto al uso de Internet, está dirigido sobre todo a la utilización del **correo electrónico**, la **consulta de páginas web** y la **transferencia de archivos**.

- Muy pocas entidades se decantan por aprovechar y utilizar recursos laborales alternativos, como puede ser el **teletrabajo**.

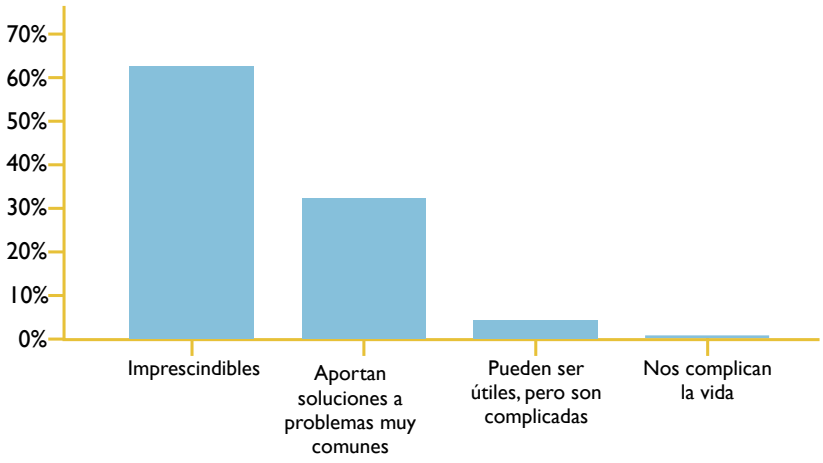
- Las ENL de inserción laboral están bastante bien equipadas, pero **infrautilizan** sus equipos, ya que no optimizan el uso de las herramientas de que disponen. Un ejemplo de ellos es que prácticamente sólo utilizan las aplicaciones más básicas o estándar, pero no profundizan en el uso de otras más complejas y especializadas.

4. VALORACIONES DE LAS ENL DE INSERCIÓN LABORAL ACERCA DE LAS TIC

Hasta aquí hemos visto cómo son las entidades encuestadas, de qué medios tecnológicos disponen y qué uso hacen de ellos. En este punto vamos a ver cuáles son las valoraciones que hacen las ENL de inserción laboral sobre las TIC, cómo las perciben y qué uso creen que pueden hacer de ellas. De esta forma, vamos a poder comprobar qué importancia otorgan las entidades encuestadas a las TIC.

La primera pregunta valorativa del cuestionario hacía referencia a la percepción que tienen las entidades encuestadas de las TIC, en cuanto a si consideran que son imprescindibles, aportan soluciones a problemas muy comunes, pueden ser útiles pero es demasiado complicado conocerlas y manejarlas, o bien no hacen más que complicarnos la vida.

FIGURA 22
UTILIDAD DE LAS TIC SEGÚN LAS ENL DE INSERCIÓN LABORAL

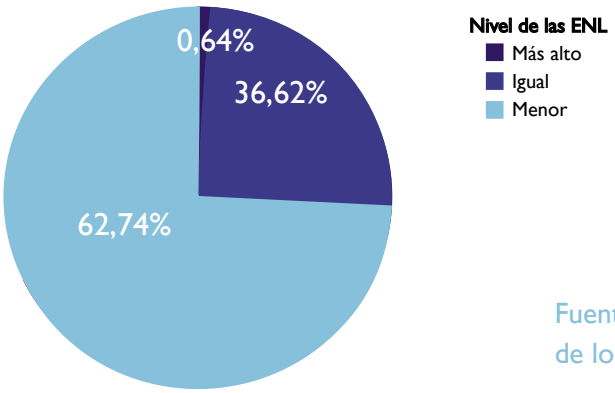


Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Como podemos ver en la figura 22, la mayoría de las entidades (en total un 62,6%) considera que hoy en día las TIC son imprescindibles para desarrollar su actividad, mientras que un porcentaje más reducido (un 32,5%) piensa que aportan soluciones a problemas muy comunes para este tipo de entidades. Por su parte, son muy pocas (un 4,3%) las entidades que afirman que las TIC pueden ser útiles, pero es demasiado complicado conocerlas y manejarlas, mientras que un porcentaje mínimo de entidades (el 0,5%) considera que las TIC sólo nos complican la vida. De todas estas respuestas se desprende que las entidades reconocen a las TIC una gran utilidad, hasta el punto que se consideran imprescindibles.

Para comprobar cuál era la percepción sobre la situación de las ENL de inserción laboral españolas en el ámbito de las TIC frente a otros países, planteamos la pregunta acerca de en qué nivel de incorporación a las TIC se considera que están las ENL españolas respecto a los países de nuestro entorno más inmediato. En la figura 23, se muestra como la mayoría de las organizaciones (casi un 63%) cree que el nivel es inferior al de los países de nuestro entorno más inmediato, en tanto que un 37% piensa que no hay diferencias entre unos países y otros. Por lo tanto, aunque un porcentaje mínimo de entidades (0,64%) afirma que las ENL españolas han avanzado más en el campo de las TIC que sus homólogas en otros países, hay una percepción mayoritaria de que esto no es así, sino más bien al contrario.

FIGURA 23
VALORACIÓN SOBRE EL NIVEL EN TIC DE LAS ENL ESPAÑOLAS RESPECTO A OTROS PAISES DEL ENTORNO



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Aunque no disponemos de datos referentes a las ENL de otros países, ya que no hay constancia de que se hayan hecho estudios al respecto, podemos comparar estos datos con los que se obtuvieron en otros estudios que comparan entre países sobre el grado de penetración de las TIC en otros sectores tales como el sector empresarial. Aunque Tercer Sector y Sector Privado no son comparables en muchos otros términos, hemos considerado que sí pueden asemejarse en materia de penetración de las TIC. Los datos sobre las estadísticas elaboradas por Eurostat [28], muestran un porcentaje de penetración inferior cuando se trata de pequeñas y medianas empresas –PYMES- que cuando se trata de grandes empresas, pero con pocas diferencias entre países como Reino Unido, Holanda o Italia. En España el 87% de las PYMES y el 99% de las grandes empresas utiliza Internet, mientras que en el Reino Unido son el 86% y el 99%, en Holanda el 88% y el 97%, y en Italia el 87% y el 98%. Por otra parte, se puede apreciar en estos datos que otros países como

[28] "Internet usage by individuals and enterprises 2004". Ver referencia completa en bibliografía.

Alemania, Dinamarca o Bélgica están claramente más avanzados que España sobre todo en lo que a PYMES se refiere. Otros países como Portugal o Polonia presentan unos niveles de utilización de Internet inferiores a los españoles. En este sentido, la percepción sobre el nivel en TIC de las ENL encuestadas respecto a la penetración de las TIC en los países de su entorno se acerca más a la perspectiva de las PYME que a la de las grandes empresas.

A este respecto, un estudio de Telefónica sobre la Sociedad de la Información [29] aporta otro enfoque diferente (ver figura 24). En este caso el análisis no se hace sobre las PYMES y las grandes empresas sino sobre una serie de índices relacionados con el desarrollo de los países respecto a las TIC: Índice de Acceso Digital [30], Network Readiness Index [31], eReadiness Index [32] e Information Society Index [33].

En dicha figura se puede ver el valor de éstos índices en cada uno de los países: los países nórdicos (Dinamarca, Suecia y Finlandia) son los más desarrollados, a los que les siguen Holanda, Reino Unido y Alemania. España se sitúa por detrás de todos ellos y queda por delante de Portugal, Grecia y los países de que se han incorporado a la Unión Europea en 2005 (Polonia, República Checa, Hungría, etc). Unos resultados parecidos a estos muestran los datos a los que hacíamos referencia en la página 12, que situaban a España en el puesto 17 de la UE-25 [34].

[29] "La Sociedad de la Información en España 2004". Ver referencia completa en bibliografía.

[30] *Indice de Acceso Digital* de la Unión Internacional de Comunicaciones: abarca 187 países a nivel mundial y considera variables que no aparecen en otros índices como la educación.

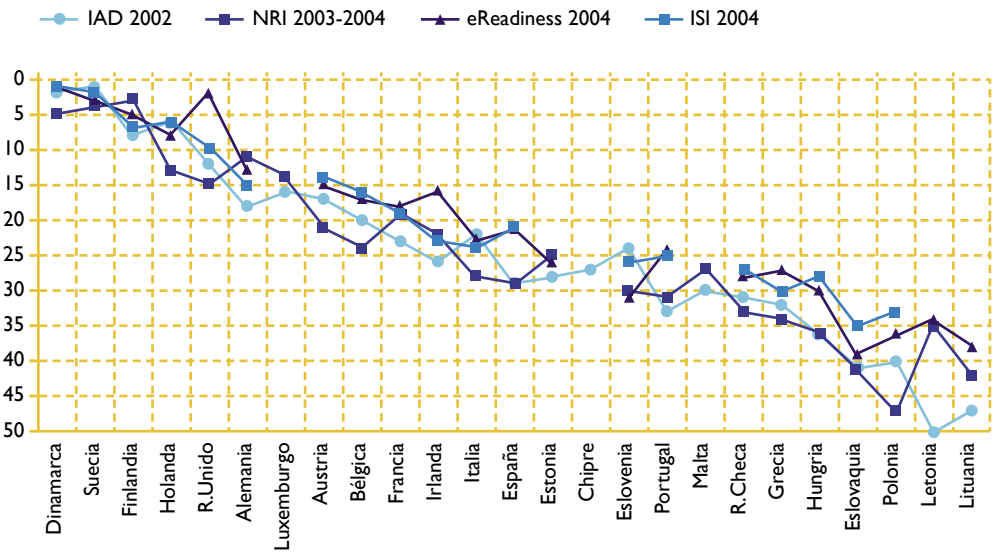
[31] *Network Readiness Index* del World Economic Forum: indica el grado de preparación de una nación para participar y beneficiarse de los desarrollos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Incluye a102 países.

[32] *eReadiness Index* de la Economist Intelligent Unit: mide el grado de susceptibilidad de los mercados ante la puesta en marcha de iniciativas basadas en Internet. Abarca 64 países.

[33] *Information Society Index* elaborado por IDC-World Times: su objetivo es medir el grado de desarrollo de la Sociedad de la Información en cada país. Se cubre en su análisis a 53 países.

[34] Cfrs. e-España 2004, pag. 329. Ver referencia completa en bibliografía

FIGURA 24
VALOR DE LOS ÍNDICES DE DESARROLLO DE LAS TIC POR PAISES

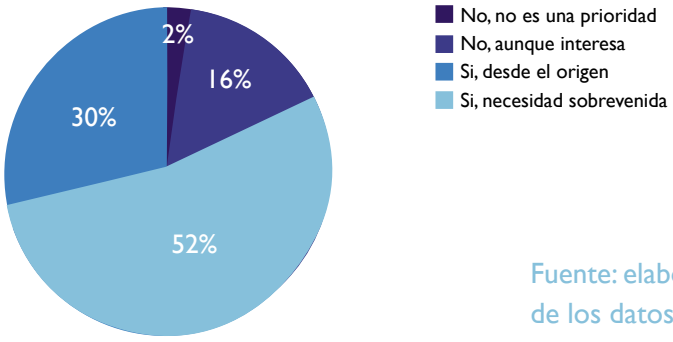


Fuente: Telefónica "La Sociedad de la Información en España 2004"

Por lo tanto, visto desde esta perspectiva, España se sitúa un escalón por debajo respecto a los países de su entorno más inmediato, aunque si comparamos los datos con los de otros países del sur de Europa (Italia, Grecia y Portugal) hay más igualdad, e incluso en algunos casos España muestra mayores niveles de desarrollo. De esta manera, podemos concluir que las diferencias no sólo se refieren a España, sino que se encuentran en dos ejes imaginarios (norte-sur y este-oeste) que podemos trazar en Europa y que marcarían distintos niveles de desarrollo en el ámbito de las TIC.

Otra pregunta relacionada con la percepción de las TIC por parte de las ENL de inserción laboral consultaba acerca de si las organizaciones consideran las Nuevas Tecnologías como una prioridad dentro de la organización (ver figura 25). Pues bien, en torno al 80% de las entidades considera que las TIC sí son una prioridad, aunque más de la mitad de ellas (un poco más del 50% del total) reconoce que han sido una necesidad sobrevenida más que una prioridad desde el origen. De otra parte, en torno al 18% de las entidades considera que las TIC no son una prioridad para sus organizaciones, aunque la mayor parte de ese porcentaje de entidades estaría interesado en lograr avances en materia tecnológica pese a que no lo consideran como una prioridad.

FIGURA 25
¿ CONSIDERAN LAS ENL DE INSERCIÓN LABORAL QUE LAS TIC SON UNA PRIORIDAD ?



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

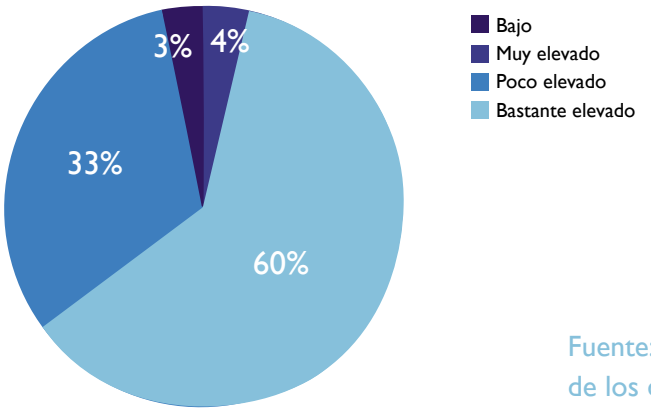
Esta pregunta se incluía también en el anexo III de las solicitudes de ordenadores a la Fundación Bip Bip del que hablábamos anteriormente. Las respuestas obtenidas en dicho anexo confirman nuestros resultados, ya que la valoración que hacen es que las TIC sí son una prioridad para sus organizaciones. De las 90 entidades que cumplimentaron el cuestionario, no hay ninguna que respondiera que no consideraba a las TIC como una prioridad, lo cual parece bastante lógico teniendo en cuenta que se trata de una solicitud de equipos informáticos. El 48% de las entidades afirmó que había llegado a ser una prioridad a partir de una necesidad sobrevenida, mientras que el 52% entendía que habían sido una prioridad desde el origen. Parece que los resultados obtenidos en el anexo indican que la valoración que se hace de las TIC es más positiva aún que la que encontramos en las encuestas.

Esto se puede explicar por el hecho de que las ENL que respondieron al anexo están especialmente interesadas en las TIC ya que están demandando ordenadores a la Fundación Bip Bip, por lo que parece bastante lógico que les concedan más importancia que otras entidades. De esta forma, en los resultados del estudio tenemos una visión más amplia de las ENL, abarcando tanto a las que están más interesadas como a las que no lo están tanto.

Un aspecto que puede ser interesante es cómo valoran las entidades la preparación con la que cuentan los trabajadores para hacer uso de los avances tecnológicos de que disponen, o dicho de otra forma, cuál consideran que es el nivel de formación en Nuevas Tecnologías de sus trabajadores (ver figura 26). La mayoría (el 60%) afirmó que sus trabajadores tenían un nivel bastante elevado de conocimiento y manejo de las Nuevas Tecnologías, algo que contrasta con los datos que observábamos en el punto anterior de uso de los ordenadores y de las aplicaciones informáticas que hacen las entidades, en los que se mostraba que las entidades utilizaban los ordenadores sobre todo para aquellas actividades más básicas y más relacionadas con la gestión.

Además, las aplicaciones más usadas por los trabajadores eran los procesadores de texto (Word) y las hojas de cálculo (Excel), que son las más básicas y conocidas. Sin embargo, en programas informáticos más especializados como pueden ser los gestores de proyectos (Project) o las aplicaciones de diseño (Photoshop), los niveles de utilización eran muy reducidos. Por consiguiente, adelantamos la existencia de una distorsión entre formación y aprovechamiento de las Nuevas Tecnologías que trataremos más adelante en la parte del análisis interpretativo de los resultados.

FIGURA 26
NIVEL DE FORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA ORGANIZACIÓN



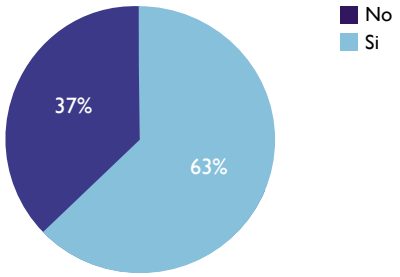
Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

En otro orden de cosas, hemos visto que la mayoría de entidades considera que sus trabajadores tienen un nivel bastante elevado de formación en TIC, pero si miramos los datos que corresponden a las entidades que piensan que sus trabajadores tienen un nivel de formación bajo o poco elevado, tenemos como resultado que hay un 36%, más de un tercio de las entidades, en las que los trabajadores están deficientemente formados en materia de Nuevas Tecnologías. Este es, sin duda, un dato que pone de manifiesto una ineficiencia que se produce en las ENL de inserción laboral: pese a que están muy bien equipadas tecnológicamente, los trabajadores no pueden utilizar de forma óptima esas herramientas porque no han recibido la formación adecuada.

En este sentido, parece que se hace necesario un impulso de la formación en TIC en el Tercer Sector con el objetivo de lograr una penetración más profunda del uso de las TIC en la actividad diaria de las entidades, aprovechando todo el potencial que ofrecen y no ciñéndose a un uso superficial de las mismas.

Para comprobar si verdaderamente existe una preocupación porque los trabajadores de las entidades estén mejor formados en este aspecto, se planteó la pregunta sobre si se ha realizado o se piensa realizar un curso de formación en TIC (ver figura 27). El 63% de las entidades habían realizado acciones formativas relacionadas con esta materia o se pretendían hacer en el futuro, en contraste con un 37% que no se había planteado esta opción ni pensaba hacerlo en un futuro.

FIGURA 27
¿ SE HAN REALIZADO CURSOS DE FORMACIÓN EN TIC ?



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Si comparamos estos datos con lo que veíamos anteriormente sobre el nivel de formación, vemos que hay unos porcentajes muy similares de entidades donde no se han hecho ningún curso de formación ni se han planteado realizarlo y de personal con unos niveles de formación poco elevados o bajos. En el primer caso son el 37% y en el segundo son el 36%, por lo que parece que hay una relación entre la ausencia de formación en las organizaciones y las carencias formativas de sus trabajadores.

En contraste con los Planes de formación continua de trabajadores que suele haber en las empresas, en los que prácticamente en todos los casos se incluye un módulo obligatorio sobre uso de las TIC (ya que se considera que unos conocimientos en este campo son imprescindibles para casi cualquier puesto de trabajo), parece que en las organizaciones del Tercer Sector no hay una apuesta tan clara por la formación en TIC. En los datos que aparecían en el estudio de la Fundación Tomillo sobre empleo y trabajo voluntario de las ONG de acción social, se indicaba que el número total de organizaciones de este tipo era 11.043 y que la media de trabajadores por entidad era 102, con lo cual podemos concluir que el número total de trabajadores estaría en torno a 1.120.000.

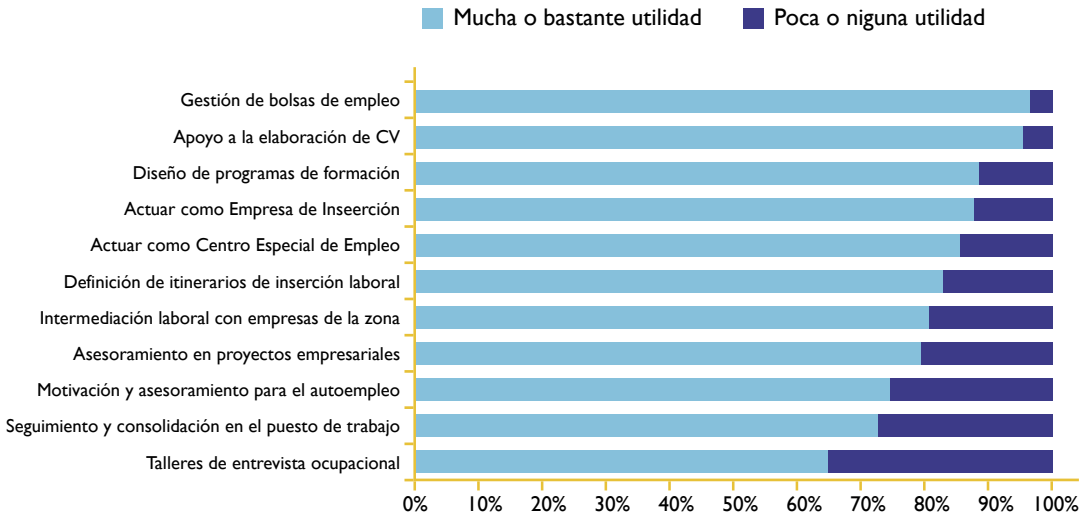
Si extrapolamos a esta cifra el porcentaje de trabajadores que, según el presente estudio, no cuentan con una formación adecuada en TIC, tenemos que hay algo más de 400.000 que están deficientemente formados en las ONG de acción social. Este dato nos servirá como base para resaltar una de las necesidades relacionadas con las TIC que se plantean en esta clase de organizaciones, analizaremos este tema con mayor profundidad más adelante.

Una dinámica que hemos percibido es que cuanto más elevada es la formación hay un mayor interés por parte de entidades y trabajadores en organizar y participar en cursos, de modo que una vez que se recibe la formación en TIC se aprende también a valorar la importancia que tienen y la necesidad de organizar acciones formativas con el objetivo de mejorar los conocimientos adquiridos en este ámbito.

Otro elemento que se puede valorar relacionado con el ámbito de las TIC es qué utilidad tienen para las actividades de inserción laboral. Tal y como se muestra en la figura 28, las entidades les conceden mayoritariamente mucha o bastante utilidad para cualquier actividad relacionada con la inserción laboral, aunque se pueden encontrar algunas diferencias entre las distintas actividades. Aquellas para las que se consideran más útiles las TIC son las que están relacionadas con la gestión de bolsas de empleo (un 97% le concede mucha o bastante utilidad), el apoyo a la elaboración de currículum (un 96% de las entidades le concede mucha o bastante utilidad), y el diseño de programas de formación (un 89% de las entidades le concede mucha o bastante utilidad).

Por su parte, las TIC se consideran menos necesarias pero bastante útiles en otras actividades como la motivación y asesoramiento para el autoempleo (un 75% las considera de mucha o bastante utilidad), el seguimiento y consolidación en el puesto de trabajo (un 73% piensa que son de mucha o bastante utilidad), o los talleres de entrevista ocupacional (un 65% cree que son de mucha o bastante utilidad). En general, parece que las ONG de acción social que trabajan en la inserción laboral conceden bastante importancia a las TIC en el desempeño de sus actividades diarias, pero esta valoración positiva no queda reflejada en la formación de sus trabajadores, esto es, aunque consideran que son unas herramientas muy útiles para su trabajo no las pueden aprovechar de forma óptima, cosa que si se lograra, redundaría en una mejora de los servicios prestados y en una agilización del trabajo diario en estas organizaciones.

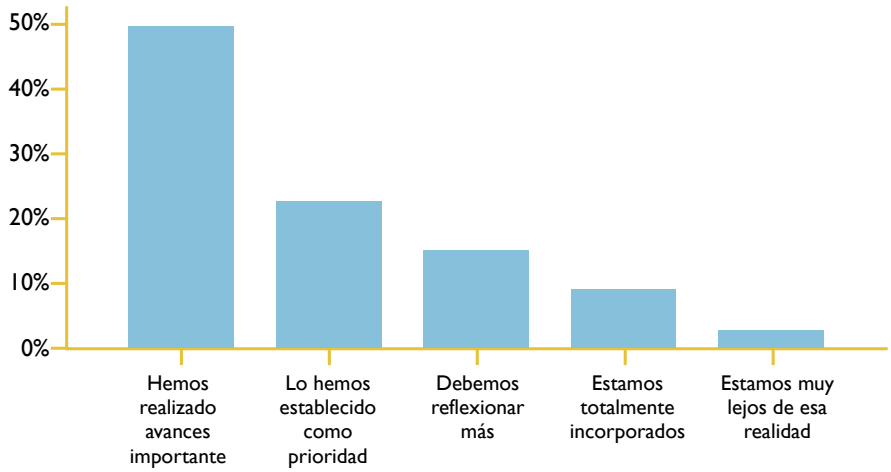
FIGURA 28
UTILIDAD DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA LAS ACTIVIDADES DE INSERCIÓN LABORAL



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Finalmente, y a modo de filtro de realidad, volviendo a las valoraciones por parte de las ENL de inserción laboral que tienen que ver con su situación tecnológica, nos preguntamos cuál es el grado de incorporación a la Sociedad de la Información de las entidades (ver figura 29). Las organizaciones que se sienten plenamente incorporadas a la Sociedad de la Información son muy pocas: tan sólo un 9'7%, menos de una décima parte, considera que han alcanzado ese nivel de adaptación a las Nuevas Tecnologías. El segundo escalón de incorporación se situaba en las que pensaban que habían realizado avances importantes en este sentido: un 49% de las entidades considera que su nivel no es el óptimo, pero sí han conseguido dar pasos importantes en el camino hacia la incorporación a la Sociedad de la Información. El tercer nivel que identificábamos era el de aquellas organizaciones que no estaban incorporadas pero sí lo habían establecido como prioridad de futuro, éstas son un 22,6%. Por último, habría un grupo de considera que deben reflexionar más acerca de la importancia de las Nuevas Tecnologías (15,1%) y otro, el más reducido, que se siente completamente alejado de la realidad tecnológica de la que venimos hablando (3%).

FIGURA 29
GRADO DE INCORPORACIÓN A LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Ésta también fue una de las preguntas que se incluyeron en el anexo 3 de las solicitudes de ordenadores a la Fundación Bip Bip que mencionábamos anteriormente. Las respuestas que obtuvimos mostraban, como en el caso anterior, una valoración más positiva de la situación de incorporación de las ENL a la Sociedad de la Información. El 21% de las organizaciones consideró que estaban totalmente incorporadas a la Sociedad de la Información y el 62% afirmó que habían logrado avances importantes al respecto. Por su parte, el 13% reconoció que lo habían planteado como una prioridad de futuro, mientras que un porcentaje mínimo admitió que debían reflexionar más acerca de su importancia (2%) o que estaban muy lejos de esta realidad (2%). De nuevo, la valoración positiva que hacen las entidades está influida por el hecho de que son organizaciones especialmente interesadas en las Nuevas Tecnologías. En cualquier caso, vemos que siguen la misma tendencia que identificábamos en los resultados obtenidos en nuestras encuestas, donde la mayor parte de las organizaciones consideraba que habían realizado avances importantes en su incorporación a la Sociedad de la Información.

A partir de los resultados obtenidos por una u otra vía, podríamos identificar dos grandes grupos de entidades según su percepción sobre el grado de incorporación a la Sociedad de la Información que han alcanzado, estableciendo una dicotomía entre organizaciones incorporadas y no incorporadas. Las primeras serían aquellas que consideran que están totalmente incorporadas y las que han realizado avances importantes, mientras que las segundas serían las que lo han establecido como prioridad de futuro, las que consideran que deben reflexionar más acerca de su importancia y las que se sienten muy lejos de esta realidad. Sumando los porcentajes de cada una de ellas tendríamos que en torno a un 40% de las entidades no se sienten incorporadas a la Sociedad de la Información, porcentaje que coincide en mayor o menor medida con los que veíamos sobre nivel de formación de los trabajadores y sobre la realización de cursos, es decir, que es posible que estas organizaciones no se sientan incorporadas porque consideran que la formación de sus trabajadores no es la idónea en este nivel de desarrollo.

Llegados a este punto en el que ya hemos analizado las valoraciones de las ENL de inserción laboral sobre su relación con las Nuevas Tecnologías, podemos a hacer un breve resumen con los resultados que hemos obtenido:

- Un 62% de las entidades piensa que **las TIC son imprescindibles**, mientras que casi un 40% considera que no lo son aunque reconocen que pueden aportar soluciones.

- La percepción que tienen sobre la situación en el ámbito de las TIC de las ENL de acción social españolas frente a las de otros países de nuestro entorno, es que hay un **menor nivel** (así opina un 63%), aunque otros datos muestran que la situación no es tan negativa, al menos respecto a los países del sur de Europa, donde las estadísticas son bastante similares entre unos y otros.

- Se identifica a las TIC como **una prioridad dentro de la organización** en el 82% de las entidades.

- En el 36% de los casos la **formación en Nuevas Tecnologías** de los trabajadores es **poco elevada o baja**, y en el 37% de las organizaciones **no se ha realizado ningún curso** en este ámbito.

- Se concede gran **utilidad a las Nuevas Tecnologías para las actividades de inserción laboral** desarrolladas por las organizaciones, sobre todo a aquellas relacionadas con la gestión de bolsas de empleo, el apoyo a la elaboración de CV y el diseño de programas de formación.

- Aproximadamente un 40% de las entidades considera que **no están incorporadas a la Sociedad de la Información.**

ANÁLISIS INTERPRETATIVO DE LOS RESULTADOS

1. ¿SE SIENTEN LAS ENL DE INSERCIÓN LABORAL INCORPORADAS A LA SI?

Una vez que hemos visto las características de las entidades, su equipamiento tecnológico, el uso que se hace de él y las valoraciones que se hacen sobre las TIC, en este punto trataremos de interpretar los datos que hemos visto en la parte descriptiva, cruzando variables de uno y otro apartado, de forma que podamos obtener algunas ideas sobre las razones que justifican la situación y las valoraciones de las entidades sobre las TIC.

En relación con el último punto que veíamos en la parte descriptiva en el que se valoraba el grado de incorporación de las entidades a la Sociedad de la Información, los resultados que obteníamos nos conducen hacía una de las hipótesis que habíamos planteado: aquella que se refería a que las ENL de inserción laboral no se sienten integradas en la Sociedad de la Información. Esta hipótesis plantea la dificultad de que no sólo abarca aspectos valorativos o de actitud frente a las TIC, sino que para contrastarla correctamente también es necesario abordar la realidad tecnológica de las entidades y el uso que hacen de las TIC. Frente a otras hipótesis que se centran en uno de estos dos puntos, la que vamos a contrastar ahora tiene un carácter más transversal. Por este motivo, aunque éste es un apartado referido en principio a valoraciones, vamos a referirnos también en este punto a información relacionada con el material tecnológico de que disponen las entidades y con el uso que hacen del mismo.

Como veíamos en la figura 23, aunque la mayoría de entidades considera que han hecho avances importantes, hay un porcentaje muy reducido de ellas que se sienten totalmente incorporadas a la Sociedad de la Información, de lo que se puede desprender que no hay un sentimiento de integración tecnológica plena por parte de las ENL de inserción laboral. ¿Cuáles pueden ser las causas de este sentimiento de no integración?

Una de las razones puede ser que exista un desconocimiento de las oportunidades que ofrecen las TIC o las dudas que se plantean respecto a si éstas son realmente tan útiles como se podría pensar. Hemos realizado una diferenciación de dos grupos de entidades en función de su grado de incorporación a la Sociedad de la Información. Para ello, tomamos como base las cinco respuestas que obtuvimos en la pregunta sobre el grado de incorporación a la Sociedad de la Información. El primero de los grupos se compone de las entidades que se sienten incorporadas a la Sociedad de la Información y muestran un gran entusiasmo por las TIC (son aquellas entidades que respondieron que se sentían totalmente incorporadas o que habían realizado avances importantes), mientras que en el segundo están aquellas que no están incorporadas aunque lo hayan establecido como un objetivo para seguir progresando en este campo (este grupo estaría formado por las entidades que respondieron que lo habían establecido como prioridad de futuro, que

debían reflexionar más acerca de su importancia o que estaban muy lejos de esta realidad. Como podemos ver en la tabla 6, las entidades que se sienten incorporadas a la Sociedad de la Información consideran en mayor grado imprescindibles las TIC que las que no se sienten incorporadas.

TABLA 6
SITUACIÓN DE INCORPORACIÓN A LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y OPINIÓN SOBRE LAS TIC [35]

	Opiniones sobre las Nuevas Tecnologías				
¿Están incorporadas a la Sociedad de la Información?	Nos hacen más que complicarnos la vida	Pueden ser útiles, pero es demasiado complicado conocerlas y manejarlas	Aportan soluciones a problemas muy comunes	Son imprescindibles	Total
Incorporadas	0%	4%	29%	67%	100%
% sobre el total	0%	2%	17%	40%	**59%**
No incorporadas	1%	5%	38%	56%	100%
% sobre el total	0%	2%	15%	23%	**41%**
Total	1%	4%	33%	63%	100%
% sobre el total	**1%**	**4%**	**33%**	**63%**	**100%**

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

En primer lugar, veamos cuáles pueden ser las razones que impulsan uno de los grupos de entidades a no sentirse incorporadas a la Sociedad de la Información. Una de las motivaciones que pueden tener para expresarse en este sentido tiene que ver con el aspecto económico (ver tabla 7), ya que presentan unos niveles de recursos más reducidos que lo que suele ser frecuente en este tipo de entidades. Como vemos en la tabla 7, un porcentaje importante de las entidades que no se sienten incorporadas a la Sociedad de la Información (casi un 40%) cuenta con un volumen de fondos gestionados anualmente entre 12.000 y 150.000 euros, cuando como hemos visto anteriormente el porcentaje de ENL de inserción laboral con más de 150.000 euros debería ser mayor. Se trata por tanto de entidades que cuentan con unos recursos económicos más limitados, lo cual influye a la hora de tomar decisiones para invertir fondos en TIC, ya que seguramente existen otras prioridades de gasto que se consideran más importantes.

[35] Con el fin de que la comprensión de estas tablas sea más sencilla se ha sombreado con gris aquellos porcentajes más relevantes para el análisis. Los porcentajes en azul son porcentajes de fila, mientras que los que aparecen en gris se refieren al porcentaje sobre el total de la tabla.

TABLA 7
SITUACIÓN DE INCORPORACIÓN
A LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN ECONÓMICA MEDIA ANUAL

¿Están incorporadas a la Sociedad de la Información?	Gestión económica media anual			
	Menos de 12.000 euros	De 12.001 a 150.000 euros	Más de 150.001 euros	Total
Incorporadas	1%	33%	65%	100%
% sobre el total	1%	20%	39%	**60%**
No incorporadas	3%	38%	59%	100%
% sobre el total	1%	15%	24%	**40%**
Total	2%	35%	63%	100%
% sobre el total	**2%**	**35%**	**63%**	**100%**

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

De este modo, el hecho de que las entidades que no se sienten incorporadas a las Sociedad de la Información tengan menos recursos económicos que otras tiene una primera consecuencia directa: parece que existe una pequeña relación entre el grado de incorporación a la Sociedad de la Información y los recursos económicos de que disponen las entidades. En primer lugar, cuentan con menos ordenadores: sólo un poco más de la mitad llegan a tener un ordenador por persona y en torno al 27% tienen un ordenador o menos de uno por cada cuatro personas, frente al 83% de entidades que se sienten totalmente incorporadas y tienen un ordenador por persona. En segundo lugar, son las entidades en las que se encuentra un menor número de conexiones a Internet: algo más de un 60% dispone de conexión en todos los ordenadores (frente al 89% de las entidades que se sienten plenamente incorporadas), y el 18% no dispone de conexión, cuando en otros casos no llegan al 5%.

Por lo tanto, son entidades que disponen de escasos recursos y que están menos equipadas tecnológicamente que otras ENL de inserción laboral. Sin embargo, pese a tratarse de organizaciones que conceden cierta importancia a las TIC, presentan unos niveles muy bajos de utilización de las mismas. Por ejemplo, son las que usan con menor frecuencia las aplicaciones informáticas (procesadores de texto, hojas de cálculo, etc) y los recursos de Internet (consulta de páginas web, correo electrónico, transferencia de archivos, etc). Esto se puede deber a dos causas: que tienen una actividad más relacionada con la atención personal y sobre el terreno a los colectivos que con la gestión y administración, por lo que las herramientas informáticas son menos necesarias para estas entidades; o bien que hay un desconocimiento de las posibilidades que ofrecen las TIC, así como carencias formativas que dan lugar a que las aplicaciones informáticas no se utilicen con la misma intensidad con que se hace en otras entidades.

En resumen, aunque no hay un cambio muy profundo de unas entidades a otras, si se aprecian pequeñas diferencias en cuanto que las organizaciones que se sienten incorporadas a la Sociedad de la Información son las que consideran más importantes las Nuevas Tecnologías. Además existen diferencias de perfil y de disponibilidad y uso de las TIC: las que no se sienten incorporadas tienen un menor tamaño, tienen una peor equitación tecnológica y utilizan con menor frecuencia las aplicaciones informáticas.

2. ¿APUESTAN LAS ENL DE INSERCIÓN LABORAL POR LAS TIC?

Si en el apartado anterior hemos visto cómo se sienten de integradas las ENL de inserción laboral en la Sociedad de la Información, en éste vamos a comprobar cuales son los factores que influyen en la apuesta que hacen las entidades por las TIC.

Como hemos visto más arriba, cuando se preguntaba a las entidades sobre cómo perciben las TIC, las respuestas que se obtenían eran mayoritariamente favorables, hasta el punto de que un 63 % las considera imprescindibles. Además, un 72% las consideran como una prioridad y 59% se siente incorporado a la Sociedad de la Información. Parece, por lo tanto, que hay una actitud proclive a apostar por las TIC, aunque no nos podemos quedar simplemente en las intenciones, sino que es algo que hay que comprobar con los avances que se han alcanzado en el ámbito de las TIC, de forma que tengamos una medida adecuada de hasta qué punto son ciertas las afirmaciones anteriores.

Por otra parte, también hemos visto que las entidades disponen de buenas dotaciones en TIC, aunque en algunos casos todavía tienen que realizar avances importantes. Por ejemplo, en el caso de los periféricos es cierto que la mayoría de las organizaciones dispone de impresora, escáner y altavoces, pero hay muy pocas que cuenten con web-cam o micrófonos, siendo éstas herramientas que pueden tener una gran utilidad para la comunicación con determinados colectivos (personas con discapacidad, población reclusa). De cualquier forma, las conclusiones que hemos obtenido a partir del análisis del equipamiento tecnológico de las ENL de inserción laboral es que están muy bien equipadas.

Así, de una parte nos falta comprobar si las entidades que dicen apostar por las TIC son verdaderamente las que han logrado mayores avances en lo que a equipamiento se refiere, y de otra parte, conocer cuáles son los factores que influyen en la posición que adoptan las entidades ante las TIC y los elementos que determinan su "realidad tecnológica".

Para comprobar si las ENL de inserción laboral apuestan realmente por las TIC vamos a cruzar las respuestas que nos dieron en las preguntas valorativas con los resultados que tuvimos en las preguntas que hacían referencia al número de ordenadores y a la disponibilidad de conexión a Internet y de página web. En la tabla 9 podemos ver como tanto en un caso como en otro las organizaciones que otorgan más importancia a las TIC son también las que disponen de mayor número de ordenadores, esto es, las que tiene un ordenador o más de uno por persona.

TABLA 8

NÚMERO DE ORDENADORES SEGÚN VALORACIONES DE LAS ENL SOBRE LAS TIC

	Número de ordenadores					
¿Son las TIC una prioridad?	Menos de 1 por cada 4 personas	1 por cada 4 personas	1 por cada 2 personas	1 por persona	Más de 1 por persona	**Total**
Si, desde el origen	3%	4%	13%	74%	7%	**100%**
% del total	1%	1%	4%	22%	2%	**30%**
Si, necesidad sobrevenida	7%	13%	25%	55%	0%	100%
% del total	4%	7%	13%	29%	0%	**52%**
No, aunque interesa	7%	7%	24%	63%	0%	100%
% del total	1%	1%	4%	10%	0%	**16%**
No, no es una prioridad	13%	13%	13%	38%	25%	100%
% del total	0%	0%	0%	1%	1%	**2%**
Total	**6%**	**9%**	**21%**	**61%**	**3%**	**100%**
% del total	**6%**	**9%**	**21%**	**61%**	**3%**	**100%**
Opiniones sobre las Nuevas Tecnologías						
Nos complican la vida	0%	0%	0%	50%	50%	**100%**
% del total	0%	0%	0%	0%	0%	**1%**
Pueden ser útiles, pero son complicadas	6%	31%	25%	38%	0%	**100%**
% del total	0%	1%	1%	2%	0%	**4%**
Aportan soluciones a problemas muy comunes	11%	6%	22%	61%	1%	**100%**
% del total	4%	2%	7%	20%	0%	**32%**
Imprescindibles	3%	9%	21%	64%	3%	**100%**
% del total	2%	6%	13%	40%	2%	**63%**
Total	**6%**	**9%**	**21%**	**61%**	**3%**	**100%**
% del total	**6%**	**9%**	**21%**	**61%**	**3%**	**100%**

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

En la tabla 10 podemos ver las mismas valoraciones de las organizaciones contrastadas en este caso con el número de ordenadores conectados a Internet. Los resultados son bastante parecidos a los que obteníamos anteriormente, en cuanto a que las entidades con mayor número de equipos conectados son aquellas que apuestan de forma más clara por las Nuevas Tecnologías en las preguntas valorativas.

TABLA 9

CONEXIÓN A INTERNET SEGUN VALORACIONES DE LAS ENL SOBRE LAS TIC

	Disponen de conexión a Internet				
¿Son las TIC una prioridad?	Ninguno	Un tercio	Más de la mitad	La práctica totalidad	**Total**
Si, desde el origen	3%	9%	7%	81%	**100%**
% del total	1%	3%	2%	24%	**30%**
Si, necesidad sobrevenida	2%	11%	11%	76%	100%
% del total	1%	6%	6%	40%	**52%**
No, aunque interesa	3%	20%	14%	63%	100%
% del total	1%	3%	2%	10%	**16%**
No, no es una prioridad	0%	25%	38%	38%	100%
% del total	0%	1%	1%	1%	**2%**
Total	**2%**	**12%**	**11%**	**74%**	**100%**
% del total	**2%**	**12%**	**11%**	**74%**	**100%**
Opiniones sobre las Nuevas Tecnologías					
Nos complican la vida	0%	0%	50%	50%	**100%**
% del total	0%	0%	0%	0%	**1%**
Pueden ser útiles, pero son complicadas	0%	6%	25%	69%	**100%**
% del total	0%	0%	1%	3%	**4%**
Aportan soluciones a problemas muy comunes	4%	17%	12%	71%	**100%**
% del total	1%	5%	4%	22%	**33%**
Imprescindibles	2%	10%	9%	79%	**100%**
% del total	1%	6%	6%	49%	**63%**
Total	**2%**	**12%**	**11%**	**74%**	**100%**
% del total	**2%**	**12%**	**11%**	**74%**	**100%**

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

En cuanto a la disponibilidad de página web, los resultados nos confirman lo que habíamos visto en las dos tablas anteriores, es decir que las entidades que apuestan de forma más clara por las TIC son también las que están mejor preparadas en este ámbito (tabla 11). Como vemos en el caso de la primera pregunta sobre si las TIC son una prioridad, el 86% de las organizaciones que consideran que han sido una prioridad desde el origen disponen de página web, porcentaje que disminuye a medida que aumenta el escepticismo frente a las TIC. En el caso de las opiniones sobre las TIC, el 74% de las entidades que consideran que son imprescindibles disponen de página web. Los porcentajes de organizaciones que tienen página web son menores cuanto más negativa es la visión de las TIC, aunque

sorprende el hecho de que el 100% de las entidades que considera que las TIC no hacen más que complicarnos la vida disponen se un sitio web. Esto se debe a que se trata de una respuesta que tan sólo dieron dos entidades y coincidió que ambas tenían página, pero no se trata de un dato estadísticamente significativo.

TABLA 10
DISPONIBILIDAD DE PÁGINA WEB
SEGÚN VALORACIONES DE LAS ENL SOBRE LAS TIC

	Página web propia		
¿Son las TIC una prioridad?	Si	No	Total
Si, desde el origen	83%	17%	100%
% del total	25%	5%	**30%**
Si, necesidad sobrevenida	69%	31%	100%
% del total	36%	16%	**52%**
No, aunque interesa	60%	40%	100%
% del total	9%	61%	**16%**
No, no es una prioridad	50%	50%	100%
% del total	1%	1%	**2%**
Total	72%	28%	100%
% del total	**72%**	**28%**	**100%**
Opiniones sobre las Nuevas Tecnologías			
Nos complican la vida	100%	0%	100%
% del total	1%	0%	**1%**
Pueden ser útiles, pero son complicadas	63%	38%	100%
% del total	3%	2%	**4%**
Aportan soluciones a problemas muy comunes	67%	33%	100%
% del total	21%	10%	**32%**
Imprescindibles	74%	26%	100%
% del total	47%	16%	**63%**
Total	72%	28%	100%
% del total	**72%**	**28%**	**100%**

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Por lo tanto, parece que las ENL de inserción laboral que apuestan por las Nuevas Tecnologías lo hacen en todos los sentidos, tanto verbal como materialmente. A continuación, vamos a ver si estas valoraciones que hacen las entidades están influidas por algún factor referido a las características de las organizaciones. Uno de estos factores que

puede tener incidencia en que las opiniones sean en uno u otro sentido son los recursos económicos (tabla 12). Las entidades que se posicionan en las opiniones más favorables hacia las TIC son aquellas que disponen de más recursos (el 63% cuenta con más de 150.000 euros), mientras que las que se opinan de forma más negativa son las que tienen menos recursos (tan sólo el 14% tienen más de 150.000 euros). Si se observa la tabla se puede apreciar como hay una tendencia creciente en los porcentajes en las entidades con entre 12.000 y 150.000 euros a medida que son más negativas las respuestas, y decreciente en las organizaciones con más de 150.000 euros.

TABLA 11

VOLUMEN DE FONDOS GESTIONADOS ANUALMENTE SEGÚN VALORACIONES DE LAS ENL SOBRE LAS TIC

	Gestión económica media anual			
¿Son las TIC una prioridad?	Menos de 12.000 euros	De 12.001 a 150.000 euros	Más de 150.000 euros	Total
Si, desde el origen	2%	30%	68%	100%
% del total	1%	9%	20%	**29%**
Si, necesidad sobrevenida	2%	35%	63%	100%
% del total	1%	18%	33%	**52%**
No, aunque interesa	2%	38%	60%	100%
% del total	0%	6%	10%	**16%**
No, no es una prioridad	0%	86%	14%	100%
% del total	0%	2%	0%	**2%**
Total	2%	35%	63%	100%
% del total	**2%**	**35%**	**63%**	**100%**

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Como vemos, hay determinados factores como los recursos económicos que pueden tener cierta influencia sobre las opiniones de las entidades, en cuanto a que las entidades que consideran que las TIC son una prioridad desde el origen son las que mayor volumen de recursos gestionan anualmente, y al contrario, las que consideran que no son una prioridad y que nunca lo ha sido son las que menos recursos tienen. Todo ello puede tener una explicación muy fácil, y es que las entidades con más recursos pueden permitirse invertir en tecnología, por lo que conocen su utilidad y le dan más importancia, mientras que las tienen menos recursos no lo pueden hacer, por lo que no pueden comprobar su utilidad, de forma que acaban valorando negativamente a las TIC, considerando que realmente no son importantes para su organización, cuando realmente desconocen las posibilidades que les ofrecen.

El segundo aspecto que queríamos analizar en este punto es cómo determinan las características de las entidades su equipamiento tecnológico. En este sentido, uno de los elementos en los que pensamos rápidamente cuando hablamos de los aspectos que influyen en la realidad tecnológica es el tamaño de las entidades. En la parte descriptiva hablábamos del volumen de las organizaciones y establecíamos tres grupos: pequeñas, medianas y grandes. Estos tres niveles coinciden con los tres intervalos de recursos económicos que habíamos identificado en una de las preguntas del cuestionario, por lo que podemos identificar a cada grupo de ENL con cada uno de esos intervalos descritos.

Como nuestro objetivo es obtener una visión lo más completa posible del tamaño de las entidades, vamos a analizar cuál es su realidad tecnológica a través de un doble filtro: primero el número de trabajadores y después el volumen de recursos económicos gestionados anualmente, que nos servirá para identificar a los tres grupos que habíamos identificado. De esta forma, en las tablas que se presentan a continuación se puede ver la distribución de entidades de cada una de las variables dependientes que vamos a analizar (número de ordenadores, tipo de ordenadores y tipo de sistema operativo utilizado), en función de los tres intervalos de recursos económicos, y dentro de cada uno de esos intervalos en función del número de trabajadores. Una percepción que podemos avanzar *a priori*, es que las entidades con mayor tamaño disponen de mayor número de ordenadores por persona, ya que al ser las que cuentan con más recursos pueden afrontar la inversión en TIC. En primer lugar, las entidades que disponen de menos recursos no muestran una tendencia clara que demuestre que son aquellas que disponen de menor número de ordenadores. La mayor parte de las entidades que se sitúan dentro de este grupo cuentan con de 1 a 5 trabajadores y disponen de un ordenador por persona, aunque en el resto de los casos el número de ordenadores es menor. Por consiguiente, podemos concluir que hay un grupo de entidades con un tamaño tan reducido (tanto desde el punto de vista de los recursos económicos como de los humanos) que les permite disponer de un ordenador por persona.

Por su parte, las entidades con un nivel de recursos económicos intermedio disponen mayoritariamente de un ordenador por persona, independientemente del número de trabajadores que compongan la plantilla. No obstante, las mayores diferencias porcentuales se observan en las entidades con más de 50 trabajadores, un nivel en el que el 64% dispone de un ordenador por persona. De cualquier forma, se identifica una tendencia creciente en el porcentaje de entidades que dispone de un ordenador por persona a medida que aumenta el número de trabajadores. En este caso se confirma algo que habíamos apuntado en las entidades de tamaño más reducido: las entidades que presentan el índice más alto de ordenadores por persona son aquellas que cuentan con menor número de trabajadores.

Finalmente, en las entidades de mayor volumen de recursos económicos encontramos que se identifica una tendencia negativa, en el sentido de que el porcentaje de entidades que disponen de un ordenador por persona disminuye a medida que aumenta el número de personal (tabla 12). Así, la conclusión que podemos sacar de esta primera tabla es que,

independientemente de los recursos económicos con los que cuente la entidad, lo más frecuente es que las entidades que cuentan con menor número de trabajadores dispongan de más ordenadores por persona.

TABLA 12

NÚMERO DE ORDENADORES SEGÚN LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y HUMANOS

Recursos económicos	Recursos humanos	Número de ordenadores: Menos de 1 por cada 4 personas	1 por cada 4 personas	1 por cada 2 personas	1 por persona	Más de 1 por persona	Total
Menos de 12.000 euros (2%)	De 1 a 5	0%	0%	0%	100%	0%	100%
	% del total	0%	0%	0%	57%	0%	**57%**
	De 6 a 15	0%	100%	0%	0%	0%	100%
	% del total	0%	14%	0%	0%	0%	**14%**
	De 16 a 50	50%	0%	50%	0%	0%	100%
	% del total	14%	0%	14%	0%	0%	**29%**
	Total	**14%**	**14%**	**14%**	**57%**	**0%**	**100%**
	% del total	**14%**	**14%**	**14%**	**57%**	**0%**	**100%**
De 12.001 a 150.000 euros (35%)	De 1 a 5	0%	7%	29%	50%	14%	100%
	% del total	0%	1%	3%	6%	2%	**12%**
	De 6 a 15	12%	8%	25%	55%	0%	100%
	% del total	5%	3%	11%	24%	0%	**43%**
	De 16 a 50	9%	5%	28%	51%	7%	100%
	% del total	3%	2%	10%	18%	3%	**36%**
	Más de 50	9%	9%	18%	64%	0%	100%
	% del total	1%	1%	2%	6%	0%	**9%**
	Total	**9%**	**7%**	**26%**	**54%**	**4%**	**100%**
	% del total	**9%**	**7%**	**26%**	**54%**	**4%**	**100%**
Más de 150.001 euros (63%)	De 1 a 5	0%	0%	0%	100%	0%	100%
	% del total	0%	0%	0%	0%	0%	**0%**
	De 6 a 15	0%	8%	14%	76%	3%	100%
	% del total	0%	1%	2%	13%	0%	**17%**
	De 16 a 50	3%	9%	23%	63%	3%	100%
	% del total	1%	3%	8%	23%	1%	**37%**
	Más de 50	7%	12%	15%	63%	2%	100%
	% del total	3%	6%	7%	29%	1%	**46%**
	Total	**4%**	**10%**	**18%**	**65%**	**2%**	**100%**
	% del total	**4%**	**10%**	**18%**	**65%**	**2%**	**100%**

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

La segunda variable en la que vamos a analizar la influencia de los recursos económicos y humanos en la realidad tecnológica de las organizaciones es el tipo de ordenadores, siempre refiriéndonos al modelo más avanzado del que disponen (tabla 13 de la página siguiente).

En el análisis descriptivo hemos visto que la mayoría de las entidades dispone de al menos un Pentium IV, pero veamos qué sucede cuando observamos los datos con el doble filtro del tamaño. En la tabla se puede ver como en las entidades con menos recursos lo más frecuente es contar con Pentium II como modelo más avanzado de ordenadores, lo que indica que estas entidades no se encuentran muy desarrolladas tecnológicamente.

En el caso de las entidades con un nivel de recursos económicos intermedio, tenemos que hay unos porcentajes bastante equilibrados en la disponibilidad de Pentium III o Pentium IV en las organizaciones que tienen entre 6 y 15 trabajadores y las que tienen de 16 a 50, aunque en las primeras hay una mayor disponibilidad de la versión más antigua y en las segundas de la más moderna.

Las diferencias más abultadas se encuentran en las entidades con mayor número de trabajadores, en las que un 55% de las entidades dispone de Pentium III, frente al 18% que dispone de Pentium IV.

Por lo que se refiere a las entidades con más recursos, en éstas sí que se aprecia realmente una tendencia en la distribución de entidades, según la cual conforme aumenta el número de trabajadores disminuye el porcentaje de organizaciones que dispone de Pentium IV.

De la misma forma, el tanto por cien de entidades que tienen Pentium III decrece a medida que aumenta el número de trabajadores

TABLA 13

MODELO MÁS AVANZADO DE ORDENADORES SEGÚN LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y HUMANOS

Recursos económicos	Recursos humanos	Número de ordenadores: Inferior a Pentium o similar	Pentium I o similar	Pentium II o similar	Pentium III o similar	Pentium IV o similar	Total
Menos de 12.000 euros (2%)	De 1 a 5	0%	0%	75%	0%	25%	100%
	% del total	0%	0%	43%	0%	14%	**57%**
	De 6 a 15	0%	0%	0%	100%	0%	100%
	% del total	0%	0%	0%	14%	0%	**14%**
	De 16 a 50	0%	0%	50%	0%	50%	100%
	% del total	0%	0%	14%	0%	14%	**29%**
	Total	0%	0%	57%	14%	29%	100%
	% del total	**0%**	**0%**	**57%**	**14%**	**29%**	**100%**
De 12.001 a 150.000 euros (35%)	De 1 a 5	0%	0%	21%	43%	36%	100%
	% del total	0%	0%	3%	5%	4%	**12%**
	De 6 a 15	2%	4%	18%	43%	33%	100%
	% del total	1%	2%	8%	19%	15%	**44%**
	De 16 a 50	0%	0%	25%	33%	43%	100%
	% del total	0%	0%	9%	11%	15%	**34%**
	Más de 50	0%	0%	27%	55%	18%	100%
	% del total	0%	0%	3%	5%	2%	**9%**
	Total	1%	2%	22%	41%	35%	100%
	% del total	**1%**	**2%**	**22%**	**41%**	**35%**	**100%**
Más de 150.001 euros (63%)	De 1 a 5	0%	0%	0%	0%	100%	100%
	% del total	0%	0%	0%	0%	0%	**0%**
	De 6 a 15	3%	3%	8%	36%	50%	100%
	% del total	0%	0%	1%	6%	9%	**17%**
	De 16 a 50	1%	3%	18%	35%	43%	100%
	% del total	0%	1%	6%	13%	16%	**36%**
	Más de 50	1%	1%	21%	41%	36%	100%
	% del total	0%	0%	10%	19%	17%	**46%**
	Total	1%	2%	17%	38%	41%	100%
	% del total	**1%**	**2%**	**17%**	**38%**	**41%**	**100%**

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

La tercera variable que nos va a servir para analizar los aspectos que influyen en la realidad tecnológica de las entidades es el sistema operativo más avanzado que utilizan, variable que veremos de nuevo bajo el doble filtro (recursos económicos y humanos) que hemos utilizado en los casos anteriores.

La conclusión a la que habíamos llegado tanto en el número como en el tipo de ordenadores es que hay una tendencia a que las entidades con menor número de trabajadores sean las que tienen más ordenadores por persona y un tipo de ordenador más avanzado; veamos si esta tendencia se confirma en el caso del sistema operativo.

En la tabla 14 (página siguiente) podemos ver los resultados que hemos tenido al respecto. En el caso de las entidades con menos recursos económicos, la mayoría dispone de 1 a 5 trabajadores y de Windows XP como sistema operativo más avanzado en al menos un ordenador.

Las entidades con unos recursos económicos intermedios también disponen mayoritariamente de Windows XP, aunque en este caso hablamos sobre todo de entidades de entre 6 y 15 trabajadores.

Por último, en las entidades con más recursos económicos se mantiene el Windows XP como sistema operativo más utilizado, pero se aprecia una tendencia que indica que cuanto más personal tienen estas organizaciones, menor es el porcentaje de entidades que cuentan con Windows XP como sistema operativo más utilizado.

TABLA 14

SISTEMA OPERATIVO MÁS AVANZADO DE ORDENADORES SEGÚN LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y HUMANOS

		Sistema operativo utilizado					
Recursos económicos	**Recursos humanos**	Windows 95	Windows 98	Windows 2000	Windows XP	Linux	**Total**
Menos de 12.000 euros (2%)							
	De 1 a 5	0%	25%	0%	75%	0%	**100%**
	% del total	0%	14%	0%	43%	0%	**57%**
	De 6 a 15	0%	0%	0%	100%	0%	100%
	% del total	0%	0%	0%	14%	0%	**14%**
	De 16 a 50	0%	50%	0%	50%	0%	100%
	% del total	0%	14%	0%	14%	0%	**29%**
	Total	**0%**	**29%**	**0%**	**71%**	**0%**	**100%**
	% del total	**0%**	**29%**	**0%**	**71%**	**0%**	**100%**
De 12.001 a 150.000 euros (35%)							
	De 1 a 5	0%	21%	29%	50%	0%	**100%**
	% del total	0%	3%	3%	6%	0%	**12%**
	De 6 a 15	0%	20%	12%	68%	0%	100%
	% del total	0%	8%	5%	29%	0%	**42%**
	De 16 a 50	2%	35%	12%	51%	0%	100%
	% del total	1%	13%	4%	19%	0%	**36%**
	Más de 50	0%	36%	0%	64%	0%	100%
	% del total	0%	3%	0%	6%	0%	**9%**
	Total	**1%**	**27%**	**13%**	**59%**	**0%**	**100%**
	% del total	**1%**	**27%**	**13%**	**59%**	**0%**	**100%**
Más de 150.001 euros (63%)							
	De 1 a 5	0%	0%	0%	100%	0%	**100%**
	% del total	0%	0%	0%	0%	0%	**0%**
	De 6 a 15	0%	14%	24%	62%	0%	100%
	% del total	0%	2%	4%	11%	0%	**17%**
	De 16 a 50	1%	23%	19%	55%	1%	100%
	% del total	0%	8%	7%	20%	0%	**37%**
	Más de 50	0%	20%	26%	53%	2%	100%
	% del total	0%	9%	12%	24%	1%	**46%**
	Total	**0%**	**20%**	**23%**	**55%**	**1%**	**100%**
	% del total	**0%**	**20%**	**23%**	**55%**	**1%**	**100%**

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Por lo tanto, podemos concluir que hay una relación entre el tamaño y la realidad tecnológica de las entidades, sobre todo en aquellas que disponen de más recursos. En todas las variables analizadas se aprecia cómo en este tipo de entidades, a medida que aumenta el número de trabajadores, disminuye el de ordenadores por persona y el grado de actualización tecnológica. Esto tiene una fácil interpretación, y es que al tratarse de entidades que gestionan un gran volumen de dinero, cuando tienen menos personal pueden dedicar los recursos que habitualmente sirven para pagar las nóminas de los trabajadores a invertir en TIC, ya sea en la compra de equipos o en la renovación del *hardware* o del *software*.

Otro factor que puede tener influencia en la realidad tecnológica de las entidades es el ámbito de actuación en que desarrollan su actividad. Dependiendo de si las entidades trabajan en zonas rurales o urbanas se pueden encontrar diferencias entre unas y otras. A pesar de iniciativas como la que se está llevando a cabo en Extremadura, donde existe un proyecto consolidado de desarrollo de la Región por medio de la incorporación de todos su habitantes a la Sociedad de la Información, existe una percepción general de que las entidades de ámbito rural están menos preparadas tecnológicamente que las de ámbito urbano.

Esta percepción está fundamentada en que las zonas rurales están generalmente menos desarrolladas que las urbanas por las actividades que habitualmente se desarrollan en unas y otras. Por esta misma razón, por los trabajos que se pueden realizar en cada lugar, se puede pensar que los habitantes de las zonas rurales estarán menos formados en TIC. Todo ello da lugar a que en las zonas rurales exista una escasez de medios y de oportunidades de formación, de forma que se produce un círculo en el que se confunden las causas y los efectos: en las actividades propias de las zonas rurales no se utilizan las TIC por lo que no se dispone de los medios ni la formación, y éste desconocimiento lleva a que no se considere necesario avanzar en este sentido, por lo que no se adquieren los instrumentos necesarios para hacerlo.

Vamos a utilizar como indicador el sistema operativo más avanzado utilizado por las entidades y vamos a ver cómo influye en esta variable el que una entidad sea de ámbito rural o urbano (tabla 15). Como vemos en la tabla, las entidades con ámbito urbano presentan un mayor porcentaje en los sistemas operativos más avanzados (un 56% de ámbito urbano tiene Windows XP frente al 44% de las de ámbito rural), mientras que sucede lo contrario con los menos avanzados; aquí son las de ámbito rural las que superan a las de ámbito urbano (un 30% de las rurales tiene Windows 98 frente al 21% de las urbanas). Se confirma de esta manera que, aunque las diferencias no son muy notables, las entidades de ámbito urbano están mejor preparadas que las de ámbito rural.

TABLA 15
SISTEMA OPERATIVO MÁS AVANZADO
SEGÚN EL ÁMBITO DE ACTUACIÓN EN EL QUE DESARROLLA SU ACTIVIDAD

Ámbito de actuación en el que se centra su actividad	Sistema operativo utilizado					
	Windows 95	Windows 98	Windows 2000	Windows XP	Linux	Total
Rural	0%	30%	23%	44%	2%	100%
% del total	0%	4%	3%	5%	0%	12%
Urbano	0%	21%	22%	56%	1%	100%
% del total	0%	4%	5%	12%	0%	21%
Ambos	1%	22%	18%	59%	0%	100%
% del total	1%	15%	12%	40%	0%	67%
Total	1%	22%	19%	57%	1%	100%
% del total	1%	22%	19%	57%	1%	100%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Como decíamos antes, junto con los medios de que disponen hay otra variable que nos informa sobre cuál es la realidad tecnológica de las entidades, que es el nivel de formación en TIC de los trabajadores. Si analizamos esta variable encontramos que también hay ciertas diferencias entre unas entidades y otras. Siguiendo con el ámbito de actuación, como se puede ver en la tabla 16, aunque los porcentajes están más igualados que en el caso anterior, las entidades que disponen del personal mejor preparado son las de ámbito urbano. En los casos en los que se considera que el nivel es muy elevado o bastante elevado hay un mayor porcentaje de entidades urbanas que de entidades rurales, mientras que cuando el nivel es poco elevado o bajo las entidades que suman unos porcentajes más elevados son las de ámbito rural. De esta forma, vemos que el ámbito de actuación también influye en el nivel de formación en TIC de los trabajadores, confirmándose como apuntábamos que las entidades rurales son las que disponen de una menor preparación en este sentido.

TABLA 16

NIVEL DE FORMACIÓN EN TIC DE LOS TRABAJADORES SEGÚN EL ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Ámbito de actuación en el que se centra su actividad	Nivel de formación en TIC de los trabajadores				
	Muy elevado	Bastantes elevado	Poco elevado	Bajo	Total
Rural	2%	58%	35%	5%	100%
% del total	0%	7%	4%	1%	12%
Urbano	5%	63%	31%	1%	100%
% del total	1%	13%	7%	0%	22%
Ambos	4%	59%	34%	3%	100%
% del total	3%	40%	23%	2%	67%
Total	4%	60%	33%	3%	100%
% del total	4%	60%	33%	3%	100%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Otro aspecto que puede influir en el nivel de formación es el número total de trabajadores. En la tabla 17 podemos observar que las entidades cuyos trabajadores están mejor formados en TIC son aquellas que tienen entre 6 y 15 trabajadores, ya que el 8% admite que tienen un nivel muy elevado y el 59% afirma que es bastante elevado. Las entidades que peor nivel de formación presentan son las que tienen menor número de trabajadores (de 1 a 5). A medida que se incrementa el número de trabajadores, el nivel de formación tiende a hacerse más homogéneo, que se corresponde con los resultados que obteníamos en el análisis general del nivel de formación.

TABLA 17

NIVEL DE FORMACIÓN EN TIC DE LOS TRABAJADORES SEGÚN EL TOTAL DE PLANTILLA

Total de la plantilla	Nivel de formación en TIC de los trabajadores				
	Muy elevado	Bastante elevado	Poco elevado	Bajo	Total
De 1 a 5	0%	55%	41%	5%	100%
% del total	0%	3%	2%	0%	6%
De 6 a 15	8%	59%	30%	3%	100%
% del total	2%	16%	8%	1%	27%
De 16 a 50	3%	60%	32%	5%	100%
% del total	1%	22%	12%	2%	37%
Más de 50	3%	61%	37%	0%	100%
% del total	1%	19%	11%	0%	31%
Total	4%	60%	33%	3%	100%
% del total	4%	60%	33%	3%	100%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

3. ¿HAY UN EQUILIBRIO ENTRE LOS MEDIOS DE QUE SE DISPONE Y SU USO?

Como hemos visto anteriormente las entidades están bastante bien equipadas tecnológicamente pero no sabemos hasta qué punto aprovechan los medios de que disponen. Cuando hemos hablado del uso que hacían las ENL de las aplicaciones informáticas o de Internet, comprobábamos que se limitaban a utilizar aquellas aplicaciones más básicas y sencillas, al igual que sucedía cuando se conectaban a Internet, donde el uso se reducía al manejo del correo electrónico y a la búsqueda de información. En los casos en los que no se dispone de equipos muy avanzados es normal que su uso esté limitado por las posibilidades que ofrecen, pero cuando se dispone de la tecnología más avanzada lo lógico es aprovechar al máximo todas las aplicaciones. Esto es lo que vamos a analizar en este punto: en qué medida se corresponde el equipamiento tecnológico con el uso que se hace de él.

En primer lugar vamos a contrastar el tipo de sistema operativo que se utiliza y el uso que se hace de las distintas aplicaciones (tabla 18). Antes de observar la tabla, hay que tener en cuenta que las entidades que respondieron a las opciones Windows 95 y Linux fueron muy pocas, por lo que los porcentajes que figuran en sus casillas hay que observarlos con cautela, ya que se refieren a una parte mínima de la muestra. Si prestamos atención al resto de opciones vemos que el contar con el sistema más avanzado (Windows XP) no tiene por qué significar que las entidades saquen un mayor rendimiento de sus equipos ya que las entidades que utilizan Windows 2000 usan con mayor frecuencia algunas aplicaciones. Por otra parte, es cierto que las entidades con el sistema más avanzado son las que utilizan las aplicaciones más especializadas como pueden ser Photoshop o Project. Se puede decir a partir de los datos que las entidades que cuentan con sistemas no muy avanzados se limitan a utilizar las aplicaciones más básicas, mientras que las que cuentan con los modelos más avanzados optan por utilizar aplicaciones más complejas y especializadas.

TABLA 18

USO DE LAS APLICACIONES CON MUCHA FRECUENCIA EN FUNCIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO UTILIZADO

Sistema operativo utilizado	Uso de aplicaciones con mucha frecuencia						
	Word o similares	Excel o similares	Powerpoint o similares	Access o similares	Photoshop o similares	Contaplus o similares	Project o similares
Windows 95	100%	100%	0%	50%	0%	100%	0%
Windows 98	88%	51%	12%	24%	4%	35%	1%
Windows 2000	90%	59%	17%	25%	7%	45%	1%
Windows XP	90%	48%	15%	30%	11%	35%	4%
Linux	100%	100%	0%	67%	33%	100%	0%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

De cualquier forma, no se aprecian diferencias significativas entre las entidades que disponen de Windows 2000 y las que tienen Windows XP, por lo que no podemos afirmar que las ENL que cuentan con el mejor equipamiento son las que utilizan con mayor intensidad las aplicaciones informáticas. Donde sí se aprecia un salto importante es con aquellas organizaciones que tienen Windows 98, donde el uso es menor en todas las aplicaciones, pero tal y como comentábamos antes, el contar con herramientas informáticas antiguas puede limitar y condicionar en gran medida el uso de sus funcionalidades.

Si atendemos al uso que se hace de Internet y al tipo de conexión del que se dispone (tabla 19), vemos que las entidades que disponen de una conexión Wireless, la más avanzada que existe ahora mismo en el mercado, utilizan Internet sobre todo para el uso del correo electrónico y la consulta de páginas web, el 100% de las entidades utiliza con mucha frecuencia estos usos. Esto también sucede en las organizaciones con otro tipo de conexión, aunque hay menor diferencia entre los porcentajes de los distintos usos. Además, las ENL con conexiones ADSL con Modem o Router y RDSI son las que más aprovechan Internet, sobre todo las que disponen de la primera, ya que los porcentajes de utilización son mayores.

TABLA 19
USO QUE SE HACE DE INTERNET
EN FUNCIÓN DEL TIPO DE CONEXIÓN A INTERNET

	Usos de internet utilizados con mucha frecuencia							
Tipo de conexión	Páginas web	Correo electrónico	Transferencia de archivos	Video Conferencias	Chats o IRCs	Formación on-line	Diseño y gestión de páginas web	Sistema de voz IP
ADSL Wireless	100%	100%	40%	0%	0%	0%	20%	0%
ADSL Módem o Router	68%	83%	53%	1%	11%	3%	6%	0%
Cable	57%	89%	56%	0%	0%	0%	11%	0%
RDSI	60%	87%	40%	7%	20%	0%	0%	0%
Módem 56k	50%	82%	27%	0%	9%	0%	0%	0%
TRAC	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

Por lo tanto, en lo que se refiere al equilibrio entre el equipamiento tecnológico de que se dispone y el uso que se hace del mismo, podemos decir que hay carencias de utilización en todos los niveles, independientemente del tipo de ordenador, del sistema operativo o de la conexión a Internet que se tenga. La conclusión que sacamos es que hay una infrautilización de los ordenadores que no tiene que ver tanto con la calidad de los mismos como con la formación en Nuevas Tecnologías. El uso que se hace de los equipos se refiere sobre todo a las aplicaciones más básicas y a los usos más comunes, mientras que aquellas más complejas o especializadas presentan unos porcentajes muy reducidos.

A continuación vamos a ver como se relaciona el equipamiento tecnológico de las entidades con las actividades de inserción laboral que realizan, con el objetivo de conocer en qué medida aprovechan las oportunidades que ofrecen las TIC. Pero antes vamos a retomar los resultados de las valoraciones que hacían las entidades sobre la utilidad de las TIC para las diferentes actividades de inserción laboral. Para recordar mejor estos datos vamos a presentar de nuevo el gráfico que mostrábamos cuando hablábamos de las opiniones de las ENL (ver figura 32), en el cual vemos como las organizaciones consideran mayoritariamente que las TIC son muy útiles o bastante útiles para todas las actividades de inserción laboral, aunque unas en mayor grado que otras.

Ahora, una vez que hemos retomado estos datos, vamos a analizar si esa utilidad que le otorgan a las TIC tiene un reflejo en el aprovechamiento que hacen de equipamiento del que disponen. En la figura 33 podemos ver las actividades de inserción laboral que hacen las entidades que disponen un modelo de PC actualizado (Pentium III o Pentium IV). Los porcentajes entre las entidades con un PC actualizado y con un PC obsoleto están bastante equilibrados aunque en algunos casos ciertas actividades de inserción laboral son más realizadas por las entidades más informatizadas que por las que no lo están, como sucede por ejemplo con el diseño de programas de formación. De cualquier forma, lo verdaderamente interesante en estos gráficos es comprobar como hay organizaciones que disponen de los medios más avanzados y que consideran muy útiles las TIC, y sin embargo, no hacen uso de ellas para determinadas actividades de inserción laboral. Para tener una visión más clara de todo ello hemos presentado la tabla 32 (de utilidad de las TIC para las actividades de inserción) y la tabla 33 (actividades realizadas por las entidades que disponen de un PC actualizado) de forma conjunta es la página siguiente. De esta forma, se pueden comprobar de un vistazo las diferencias entre la valoración y la realidad en cada una de las actividades.

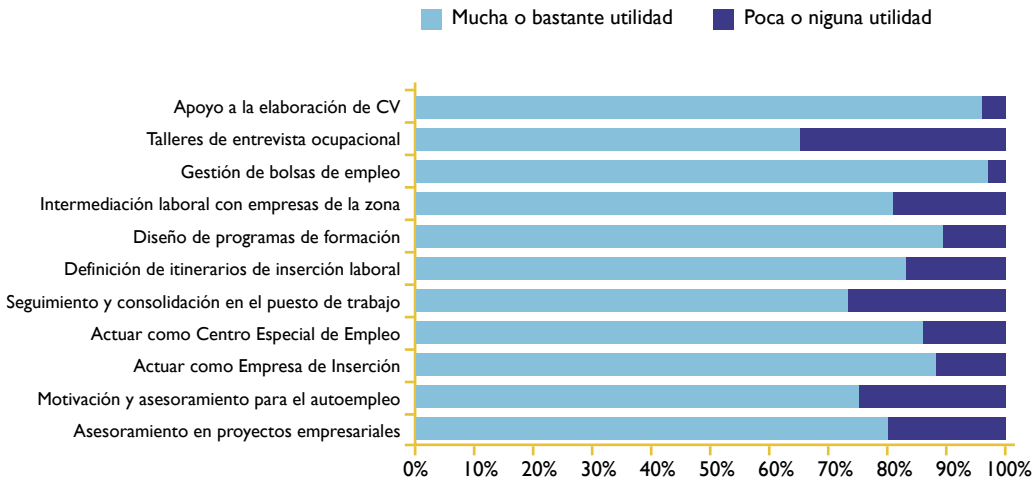
Como ejemplo, nos puede servir la actividad que se refiere a gestionar bolsas de empleo. El 97% de las organizaciones consideraba que las Nuevas Tecnologías eran muy útiles o bastante útiles para esta actividad, pero si vamos a las entidades que disponen de ordenadores actualizados, resulta que sólo el 70% desarrolla esta utilidad, es decir hay una diferencia de casi el 30% entre la utilidad que le otorgan al equipamiento tecnológico y el verdadero uso que se hace de él.

Otro ejemplo puede ser el asesoramiento en proyectos empresariales. De una parte hay un 80% de organizaciones que atribuye mucha utilidad a las TIC para este ámbito, y de otra, tenemos que tan sólo el 46% de las ENL que disponen de equipos actualizados desarrolla realmente esta actividad, esto es, que sólo un poco más de la mitad aprovecha realmente la posición ventajosa que supone tener un buen equipamiento tecnológico.

Todos estos resultados, en mayor o menor medida, se repiten prácticamente en todas las actividades, por lo que podemos decir que estamos ante una infrautilización del potencial de los ordenadores por parte de las ENL de inserción laboral.

FIGURA 30

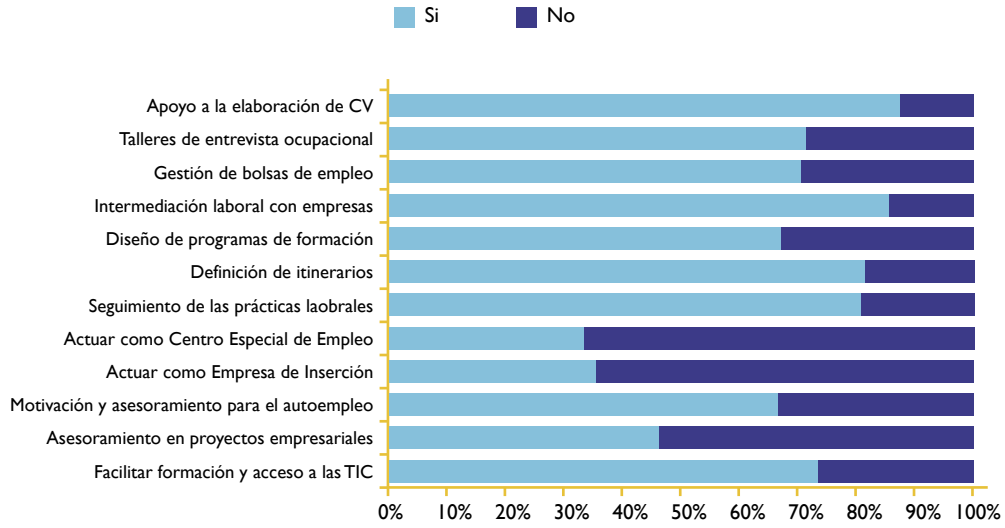
UTILIDAD DE LAS TIC PARA LAS ACTIVIDADES DE INSERCIÓN LABORAL



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

FIGURA 31

ACTIVIDADES DE INSERCIÓN LABORAL QUE REALIZAN LAS ENTIDADES CON UN MODELO ACTUALIZADO DE PC



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

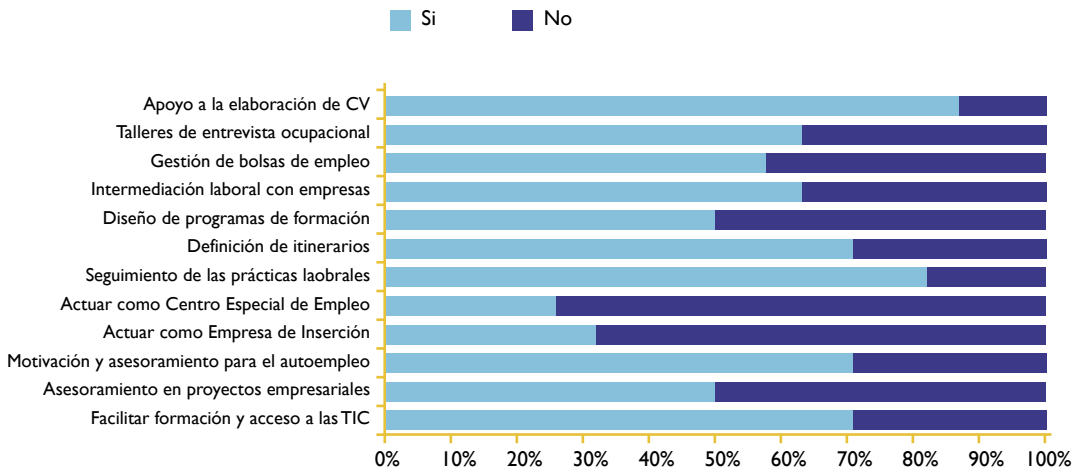
Continuando con el análisis de las actividades de inserción laboral que realizan las ENL según el equipamiento del que disponen, vamos a contrastar estas actitudes con el tipo de conexión a Internet, de forma que podamos tener una idea más completa sobre cuál es el grado de aprovechamiento de las TIC en este caso. Para hacer menos complejo el análisis, hemos distinguido entre las organizaciones que tienen una conexión ADSL y las que están conectadas pero no con una línea de este tipo (figuras 34 y 35). Los resultados que hemos obtenido nos muestran más diferencias que en el caso anterior entre entidades tecnológicamente "actualizadas" y "no actualizadas". De nuevo, aquellas que disponen de medios más avanzados son las que realizan con más intensidad las actividades de inserción laboral, sobre todo en algunos casos como en la gestión de bolsas de empleo, las diferencias son más abultadas. Comparando estos datos con los que obteníamos sobre la utilidad de las TIC (ver figura 32), tenemos que también hay diferencias entre la utilidad que se les concede y lo que realmente se hace a pesar de contar con un buen equipamiento tecnológico.

Siguiendo con el ejemplo que utilizábamos anteriormente de la gestión de bolsas de empleo, vemos que las ENL con una conexión ADSL que realizan esta actividad son el 75%. Las diferencias entre la utilidad que se otorga a las TIC en este servicio (el 97% le concede mucha utilidad) y su grado de desarrollo cuando se cuenta con los últimos avances vuelven a ser notables (más del 20%).

Por lo tanto, parece ser que hay una infrautilización de las TIC en las ENL de inserción laboral, ya que no se corresponde la utilidad que les conceden para determinadas actividades de inserción laboral con el grado de desarrollo de estas actividades cuando se cuenta con la tecnología más avanzada. Es cierto que hay algunas actividades de inserción laboral, como disponer de un Centro Especial de Empleo o actuar como una Empresa de Inserción, que es complicado poner en práctica ya que requieren un esfuerzo importante por parte de las entidades a diferentes niveles (económico, legal, organizativo). Pero en otros casos, si se considera que las TIC pueden servir como una herramienta de gran utilidad y se dispone de la última tecnología, no hay ningún impedimento para que estas organizaciones desarrollen ciertas actividades de inserción laboral.

FIGURA 32

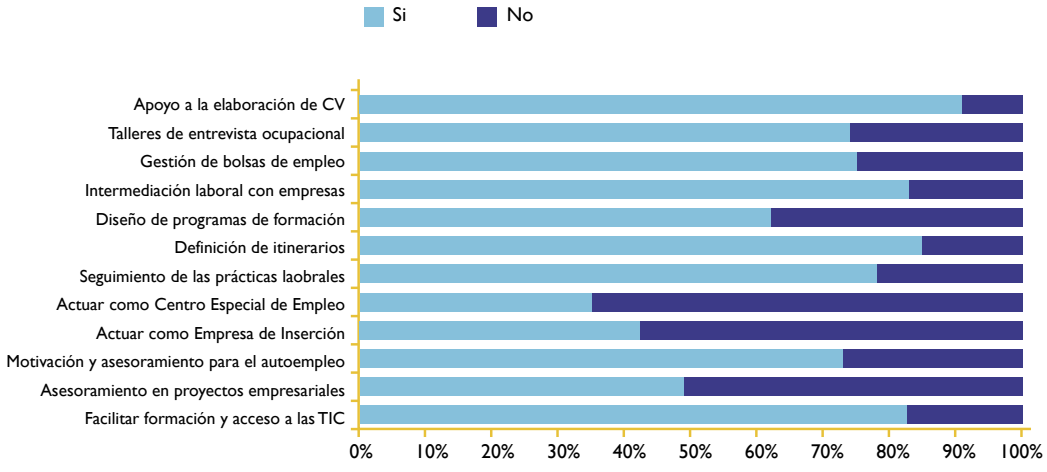
ACTIVIDADES DE INSERCIÓN LABORAL QUE REALIZAN LAS ENTIDADES SIN ADSL



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

FIGURA 33

ACTIVIDADES DE INSERCIÓN LABORAL QUE REALIZAN LAS ENTIDADES CON ADSL



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del estudio

En resumen, y a pesar de que profundizaremos en este argumento en el capítulo de conclusiones, podemos adelantar que no hay un equilibrio entre las TIC de que disponen las entidades y las actividades de inserción laboral que realizan, en cuanto que, aún teniendo los medios más avanzados, éstos no se aprovechan para desarrollar todas las actividades que se podían llegar a realizar.

4. CONCLUSIONES Y PROSPECTIVA

Hemos llegado al final de un recorrido que nos ha permitido conocer de primera mano el nivel de utilización de las TIC por parte de las ENL que en nuestro país se dedican a la inserción laboral de personas con especiales dificultades. A lo largo de las páginas precedentes nos hemos aproximado al perfil medio de las organizaciones con las que hemos trabajado, hemos intentado conocer sus opiniones y valoraciones más destacadas en relación a la Sociedad de la Información, hemos conocido su dotación tecnológica en materia de *hardware* y de *software* y hemos indagado acerca de los usos más comunes que estas organizaciones hacen de las TIC, todo ello con objeto de poder establecer un diagnóstico ajustado a la realidad del momento presente. De este modo, podemos empezar este capítulo de conclusiones respondiendo al primer interrogante que subyace al conjunto de la presente investigación: ¿se puede decir que las ENL que se dedican a la inserción laboral están integradas en la Sociedad de la Información?

CONCLUSIONES

Desde luego parece que están mejor posicionadas de lo pensábamos en un inicio. En el momento de formular las hipótesis de trabajo, la literatura existente en torno al tema –más bien escasa y enfocada a aspectos muy concretos del fenómeno-, la experiencia de una serie de actores estrechamente vinculados a la dimensión tecnológica de las ENL y el atraso generalizado y constatado de nuestro país en el ámbito tecnológico, nos invitaron a imaginar un estado de la cuestión mucho más pobre que el que ha resultado a primera vista del análisis de la información obtenida. No obstante, recordemos brevemente algunas de las cifras más destacadas que han aparecido a lo largo del estudio.

98% > ENL con conexión a Internet en alguno de sus ordenadores
98% > ENL con conexión que utilizan el correo electrónico de forma habitual
96% > ENL que consultan páginas web y navegan por Internet
83% > ENL con acceso a una impresora desde todos los ordenadores de la entidad
82% > ENL con conexión ADSL a Internet
80% > ENL con una Red Local que conecta todos los equipos de la entidad
74% > ENL cuyos equipos informáticos más avanzados son Pentium III o Pentium IV
71% > ENL con página web propia (aunque sean más bien planas y poco interactivas)
61% > ENL que disponen de un ordenador por persona en su sede
56% > ENL cuyo *software* más avanzado es Windows XP

Como se puede observar, los datos referidos al equipamiento no hacen sino invitarnos a cuestionar algunas de las hipótesis planteadas en el inicio del trabajo investigador. Esto, además, puede tener sin duda mucho que ver con el hecho de que el intenso trabajo de ciertos organismos públicos, instituciones privadas y entidades no lucrativas del Tercer Sector (como por ejemplo la Fundación Bip Bip) en materia de apoyo a la dotación tecnológica haya comenzado a dar sus frutos, por lo que estos esfuerzos empiezan a reflejarse en los mejores niveles de equipamiento que hoy presentan buena parte de estas entidades.

Así, por ejemplo, a la vista de las cifras que acabamos de presentar sería difícil sostener que la apuesta de las ENL por las TIC y la Sociedad de la Información es muy reducida. Si partimos de la base de que uno de los elementos que determinan la intensidad y la importancia de esta apuesta es la dotación de equipamientos, parecería más bien que las ENL españolas han comenzado a transitar por la senda de la tecnologización. Así lo confirman, por ejemplo, la calidad de los mejores equipos de que disponen, la generalización de la conexión ADSL a Internet o el elevado número de entidades que disponen de una página web propia. En este sentido, cabe concluir que su apuesta, al menos en lo que tiene que ver con el equipamiento, no parece ser tan reducida como habíamos intuido.

No obstante, de nuevo se hace necesario introducir un matiz sobre el que ya hemos insistido en páginas precedentes. En este estudio de diagnóstico estamos centrando la mirada en torno al que probablemente es el conjunto de ENL más sostenibles del total de organizaciones que operan en le Tercer Sector social. En efecto, las ENL que dedican su actividad a la inserción laboral presentan una vida media más larga que el resto de entidades (recordemos en este punto que prácticamente la mitad de las organizaciones que han participado en la muestra fueron fundadas entre los años 1985 y 1994, lo que nos remite a una longevidad muy por encima de la media), además de que cuentan con unas plantillas bastante amplias (la mayoría se sitúa entre los 16 y los 50 trabajadores) y con un presupuesto de un volumen igualmente destacado (cerca de dos tercios de las entidades gestionan más de 150.000 euros anuales).

Con esto tan sólo queremos señalar que nos estamos enfrentando a unas entidades que están a la cabeza del Tercer Sector social en múltiples aspectos, lo que debería contribuir a interpretar en su justa medida los resultados obtenidos en materia de su incorporación a la Sociedad de la Información. Es verdad que, como tendremos ocasión de ver, buena parte de las hipótesis de partida con las que hemos orientado el análisis se han visto superadas por los resultados obtenidos, pero no es menos cierto que las ENL que se dedican a la inserción laboral de personas con especiales dificultades presentan unos niveles de desarrollo y de estabilidad que las singularizan frente al resto de organizaciones.

En cualquier caso, también es fundamental señalar que no nos debemos conformar con los niveles de equipamiento actuales. Si bien es cierto que la dotación de equipos con que cuentan las ENL españolas que se dedican a este ámbito de actividad ha superado nuestras expectativas iniciales, queda todavía mucho trabajo por realizar de cara a que aprovechen todas las ventajas que ofrece la Sociedad de la Información y de cara a garantizar que las TIC llegan de forma efectiva al conjunto del Tercer Sector de acción social. En el inicio de este estudio nos preguntábamos cuándo podríamos empezar a utilizar con cierta normalidad el concepto de "Tercer Sector digital", y la respuesta a este interrogante pasa por que las ENL españolas puedan llegar a tener un acceso generalizado a las TIC que se acompañe de un proceso de alfabetización digital a gran escala. Sólo entonces podremos hablar de un verdadero "Tercer Sector digital", y para llegar a este punto son muchos los esfuerzos que hay que seguir haciendo desde ámbitos muy diversos.

De nuevo retomando las hipótesis de inicio, también nos pareció oportuno partir del supuesto de que las ENL no se sentían integradas en la Sociedad de la Información. A este respecto conviene aclarar que el sentimiento de pertenencia o de alejamiento en relación a un ámbito específico, como es en este caso la Sociedad de la Información, se define en base a unos parámetros muy subjetivos, por lo que siempre es difícil concluir de forma taxativa si este sentimiento está justificado en hechos contrastables o no.

En todo caso, nuestra idea inicial se fundamentaba en una serie de supuestos: que las ENL que se dedican a la inserción laboral desconocían las ventajas que podían aportar las TIC a su actividad, que estas organizaciones se enfrentaban a importantes barreras que les alejan de una integración más profunda en la Sociedad de la Información o que el avance en esta materia no era una prioridad destacada para este tipo de entidades. Sin embargo, constatando algunas de las respuestas obtenidas a lo largo del proceso de recogida de información, quizás cabría concluir que también en este punto las opiniones de las entidades han desbordado nuestras previsiones iniciales.

80% > ENL para las que la integración de las TIC es una prioridad
63% > ENL que consideran que las TIC son imprescindibles para su actividad
60% > ENL que creen que sus trabajadores tienen buenos conocimientos en esta materia
18% > ENL que están muy alejadas de la SI y deben reflexionar más cerca de este fenómeno

En efecto, a partir de los datos que acabamos de presentar, cabría plantearse si el alejamiento de la Sociedad de la Información que preconizábamos al inicio para las ENL de inserción laboral no es en realidad tan profundo o, por lo menos, si estas organizaciones quizás han comenzado un proceso de acercamiento a las TIC que hace que cada vez más se sientan partícipes de las nuevas dinámicas generadas por la revolución digital. No obstante, en este análisis nos falta aún un dato por mostrar: preguntadas directamente por su grado de incorporación a la Sociedad de la Información, sólo un 9,7% de las entidades se consideran plenamente integradas, mientras que un 49% considera que están haciendo importantes avances en este sentido y un 22,6% reconocían no estar incorporadas pero declaraban haberse planteado como objetivo prioritario avanzar en esa dirección en el corto plazo.

Desde nuestra óptica, la información presentada nos habla de la precaución de las entidades a la hora de ubicarse en el camino hacia la incorporación plena a la Sociedad de la Información, y pone de manifiesto un dato que nos parece especialmente relevante: más de un 80% de las entidades encuestadas considera que está avanzando para integrarse de forma plena en la revolución digital, lo que pone de relieve que éste es al menos un objetivo explicitado y compartido por una buena parte de las organizaciones que se dedican en nuestro país a la inserción laboral de personas con especiales dificultades. Como vemos, queda aún mucho camino por recorrer para poder ampliar ese escaso 10% de entidades que sí se sienten plenamente integradas en la Sociedad de la Información, pero lo que también parece claro es que las ENL están en la buena ruta y han fijado el rumbo hacia su tecnologización.

Hasta aquí nos hemos referido básicamente a la situación de partida en términos de equipamiento de las ENL analizadas, con objeto de avanzar hacia una incorporación a la Sociedad de la Información que aparece en el horizonte ideal de la mayor parte de estas organizaciones. En este sentido, la conclusión es que la realidad tecnológica actual y la predisposición de las ENL para avanzar en este sentido son mayores de lo que en un principio calculábamos. Sin embargo, a la hora de analizar el grado de penetración de las TIC en las entidades que se dedican a la inserción laboral, un elemento fundamental a tener en cuenta es también el uso que éstas hacen de las tecnologías de las que disponen. ¿Podremos concluir que también en este apartado la información obtenida a partir de las encuestas debería invitarnos a revisar la tercera hipótesis que formulamos en el inicio?

En este punto vamos a ser más escépticos, puesto que las ENL analizadas demuestran una utilización desigual de sus tecnologías. Este hecho, teniendo en cuenta el nivel de dotación del que disponen en su mayoría, no puede sino invitarnos a pensar que sí existe cierto grado de infrautilización de las TIC por parte de las organizaciones que venimos analizando. Para intentar justificar esta primera conclusión, vamos a detenernos en los usos de las TIC que realizan las ENL en los dos ámbitos fundamentales que orientan su actividad.

En lo que tiene que ver con los usos enfocados a la dimensión organizativa de la propia entidad, los datos obtenidos a partir de las entrevistas reflejan una serie de resultados especialmente significativos:

98% > ENL que utilizan procesadores de texto en su actividad cotidiana
96% > ENL que consultan de forma habitual páginas web
93% > ENL que se apoyan en las TIC para la gestión contable
60% > ENL que se sirven de las TIC para captar fondos
48% > ENL que utilizan las TIC para la contratación de personal
28% > ENL que se apoyan en las TIC para gestionar su página web
19% > ENL que han incorporado formulas ocasionales de teletrabajo
11% > ENL que manejan aplicaciones de gestión de proyectos
3% > ENL que utilizan el sistema de videoconferencia

Como se puede deducir de esta información, hay una serie de actividades para las que las ENL cuentan habitualmente con el apoyo añadido de las TIC; estas actividades son las más comunes y tiene que ver con el uso de procesadores de texto y de tablas de cálculo, con la comunicación vía mail y la navegación o el recurso a la informática para la gestión financiera y contable de la entidad. Sin embargo, hay muchos otros ámbitos de la dimensión organizativa de las entidades que permanecen todavía al margen de la influencia de las tecnologías digitales.

Especialmente significativos nos parecen los casos de desaprovechamiento de las TIC para tareas como la contratación de personal –en lo que tiene que ver con la gestión de recursos-, de la gestión y la actualización de una página web –en lo que tiene que ver con la dimensión informativa- y del uso de sistemas de voz por Internet o de videoconferencia –en lo que tiene que ver con los dispositivos de comunicación-. En estos tres ámbitos señalados –además de en muchos otros-, la irrupción de las TIC puede suponer transformaciones de gran calado en la gestión cotidiana de las organizaciones, y sus impactos van desde la mejora de los flujos de información internos hasta la agilidad en los procesos de selección y contratación de personal o el mantenimiento de una ventana de información al público dinámica, completa e interactiva. En concreto, la aplicación de la Voz sobre IP (VozIP) podría transformar los patrones comunicativos de todo tipo de organizaciones, desde empresas hasta administraciones públicas, pasando por supuesto por las ENL. Gracias a este sistema, los costes de las llamadas se abaratan de forma extraordinaria y los mecanismos de comunicación en red se facilitan notablemente, dando lugar a un nuevo modelo de intercambio de información del que el Tercer Sector social debería preocuparse por no quedar al margen.

Este análisis que hemos formulado tiene que ver con el primero de los ámbitos de actividad de las ENL, la estructura interna y la mejora de los procesos de organización y gestión.

En relación al segundo, la atención a los colectivos beneficiarios, también hemos querido saber hasta qué punto este tipo de organizaciones se apoya en las TIC para desarrollar modelos de actuación que se sirvan de los avances tecnológicos para complementar el trabajo desarrollado o para explorar nuevas fórmulas de intervención. Veamos de forma sintética algunos de los resultados más destacados.

97% > ENL que consideran a las TIC muy útiles para la gestión de bolsas de empleo
96% > ENL que consideran a las TIC muy útiles para la elaboración de Currícula
52% > ENL que realizan prestaciones directas de servicios apoyándose en las TIC
14% > ENL que realizan formación on-line

En este ámbito hemos podido constatar que existe un salto importante entre las valoraciones que las entidades formulan acerca de la utilidad de las TIC en sus actuaciones en materia de inserción –muy positivas para la práctica totalidad del repertorio de acciones- y el trabajo real que éstas realizan apoyándose en la propia tecnología, relativamente escaso en la mayor parte de los casos. De esta forma, partiendo de la valoración tan positiva que hacen del potencial de las TIC en su ámbito de trabajo y del buen nivel de dotación con que cuentan la mayoría de las entidades, entendemos que las ENL de acción social que trabajan para la inserción laboral de personas con especiales dificultades podrían intensificar y diversificar sus márgenes de intervención apoyándose en buena medida en la calidad de la tecnología que tienen a su servicio.

Así, por ejemplo, si sabemos que buena parte de las entidades cuentan con ordenadores modernos equipados con el *software* más avanzado y con conexión a Internet a través de ADSL, y a su vez, hemos detectado que el 89% considera que las TIC pueden desempeñar un papel fundamental en el diseño de programas de formación, la situación parece favorable para que el 61% de organizaciones que dicen llevar a cabo este tipo de activad pudieran ver aumentado su número, de forma que más ENL se dedicaran a ofrecer este servicio a los colectivos a los que atienden ya que cuentan con la tecnología necesaria para acometer esta diversificación de sus servicios.

Todos estos elementos de transformación que hemos mencionado, tanto los relativos a la dimensión organizativa de las ENL como los que tienen que ver con su actividad en *pro* de la inserción laboral, podrían contribuir a acercar más a las ENL a las nuevas dinámicas propiciadas por la Sociedad de la Información: la inmediatez de la comunicación, la facilidad en los intercambios, el acceso a una red de información sin igual, la agilización de los procesos internos, la transformación de los métodos de trabajo tradicionales,...

Sin embargo, teniendo en cuenta que su nivel de dotación de equipos y conexiones es bastante elevado, no cabe concluir sino que constatamos cierta distancia entre el potencial tecnológico de las ENL que se dedican a la inserción laboral y los usos efectivos que realizan de las TIC. Si les sacaran todo el partido que pueden llegar a tener –y que las entidades de hecho opinan que tienen-, con toda probabilidad podríamos hablar de un Tercer Sector social dedicado a la inserción laboral más integrado en el nuevo horizonte de posibilidades que se abren con el uso intensivo de las TIC en los diferentes ámbitos de las organizaciones.

Al final, parece que es cierto que persisten ciertas barreras que están frenando el avance de las ENL de inserción laboral hacia la incorporación de las nuevas tecnologías en su trabajo cotidiano. En esta radiografía que hemos obtenido de este tipo de organizaciones, hay un elemento que aparece de forma constante en la práctica totalidad del diagnóstico: las carencias formativas.

La poca importancia otorgada a la formación especializada en TIC –o capacitación tecnológica, o alfabetización digital- parece ser la asignatura pendiente de las ENL analizadas. Ésta podría ser una de las explicaciones posibles de la infrautilización del equipamiento que hemos venido detectando en las distintas esferas de la actividad de estas organizaciones, pero también es el motivo de los usos tan básicos y poco creativos que se hacen de las TIC o del escaso aprovechamiento de la tecnología para diversificar las actuaciones realizadas en materia de inserción laboral.

Si recordamos los datos del estudio referidos a formación, un 36% de las entidades encuestadas constataba que sus trabajadores tenían una formación media en materia de TIC bastante escasa; además, de forma paralela, un 37% de las organizaciones declaraba no haber realizado nunca cursos de formación en materia de TIC y no pretender hacerlos

en un futuro inmediato. A la vista de estos datos, podemos afirmar que la alfabetización digital de los trabajadores de las ENL que en España se dedican a la inserción laboral no es considerada por éstas como un objetivo prioritario, e incluso esta materia es frecuentemente dada de lado por las organizaciones.

En base a todo lo anterior, las conclusiones más destacadas que se pueden extraer del presente estudio de diagnóstico son las que proponemos a continuación:

1. Las ENL españolas que se dedican a la inserción laboral de personas con especiales dificultades presentan un nivel de dotación tecnológica más avanzado del esperado.

   - El ADSL es el tipo de conexión más generalizado entre estas organizaciones, y gran parte de las mismas cuentan con al menos un equipo moderno dotado de *software* de última generación.

   - Más de dos tercios de las ENL entrevistadas cuentan con una página web propia, y aunque, como ya hemos dicho anteriormente, estas páginas sean en su mayoría planas y estén poco actualizadas, este hecho supone un interés manifiesto por parte de las entidades de aprovechar los recursos tecnológicos a su disposición para integrarse en el nuevo escenario que se abre con la Sociedad de la Información.

2. Desde una perspectiva de organización interna, el uso que las ENL hacen de las TIC es poco creativo, puesto que se limita a los recursos más básicos.

   - Los ordenadores se utilizan principalmente para actividades relacionadas con la gestión financiera y contable y para las estrategias de comunicación más frecuentes: correo electrónico y página web.

   - Las aplicaciones informáticas más utilizadas son aquellas que tienen que ver con el procesado de textos y las hojas de cálculo, pero son pocas las organizaciones que dicen utilizar programas más complejos con un mayor grado de especialización.

3. Desde una óptica del trabajo de inserción laboral desarrollado, las ENL están lejos de aprovechar el potencial que ellas mismas detectan en las TIC.

   - Pese a su buen nivel de dotación tecnológica, estas entidades no acaban de incorporar las TIC al conjunto de actuaciones que llevan a cabo, por lo que existe una infrautilización de este tipo de recursos.

   - Las ENL podrían diversificar sus ámbitos de actuación si se apoyaran en mayor medida en las TIC, puesto que estas herramientas brindan posibilidades que están al alcance de la mayor parte de las organizaciones debido al nivel tecnológico que manifiestan.

4. La integración en la Sociedad de la Información constituye una apuesta de presente y de futuro de la mayor parte de las ENL entrevistadas, a pesar de que éstas reconocen que aún les queda camino por recorrer para poder hablar de una incorporación plena.

   - Cerca de dos tercios de las entidades consideran que las TIC son imprescindibles para la actividad que desarrollan, y la misma proporción dice sentirse en mayor o menor medida en la senda hacia la incorporación a la Sociedad de la Información.

   - Para la práctica totalidad, la incorporación de las TIC en sus procesos organizativos y en su trabajo externo constituye una prioridad destacada.

5. Los déficits más importantes de las ENL que se dedican a la inserción laboral en materia de TIC se han detectado en el ámbito de la formación y en la capacitación tecnológica.

   - Una parte muy importante de las entidades encuestadas no ha realizado curso alguno en materia de TIC ni pensaba hacerlo en el futuro.

   - Las ENL de inserción laboral han centrado sus esfuerzos de desarrollo tecnológico en la adquisición de equipos y de herramientas informáticas, pero han descuidado la formación y la preparación de sus trabajadores para poder sacarle el máximo rendimiento a las TIC.

   - En el imaginario de las ENL que trabajan en España por la inserción laboral, la incorporación a la Sociedad de la Información se asimila a la cantidad y a la calidad de la dotación tecnológica, pero no se trabaja para que las TIC transformen de hecho los modelos de intervención desarrollados hasta el momento; la revolución tecnológica se entiende en términos de equipamiento, no de transformación de las pautas de actuación tradicionales.

PROSPECTIVA

Tal y como afirmamos en el capítulo de presentación, el propósito de este estudio no es tan sólo el de elaborar un diagnóstico del grado de penetración de las TIC en el Tercer Sector social que se dedica a la inserción laboral, sino también, proponer a modo de mirada hacia el futuro, algunas alternativas que pudieran servir para consolidar el avance de las ENL hacia su incorporación en la Sociedad de la Información.

De acuerdo a la información analizada a lo largo de la presente investigación, parece que cabe ser optimistas en relación al futuro de las ENL y su incorporación a la revolución digital. Hoy, las TIC son herramientas cada vez más utilizadas por este tipo de organizaciones; de la misma forma, la percepción que se tiene de las TIC es bastante positiva, ya que de acuerdo a los resultados de la encuesta, las ENL de inserción laboral consideran que éstas son imprescindibles y que conforman una prioridad destacada dentro de sus organizaciones. Esta consideración no hace referencia únicamente al presente, sino que también es un objetivo de las entidades de cara al futuro. Además, más de la mitad de las entidades que respondieron en el cuestionario que no se sentían plenamente incorporadas a la Sociedad de la Información admitían que lo habían establecido como una prioridad de futuro, por lo que consideraban que podían alcanzar un grado de desarrollo aceptable en un plazo de tiempo relativamente breve.

En este contexto, como decíamos, todo parece apuntar a que en el futuro asistiremos a un mayor acercamiento de las ENL al universo de las TIC. No obstante, para que esta tendencia llegue a producir los resultados deseados, entendemos que el avance de las ENL debería orientarse en base a una serie de principios que tiene mucho que ver con las fortalezas y las debilidades que estas organizaciones presentan en el momento actual de cara a su relación con las TIC. Así, a continuación vamos a presentar los ejes que desde nuestra óptica deberían regir los pasos de las ENL en su avance hacia la integración en la Sociedad de la Información.

1. Las TIC han de ser una apuesta inequívoca y planificada

Para el 52% de las entidades encuestadas, el objetivo de incorporar las TIC en su actividad cotidiana ha sido una necesidad sobrevenida, esto es, no responde a una apuesta de inicio de las organizaciones. Desde luego, el hecho de que estas entidades, llegado un punto de su desarrollo, decidan de pronto avanzar hacia su tecnologización nos parece un elemento importante y positivo, pero entendemos que la opción por las TIC tendrá muchas más posibilidades de traducirse en claras ventajas para las ENL si este camino se articula de forma planificada a partir de un compromiso de partida inequívoco por no quedarse al margen de la Sociedad de la Información.

En esta línea, entendemos que la voluntad de incorporar las TIC en su actividad cotidiana debe formar parte de los procesos de planificación estratégica de objetivos de las ENL, pues sólo de esta manera se podrá acompasar el ritmo y la cadencia de los avances a las necesidades específicas de la entidad y a sus recursos humanos y técnicos disponibles. No parece tener sentido, por ejemplo, lanzarse a la compra de unos equipos de última generación si apenas se tienen los conocimientos para sacarles el mayor rendimiento, como tampoco parece muy razonable apuntarse a hacer infinitos cursos de formación en esta materia si se carecen de los recursos necesarios para adquirir el material informático que permita su aplicación práctica.

En definitiva, lo que estamos diciendo es que las ENL deben intentar casar sus intereses, sus necesidades, sus objetivos y sus recursos, y todo ello no es posible si la decisión de avanzar hacia la Sociedad de la Información aparece de pronto en medio del camino y las decisiones se toman de forma apresurada y descoordinada. Al contrario, para que el acercamiento de las ENL y las TIC dé los resultados que se esperan es necesario acompasar el ritmo de avance y conocer muy bien de antemano las características específicas de la apuesta que se ha hecho y los límites de la misma. Si esta apuesta inequívoca se conduce a partir de un proceso de planificación razonable, no nos cabe duda de que las entidades estarán en disposición de incorporar las TIC a su actividad cotidiana de forma mucho más provechosa.

2. La Sociedad de la Información pasa por la formación tecnológica

Ésta es una idea que ya hemos repetido a la hora de mencionar la que consideramos la principal barrera que frena la incorporación del Tercer Sector social a la Sociedad de la Información. Sin un aprendizaje paralelo a la adquisición de la tecnología, la capacidad de las organizaciones de aprovechar al máximo los equipos se ve considerablemente limitada.

Al final, esta situación se traduce en una distancia entre el potencial que se intuye a partir de la dotación tecnológica y los usos reales que se le da al material de que se dispone; algo parecido a esto es lo que hemos constatado en el diagnóstico que hemos elaborado en este estudio, y de cara al futuro constituye una tendencia a evitar por parte de las entidades implicadas.

Además, la formación en materia de TIC también debe planificarse desde una óptica de maximización del impacto de las actuaciones. En este sentido, sería deseable que las ENL diseñaran un plan de formación digital orientado, además de a aquellos segmentos de la organización que hacen un mayor uso de las TIC en su actividad cotidiana –los equipos técnicos-, a aquellos niveles que también pueden contribuir a difundir de forma más amplia las bondades de este tipo de herramientas en el trabajo de una entidad del Tercer Sector.

Nos estamos refiriendo aquí a potenciar el efecto multiplicador de la inversión en formación, y esto se puede lograr, por ejemplo, vinculando a los cuadros directivos de las ENL a los programas de formación llevados a cabo. Si los niveles más altos de estas organizaciones se comprometen con la apuesta por las TIC, parece razonable pensar que este interés podrá multiplicarse y trasladarse de forma más segura al conjunto de las áreas de estas entidades.

Entendemos que este énfasis en la formación trasciende más allá de las entidades que operan en el ámbito de la inserción laboral de personas con especiales dificultades. Desde nuestra óptica, también los organismos e instituciones que prestan apoyo a este tipo de organizaciones en su incorporación a la Sociedad de la Información deberían plantear una estrategia que pusiera un acento mayor en combinar la dotación en equipamiento –que seguirá desempeñando un papel fundamental en el avance hacia el "Tercer Sector digital", como ya hemos apuntado- con la vertiente formativa. Es evidente que el parque informático de las ENL españolas necesita actualizarse y no debe dejar de ponerse al día con las novedades más recientes, pero ese esfuerzo inversor en *hardware* y *software* debe verse compensado con una política de capacitación digital que penetre de forma efectiva en el Tercer Sector social y comience a transformar los modelos de organización y de funcionamiento más tradicionales.

No se nos debe olvidar que el presente estudio de diagnóstico está elaborado desde una óptica instrumental, esto es, centrada en el papel que pueden desempeñar las TIC como herramienta de fortalecimiento del trabajo de las ENL en aras de la inserción laboral de personas con especiales dificultades. En este sentido, parece evidente que el valor añadido que puedan aportar las nuevas tecnologías será directamente proporcional a los usos que de ellas se hagan y a las transformaciones que promuevan en las dinámicas de funcionamiento de estas organizaciones.

De poco sirve un Pentium IV si sólo se utiliza en tanto que procesador de textos o como hoja de cálculo, puesto que una máquina de escribir o una calculadora científica, por un coste muy inferior, desempeñan ese papel de forma igualmente eficaz. Sin embargo, lo que sí puede propiciar un Pentium IV con una conexión a Internet de banda ancha es ampliar el horizonte de posibilidades de las ENL en el marco de su actividad: con este aparato podrían administrar y actualizar su página web, podrían integrarse en comunidades virtuales, mantener videoconferencias en tiempo real con otras entidades o con sus sedes territoriales, podrían habilitar un dispositivo de consulta *on line* para los colectivos a los que atienden, podrían agilizar su gestión económica y financiera gracias a los programas de contabilidad más avanzados e incluso podrían poner en marcha un servidor que conectara a todos los equipos de la entidad entre sí para compartir la información y dar servicios de Internet sin necesidad de recurrir a un proveedor externo.

En definitiva, las posibilidades que aparecen son múltiples y sólo dependen de la creatividad y la imaginación de las entidades que decidan conciliar su adquisición de equipamiento con un aprendizaje tecnológico que maximice sus posibilidades de uso de las TIC en el ámbito específico de su actividad. En muchos casos el apoyo al acceso a esta formación es facilitado por entidades intermediarias que colaboran con las ENL y hay que saber aprovechar estas oportunidades.

3. Las TIC han de reforzar la dimensión organizativa de las ENL

En este punto pretendemos subrayar la importancia del papel que pueden desempeñar las TIC en el reforzamiento de las estructuras internas de las entidades que trabajan para la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión. Muchas ideas en este sentido han sido ya enunciadas a lo largo de las páginas precedentes, pero no queríamos dejar de destacar que éste es uno de los ejes que deben orientar el avance de estas organizaciones del Tercer Sector social de cara al futuro.

Las ENL deben apostar por obtener el máximo rendimiento de los equipos de los que disponen, y esto, como ya hemos apuntado, pasa primero por una labor de formación y capacitación digital que sitúe a sus trabajadores en un buen nivel de conocimiento de la herramienta con la que van a articular su trabajo. A partir de ahí, un cuidado proceso de detección de necesidades y de identificación de objetivos debe guiar a la organización hacia una utilización creativa y enriquecedora de su tecnología.

De este modo, las ENL deberían intentar ampliar el tipo de aplicaciones que emplean de forma habitual, porque hay todo un abanico de posibilidades que están dejando al margen y que podrían tener un impacto muy positivo en la organización de su actividad interna. Pensemos, por ejemplo, en programas para gestionar proyectos, en aplicaciones formativas y educativas, en herramientas de diseño gráfico o en los ya mencionados sistemas de comunicación de voz sobre IP; todas estas herramientas podrían llegar a tener mucha utilidad si se integraran en las lógicas de trabajo de las organizaciones.

Mención aparte merecen los sistemas operativos "abiertos" que se conocen como *software* "libre". Linux constituye el ejemplo más conocido, y su utilización por parte de las ENL podría tener sin duda unos impactos muy positivos en este tipo de organizaciones. De entrada, porque los elevados costes de las licencias de *software* "propietario" [36] pueden suponer un elemento que dificulte el acceso de las ENL a las TIC, mientras que apoyándose en plataformas de *software* libre el acceso a los equipos informáticos se abarata notablemente. Por otro lado, el *software* libre también se caracteriza por poner el código

[36] La dicotomía entre "libre" y "propietario" es propia del lenguaje informático, y sirve para distinguir los tipos de software según el tipo de licencia bajo la que estén registrados. Así, las licencias "libres" son aquellas que permiten el acceso al núcleo del sistema y que habilitan al usuario para introducir modificaciones y mejoras en la programación, mientras que aquellas otras "propietarias" son básicamente las que blindan el producto e imposibilitan su manipulación.

fuente de programación a disposición de los usuarios, de forma que éstos pueden modificar a su antojo las aplicaciones para ajustarlas de forma óptima a sus necesidades de uso. En definitiva, el *software* libre supone hoy en día una alternativa muy interesante para las ENL que quieran profundizar en su acercamiento a las TIC, y el ínfimo porcentaje de entidades que utilizan este tipo de sistemas (menos de un 1% de las organizaciones encuestadas) nos invita a señalar la necesidad de que Linux y el resto de sistemas de *software* libre penetren con mayor profundidad en el Tercer Sector social español orientado a la inserción laboral de personas con especiales dificultades.

Esto en cuanto a los programas y aplicaciones informáticas que pueden pasar a formar parte del repertorio instrumental de las ENL. Sin embargo, las TIC también pueden ser susceptibles de alterar la fisonomía de las organizaciones y dar lugar a nuevos modelos de organización del trabajo interno y de las actividades emprendidas. Éste podría el caso, por ejemplo, de fórmulas de formación y de trabajo a distancia (la formación *on line*, - también llamada *e-learning* o teleformación- y el teletrabajo).

Tan sólo el 14% de las entidades analizadas realizan actividades de formación on-line, y menos de un 19% recurre al teletrabajo como fórmula posible de articulación ocasional del trabajo de su plantilla. Teniendo en cuenta los equipos informáticos de que disponen buena parte de las entidades encuestadas, el importante grado de descentralización de muchas de ellas (con sedes en diferentes localidades y con un área de actividad que sólo algo más de un 10% de entidades concentran en un mismo municipio), el tipo de trabajo que realizan buena parte de sus técnicos (con un componente de atención directa que incrementa la movilidad y la dispersión geográfica) y las características particulares de la composición de sus plantillas (con un elevado porcentaje de voluntarios discontinuos y a tiempo parcial), consideramos que este tipo de organizaciones podría apoyarse en mucha mayor medida en las facilidades que pueden ofrecer las TIC para adoptar modelos de mayor flexibilidad y más ajustados a las necesidades específicas que presente cada entidad.

Un buen ejemplo de avance en esta materia es el que proviene de la iniciativa de Voluntariado *On-line* de la Fundación Bip Bip. A través de la misma, las personas que tengan intención de colaborar con la entidad, pero que apenas dispongan de tiempo o no tengan posibilidad de trasladarse hasta su sede, pueden hacerlo a través de esta fórmula de trabajo solidario en la distancia, lo que demuestra que un uso creativo de las TIC puede traducirse en un enriquecimiento del equipo humano de las organizaciones.

4. Las TIC deben reforzar la prestación de servicios de las ENL

No sólo la dimensión interna de las organizaciones analizadas debería verse fortalecida por las TIC; también la esfera externa de estas entidades -la prestación de servicios y la atención directa realizada- podría llegar a verse muy reforzada mediante la incorporación y el uso de la tecnología digital. Una consecuencia directa que podría tener este hecho ya ha sido apuntada en líneas precedentes: la diversificación de las acciones emprendidas.

Tal y como argumentábamos en el apartado de conclusiones, buena parte de las entidades declaran que las TIC tienen una importancia fundamental para desarrollar muchas actividades de inserción laboral de personas con especiales dificultades; sin embargo, a pesar de disponer de parte de la tecnología y de los equipamientos, las organizaciones aún se resisten a ampliar su repertorio de intervenciones para diversificar su oferta y brindar una mejor atención a los colectivos a los que atienden. Desde nuestra óptica, uno de los elementos que ha de guiar el avance futuro de las ENL es sin duda la sostenibilidad, entendida ésta como la capacidad de mantener una actividad estable y prolongada en el tiempo con unos estándares de calidad homogéneos. En este contexto, las TIC pueden desempeñar un rol fundamental para apuntalar la sostenibilidad de este tipo de entidades, facilitando una atención más diversificada y dando lugar a modelos de intervención más modernos y más ajustados a las necesidades actuales del mercado laboral y de las personas cuya inserción se pretende.

La denominada "solidaridad digital" ha conseguido abrirse un hueco dentro del repertorio de modos de orientar el compromiso cívico en nuestras sociedades. Así, por ejemplo, las campañas de captación de fondos *on-line*, los esfuerzos de recogida de firmas para determinadas reivindicaciones o el voluntariado a distancia son realidades cada vez más presentes, y para poder aprovecharlas al máximo las ENL han de mejorar su utilización de las TIC en la dimensión externa. Hay múltiples actividades que se pueden desarrollar mejor apoyándose en este tipo de herramientas, y la generalización de la "solidaridad digital" no puede sino animar a las entidades a avanzar por esta senda.

Tal y como ya hemos subrayado, este estudio en torno a la utilización de las TIC por parte de las ENL se ha construido desde una óptica instrumental, esto es, considerando a la tecnología en su faceta de herramienta para contribuir al mejor funcionamiento –interno y externo- de estas organizaciones. No obstante, cabe pensar que desde una óptica más amplia y probablemente tras un periodo de formación tecnológica generalizado, las ENL pueden llegar a estar en condición de transferir sus conocimientos en materia de TIC a los colectivos con los que trabajan. Es decir, que las tecnologías digitales podrían no sólo ser instrumentos al servicio de la actividad de las TIC, sino también constituir el núcleo central de buena parte de las intervenciones emprendidas por las ENL.

5. Las TIC tienen que fortalecer la coordinación en red del conjunto del Tercer Sector social

En el marco teórico que presentamos en el capítulo primero de este trabajo conectábamos que hay ciertos autores, entre los que destaca el profesor Castells, que al referirse a la organización social característica de nuestro tiempo hablan de la "sociedad red". En efecto, la organización reticular, la interconexión entre nodos más o menos horizontales y los flujos informacionales constantes son elementos que sin duda definen las dinámicas sociales del momento presente, y las TIC desempeñan en este contexto un rol fundamental que no pasa desapercibido. Esto es así porque la tecnología digital contrae el espacio y el tiempo, agiliza los procesos comunicacionales y multiplica las posibilidades de intercambio de información como nunca antes se había dado en la historia.

En este contexto, entendemos que es fundamental que el Tercer Sector social, en especial aquel que se dedica de forma principal a la inserción laboral de personas con especiales dificultades, se apoye en las TIC para crear sus propias redes de cooperación, de coordinación y de trabajo conjunto. La creciente complejidad del espacio en el que estas organizaciones desarrollan su actividad desaconseja una aproximación aislada y puntual al fenómeno; no en vano, la creación de sinergias es uno de los nuevos principios que orienta la actuación de buena parte de los agentes que operan en el ámbito de lo social. De este modo, se debería tender a buscar un avance hacia modelos de suma de capacidades, de intercambio de experiencias, de aprendizaje mutuo y de programación coordinada de actuaciones entre entidades similares que trabajan para la inserción laboral de personas con especiales dificultades.

Las plataformas telemáticas y los portales especializados son una buena muestra de las posibilidades que tienen las TIC de cara a potenciar la coordinación entre organizaciones sociales. Tal y como se desprende del presente estudio de diagnóstico, el punto de partida de las entidades en materia de equipamiento es bastante bueno, por lo que sólo hace falta voluntad, iniciativa y ciertos conocimientos técnicos mínimos para que el Tercer Sector social pueda llegar a hacer de las TIC una verdadera herramienta de cooperación solidaria y, por tanto, contribuya al fortalecimiento de las organizaciones que operan en el ámbito de la inserción laboral en España.

CINCO PISTA PARA MAÑANA POR LA MAÑANA

El capítulo prospectivo que acabamos de presentar se refiere a una serie de ejes a partir de los que de las ENL de inserción social deberían guiar su camino hacia la tecnologización en un futuro a medio y largo plazo. Es decir, son recomendaciones para consolidar un avance profundo y estable en la dirección que entendemos más acertada para que estas organizaciones se incorporen con éxito en la Sociedad de la Información.

Sin embargo, entendemos que también hay una serie de medidas que las ENL pueden empezar a poner en marcha en el momento actual. Es indudable que la incorporación plena del Tercer Sector social a la revolución digital es un proceso que necesita tiempo y planificación, pero sí creemos que hay ciertas actuaciones que las entidades pueden implementar de inmediato para comenzar a beneficiarse del potencial que ofrecen las TIC de cara a su actividad cotidiana. Aquí vamos a presentar estas actuaciones a modo de pistas básicas destinadas a aquellas ENL que, conscientes del valor añadido que las TIC pueden tener de cara su trabajo diario, no quieran retrasar por más tiempo su salto hacia la Sociedad de la Información. Son cinco pistas muy básicas para poner en marcha, por ejemplo, mañana por la mañana.

1. APOSTAR DEFINITIVAMENTE POR LAS TIC

   Como ya hemos señalado, el avance de las ENL hacia la Sociedad de la Información debe realizarse a partir de una planificación detallada que contemple necesidades, objetivos, recursos y herramientas. La apuesta firme de estas organizaciones por incorporar el valor añadido de las TIC en su trabajo diario debe realizarse a partir del análisis del punto de partida de la organización. En este sentido, la atención debe fijarse no sólo en el parque tecnológico disponible sino también en el nivel de formación en esta materia que presenta el personal de la entidad. Así, invertir en cursos especializados puede resultar tan necesario como la adquisición de equipos informáticos o la contratación de servicios de Internet avanzados.

2. DISPONER DE UNA PÁGINA WEB INTERACTIVA

   Frente a las páginas web planas y con una navegación muy limitada –que son mayoría entre las ENL analizadas-, es fundamental que ésta sea completa y ofrezca la posibilidad de que el visitante interactúe con ella de alguna forma: dejando un mensaje en un foro, proponiendo ideas de mejora, reflejando su opinión respecto de algún tema, solicitando información acerca de la entidad y sus actividades,... Hoy en día, el *hosting* de las páginas web no resulta demasiado costoso (hay empresas que lo ofrecen de forma gratuita), y aunque un buen diseño sí puede llegar a ser caro, hay muchas aplicaciones que proporcionan de forma gratuita arquitecturas prediseñadas para portales y páginas web.

3. REFLEJAR EN LA WEB INFORMACIÓN MUY COMPLETA ACERCA DE LA ENTIDAD

   La página web de la organización debe ser una ventana abierta a la Red de redes, de forma que toda aquella persona que desee curiosear en ella logre encontrar la información que busca. Por supuesto, no se trata de que la página web refleje información confidencial que comprometa a la ENL, pero lo que sí es muy importante es que la página desprenda una sensación de transparencia. Para ello, ésta deberá presentar una información muy completa acerca de la naturaleza de la organización, de sus orígenes fundacionales, de su composición, de sus fines y objetivos, de sus principios de funcionamiento y de sus proyectos más destacados.

4. APROVECHAR LA PÁGINA WEB PARA CANALIZAR EL APOYO A LA PROPIA ORGANIZACIÓN

   Las ENL son agentes que desempeñan un trabajo solidario, pero a su vez –y en buena medida por ese motivo- también son destinatarios de la solidaridad de otro tipo de actores. En concreto, las ENL se benefician del trabajo voluntario de la sociedad civil y de las donaciones de mecenazgo realizadas por las empresas privadas. De este modo, es muy importante que las ENL se preocupen de reflejar en su página web el perfil de trabajador voluntario que necesitan, así como de habilitar un mecanismo para que la persona interesada pueda entrar en contacto de forma sencilla con la organización. Por otro lado, también sería muy interesante que las ENL explicitaran en su web su disposición a colaborar estrechamente con el sector privado y las ventajas fiscales que pueden extraer las empresas a partir de sus donaciones.

5. DARSE DE ALTA EN LISTAS DE CORREO, BOLETINES Y PORTALES ESPECIALIZADOS

   En línea con lo que decíamos en el apartado de prospectiva, la creación de redes y el intercambio de información entre organizaciones son fundamentales para mejorar la calidad del trabajo realizado. En este sentido, Internet cuenta con una multiplicidad de recursos orientados a las ENL de acción social que trabajan para la inserción laboral: listas de correo que brindan información especializada, boletines y *newsletters* con las principales novedades del sector, portales de atención directa a organizaciones, etc. En este sentido, resulta muy útil darse de alta en este tipo de recurso; para ello sólo es necesaria una dirección de correo electrónico.

Acabamos de presentar las pistas más inmediatas para la incorporación de las TIC al trabajo cotidiano de las ENL que trabajan para la inserción laboral. Sin embargo, no queremos finalizar el presente estudio de diagnóstico sin dirigir tres recomendaciones de futuro a todas aquellas entidades e instituciones que operan como estructuras de apoyo para las ENL en su avance hacia la Sociedad de la Información.

1. De entrada, podría resultar muy interesante la realización de un nuevo estudio de investigación que diagnostique cuál es el acceso tecnológico del que disfrutan los colectivos con especiales dificultades a los que atienden las ENL analizadas. En nuestra opinión, conocer el estado de situación en materia tecnológica desde la perspectiva de la persona beneficiaria podría contribuir a orientar la actuación futura de las ENL en materia de uso y difusión de las TIC (creación de más aulas informáticas para los colectivos atendidos, cursos de formación para los mismos, prestación de servicios por vía telemática para llegar más lejos y de forma más flexible, etc.).

2. Por otro lado, habría que pensar que el resto de ENL que operan en el ámbito de la acción social sin dedicarse especialmente a la inserción laboral se encuentran en una situación de partida en materia de TIC comparativamente peor que las organizaciones que hemos analizado, por lo que buena parte de las actuaciones de los organismos e instituciones que trabajan en el apoyo tecnológico al Tercer Sector deberían tratar de concentrar sus esfuerzos en mayor medida en esa dirección.

3. Por último, también nos parece interesante proponer a estos organismos e instituciones que prestan apoyo a las ENL en su avance hacia la integración de las TIC, que diseñen servicios especializados en la asistencia técnica al tipo de organizaciones que hemos analizado en este estudio, que ya que aunque cuenten con un nivel de equipamiento suficiente presentan otro tipo de necesidades. Por ejemplo, sugerimos la habilitación de plataformas electrónicas en las que se puedan compartir recursos por parte de las ENL en materia de teleformación, de televoluntariado, creación de comunidades virtuales, tele-distribución de productos solidarios, administración de bases de datos conjuntas y otros desarrollos tecnológicos, etc. Asimismo, consideramos de especial interés la articulación de campañas de sensibilización e información sobre las potencialidades del uso de las TIC y sus ventajas de cara a avanzar hacia un Tercer Sector de acción social mucho más competitivo.

Al final, se trata de que este tipo de organismos e instituciones avancen en la diversificación de los servicios que prestan a las ENL en materia de TIC, y esto es consecuencia de una mutación lógica de las necesidades que presentan estas organizaciones: conforme se avanza en la dotación de equipamiento, surgen nuevas lagunas en materia de utilización, de formación o de incorporación de nuevas aplicaciones. Por este motivo, lo que entendemos que sería más positivo es que el apoyo a las ENL en su avance hacia la Sociedad de Información se realizara de forma integral, incorporando a las soluciones propuestas este nuevo repertorio de necesidades que hemos constatado a lo largo de la presente investigación.

5. ANEXOS

ANEXO 1

LISTADO DE ENTIDADES ENTREVISTADAS[37]

CCAA	Entidad
and	Ad Hoc (Asoc. Bastetana de ayuda al toxicómano)
and	Agrupación de Sordos de Granada
and	ALBOREAR (Asoc. Para la Prevención y Ayuda al Toxicómano)
and	ALCER Granada
and	Algeciras Acoge
and	Alternativa Joven (Asociación para la prevención de la drogodependencia)
and	AMAT (Sevilla)
and	ANDADOWN. Federación Andaluza de Asociaciones de Síndrome de Down
and	ANTARIS - Asoc. Nazarena de terapia de apoyo, rehabilitación e inserción social
and	APIC Córdoba
and	APNA Cádiz
and	APROINLA - Asociación Pro Inserción de personas con Discapacidad
and	Arca Empleo
and	ARDE - Asoc. De drogodependencias de la Comarca de Ronda
and	ARPOM Politoxicómanos
and	Asoc. De discapacitados Físicos, Pisiquicos y Sensoriales de Aguilar (ADFISYSA)
and	Asoc. AVALON
and	Asoc. De Discapacitados y Familiares Hinojoseños DAFHI
and	Asoc. De minusválidos Sur Andaluza - AMSA
and	Asoc. De Síndrome de Down del Campo de Gibraltar - BESANA
and	Asoc. EL TARAJAL
and	Asoc. Familaires y Enfermos de Epilepsia A.F.E.D.E.
and	Asoc. Nueva Ilusión
and	Asoc. Para la prevención de droga y ayuda al toxicómano DESAL (Déjalo…Salta)
and	Asoc. Victoria Kent
and	Asociación "Taller de la Amistad"
and	ASOCIACIÓN APRODEDIS
and	Asociación ASPREATO
and	Asociación de ayuda contra la drogadicción SILDAVIA
and	Asociación de Discapacitados "TANDEM"
and	Asociación de Disminuidos Psíquicos y Físicos de Andalucía "Niños con Amor"
and	Asociación de Familias de Ayuda al Drogodependiente (AFAD-Jaen)
and	Asociación de Minusválidos "Frasquito Espada"
and	Asociación Iemakaie
and	Asociación MARA
and	Asociación para la Integración Laboral de la Mujer "CAMINAR"
and	Asociación para la prevención, intervención y educación social
and	Asociación Paz y Bien
and	ASPAD
and	Autismo Sevilla
and	CEAIN Jerez
and	CEAR-Sevilla
and	Centro de Iniciativas para la cooperación Batá
and	Centro Especial de Empleo FEPAMIC
and	Confederación Andaluza de Minusválidos Físicos (CAMF)
and	Confederación Andaluza de Organizaciones a favor de las personas con Discapacidad Intelectual - FEAPS ANDALUCÍA

[37] No aparecen las entidades que mostraron reticencias a que su nombre apareciese publicado

and	FEANSAL - Federación Empresarial Andaluza de Sociedades Laborales
and	Federación Andaluza ALCER
and	Federación Andaluza de Asociaciones de Sordos
and	Federación Andaluza de Asociaciones de Padres y Amigos de los Sordos
and	Federación ASPACE Andalucía
and	Federación Granadina de personas con discapacidad física y orgánica
and	Federación Provincial de Asociaciones de Minusválidos Físicos de Córdoba (FEPAMIC)
and	Federación Provincial de Asociaciones de Minusválidos Físicos de Huelva
and	Federación Provincial de Asociaciones de Minusválidos Físicos de Jaén.
and	Federación Provincial de Asociaciones de Minusválidos Físicos de Málaga
and	FEPAMI Córdoba
and	Fundación Andaluza para la Atención a las Drogodependecias
and	Fundación Centro Solidaridad de Cordoba (CESCO)
and	Fundación Don Bosco
and	Fundación Girasol
and	Fundación Prolibertas
and	Granada Acoge
and	Huelva Acoge
and	Jaén Acoge
and	JOMAD
and	Linares Acoge
and	Málaga Acoge
and	Red Araña. Arrabal Empleo
and	Red Araña. Sevilla Emplea.
ara	A.D.O - Asociación Discapacitados Oscenses
ara	Asociación Mancala
ara	Cáritas Zaragoza
ara	Centro sociolaboral "Casco Viejo"
ara	Centro sociolaboral "Las Fuentes"
ara	FAIM-Fundación para la Atención Integral al Menor
ara	Fundación "Federico Ozana"
ara	Fundación ADUNARE
ara	Fundación Carmen Fernández Céspedes. Centro Especial CEDES.
ara	Fundación para la promoción de la juventud aragonesa San Jorge
ara	Fundación Picarral
ara	Fundación Ramón Rey Ardid
ara	Kairós Sociedad cooperativa de Iniciativa Social
ast	ACDA (Asociación de amigos contra la droga de Avilés)
ast	AFESA Asturias
ast	APTAS EL VALLE - Asoc. Pedagógica-Terapeútica de Asturias
ast	ARAIS - Asoc. Para la rehabilitación de adicciones e integración social
ast	Asoc. Gitana de Gijón
ast	Asociación Fraternidad
ast	Asociación Rey Pelayo para personas con Discapacidad Intelectual de Avilés y Comarca
ast	Centro de Iniciativas Solidaridad y Empleo
ast	COCEMFE – Asturias
ast	Coordinadora de Minusválidos Físicos Principado de Asturias
ast	Fundación ADSIS Asturias
ast	Fundación asturiana para la promoción del empleo y la reinserción socio-laboral de personas con discapacidades y en grave riesgo de marginación
ast	Fundación Centro Español de Solidaridad del Principado de Asturias
bal	Amadip Esment
bal	Fundació Deixalles
bal	Taller Mestral. Cáritas Menorca
can	Asociación de cooperación juvenil San Miguel
can	Asociación de Integración Social Calidad de Vida

can	Asociación de Sordos de Las Palmas de Gran Canaria
can	Asociación Tinerfeña En Lucha Salud Mental (ATELSAM)
can	CEAR-Canarias
can	Coordinadora de Minusválidos Físicos de Canarias
can	Fundación ADSIS Canarias
cat	ADAD Inserción socio-laboral
cat	ADIS Girona
cat	AEC-GRIS
cat	ALBA – Asociación de Ayuda y Reinserción del Toxicómano
cat	Àmbit Prevenció
cat	Asociación Rauxa
cat	Asociaciación Catalana de Integración y Desarrollo Humano - ACIDH
cat	Asociación ARSIS
cat	Asociación Española de Empleo con Apoyo. Proyecto Aura.
cat	ASPRONIS
cat	Associació per a joves TEB
cat	CANAAN
cat	Casal del Infants del Raval
cat	CEAR-Cataluña
cat	CEJAC- Formación, Promoción, Inserción
cat	Centro de Reinserción Social Recollim
cat	Coordinadora per la inserció sociolaboral ANEM PER FEINA
cat	Espacio de Inclusión y Formación del Casco Antiguo (EICA)
cat	Federación de Entidades colaboradoras con el minusválido (FEDERACIÓN ECOM)
cat	Fundació Acudam
cat	Fundació Autònoma Solidària
cat	Fundació COMTAL
cat	Fundació ENGRUNES
cat	Fundació Humanitaria Dr. Trueta
cat	Fundació Privada ARED
cat	Fundació Privada Canigó
cat	Fundació Un Sol Món
cat	Fundació Volem Feina
cat	Fundació Xavier Paules
cat	Fundación Agricultores Solidarios
cat	Fundación AKWABA
cat	Fundación Marianao
cat	Fundación Privada Gaspar de Portolà
cat	Fundación Salud y Comunidad
cat	GRAMC (Grups de Recerca i Actuació Amb Minories Culturals i Treballadors Estrangers)
cat	IRES - Instituto de Reinserción Social
cat	PROBENS (Asociación para el Estudio y Promoción del Bienestar Social)
cat	SURT - Asociación de Mujeres para la Inserción Laboral
ceu	PROCESA
clm	A.F.A.U.S - Asociación familiares y usuarios *pro* salud mental
clm	Albacete Acoge
clm	AMIAB – Asociación de Minusválidos de Albacete
clm	ASAYMA - Asoc. De ayuda al marginado de Toledo
clm	Asociación ACMEI
clm	Centro Especial de Empleo Aromas del Mundo para la Integración Social de Personas
clm	COCEMFE Castilla La Mancha
clm	COCEMFE Guadalajara
clm	FCSCM - Federación de personas sordas de Castilla la Mancha
clm	Fundación Ceres (Centro de Recursos Sociales)
clm	Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha para la Integración Sociolaboral del Enfermo Mental (FISLEM)

clm	UGT- Unión Provincial de Ciudad Real
ctb	AMAT (Torrelavega) - Asoc. Montañesa de Ayuda al Toxicómano
ctb	Federación de Personas Sordas de Cantabria
ctb	Fundación Cántabra de Incorporación Social
ctb	Fundación Servicios y Manufacturas
cyl	ACLAD Palencia
cyl	ACLAD Valladolid
cyl	ADROGA (Asoc. Para la prevención de la drogadicción y ayuda al drogadicto)
cyl	AFAPRHOBU (Asoc. Familias y Amigos de Proyecto Hombre en Burgos)
cyl	Asoc. Desarrollo Comunitario barrio de Buenos Aires (ASDECOBA)
cyl	Asoc. Familiar de La Rondilla
cyl	Asoc. IFAD-España (Información, Formación, Atención y Desarrollo)
cyl	Asoc. La Casa de la Mujer Berciana
cyl	Asociación Nueva Gente
cyl	Asociación *Pro* Salud Mental de Burgos (PROSAME)
cyl	Asociación Síndrome de Down Burgos
cyl	Asociación tutores y amigos del centro San Cebrián -Centro Pre Laboral
cyl	ASPANIAS (Asociación de Padres y Familiares de personas con Retraso Mental)
cyl	ASPAYM Castilla y León
cyl	ASPODEMI - Centro ocupacional Fuentecaliente
cyl	Comité Ciudadano Anti-Sida Zamora
cyl	FEDISFIBUR-COCEMFE Burgos
cyl	Fundación Cauces
cyl	Fundación Conde Fernán Armentález
cyl	Fundación Lesmes
ext	ADAT (Asoc. Dombenitense de Ayuda al Toxicómano)
ext	ADEX - Asociación Discapacitados de Extremadura
ext	AMAT (Miajadas) - Asoc. Miajadeña de Ayuda al Toxicómano
ext	Asoc. Para el Desarrollo del Valle del Alagón (ADESVAL)
ext	Asoc. Para el desarrollo rural de la comarca de Olivenza
ext	Asociación Cacereña de Padres y Amigos de los Sordos
ext	ASPAINCA
ext	ASPRODIS – Asociación *Pro* Discapacitados Psíquicos La Luz
ext	Centro de desarrollo rural "Campiña Sur"
ext	COCEMFE Badajoz
ext	Fundación Forempleo
ext	Fundación Magdalena Moriche
ext	Unidad de Promoción Integral de la Mujer
gal	A.F.A.E.S - Asociación familiares y amigos de los enfermos psíquicos
gal	ALIAD - Asoc. Lucense de Información y Ayuda al Drogodependiente
gal	ASFEDRO
gal	Asociación Coruña Solidaria
gal	Asociación Coruñesa de Promoción del Sordo
gal	Asociación de ayuda al enfermo mental A Mariña
gal	Asociación de Persoas Xordas de Ferrol
gal	Asociación de Personas Sordas de Lugo
gal	Asociación de Personas Sordas de Santiago de Compostela
gal	Asociación de Personas Sordas de Vigo
gal	Asociación Fonte
gal	Asociación Rexurdir
gal	Asociación Sociocultural de Minusválidos
gal	Caritas Interparroquial de Arousa
gal	Casa de inmigrantes socio cultural deportiva Oya
gal	COGAMI
gal	Down Ourense
gal	FADEMGA

gal	Fundación Erguete Integración
gal	Fundació Lar *Pro* Salud Mental
gal	Fundación Menela
gal	Fundación para la protección de discapacitados físicos de Burela - A Mariña
gal	ONGD Ecos do Sur
mad	ADISLI - Asoc. para la atención de personas con discapacidad intelectual legera e inteligencia límite
mad	AMIFP
mad	APADIS - Asociación de padres de disminuidos de San Sebastián de los Reyes
mad	Apoyo Positivo
mad	APRAMP - Asoc. Para la reinserción de la mujer prostituta
mad	Asociación Acogida a Inmigrantes y Marginados ACOGEM
mad	Asociación Alternativa en Marcha
mad	Asociación Buena Noticia
mad	Asociación Colectivo SAN BLAS
mad	Asociación La Koma Joven
mad	Asociación Madrileña de Inserción Social Aurrera
mad	Asociación Muchachos Ciudad Escuela de Formación Sociocultural (CEMU)
mad	Asociación Proyecto Hombre
mad	Asociación Semilla para la Integración Social del Joven
mad	Asociación Agrupación para el Desarrollo Los Molinos
mad	Asociación AIPC-Pandora
mad	Asociación ALAD - Latina
mad	Asociación ANDE
mad	Asociación Caminar
mad	Asociación Cultural Norte Joven
mad	Asociación de sordos de Madrid
mad	Asociación Iberoamericana para la Cooperación, el Desarrollo y los Derechos Humanos.
mad	Asociación Juvenil ATZ
mad	Asociación Karibú. Amigos del Pueblo Africano
mad	Asociación La Rueca
mad	Asociación Marillac
mad	Asociación Murialdo
mad	Asociación Promoción de la Mujer Caleidoscopio
mad	Asociación Punto Omega
mad	Asociación Semilla
mad	Asociación Telefónica para la Asistencia a Minusválidos ATAM
mad	BASIDA
mad	Candelita Centro de Promoción Personal y Desarrollo Colectivo
mad	CEAR-Madrid
mad	Centro de Formación y Atención Socioeducativa Las Naves
mad	Centro Especial de Empleo de la Fundación Trebol
mad	Colectivos de Acción Solidaria
mad	Confederación Española de Padres y Amigos de Sordos Fiapas
mad	Coordinadora de Minusválidos Físicos de la Comunidad Madrileña
mad	Coordinadora Estatal de Vih-Sida. CESIDA
mad	CUPIF – Asociación Con Un Pie Fuera
mad	FEAPS - Confederación Española de Organizaciones a favor de personas con Retraso Mental
mad	Federación de Sordos CAM
mad	Federación Madrileña de Asociaciones *Pro* Salud Mental
mad	Federación de Instituciones para el Síndrome de Down (FEISD)
mad	Federación Nacional de Asociaciones ALCER
mad	Federación Nacional de Mujeres para la Democracia
mad	Fundación ADRA
mad	Fundación ADSIS
mad	Fundación Afim

mad	Fundación Ángel Martínez Fuertes
mad	Fundación APAI
mad	Fundación Apanid para la Tutela del Minusvalido
mad	Fundación APASCOVI
mad	Fundación Buen Samaritano
mad	Fundación Carlos Martín
mad	Fundación COCEMFE
mad	Fundación General de la Universidad de Alcalá (FGUA)
mad	Fundación Impulso Solidario
mad	Fundación Instituto Spiral
mad	Fundación Integra
mad	Fundación Juan XXIII
mad	Fundación Prodis
mad	Fundación Secretariado General Gitano
mad	Fundación Sindrome Down
mad	Fundación Social Francisco de Vitoria
mad	Fundación Tomillo
mad	Iniciativas Fontarrón
mad	Mensajeros de la Paz Madrid
mad	Plan Comunitario de Carabanchel Alto
mad	Red Araña, Tejido de Entidades Sociales por el Empleo
mad	Unión Cooperativas Madrileñas Trabajo Asociado
mad	Unión General de Trabajadores de Madrid UGT. Espacio Joven UGT
mad	UNIVERSIDA
mad	Fundación RAIS
mur	Asociación BENIRAM
mur	Asociación Instituto de desarrollo comunitario de Murcia
mur	Asociación de Alcohólicos Rehabilitados de Yecla
mur	Asociación Rascasa
mur	Consorcio de Entidades para la Acción Integral con Migrantes (CEPAIM)
mur	FEAPS Región de Murcia
mur	Fundación Crecimiento y Desarrollo de Murcia
mur	Traperos de Emaús de la Región Murciana
nav	Asociación Coordinadora de Disminuidos Físicos de Navarra
nav	Asociación ANTOX Larraingoa
nav	Asociación de atención a Drogodependencias
nav	FEAPS Navarra
nav	FOREM- Fundación Formación y Empleo
nav	Fundación ASPACE Navarra. Centro Especial de Empleo
nav	Fundación Gaztelan
nav	Fundación Traperos de Emaús de Navarra
nav	Servicio Navarro de Empleo - UGT
rio	ARSIDO (Asoc. Riojana para el Síndrome de Down)
rio	ASEM - Rioja (Asesoramiento sobre el empleo de la Unión Regional de CC.OO)
rio	ASPRODEMA
rio	El trastero. Sociedad Cooperativa Limitada de Iniciativa Social
rio	Fundación Cáritas-Chavicar
rio	Fundación Pioneros.
rio	ARPS
val	AFAD-Villena
val	APROVAT - Asociación Provincial Valenciana de Ayuda al Toxicómano
val	Asociación AFEMA
val	Asociación AMUNOD - "Mujeres de noche buscando el día"
val	Asociación de Fomento y creación de empleo juvenil (AFOCEJ)
val	Asoc. Elche Acoge
val	Asoc. La Casa Grande

val	Asoc. Valencia Acoge
val	Asoc. Vega Baja Acoge
val	Asociación Colectivo La Huertecica. Área de Incorporación Sociolaboral
val	Asociación de Refugiados, Asilados e Inmigrantes en la Comunidad Valenciana (ARACOVA)
val	Asociación Proyecto Lázaro
val	Asociación Valenciana de Ayuda al Refugiado (AVAR)
val	AVANT
val	AVAPE - Asociación Valenciana de Ayuda a Personas Excluídas
val	CEAR-Valencia
val	COCEMFE Castellón
val	Comité Ciudadano Anti-Sida de la Comunidad Valenciana
val	Coordinadora de colectivos de jóvenes.
val	Federación de Asociaciones de Vecinos de la Comunidad Valenciana- Grupo Central Ciudadana.
val	Federación de personas Sordas de la Comunidad Valenciana
val	Fundació Tots Units
val	Fundación Alicante Acoge
val	Fundación Arzobispo Miguel Roca
val	Fundación Asindown de la Comunidad Valenciana
val	Fundación Centro de Información de Trabajadores/as Migrantes
val	Fundación Espuria
val	Fundación Nova Feina. Asociación de Fomento y Crecimiento de Empleo Juvenil
val	Fundación REIS Valencia
val	Fundación Relleu de la Comunidad Valenciana
val	Fundación Sindrome Down de Castellón
vas	ASCODEL- Asociación para la Corrección del Desempleo de Larga Duración
vas	Asociación de reinserción social GAZTAROA de Bilbao
vas	Asociación IZANGAI
vas	Asociación Zubiko
vas	Asociación Agiantza Elkartea
vas	Asociación Bizitegi
vas	Asociación de Ayuda a Excluidos Sociales GOIZTIRI
vas	Asociación RAIS Euskadi
vas	ASPASOR - Asoc. De Padres y Amigos de los Sordos de Alava-Servicio de Empleo
vas	CEAR-Euskadi
vas	CVAD (Colectivo Vasco de Ayuda al Drogadicto)- Modulo Psicosocial Deusto San Ignacio
vas	Emaús Fundación Social (San Sebastián)
vas	Federación Coordinadora de Personas con Discapacidad de Vizcaya
vas	Federación de Reinserción Social SARTU
vas	Fundación Civil Gizaika
vas	Fundación Elkarte
vas	Fundación Erangintza
vas	Fundación Gokai
vas	Fundación Izan
vas	Fundación Jeiki
vas	Fundación Sarea
vas	Fundación Síndrome de Down del País Vasco
vas	Sociedad Cooperativa de Iniciativa Social Rezikleta

ANEXO II

CUESTIONARIO

Buenos días/tardes; la Fundación BIP-BIP está realizando una investigación para conocer el nivel de informatización con el que cuentan las Entidades No Lucrativas de acción social que atienden a colectivos en riesgo de exclusión para garantizar su inserción laboral. Con este estudio se pretende disponer de datos objetivos que den a conocer el nivel real de informatización de este tipo de entidades, lo que permitirá establecer el grado de necesidad de estas entidades en materia de apoyo para su verdadera incorporación a la Sociedad de la Información.

En este sentido, le rogamos conteste atentamente a las preguntas que vamos a formularle a continuación; por supuesto, su anonimato y la confidencialidad de la información que pudiera facilitarnos quedan absolutamente garantizados por la Fundación BIP-BIP y el equipo de personas que llevan a cabo esta investigación.

Fecha	
N° Cuestionario	

P. 1

En primer lugar, de las siguientes afirmaciones sobre las Tecnologías de la Información y la Comunicación que le voy a proponer, indique por favor con cuál de ellas se siente más de acuerdo:

▫ No hacen más que complicarnos la vida	
▫ Pueden ser útiles, pero es demasiado complicado conocerlas y manejarlas	
▫ Aportan soluciones útiles a problemas muy comunes de las ENL	
▫ Son imprescindibles para la sostenibilidad de las ENL hoy en día	
▫ NS	
▫ NC	

P. 2

Pensando en un futuro próximo, ¿imagina usted que es muy probable, bastante probable, poco probable o nada probable que su entidad realice las siguientes tareas a través de un ordenador?

	Muy probable	Bastante probable	Poco probable	Nada probable	NS	NC
Contratación de personal						
Búsqueda de proyectos						
Comunicación con clientes, beneficiarios,…						
Comunicación interna entre trabajadores						
Gestión financiera y contable						
Campañas de captación de fondos						
Prestación directa de servicios						
Gestión de la información						

P. 3

Respecto a los países de nuestro entorno más inmediato, ¿a qué nivel considera que están las ENL españolas de su sector de actividad en lo que se refiere a incorporación de TIC en su actividad cotidiana?

Más alto	
Igual	
Menor	
NS	
NC	

P. 4

Vamos a pasar a un nivel mayor de concreción; ¿podría decirme si en su entidad disponen de ordenadores?

Sí		(Pasar a P. 5)
No		(Después de P.4.a y P.4.b, pasar a P.16)
NS		
NC		

P. 4.a (viene de "No" en P. 5)

Si no es así, ¿podría indicarme la causa fundamental?

▫ Los ordenadores no nos parecen útiles de cara al trabajo que realizamos	
▫ Los ordenadores podrían ser útiles pero son demasiado caros para nuestro presupuesto	
▫ Los ordenadores podrían ser útiles pero no disponemos de formación adecuada para manejarlos con soltura	
▫ NS	
▫ NC	

P. 4.b (viene de "No" en P. 5)

De cara a un futuro a corto y medio plazo, ¿se plantea su entidad la adquisición de ordenadores?

▫ No, no nos interesa de cara al trabajo que realizamos habitualmente	
▫ No, no nos vemos capaces de aprender a utilizarlos para sacarles partido en nuestra actividad	
▫ No, no nos vemos en condiciones económicas como para afrontar ese gasto	
▫ Sí, nos gustaría poder llegar a contar con ordenadores aunque lo vemos difícil de momento	
▫ Sí, estamos decididos a adquirir ordenadores para apoyar la actividad de nuestra entidad	
▫ NS	
▫ NC	

P. 5.

¿Podría decirme cuántos ordenadores por persona existen aproximadamente en su entidad?

▫ Menos de uno por cada cuatro personas	
▫ Uno por cada cuatro personas	
▫ Uno por cada dos personas	
▫ Uno por persona	
▫ Más de uno por persona	
▫ NS	
▫ NC	

P. 6

¿Sabría decirme qué tipo de ordenadores utilizan en función de su potencia?

▫ Inferior a Pentium I o similar (<133 MHz)	
▫ Pentium I o similar (133-260 MHz)	
▫ Pentium II o similar (260-500 MHz)	
▫ Pentium III o similar (500-1200 MHz)	
▫ Pentium IV o similar (>1'2 GHz)	
▫ NS	
▫ NC	

P. 7

¿Cuál es el sistema operativo del que disponen los ordenadores de su entidad?

▫ Windows 95	
▫ Windows 98	
▫ Windows 2000	
▫ Windows XP	
▫ Mac (cualquier versión)	
▫ Linux (cualquier distribución)	
▫ NS	
▫ NC	

P. 8

Sería tan amable de indicarme con qué frecuencia son utilizadas en su entidad las siguientes aplicaciones informáticas y ofimáticas:

	Mucha frecuencia	Bastante frecuencia	Poca frecuencia	Nunca	NS	NC
▫ Word o procesadores de textos similares						
▫ Excel u hojas de cálculo similares						
▫ Power Point o aplicaciones gráficas similares						
▫ Access o gestores de bases de datos similares						
▫ Photoshop o aplicaciones de diseño similares						
▫ Contaplus o gestores de contabilidad similares						
▫ Project o gestores de proyectos similares						

P. 9

¿Podría decirme cuántos de los ordenadores de su entidad cuentan con acceso a los siguientes elementos informáticos periféricos?

	Todos	Bastantes	Pocos	Ninguno	NS	NC
▫ Impresoras						
▫ Escáner						
▫ Altavoces						
▫ Web-cam						
▫ Micrófono						
▫ Lápiz óptico						

P. 10

Vamos a hablar ahora de las posibilidades que puede llegar a ofrecer Internet; ¿disponen los ordenadores de su entidad de conexión a Internet?

▫ No, ninguno tiene conexión a Internet	
▫ Aproximadamente un tercio tiene conexión a Internet	
▫ Más de la mitad tienen conexión a Internet	
▫ La práctica totalidad o todos tienen conexión a Internet	
▫ NS	
▫ NC	

(Pasar a P. 10.a y luego a P.16)

P. 10.a

¿Cuál es la causa principal para que en su entidad no cuenten con ningún tipo de conexión a Internet?

▫ No conocemos Internet y no sabemos qué puede aportar a nuestra entidad	
▫ No nos interesa conectarnos a Internet para el desarrollo de nuestras actividades	
▫ La navegación por Internet nos parece lenta, complicada y poco amigable	
▫ No podemos pagar una conexión a Internet	
▫ Disponemos de equipos muy malos como para conectarlos a Internet	
▫ NS	
▫ NC	

P. 11

¿Cuál es la conexión a Internet de la que dispone la mayor parte de los ordenadores de su entidad?

ADSL Wireless	
ADSL Módem o Router	
Cable	
RDSI	
Módem 56k	
TRAC	
NS	
NC	

P.12

¿Cuenta su entidad con una página web propia?

Sí	
No	
NS	
NC	

P. 13

¿Disponen de una Red Local para conectar entre sí los ordenadores de su entidad y compartir su información?

Sí	
No	
NS	
NC	

P. 14

¿Cuentan con personal, ya sea contratado o voluntario, que trabaje para su entidad a través de Internet mediante lo que se denomina el "trabajo on-line"? [*Explicar si fuera necesario la idea de trabajo on-line*]

Sí	
No	
NS	
NC	

P. 15

Vamos ahora a fijar la atención en los posibles usos de Internet; así, de los siguientes servicios relacionados con Internet que le voy a mencionar, indique por favor el grado de frecuencia en su utilización que existe en su entidad.

	Mucha frecuencia	Bastante frecuencia	Poca frecuencia	Nunca	NS	NC
▫ Consulta de páginas web (www)						
▫ Utilización del correo electrónico						
▫ Transferencia de archivos (ftp)						
▫ Video conferencias						
▫ Chats o IRCs relacionados con la actividad de la entidad						
▫ Formación on-line						
▫ Diseño y gestión de páginas web						
▫ Sistema Voz IP de conversación telefónica a través de Internet						

P. 16

Desde una visión general, ¿considera usted que el uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación es hoy una prioridad destacada en su organización?:

▫ Sí, lo ha sido desde el origen	
▫ Sí, pero ha sido una necesidad sobrevenida	
▫ No, aunque nos interesaría avanzar en ese camino	
▫ No, no es una prioridad y nunca lo ha sido	
▫ NS	
▫ NC	

P. 17

¿Cuál diría que es el nivel de formación medio de sus trabajadores y voluntarios en relación a las Tecnologías de la Información y la Comunicación?

▫ Muy elevado	
▫ Bastante elevado	
▫ Poco elevado	
▫ Bajo	
▫ NS	
▫ NC	

P. 18

¿Se ha realizado algún curso de formación en TIC para trabajadores y/o voluntarios, o se ha planteado esta posibilidad a corto plazo en su entidad?

Sí	
No	
NS	
NC	

P. 19

¿Dispone su organización de un Departamento Informático específico con tareas concretas o de un servicio informático subcontratado?

Sí	
No	
NS	
NC	

P. 20

Atendiendo a las siguientes actividades relacionadas con la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión, ¿qué utilidad considera que pueden tener las TIC?

	Mucha utilidad	Bastante utilidad	Poca utilidad	Ninguna utilidad	NS	NC
Apoyo a la elaboración de Curricula profesionales						
Talleres de entrevista ocupacional						
Gestión de bolsas de empleo						
Intermediación laboral con empresas de la zona						
Diseño de programas de formación profesional para el empleo						
Definición de itinerarios personalizados de inserción laboral						
Seguimiento de la persona en las prácticas laborales y apoyo a la consolidación del puesto de trabajo						
Actuar como un Centro Especial de empleo						
Actuar como Empresa de Inserción						
Motivación y asesoramiento para el autoempleo						
Asesoramiento en proyectos empresariales						

P. 21

Para concluir con este bloque de preguntas, ¿qué situación define de forma más ajustada el momento en el que se encuentra su entidad en relación a su incorporación a la Sociedad de la Información?:

◻ Estamos totalmente incorporados	
◻ Hemos realizado avances importantes en esta dirección	
◻ Lo hemos establecido como una prioridad de futuro	
◻ Debemos reflexionar más acerca de su importancia	
◻ Estamos muy lejos de esta realidad	
◻ NS	
◻ NC	

P. 22

Vamos a hablar ahora de su organización. ¿A qué colectivos en riesgo de exclusión atiende de forma prioritaria?

	Sí	No	NS	NC
◻ Personas con discapacidad				
◻ Inmigrantes y refugiados				
◻ Mujeres en riesgo de exclusión				
◻ Infancia, juventud y apoyo familiar				
◻ Tercera edad				
◻ Drogodependientes				
◻ Enfermos de VIH				
◻ Población reclusa				
◻ Población gitana				
◻ Personas sin hogar				

P. 23

¿Qué tipo de acciones de inserción laboral desarrollan en su actividad?

	Sí	No	NS	NC
▫ Apoyo a la elaboración de Curricula profesionales				
▫ Talleres de entrevista ocupacional				
▫ Gestión de bolsas de empleo				
▫ Intermediación laboral con empresas de la zona				
▫ Diseño de programas de formación profesional para el empleo				
▫ Definición de itinerarios personalizados de inserción laboral				
▫ Seguimiento de las prácticas laborales y apoyo a la consolidación del puesto de trabajo				
▫ Actuar como un Centro Especial de Empleo				
▫ Actuar como Empresa de Inserción				
▫ Motivación y asesoramiento para el autoempleo				
▫ Asesoramiento en proyectos empresariales				
▫ Facilitar formación y acceso a las TIC's a los colectivos que atienden (en aulas informáticas o similares) para apoyar su itinerario de inserción laboral				

P. 24

¿Podría decirme cuántas personas trabajan en su entidad de media anual, y cuántas de éstas lo hacen de forma remunerada y cuántas de forma voluntaria?

	Ninguno	1-5	6-15	16-50	>50	NS	NC
▫ Total de la plantilla							
▫ Personal contratado							
▫ Personal voluntario							

P. 25

¿En qué Comunidad Autónoma tiene la sede central su organización?

P. 26

¿En qué ámbito se centra principalmente la actividad de su organización?

▫ Rural	
▫ Urbano	
▫ NS	
▫ NC	

P. 27

¿Cuál es la zona geográfica a la que atiende prioritariamente su entidad?

▫ El conjunto del Estado	
▫ Hasta cinco Comunidades Autónomas	
▫ Una Comunidad Autónoma	
▫ Varias provincias de una misma Comunidad Autónoma	
▫ Una provincia	
▫ Varios municipios	
▫ Un municipio	
▫ NS	
▫ NC	

P. 28

Pensando en la fecha de su registro legal, ¿cuál es la antigüedad de su entidad?

▫ Menos de dos años	
▫ De dos a cinco años	
▫ De seis a diez años	
▫ De once a veinte años	
▫ De veintiuno a treinta años	
▫ Más de treinta años	
▫ NS	
▫ NC	

P. 29

En este punto nos interesaría conocer la distribución aproximada de los ingresos con los que cuenta su organización. En este sentido, sobre un total de 100 ¿podría indicar el porcentaje aproximado de ingresos que provienen de fondos públicos, de fondos privados y de recursos propios?

▫ Fondos Públicos	
▫ Fondos Privados	
▫ Recursos Propios	
▫ NS	
▫ NC	

P. 30

¿Sería tan amable de indicar, en función de los tramos que le vamos a proponer, el volumen de facturación anual medio de su entidad en los últimos tres años?

▫ <12.000 €	
▫ 12.001-150.000 €	
▫ >150.000 €	
▫ NS	
▫ NC	

Muchas gracias por la valiosa información que nos ha ofrecido y por el tiempo que nos ha dedicado. Le recordamos que los resultados de este estudio se presentarán de forma agregada, lo que garantiza su anonimato y la confidencialidad de los datos que nos ha facilitado. No obstante, si no tiene inconveniente, nos gustaría citar el nombre de su entidad a la hora de resaltar y de agradecer la colaboración recibida por parte de las organizaciones que han participado en estas entrevistas.

Manifiesta inconvenientes para citar su nombre:

▫ Sí	
▫ No	

ANEXO III

ANEXO III DEL FORMULARIO DE SOLICITUD BIP BIP

SU ORGANIZACIÓN Y LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

Como sabe, la Fundación Bip Bip está en proceso de elaboración de un estudio acerca del uso y del grado de penetración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el Tercer Sector social. Por este motivo, le rogamos conteste a las preguntas que se presentan a continuación:

1.- ¿El uso de las TIC's es una prioridad destacada en su organización?:

A. Sí, desde el origen ☐
B. Sí, pero ha sido una necesidad sobrevenida ☐
C. No ☐

2.- ¿Qué situación define de forma más ajustada el momento en el que se encuentra su entidad en relación a su incorporación a la Sociedad de la Información?:

A. Estamos totalmente incorporados ☐
B. Hemos realizado avances importantes en esta dirección ☐
C. Lo hemos establecido como una prioridad de futuro ☐
D. Debemos reflexionar más acerca de su importancia ☐
E. Estamos muy lejos de esta realidad ☐

3.- ¿Considera que las TIC pueden desempeñar un papel importante en los siguientes ámbitos de su organización?:

	SÍ	NO
A. Comunicación externa		
B. Comunicación interna		
C. Captación de fondos		
D. Administración y gestión		
E. Desarrollo de proyectos		
F. Recepción de información		
G. Coordinación con otras entidades		

4.- Al referirse a las TIC, los expertos suelen hablar de una "revolución tecnológica"; brevemente, ¿de qué forma piensa que esta "revolución" puede afectar al Tercer Sector social?

* Para mas información sobre la fundación bip bip pueden visitar nuestra pagina web www.fundacionbip-bip.org. Para cualquier duda acerca de la convocatoria, así como de terminologías informáticas empleadas, pueden ponerse en contacto con nosotros en el teléfono 902.90.30.08 / 91.661.81.02.

ANEXO IV

INCIDENCIAS EN LA METODOLOGÍA

El desconocimiento de la dimensión del universo que íbamos a estudiar y la práctica inexistencia de investigaciones en este ámbito nos hacían prever que nos íbamos a encontrar con dificultades tanto en la confección de la muestra como en el contacto con las entidades que seleccionáramos como parte de esa muestra. Respecto al diseño de la muestra, como hemos dicho anteriormente, se solucionó utilizando las escasas referencias con las contábamos.

Sin embargo, sí que hubo que hacer un replanteamiento de las entidades de contacto que habíamos seleccionado, porque hubo gran parte de ellas que una vez hecho el primer contacto telefónico, se constató que no se dedicaban efectivamente a inserción laboral y otras que no pudieron o no quisieron atendernos. Ello nos obligó a localizar más entidades, llegando a contar finalmente con una lista de 749 entidades con las que intentamos establecer contacto, es decir, prácticamente el doble de las 372 que necesitábamos para la muestra.

Otra incidencia a la que hubo que hacer frente fueron algunas preguntas del cuestionario, que al ser cerradas, limitaban las posibilidades de respuesta, por lo que algunos encuestados tenían dificultades para elegir alguna de las opciones. En este sentido, hay que tener en cuenta que algunas respuestas se planteaban sin opciones intermedias claras (como por ejemplo "normal", "nivel intermedio", o "con frecuencia"), de forma que la persona encuestada debía elegir una opción dentro de una de las posiciones ("bastante frecuencia o poca frecuencia", "bastante elevado o poco elevado"). De este modo, conseguíamos obtener respuestas libres de ambigüedad pero también se planteaban dificultades para que los encuestados se situaran ante la opción más adecuada.

Respecto a las personas que nos tenían que atender en las entidades, se plantearon dificultades en cuanto que era muy complicado localizar a las personas que nos podían contestar más adecuadamente, que en principio eran los máximos responsables de la entidad. Por este motivo, hubo que buscar alternativas que se dirigieron principalmente hacia las personas que trabajaban en el área de inserción laboral, que normalmente eran técnicos de empleo, aunque también hubo casos en los que se contactó con informáticos o con gerentes.

Por otra parte, hubo elementos ajenos al diseño de la metodología que también tuvieron cierta influencia en el proceso. Hubo encuestas que se prolongaron excesivamente porque las personas entrevistadas se excedían demasiado en cuanto al tiempo en las respuestas, sobre todo teniendo en cuenta que se trataba de preguntas con respuestas cerradas. Asimismo, se dieron situaciones en las que resultaba muy difícil localizar a las personas que nos tenían que atender, o bien era complicado encontrar un momento en el que nos pudieran responder, por lo que hubo que repetir un gran número de llamadas.

En las preguntas sobre las actividades de inserción laboral se planteó la dificultad de que las personas que nos respondieron en algunas entidades no sabían en qué consistían algunas de las actividades que teníamos previstas en las respuestas, como por ejemplo sucedía con "talleres de entrevista ocupacional", o no interpretaban el significado de algún concepto como lo hacíamos nosotros, como ocurría con la opción que se refería a "actuar como empresa de inserción". Por este motivo, hubo que explicar en algunos casos qué significaban ciertas actividades, lo que también influyo en la duración de las encuestas. Todo ello tuvo repercusión en el tiempo invertido en el trabajo de campo, que finalmente ocupó más de lo esperado.

Otro ejemplo de incidencias con el cuestionario lo encontramos en las preguntas que se referían a los tipos de ordenadores y sistemas operativos, que a causa de la variedad de modelos resultaba complicado obtener una respuesta que representara fielmente y de forma homogénea el grado de actualización de las entidades con respecto a dichas TIC.

ANEXO V

FICHA DE SEGUIMIENTO DEL TRABAJO DE CAMPO

1. INTRODUCCIÓN

El trabajo de campo se realizó en poco más de dos meses, en los que se intentó establecer contacto con 749 Entidades No Lucrativas de Acción Social. Una cifra que fue aumentando poco a poco desde las 500 planteadas en un principio como necesarias para poder conseguir las 372 previstas en la muestra, hasta las 749 que finalmente fueron por causa del gran número de entidades no válidas. En la mayoría de las entidades formaba parte de su ámbito de actuación la inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión, aunque hubo un porcentaje destacable de organizaciones que no desarrollaban esta actividad o lo habían hecho en el pasado pero en el momento actual ya no se ocupaban de ello.

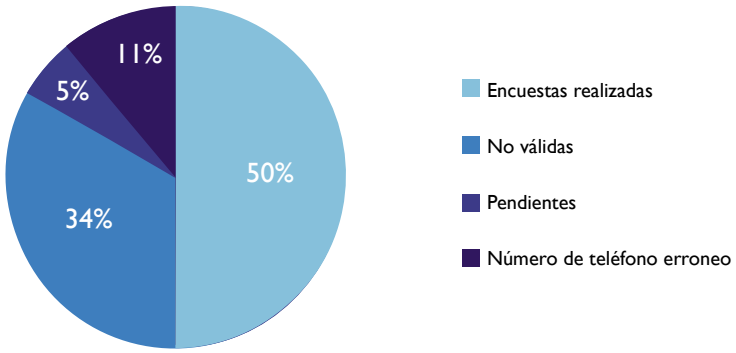
Para poder realizar las 372 encuestas fueron necesarias 1900 llamadas a 749 entidades. El elevado número de llamadas se debe a que en prácticamente todos los casos eran necesarias dos llamadas, una primera para encontrar a una persona de contacto y establecer una cita con ella, y una segunda para poder realizar la encuesta. En algunos casos este proceso se llegó a necesitar hasta cinco llamadas para que la persona de contacto nos pudiera atender.

2. DATOS GLOBALES DEL TRABAJO DE CAMPO

En este apartado presentamos de forma gráfica un resumen de los datos de todo el proceso de realización de encuestas. En primer lugar, se presenta de modo esquemático el número de llamadas realizadas y el número de entidades con las que hemos establecido contacto, clasificando a éstas últimas según haya sido el resultado final del intento de contacto con cada entidad. Hemos identificado cuatro casos posibles: entidades a las que hicimos la encuesta, entidades no válidas, entidades con el número de teléfono erróneo y entidades pendientes de otra llamada.

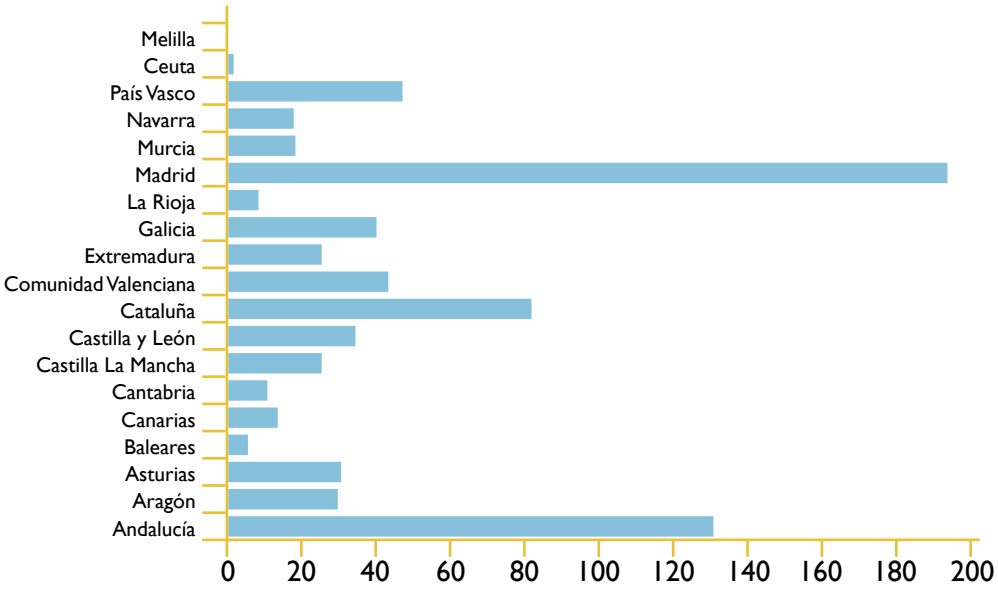
Datos de las llamadas y entidades de contacto

- 1900 llamadas realizadas (contando llamadas repetidas).
- 749 entidades con las que hemos intentado establecer contacto.
    - 372 (50%) entidades a las que hemos realizado la encuesta.
    - 254 (34%) entidades no válidas, contactamos con ellas pero no se dedicaban a inserción laboral o no quisieron responder a la encuesta.
    - 82 (11%) entidades cuyo número de teléfono era erróneo, lo cuál nos impidió establecer contacto con las mismas
    - 41 (5%) entidades con las que se estableció contacto pero quedaron pendientes de una segunda llamada para poder realizar la encuesta.



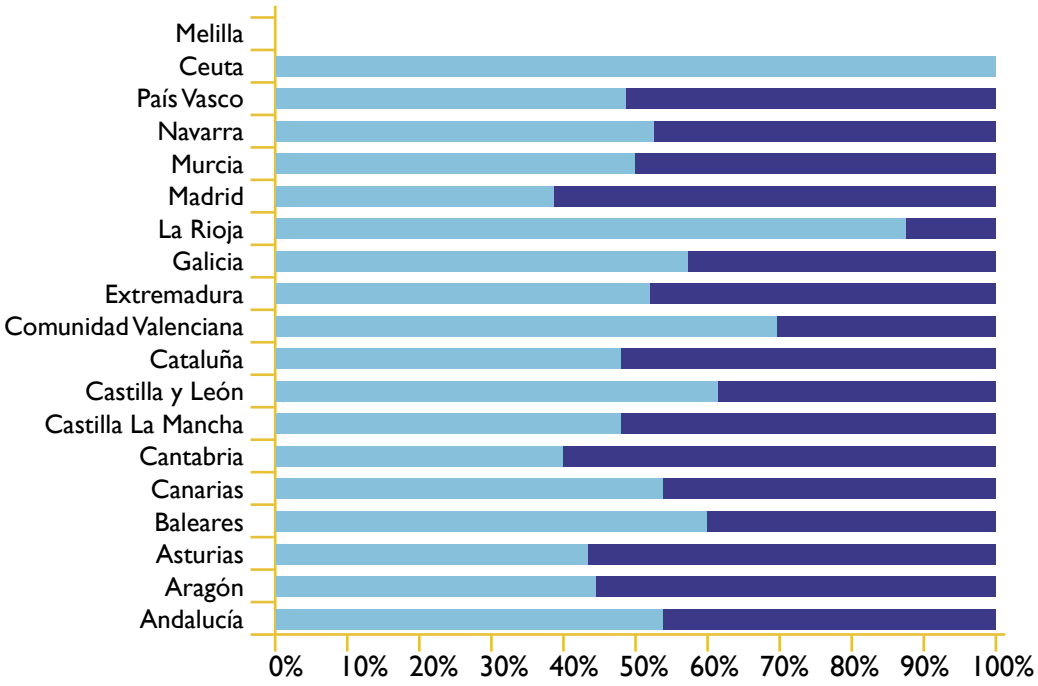
Si atendemos al lugar donde las entidades con las que intentamos establecer contacto tienen ubicada su sede, encontramos que la mayoría están localizadas en Madrid, más de 250, pero también podemos encontrar un número importante de entidades con sede en Andalucía, Cataluña y País Vasco. En mayor o menor medida la distribución de entidades según la Comunidad Autónoma se corresponde con su trayectoria y dimensión asociativa, aunque éste no haya sido un criterio tenido en cuenta para la confección de la muestra. A continuación se presenta un gráfico en el que se puede observar una distribución de las entidades con las que intentamos establecer contacto según la Comunidad Autónoma donde tienen establecida la sede.

NÚMERO DE ENTIDADES POR COMUNIDAD AUTÓNOMA DONDE TIENEN ESTABLECIDA LA SEDE



De forma anecdótica, se puede observar en el gráfico que se presenta debajo el número de entidades por Comunidad Autónoma a las que conseguimos finalmente realizar la encuesta sobre el total de entidades con las que intentamos establecer contacto. Como vemos, el porcentaje de éxito no ha sido el mismo en todas las Comunidades Autónomas.

NÚMERO DE ENTIDADES ENCUESTADAS RESPECTO A AL TOTAL DE ENTIDADES DE CONTACTO



3. CONCLUSIONES SOBRE EL TRABAJO DE CAMPO

En un estudio como éste, el trabajo de campo es una parte fundamental del mismo, es la fuente que nos va a aportar los datos que necesitamos para poder analizar las hipótesis que hemos planteado. Asimismo, el trabajo de campo constituye en sí mismo una experiencia que nos ofrece una visión más cercana de la realidad que estamos analizando, aportando datos o percepciones que no quedan reflejados en los cuestionarios, pero que quedan latentes en las personas que realizan las encuestas. La participación de las personas que realizaron el trabajo de campo en el análisis de los datos es, por tanto, un elemento enriquecedor para el estudio, que permite combinar dos visiones: una más alejada, basada en el aspecto cuantitativo de esos datos, y una más cercana, de carácter cualitativo, que aporta elementos que pueden arrojar luz en el análisis posterior de los resultados.

Uno de los retos que se planteaban en el trabajo de campo era calcular el número de entidades con las que habría que establecer contacto para poder realizar las 372 encuestas previstas para la muestra. Como hemos mencionado más arriba, hubo un gran número de entidades no válidas, lo que dio lugar a que el número de entidades de contacto tuviera que ser finalmente de más del doble de las entidades que queríamos encuestar. En la mayor parte de los casos, se trataba de entidades que no se dedicaban a inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión, sino que trabajaban otros aspectos con estos colectivos, pero también hubo entidades que no quisieron atendernos por diversos motivos y otras con las que fue imposible contactar, bien con la entidad o bien con alguna persona que nos pudiera atender. Respecto a las entidades que no quisieron atendernos, las causas más frecuentes fueron la falta de tiempo para contestar o la negación a realizar este tipo de encuestas.

Otro reto era conseguir que le encuesta telefónica durase el menor tiempo posible. En principio estaba planteado que fueran como máximo 20 minutos, sabiendo que como mínimo iba a durar 10 minutos, por lo que teníamos un intervalo de entre 10 y 20 minutos en el que nos debía dar tiempo a hacer cada encuesta, y así fue. De hecho, se puede establecer una media aproximada de duración por encuesta de unos 15 minutos, justo en la mitad del intervalo, aunque es cierto que hubo casos puntuales en los que la encuesta se prolongó algunos minutos por encima del tiempo máximo estimado.

La encuesta telefónica planteó algunas dificultades como la desconfianza de algunas entidades hacia este método, a pesar de que en todo momento se dejaba claro que se garantizaba la confidencialidad de los datos y se explicaba que la información que íbamos a demandar no iba a ser usada con otro fin más allá de nuestra investigación que nos ocupaba, pero para ciertas entidades seguía resultando embarazoso aportar datos de su entidad por los problemas que esto les podría ocasionar. Hubo casos en los que se solicitó información por escrito de la Fundación Bip Bip y del estudio que se estaba realizando, para lo cual se envió por correo electrónico una carta de presentación que se había preparado al efecto, y casos en los que directamente se negaron a realizar cualquier tipo de encuesta a través del teléfono.

Las personas de contacto a las que se les realizó la encuesta responden a tres perfiles distintos. En la mayoría de los casos fueron técnicos de inserción laboral quienes nos atendieron, pero también hubo casos en los que fueron los técnicos informáticos los que respondieron a nuestras preguntas, y en ocasiones logramos contactar con los gerentes o con los máximos responsables de la entidad, pero este último caso fue el menos frecuente porque se trata de las personas más difíciles de localizar. Esto no quiere decir que en otros casos no fuera complicado concertar una cita para realizar la encuesta, por ejemplo, en el caso de los técnicos de inserción laboral se planteaba el problema de que la mayoría trabajaban cara a cara con los usuarios a través de entrevistas, de modo que costaba encontrar algún momento en el que no estuvieran atendiendo a nadie.

Finalmente, hay que hacer referencia a que una parte destacada de las entidades con las que logramos establecer contacto conocían la Fundación Bip Bip, e incluso algunas de ellas tenían o habían solicitado proyectos. A las entidades que solicitaron más información, se les realizó un breve resumen de las actividades que desarrolla la Fundación y se les remitió a la página web y al número de teléfono de información. De este modo, podemos afirmar que el trabajo de campo también ha servido como medio de divulgación de la actividad y del nombre de la Fundación Bip Bip.

ANEXO VI

PROTOCOLO A SEGUIR PARA REALIZAR LA ENCUESTA TELEFÓNICA

1. Primer paso: llamar al teléfono de contacto de la entidad, hacer una breve presentación explicando el motivo de la llamada y preguntar directamente a la persona que nos haya atendido al teléfono si su entidad se dedica efectivamente a la inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión social. En caso negativo, agradecemos la atención recibida, nos despedimos y damos por terminada la comunicación con dicha entidad, registrándola en nuestra base de datos como no válida para nuestro estudio. En caso afirmativo seguimos adelante con la encuesta.

> *"Buenos días/tardes, le llamo de la Fundación Bip-Bip, estamos realizando un estudio sobre el grado de informatización de las Entidades No Lucrativas que se dedican a la inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión. ¿Podría decirme si su entidad tiene alguna actividad relacionada con la inserción laboral de estos colectivos?"*

- Respuesta negativa: *"En ese caso, no podemos incluir a su entidad en nuestro estudio ya que no se corresponde con el perfil requerido para el mismo. Muchas gracias por su atención."*

- Respuesta afirmativa: *"Nos gustaría incluir a su entidad en nuestro estudio, para lo cual necesitamos realizar una breve encuesta."*

2. Segundo paso: Una vez que nos hemos asegurado que la entidad que vamos a encuestar se dedica a la inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión social, pasamos a intentar localizar en la entidad a alguna persona que pueda responder de forma adecuada a nuestro cuestionario. Debe ser alguien que conozca bien su entidad y que disponga o pueda hacer una estimación aproximada de datos básicos de la misma, tales como el volumen de facturación medio anual, el número de trabajadores y voluntarios, antigüedad u origen de los recursos. Esta persona puede ser un/a director/a, un/a gerente o cualquier persona que tenga acceso a esos datos y que pueda contestar sin problemas a nuestro cuestionario.

> *"Para realizar dicha encuesta debemos hablar con alguna persona que disponga de datos generales de la entidad, ¿podría ponerme en contacto con alguien que responda a este perfil?"*

3. Tercer paso: Cuando hayamos localizado a esta persona, volvemos a realizar una presentación introductoria un poco más extensa y preguntamos por el cargo que ocupa la persona entrevistada en la entidad para que quede constancia de quién nos ha atendido en nuestra base de datos. Después de dicha presentación comenzamos a hacer la encuesta siguiendo nuestro modelo de cuestionario.

> *La Fundación BIP-BIP está realizando una investigación para conocer el nivel de informatización con el que cuentan las Entidades No Lucrativas de acción social que atienden a colectivos en riesgo de exclusión para garantizar su inserción laboral. Con este estudio se pretende disponer de datos objetivos que den a conocer el nivel real de informatización de este tipo de entidades, lo que permitirá establecer el grado de necesidad de estas entidades en materia de apoyo para su verdadera incorporación a la Sociedad de la Información.*
>
> *En este sentido, le rogamos conteste atentamente a las preguntas que vamos a formularle a continuación; por supuesto, su anonimato y la confidencialidad de la información que pudiera facilitarnos quedan absolutamente garantizados por la Fundación BIP-BIP y el equipo de personas que llevan a cabo esta investigación.*

En total, todo el proceso, desde que contactamos con la entidad hasta que terminamos de realizar la encuesta, no debe durar más de 20 minutos. El tiempo estimado a partir de las pruebas realizadas son entre 15 y 20 minutos por entrevista.

ANEXO VII

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

Figuras:

- Figura 1: Perfil de ENL encuestadas por Comunidad Autónoma según lugar de la sede 39
- Figura 2: Zona geográfica atendida por las ENL de inserción laboral 40
- Figura 3: Ámbito de actuación de las ENL de inserción laboral 40
- Figura 4: Actividades de inserción laboral realizadas por las ENL de inserción laboral 41
- Figura 5: Colectivos atendidos por las ENL de inserción laboral 43
- Figura 6: Año de fundación de las ENL de inserción laboral 43
- Figura 7: Volumen de fondos gestionados anualmente por las ENL de inserción laboral 44
- Figura 8: Origen de los fondos de las ENL de inserción laboral 45
- Figura 9: Número de trabajadores de las ENL de inserción laboral 45
- Figura 10: Personal contratado y voluntario según el número de trabajadores 48
- Figura 11: Número de ordenadores por persona 53
- Figura 12: Periféricos de los que disponen las ENL de inserción laboral 55
- Figura 13: Número de ordenadores con conexión a Internet 56
- Figura 14: Tipo de conexión a Internet 57
- Figura 15: Disponibilidad de página web 58
- Figura 16: Disponibilidad de Red Local 58
- Figura 17: Disponibilidad de departamento informático o de servicio informático subcontratado 59
- Figura 18: Uso de los ordenadores 62
- Figura 19: Uso de las aplicaciones informáticas 63
- Figura 20: Uso de Internet 64
- Figura 21: Uso del teletrabajo 65
- Figura 22: Utilidad de las TIC según las ENL de inserción laboral 67
- Figura 23: Valoración sobre el nivel en TIC de las ENL españolas respecto a países del entorno 68
- Figura 24: Valor de los índices de desarrollo de las TIC por países 70
- Figura 25: ¿Consideran las ENL de inserción laboral que las TIC son una prioridad? 71
- Figura 26: Nivel de formación de los trabajadores de la organización 72
- Figura 27. ¿Se han realizado cursos de formación en TIC? 73
- Figura 28: Utilidad de las nuevas tecnologías para las actividades de inserción laboral 75
- Figura 29: Grado de incorporación a la Sociedad de la Información 76
- Figura 30: Utilidad de las TIC para las actividades de inserción laboral 98
- Figura 31: Actividades de inserción laboral que realizan las ENL con un modelo actualizado de PC 98
- Figura 32: Actividades de inserción laboral que realizan las entidades sin conexión ADSL 100
- Figura 33: Actividades de inserción laboral que realizan las entidades con conexión ADSL 100

Tablas:

- Tabla A: Posibilidades de los grupos sociales de estratificación frente a las TIC 19
- Tabla B: Instrumentalización que las ENL pueden hacer de las TIC para la inserción laboral 21
- Tabla 1: Antigüedad de las entidades según los recursos económicos 46
- Tabla 2: Antigüedad de las entidades según el número de trabajadores 47
- Tabla 3: Número de trabajadores según las actividades realizadas 49
- Tabla 4: Recursos económicos según el número de trabajadores 50
- Tabla 5: ENL con departamento informático por nº de trabajadores y volumen de fondos 60
- Tabla 6: Situación de incorporación a la Sociedad de la Información y opinión sobre las TIC 79
- Tabla 7: Situación de incorporación a la Sociedad de la Información y gestión económica media anual 80
- Tabla 8: Número de ordenadores según valoraciones de las ENL sobre las TIC 82
- Tabla 9: Conexión a Internet según valoraciones de las ENL sobre las TIC 83
- Tabla 10: Disponibilidad de página web según valoraciones de las ENL sobre las TIC 84
- Tabla 11: Volumen de fondos gestionados anualmente según valoraciones de las ENL sobre las TIC .. 85
- Tabla 12: Número de ordenadores según los recursos económicos y humanos 87
- Tabla 13: Modelo más avanzado de ordenadores según los recursos económicos y humanos 89
- Tabla 14: Sistema operativo más avanzado según los recursos económicos y humanos 91
- Tabla 15: Sistema operativo más avanzado según el ámbito de actuación en el que se desarrolla su actividad 93
- Tabla 16: Nivel de formación en TIC de los trabajadores según el ámbito de actuación 94
- Tabla 17: Nivel de formación en TIC de los trabajadores según el total de plantilla 94
- Tabla 18: Uso de las aplicaciones con mucha frecuencia en función del sistema operativo utilizado 95
- Tabla 19: Uso que se hace de Internet en función del tipo de conexión a Internet 96

ANEXO VIII

BIBLIOGRAFÍA

- Ballestero, Fernando (2002): *La brecha digital. El riesgo de exclusión en la Sociedad de la Información*, Edita Fundación Retevisión, Madrid.

- Castells, Manuel (2001): Internet, libertad y sociedad: una perspectiva analítica, lección inaugural del curso académico 2001-02 de la Universitat Oberta de Catalunya. (On line: http://www.uoc.edu/web/esp/launiversidad/inaugural01/intro_conc_imp.html).

- Fundació Un Sol Mon (2002): *¿Conectadas?* Las ONG españolas en la Red. Edita la Fundació Un Sol Mon de Caixa Catalunya, Barcelona.

- Fundación Auna (2003): *e-España 2003. Informe anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España*. Edita Fundación Auna, Madrid

- Fundación Auna (2004): *e-España 2004. Informe anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España*. Edita Fundación Auna, Madrid

- Comisión Europea (2005): *e-Europe 2005: Una sociedad de la información para todos*. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y social y al comité de las Regiones, Bruselas 28.5.2002, COM (2002) 263 final.

- Fundación Tomillo (2000): *Empleo y trabajo voluntario en las ONG de acción social*. Edita Fundación Tomillo y Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.

- Fundación Telefónica (2004): *La Sociedad de la Información en España 2004*. Edita Telefónica, Madrid.

- AETIC (2004): *Métrica de la Sociedad de la Información 2004*. Edita AETIC (Asociación de Empresas de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones de España, M° de Industria, Turismo y Comercio), Madrid.

- Otters, Morag (2005) "Internet usage by individuals and enterprises 2004". Statistics in Focus. Industry, Trade and Services. Population and Social Conditions. Science and Technology. European Communities (Eurostat).

- Rischard, Jean Francois (2003): "Integrating ICT in development programs" en *Joint OECD/UN/WB Forum*, París, OECD, 4-5 March 2003. Consulta el 11/12/04 en línea: <http://www.oecd.org/dataoecd/10/63/2499237.ppt>

- Tezanos, José Felix (2001): *La sociedad dividida. Estructuras de clase y desigualdades en las sociedades tecnológicas*, Biblioteca Nueva, Madrid.

- Trejo Delarbre, Raúl (1996): *La nueva alfombra mágica: usos y mitos de Internet, la red de redes*, Fundesco, Madrid.

- Fundación Luis Vives (con la colaboración de Philanthropos Consultores) (2003): *Anuario del Mecenazgo Empresarial de Acción Social*. Edita Fundación Luis Vives, Madrid.

- Marí Sáez, Victor (2004): La Red es de todos. Cuando los movimientos sociales se apropian de la Red. Editorial Popular, Madrid.

- Red Araña (2004):V Guía de Entidades y Recursos de Empleo. Editado por Red Araña (tejido de entidades sociales para el empleo) con la colaboración del Instituto Andaluz de la Juventud, el Institut Valencià de la Joventut y el INJUVE, Madrid.