

La formación de los trabajadores 2.0: el efecto palanca de las TIC *



Marion LAMBERT
(Céreq)

Más de ocho de cada diez asalariados utilizan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en su trabajo, pero en distinto grado y según perfiles de usuario diferentes. Los más conectados tienen un mayor acceso a la formación organizada y también se benefician con el efecto estimulante de las TIC en el aprendizaje informal. Identificar la influencia de las TIC en las diferentes maneras de aprender en el trabajo es así una de las posibles formas de anticipar la transición digital.



DIGITAL

FORMACIÓN
CONTINUA

APRENDIZAJES
INFORMALES

DEFIS

La difusión del equipamiento informático en las empresas, asociada con la de Internet, ha permitido la aparición de nuevos instrumentos orientados a prácticas de trabajo más colectivas, que modifican las relaciones con el tiempo y el espacio. Al facilitar la coordinación, la búsqueda de información, el compartir aplicaciones o recursos, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) pueden ofrecer nuevas posibilidades para la organización del trabajo [1]. También favorecen el desarrollo de las competencias de los trabajadores, no solo por medio de las formaciones regulares que implican debido a su constante evolución, sino también porque estimulan, por su uso cotidiano, los aprendizajes en el trabajo.

Pero más allá de estos beneficios esperados, un examen de la utilización de estas herramientas muestra que su difusión dista de estar generalizada para todos los asalariados. Este uso diferenciado de las TIC según los sectores y las profesiones no deja de tener incidencia en el acceso de los asalariados a las formaciones, en su contenido y, en general, en los aprendizajes en el marco del trabajo.

Los empleados más alejados de las TIC en el contexto de su trabajo también lo están en términos de formación, pero también de aprendizajes informales de los que se benefician acumulativamente los usuarios de las TIC. Una realidad que interpela a los decisores públicos, en un contexto en el que la evolución de los empleos, por efecto de la transición digital, también afectará a los que hoy están menos conectados, muchas veces los menos calificados.

Cinco perfiles de usuarios de TIC

¿Cómo utilizan los asalariados las TIC en el marco de su trabajo? El Dispositivo de encuestas sobre la formación y las trayectorias de los trabajadores (DEFIS, ver recuadro 1) ayuda a comprender mejor el panorama de las TIC y la diversidad de sus usos, comparando los tipos de instrumentos utilizados con las razones de este uso declaradas por los asalariados. Sobre esta base, una tipología permite distinguir cinco perfiles de usuarios (para detalles de la metodología, ver suplemento digital: Bref376-supplement numerique.pdf).

Los “**nómades**” (16% de los asalariados): son los más conectados y se diferencian por un uso muy significativo de los instrumentos de comunicación instantánea. En conexión con su comunidad profesional, hacen un uso intensivo de las redes sociales. Para ellos se trata sobre todo de mantener el contacto, especialmente cuando trabajan fuera de las instalaciones de su empresa. Estas tecnologías nómades, asociadas con prácticas que favorecen la comunicación y el intercambio, contribuyen a la implementación de un trabajo colaborativo. Este entorno se ve aún más alentado en la medida en que las prácticas de gestión y la «cultura» de empresa hacen que la cooperación entre los trabajadores sea propicia. Generalmente graduados de educación superior (63% tienen un diploma superior al bachillerato), estos trabajadores ocupan con mayor frecuencia puestos calificados (58% son ejecutivos) en grandes empresas de los sectores de servicios



El Céreq lleva adelante el dispositivo de encuestas sobre las formaciones y trayectorias de los trabajadores), iniciado por el CNEFP y financiado por France Compétences.

*Título original: Céreq Bref, n° 376, abril 2019, 4 p. La formation des salariés 2.0 : l'effet levier des TIC . Traducción: CEIL CONICET



1 Fuente y método

El Cereq lleva adelante el Dispositif d'enquêtes sur les formations et itinéraires des salariés (Defis) la Encuesta de Formación de Empleados y Rutas Defis, iniciado por el Conseil national d'évaluations de la formation professionnelle (CNEFP) y financiado por France Compétences. Gracias al seguimiento de un panel de 16.000 trabajadores durante 5 años, esta encuesta apunta a comprender mejor los vínculos entre las trayectorias profesionales y las formaciones.

6.741 trabajadores respondieron la encuesta en 2017. Para la mayoría, se trata de su tercera encuesta en el marco de este dispositivo, al que respondieron por primera vez en 2015. Todas las personas son representativas de los asalariados empleados en diciembre de 2013 en empresas de 3 trabajadores o más del sector mercantil (excluida la agricultura). Para los asalariados de empresas de 3 a 9 trabajadores, la encuesta no cubre todos los sectores de actividad. Los sectores cubiertos: industrias alimentarias, construcción de edificios, trabajos de construcción especializados, comercio y reparación de automóviles, comercio mayorista, comercio minorista, alojamiento y restauración, actividades inmobiliarias, actividades jurídicas y contables, actividades de arquitectura e ingeniería, de control y análisis técnico.

En 2017, el 84% de los empleados utiliza al menos una vez al mes con fines profesionales, una o más herramientas conectadas a una red interna o externa, como correo electrónico, intranet, gestión compartida de documentos, servicios desmaterializados, sitios web, redes sociales, mensajería instantánea, blogs o foros. Con el fin de crear una tipología de usuarios de tecnologías de la información y la comunicación, se compararon las respuestas a estas preguntas con las razones dadas para su uso: encontrar una solución a un problema o una respuesta a una pregunta, obtener información, comunicar con compañeros, gestionar la relación con los clientes, comunicar sobre la empresa, ampliar la red profesional, trabajar fuera de las instalaciones o buscar trabajo.



empresariales y finanzas / seguros. Lógicamente, las profesiones más representadas en este primer perfil son las de ingenieros informáticos, empleados administrativos y ejecutivos de ventas.

Los **“relaciones con el cliente”** (16% de los trabajadores): fuertes usuarios del correo electrónico y los motores de búsqueda, también son empleados muy conectados. Se distinguen por el uso de las TIC orientadas fundamentalmente a la comunicación sobre su empresa y la gestión de las relaciones con sus clientes o proveedores de servicios. Con mayor frecuencia son graduados de educación superior (59% tiene una diploma superior al bachillerato) y mujeres (46% contra 38% en el total), y ocupan puestos más calificados (supervisores) en empresas comerciales. Las profesiones paramédicas, los agregados comerciales y las secretarías están sobrerrepresentados.

Los **“tareas en línea”** (25% de los trabajadores): aunque su uso está muy orientado a la búsqueda de información, los asalariados de este perfil se distinguen además por el uso de instrumentos que facilitan la coordinación interna. Al automatizar un proceso desde la solicitud hasta la decisión, estas herramientas también permiten la información de los interesados. Por ejemplo se puede citar el uso de la intranet, de la gestión documental compartida y de servicios desmaterializados que permiten realizar tareas administrativas en línea. Graduados de la educación superior, estos asalariados ocupan puestos de supervisión o técnicos con una antigüedad media superior a los demás (el

27% tiene más de 20 años de antigüedad, frente al 19% en el total). Las profesiones de empleados administrativos, de banco y de seguros, de secretarios/as y técnicas de mantenimiento están sobrerrepresentadas.

Los **“búsqueda de empleo”** (13% de los trabajadores): en el marco de su actividad, utilizan relativamente poco los instrumentos conectados y cuando los utilizan, es sobre todo para documentarse o para buscar empleo, tareas bastante periféricas a su trabajo. De esta forma se privilegian los motores de búsqueda y las redes sociales. Muy jóvenes (el 42% es menor de 35 años), tienen menor nivel de títulos que el promedio (la mitad no tiene bachillerato) y ocupan puestos de empleados u obreros. Trabajan generalmente en muy pequeñas empresas (casi la mitad en una empresa con menos de 20 empleados) en los sectores del transporte y la hotelería y restauración. Las ocupaciones de empleados/as de hoteles y restaurantes, enfermeros/as y conductores de vehículos están sobrerrepresentadas.

Los **“distantes”** (14% de los trabajadores): su uso de las herramientas conectadas, muy bajo, se limita al correo electrónico e intranet. Menos orientados a la búsqueda de información y la comunicación, su uso de herramientas informáticas ofrece pocas oportunidades para intercambiar y compartir. Con poco nivel de diplomas, estos trabajadores suelen ocupar puestos de empleados u obreros calificados en funciones de producción y operación. Trabajan con mayor frecuencia en los sectores de transporte y fabricación de productos industriales, dentro de estructuras de tamaño medio (250 a 449 empleados). Las ocupaciones de trabajadores de mantenimiento, vendedores, conductores y obreros calificados industriales calificados están sobrerrepresentadas.

Esta tipología no agota la población estudiada, que también incluye al 16% de **trabajadores “no conectados”** que no utilizan ninguna de estas herramientas, lo que no excluye el uso ocasional de un equipamiento digital: el 24% utiliza una computadora en su trabajo, pero su uso no requiere una conexión a una red interna o externa. Estos asalariados son mayores que la media (el 55% tiene más de 45 años), más a menudo hombres, con poco nivel de diplomas (1/4 no tienen ninguno) y ocupan puestos de baja calificación. Ejercen funciones de producción, construcción, seguridad o limpieza, en los sectores de la construcción o de la industria agroalimentaria. Las ocupaciones de obreros de la construcción y de la industria de procesos, conductores de vehículos y agentes de mantenimiento están sobrerrepresentadas.

Ya sean “distantes” o “no conectados”, casi un tercio de los trabajadores en 2017 no utilizan las TIC o las utilizan poco y, por lo tanto, es menos probable que reciban formación en este ámbito. Por

* Para acceder a un conjunto de datos más exhaustivo, ver el suplemento digital, disponible en www.cereq.fr

el contrario, el uso intenso y regular de las TIC hace necesario actualizar y desarrollar conocimientos digitales. Más precisamente, ¿cuál es el impacto del uso de las TIC sobre las maneras de formarse?

Los más conectados tienen más acceso a la formación organizada

El uso de las TIC va de la mano con un mayor acceso a la formación organizada¹ (ver cuadro 3). Los trabajadores más formados son también los que más utilizan herramientas conectadas: el 53% de los “nómades” han recibido formación en los últimos 12 meses (48% y 55% respectivamente para “relaciones con el cliente” y “tareas en línea”), contra el 22% de los “no conectados”. En la mayoría de los casos, las formaciones que siguen tienen como objetivo perfeccionarse en lo que constituye el núcleo de su profesión (gestión, contabilidad o derecho). Sin embargo, una proporción significativa de las formaciones se dan en el ámbito digital (casi uno de cada cinco cursos de formación). Por ejemplo, los trabajadores del perfil «tareas en línea» se forman en el uso de software de ofimática y gestión, mientras que los asalariados de «relaciones con el cliente» se forman más bien en software específicos de su empresa. Las TIC son así para ellos soportes de formación organizada, como las formaciones en línea (e-learning², MOOC³, etc.), más seguidos por estos empleados.

Pero la formación organizada no es la única manera de desarrollar los propios conocimientos, ni mucho menos, existen otras formas de aprendizaje más informales⁴, pero más difíciles de cuantificar[4].

La encuesta DEFIS ofrece la oportunidad de comprenderlas, distinguiendo los canales que las favorecen. ¿En qué medida las TIC favorecen los aprendizajes informales y para qué trabajadores?

Los usuarios de las TIC aprovechan más los aprendizajes informales

El uso de las TIC se asocia a menudo con modos de organización del trabajo que ya son fuertemente propicios al desarrollo de los aprendizajes: numerosas interacciones, toma de distancia, prácticas de gestión que favorecen los grupos de trabajo o el trabajo autónomo, la innovación o incluso la motivación[2]. Estas situaciones, que se desarrollan junto con la difusión de las TIC, estimulan los aprendizajes informales en todas sus formas, por ejemplo durante los intercambios entre colegas (para el 69% de los perfiles “tareas en línea”), las reuniones. (61% de los perfiles “nómadas”) o al tratar un incidente (51% de los perfiles “relación con el cliente”).

En algunos casos, Internet incluso se vuelve por sí misma una verdadera fuente de conocimiento informal. Este es particularmente el caso de los asalariados «nómadas», que tienen 5,6 veces más probabilidades de declarar que aprenden por su cuenta, por Internet (ver suplemento digital). Incluso los trabajadores que hacen poco uso de las TIC, como los perfiles «búsqueda de empleo», declaran en fuertes proporciones que utilizan Internet para aprender cosas útiles profesionalmente. Estos trabajadores, que además siguen pocos cursos de formación organizada, utilizan esencialmente este

¹ **Formación organizada:** conjunto de acciones de formación organizadas con fines profesionales, como cursos o pasantías, formaciones en situación de trabajo autoformaciones o seminarios.

² **E-learning:** conjunto de soluciones y medios que permiten el aprendizaje a distancia.

³ **MOOC: Massive Open Online Course, o formación en línea abierta a todos, tipo de formación a distancia capaz de acoger a muchos participantes.**

⁴ **Aprendizajes informales:** ni estructurados ni planificados, pueden realizarse sin intención de aprender. La definición utilizada aquí es más amplia que la de la Unesco que engloba toda forma de aprendizaje no institucionalizada pero intencional o voluntaria.

2 Tipología de los asalariados según sus usos de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

	Los “nómades” 16%	Los “relaciones con el cliente” 16%	Los “tareas en línea” 25%	Los “búsqueda de empleo” 13%	Los “distantes” 14%
¿Qué herramientas conectadas?					
Correo electrónico	100*	98	99	52	59
Intranet	94	87	96	30	77
Gestión compartida de documentos	92	59	70	16	20
Servicios desmaterializados	92	54	73	18	25
Sitios de Internet	96	81	75	60	15
Redes sociales	83	28	5	17	11
Mensajería instantánea	92	32	34	16	16
Blog y foro	80	9	14	8	4
¿Para qué uso?					
Encontrar una solución, una respuesta	96	97	96	89	33
Informarse sobre un tema	98	98	94	97	15
Comunicarse con colegas	95	93	89	36	42
Gestionar la relación cliente / proveedor de servicios	79	88	54	24	37
Comunicar sobre la empresa	59	82	12	18	29
Ampliar la red profesional	71	69	6	16	19
Trabajar fuera de la oficina	70	44	21	14	8
Buscar un trabajo	28	15	4	26	6

Fuente: Defis 2017, CNEFP-Céreq. **Campo:** asalariados de empresas con tres o más trabajadores del sector mercantil excluida la agricultura (ver recuadro) en diciembre de 2013, también asalariados en 2017 y que hubieran utilizado por lo menos una herramienta conectada con fines profesionales al menos una vez al mes en 2017. * **Lectura:** el 100% de los asalariados “nómades” utilizan el correo electrónico con fines profesionales.



3 Formación organizada y aprendizajes informales según perfiles de usuarios de TIC (en%)

	Los "nómades" 16%	Los "relaciones con el cliente" 16%	Los "tareas en línea" 25%	Los "búsqueda de empleo" 13%	Los "distantes" 14%	Los "no conectados" 16%
Aprendizajes en el marco de formaciones organizadas durante los últimos 12 meses						
Tasa de acceso a la formación	53*	48	55	28	36	22
Proporción de formación en lo digital [5]	17	19	18	12	9	1
Proporción de formación en "higiene, seguridad, reglamentación"	15	16	24	21	44	41
Títulos de formación más frecuentes	Administración, comunicación, inglés, big data	Administración, contabilidad, software específico de la empresa	Ofimática, impuestos, derecho	Médico-social, conducción de vehículo	Seguridad, incendios, primeros auxilios, higiene	CACES, seguridad, fuego
Vectores de aprendizajes informales: proporción de asalariados que han aprendido cosas que podrían serles útiles profesionalmente...						
Por sí mismos, mediante libros, prensa, Internet, TV o radio	83	72	58	63	37	37
Con compañeros	77	75	69	59	46	42
Con familia o amigos	36	29	21	20	15	17
Participando en reuniones	61	54	50	22	29	21
Durante encuentros fuera de la empresa	56	50	29	28	15	17
Durante un cambio en el trabajo	38	39	27	19	24	19
Al tratar un incidente	41	51	40	25	21	14

Fuente: Defis 2017, CNEFP-Céreq. Alcance: trabajadores de empresas con tres o más empleados en el sector comercial excluida la agricultura (ver recuadro) en diciembre 2013 y también empleados en 2017. * Lectura: el 53% de los asalariados "nómadas" han seguido al menos un curso de formación organizado.

⁵ Formaciones obligatorias: formaciones en higiene, seguridad o reglamentarias para el ejercicio de una profesión.

canal informal para desarrollar sus conocimientos. Por el contrario, otros trabajadores alejados de la formación organizada no declaran hacer un uso tan intenso de los canales informales de aprendizaje.

Lejos de las TIC, lejos de la formación

Los trabajadores que menos utilizan herramientas conectadas, los "distantes" y los "no conectados", son también los que menos cursan formaciones organizadas, y cuando lo hacen, se trata generalmente de formaciones obligatorias⁵. Más de una cuarta parte tiene como objetivo adquirir una habilitación o un permiso (CACES, formación en seguridad). Para estos asalariados, la formación organizada no se cursa para acompañar un cambio o para aumentar la eficacia en su trabajo, sino más bien para cumplir con normas de seguridad necesarias para su actividad. Su trabajo no favorece los intercambios ni los anima a ser más autónomos. Su actividad requiere más a menudo el uso de una máquina e implica la reproducción de gestos repetidos. Además, estos asalariados no trabajan en situaciones favorables para los aprendizajes informales, y solo el 37% declara aprender por sí mismo cosas útiles para su trabajo, frente al 59% del total.

Estas constataciones muestran que los trabajadores cuyas profesiones o sectores aún no han sido transformados por las TIC no se están preparando para la introducción, sin embargo generalmente ineluctable, de estas nuevas tecnologías. Ahora bien, es probable que no menos de la mitad de los puestos de trabajo

cambien de forma significativa como resultado de la digitalización, según uno de los últimos informes del Consejo de Orientación al Empleo [3]. Entre los puestos de trabajo más afectados por una reconfiguración del contenido y de las herramientas de trabajo asociadas debido a la automatización, encontramos en primera línea los de agentes de mantenimiento, conductores de vehículos, empleados de hotelería, obreros calificados de las industrias de procesos o de la construcción. Estas profesiones abarcan, en particular, las de los trabajadores "distantes" y "no conectados", que también son los más alejados de la formación.

Estos resultados conducen a alentar el acceso de estos asalariados a formaciones orientadas a la adquisición de competencias digitales básicas, mediante dispositivos como el CléA⁶ digital o el acceso a formaciones en profesiones digitales, como los compromisos del Plan de inversión en competencias para jóvenes y solicitantes de empleo poco calificados. —●

➔ Para profundizar (en Francés)

[1] «Quels liens entre les usages professionnels des outils numériques et les conditions de travail ?», A. Mauroux, Dares Analyses n°29, junio 2018.

[2] «Le travail au cœur des apprentissages en entreprise», Céreq Bref n°353, C. Fournier, M. Lambert, I. Marion, 2017.

[3] Automatisation, numérisation et emploi, Informe del Conseil d'orientation pour l'emploi, 2017.

[4] Les apprentissages professionnels informels, P. Carré, O. Charbonnier, L'Harmattan, 2003.

[5] Étudier les intitulés de formation pour interroger la diversité de la formation, Céreq Etudes, D. Béraud, 2019, à paraître.

➔ Suscribete a la carta de información

Céreq

DESDE 1971
Conocer mejor los vínculos formación-empleo-trabajo.
Un colectivo científico al servicio de la acción pública.

+ info y todas las obras
en www.cereq.fr



Institución pública nacional bajo la supervisión del
Ministerio de Educación y el Ministerio de Empleo.

CYE N°111 | 2019 | Documento de trabajo resultado del Convenio entre el
Centre d'études et de recherches sur les qualifications (Céreq) de Francia y el Centro
de Estudios e Investigaciones Laborales (Ceil) del Conicet, Argentina.

Director de la publicación: Florence Lefresne
Traducción: Irène Brousse / Supervisión técnica: Julio C. Neffa.

Centre d'études et de recherches sur les qualifications, 10, place de la Joliette,
CS 21321, 13567 Marseille cedex 02 T +33 04 91 13 28 28
Ceil (Conicet): Saavedra 15 P.B. - CP 1083 - Buenos Aires, Argentina.
T (5411) 4953 7651/9853 / Mail: publicaciones@ceil-conicet.gov.ar
<http://www.ceil-conicet.gov.ar> ISSN 2119-0526