

e-Business Center PwC&IESE

Estudio sobre políticas, hábitos de uso y control de Internet y correo electrónico en las principales empresas españolas

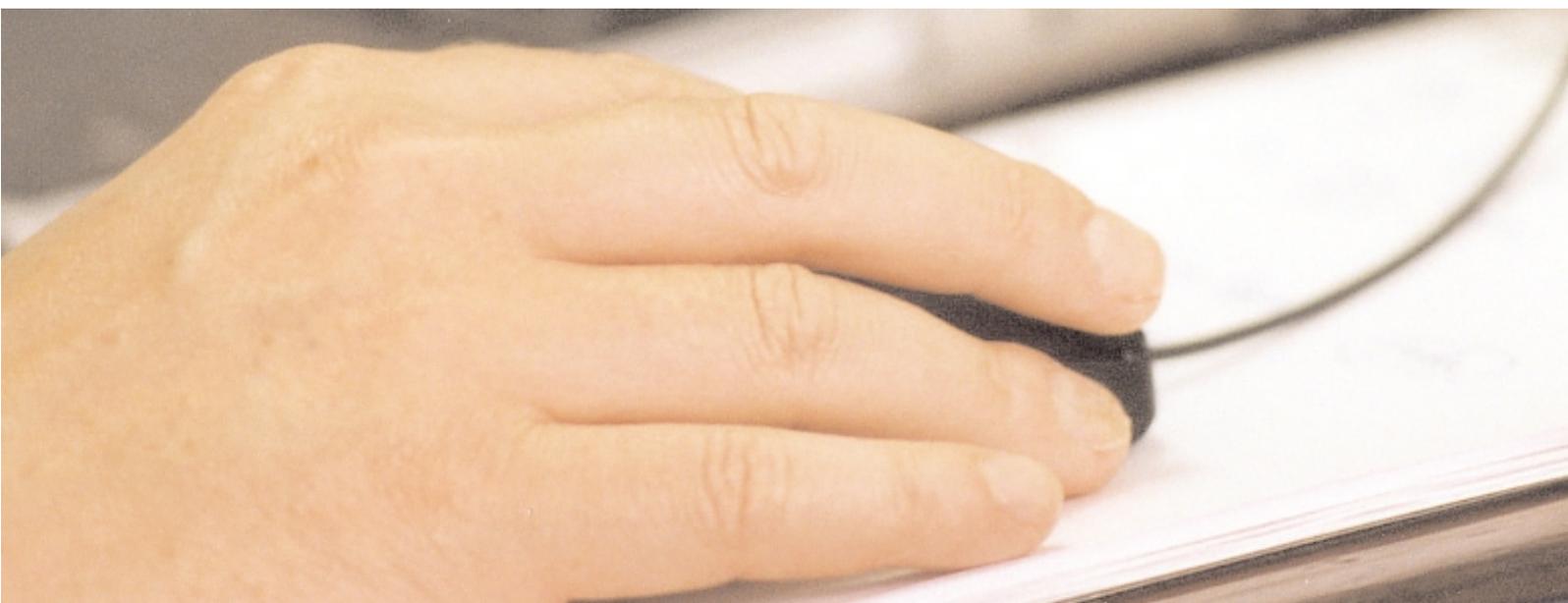


Estudio sobre políticas, hábitos de uso y control
de Internet y correo electrónico
en las principales empresas españolas

Joan Fontrodona Felip,
Profesor de los Departamentos de
Comportamiento Humano en la Organización
y de Ética de la Empresa del IESE

Roberto García Castro,
Candidato doctoral del IESE

1. INTRODUCCIÓN	7
1.1. Propósito del estudio.....	7
1.2. La situación en España	7
1.3. Estados Unidos.....	8
1.4. Reino Unido.....	8
1.5. Comparativa Reino Unido, Francia, Alemania e Italia.....	9
2. RESUMEN EJECUTIVO	11
3. METODOLOGÍA APLICADA	13
3.1. Elaboración del cuestionario.....	13
3.2. Método de muestreo.....	13
3.3. Metodología estadística.....	13
4. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA	15
4.1. Distribución por sectores.....	15
4.2. Distribución por facturación y número de empleados.....	15
4.3. Personas encuestadas.....	16
4.4. Estructura societaria, matriz y presupuesto.....	17
5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO	19
6. RESULTADOS DEL ESTUDIO	21
INFORMACIÓN DESCRIPTIVA.....	21
6.1. Políticas de seguridad y control.....	21
6.2. Prácticas de supervisión	25
6.3. Hábitos de uso	32
ANÁLISIS BIVARIANTE.....	35
7. CONCLUSIONES	37



1.1. Propósito del estudio

Debido a la escasa información disponible en España en lo referente a las prácticas y políticas de uso y control en el ámbito de trabajo de las empresas españolas, el Departamento de Ética Empresarial del IESE, conjuntamente con el e-Business Center PwC&IESE, han llevado a cabo un estudio para analizar los hábitos de los empleados en el uso que hacen del correo electrónico y de Internet en su ámbito de trabajo, que permita definir qué están haciendo las empresas líderes en nuestro país para gestionar esta nueva realidad.

El estudio cubre tres grandes áreas de preocupación para los directivos que se enfrentan ante el dilema de la lógica de la confianza frente a la del control, es decir, entre el derecho de los empleados a la privacidad y el control sobre el uso que hacen de los medios electrónicos puestos a su disposición por la empresa. Estas tres grandes áreas son:

1. *Políticas de seguridad y control.* Trataremos de describir el estado de estas políticas, su grado de implantación e integridad.
2. *Supervisión de los empleados.* En este apartado se analizarán las diferentes técnicas empleadas para la supervisión de los contenidos visitados en Internet y de los mensajes enviados por correo electrónico. Se prestará especial atención a los requisitos legales que cumplen estos sistemas de vigilancia así como a los procedimientos internos.
3. *Hábitos de uso de los empleados.* A partir de estadísticas internas de cada compañía incluida en el estudio, se creará un agregado que nos permita identificar las principales tendencias de uso en el entorno laboral de las empresas españolas.

Este estudio no busca ser una mera descripción de técnicas. Por el contrario, se pretende estudiar cómo y en qué grado la implantación de políticas y códigos que son conocidos y compartidos por los miembros de una organización pueden facilitar el equilibrio entre los derechos y obligaciones de los empleados y los directivos en el nuevo espacio que surge con las nuevas tecnologías.

Adicionalmente, se establecerán comparaciones con otros países, como Reino Unido y Estados Unidos, donde se han publicado estudios de similares características y que nos permitirán detectar fortalezas y debilidades de las empresas españolas en el momento actual.

1.2. La situación en España

El artículo 18 de la Constitución Española reconoce el derecho a la privacidad, el secreto de las comunicaciones y la protección de datos. La primera ley española sobre la protección de datos fue la LORTAD, promulgada en 1992. A la LORTAD le sucedió la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), situando la legislación española en línea con la Directiva Europea de Protección de Datos. Con esta legislación, los ciudadanos tienen el derecho a saber qué información personal se encuentra en los archivos de ordenador y el derecho a corregir o borrar datos incorrectos o falsos. Además, la información solamente puede ser distribuida a terceros con el consentimiento previo del individuo. Para hacer cumplir estas leyes se creó la Agencia de Protección de Datos (APD)¹.

En junio de 2002, el Parlamento aprobó la controvertida Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico (LSSI), donde se prohíbe la distribución del correo masivo no autorizado (*spam*), como principal novedad en este tema en relación a la normativa anterior.

A pesar de toda esta legislación sobre el uso de información de los ciudadanos, en el ordenamiento español no existe, por ahora, una norma específica que regule de forma clara y terminante el control del empresario sobre el correo electrónico y las comunicaciones electrónicas de sus empleados, como ocurre por ejemplo, en Reino Unido, donde el Data Protection Act de julio de 1998 regula las relaciones entre

¹ Privacy and Human Rights 2002, www.privacyinternational.org/survey/phr2002/

empleador y empleado y los modos de control y supervisión de la información de los empleados de forma rigurosa². En España, ante este vacío legal empiezan a darse prácticas que atentan contra el derecho a la privacidad, como sucede cuando se solicita al trabajador que renuncie voluntariamente a la intimidad del correo electrónico, bien en contratos laborales e, incluso, en convenios colectivos.

Los tribunales, ante los conflictos surgidos por estos hechos y el vacío legal existente, han equiparado la inspección de los ordenadores de los trabajadores a la inspección de las taquillas de trabajo y efectos personales, regulada ésta en el Estatuto de los trabajadores. Esta inspección solamente podrá realizarse cuando sean necesarios para la protección del patrimonio empresarial y el de los demás trabajadores, exista una notificación previa al trabajador y a la representación sindical del Estudio, y que la inspección se lleve a cabo en presencia de la representación sindical (en el apartado *Resultados*, veremos cómo desde el punto de vista legal existen diferencias entre el uso del correo electrónico y de Internet).

Como consecuencia de esta falta de claridad en la normativa vigente, y ante una ausencia de jurisprudencia por el momento, en España las sentencias no siguen una línea clara, a diferencia de lo que pasa en Reino Unido, por ejemplo, donde se producen más despidos por estos motivos y que son considerados por los tribunales como procedentes.

En el ámbito europeo, existe la Directiva 95/46/EC sobre la protección de los individuos con respecto al tratamiento de sus datos personales. Esta directiva y sus posteriores desarrollos deberían crear el marco jurídico adecuado para abordar estos problemas. Con todo, esta nueva realidad necesita en España de una regulación urgente para evitar un tratamiento disgregado e incoherente por parte de los tribunales.

1.3. Estados Unidos

En un estudio realizado en el año 2000 para conocer la situación entre las empresas norteamericanas, se encontró que 14 millones de trabajadores estaban siendo supervisados en el uso de Internet y del correo electrónico³. En un 90% de los casos los empleados estaban informados de esta supervisión. Por tanto, sólo un 10% de los empleados estaban siendo supervisados sin tener conocimiento de ello⁴. Según este estudio de la AMA, el 54% de las empresas norteamericanas supervisan el uso de Internet, mientras que en el caso del correo electrónico el porcentaje se reduce al 38% de las empresas⁵.

En cuanto a las medidas disciplinarias, el 17,4% de las empresas norteamericanas ha despedido a algún trabajador por un mal uso de Internet y un 16% lo ha hecho por un uso indebido del correo electrónico (AMA, 2000).

1.4. Reino Unido

Reino Unido es uno de los países europeos donde más casos de despidos se registran por estas razones. Según *NewScientist*, una de cada cuatro empresas de Reino Unido ha despedido a algún empleado por hacer un uso indebido de Internet en el trabajo. El 69% de los casos estaban relacionados con la pornografía en la red.

En Reino Unido, el 80% de las empresas afirman tener una política de algún tipo que gobierna el uso de Internet y el correo electrónico en el lugar de trabajo⁶, según un estudio llevado a cabo en el año 2000.

² Privacy and Human Rights 2002, www.privacyinternational.org/survey/phr2002/

³ Idem

⁴ Workplace Testing Monitoring & Surveillance, American Management Association, 2000. www.amanet.org/research/pdfs/monitr_surv.pdf

⁵ Estas empresas no supervisan al 100% de sus plantillas, sino que, en algunos casos, se lleva a cabo una supervisión parcial a determinados empleados.

⁶ Estudio de KPMG elaborado en el año 2000 entre las 2.000 mayores empresas de Reino Unido, www.kpmg.co.uk/kpmg/uk/press/detail.cfm?pr=837

A la hora de supervisar, nos encontramos con que un 50% de las empresas de Reino Unido admiten supervisar de modo "infrecuente" el uso de Internet, un 20% lo hacen de forma mensual y un 11% lo hacen diariamente⁷.

Cabe destacar la distinción que parecen realizar las empresas británicas: resulta un 40% más probable el despido de empleados por descargarse de Internet contenidos pornográficos que por el envío de correos electrónicos ofensivos. Prueba de ello, el 55% de los empleados expedientados por descargar páginas pornográficas fueron finalmente despedidos, y sólo el 20% fueron despedidos por abuso en el contenido o las formas de sus correos electrónicos.

Otro de los factores a tener en cuenta es la diferente sensibilidad entre los empleados según su país de origen. En otro estudio realizado en el año 2002⁸ se afirmaba que el 50% de los trabajadores británicos estaban a favor de que las empresas controlasen los correos electrónicos de sus empleados. Este porcentaje contrasta con el 30% de personas que en España consideran que las empresas están legitimadas para efectuar dicho control⁹. Además, el estudio deja de manifiesto la actitud favorable de los trabajadores británicos hacia una restricción total o parcial del uso del correo electrónico con fines personales.

1.5 Comparativa Reino Unido, Francia, Alemania e Italia

A continuación, comparamos los resultados obtenidos con los hallazgos realizados por un estudio de Websense¹⁰. Conviene aclarar que el estudio se hizo a partir de las respuestas de 200 empleados de cada uno de los países con acceso a Internet en el trabajo. El estudio se llevó a cabo en marzo de 2001 y se refiere exclusivamente al uso de Internet, sin mencionar el correo electrónico.

Tabla 1. Comparativa países europeos

Medidas tomadas	Reino Unido	Francia	Alemania	Italia
Nada	33%	67%	53%	55%
Políticas escritas	41%	16%	27%	17%
Sistema de supervisión	47%	19%	18%	7%
Software de filtro de contenidos	31%	16%	22%	14%
Directivos supervisando en persona	16%	3%	9%	12%

Reino Unido es el país europeo que más agresivo está siendo a la hora de supervisar y regular los usos de Internet y correo electrónico de sus trabajadores. De hecho, en este país europeo el abuso de éstos se ha convertido en la razón número uno de medidas disciplinarias¹¹.

En Estados Unidos, las empresas van más allá y un 75% de las mayores empresas norteamericanas registran y revisan las comunicaciones de sus empleados en el puesto de trabajo. Un 68% de las empresas supervisan Internet, y un 47%, el correo electrónico.

⁷ Estudio de KPMG elaborado en el año 2000 entre las mayores 2.000 empresas de Reino Unido.

www.kpmg.co.uk/kpmg/uk/press/detail.cfm?pr=837

⁸ www.kpmg.co.uk/kpmg/uk/press/detail.cfm?pr=1502

⁹ Según un encuesta publicada por *La Vanguardia* y realizada entre más de 7.000 ciudadanos españoles durante el año 2002.

¹⁰ Web Work Survey 2001: Internet use in the workplace of employees across 4 European countries,

www.websense.com/company/news/research/webatwork-employee2001-europe.pdf

¹¹ De acuerdo con un estudio realizado por Klegal, departamento legal de KPMG, en el último año el número de trabajadores disciplinados por abuso de Internet/correo electrónico fue de 358, excediendo los 326 casos motivados por deshonestidad, violencia y rupturas en la salud y seguridad.



Mientras que el correo electrónico y el acceso a Internet son hoy tan universales como el teléfono, los enfoques para su correcto uso en las empresas difieren entre países. Los directivos se preguntan: ¿debo adoptar una actitud de "*laissez-faire*" o debo establecer los límites permitidos de uso de estas herramientas? En el contexto actual, donde existe una tendencia evidente hacia la fuerza de trabajo *on-line*, esta pregunta adquiere una extraordinaria importancia.

Los directivos han empezado a implementar políticas y mecanismos de control para gestionar este problema esgrimiendo razones de productividad, seguridad y legales. En este estudio, mostramos en cifras la situación de estas políticas y mecanismos de control en España, para conocer cómo se están produciendo fundamentalmente los cambios en nuestro país.

A escala mundial, los datos son reveladores: se estima que existen aproximadamente unos 27 millones de trabajadores sobre los cuales se ejerce un control continuo del correo electrónico y la conexión a Internet facilitados por la empresa. De estos 27 millones, 15 corresponden a Internet y 12 al correo electrónico¹².

En España, el uso de Internet y correo electrónico entre las mil mayores empresas se encuentra bastante extendido, como refleja el hecho de que el 98% de las empresas de la muestra seleccionada contestasen que sus empleados tenían acceso a Internet y al correo electrónico en el puesto de trabajo¹³.

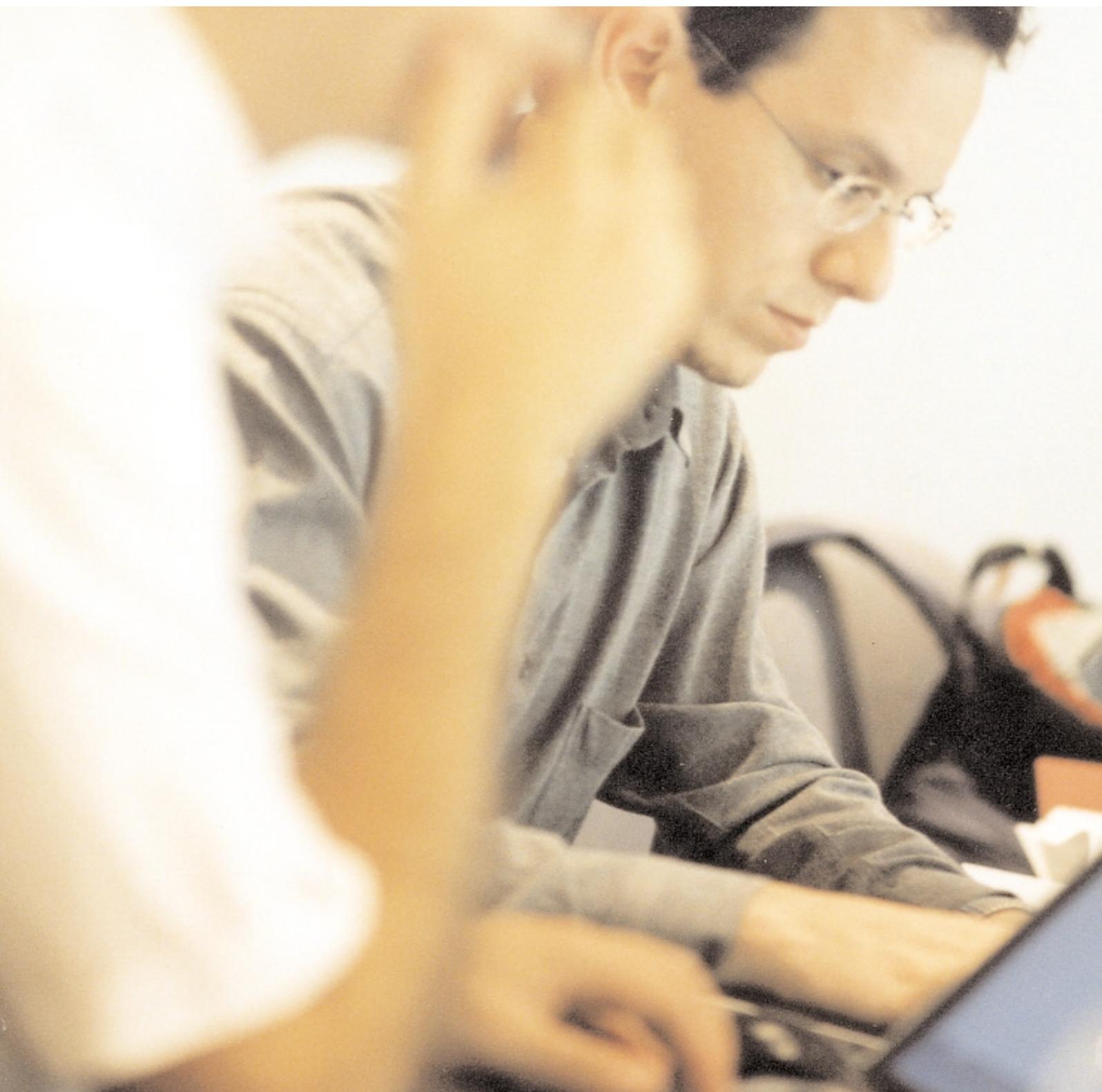
He aquí las principales conclusiones a partir de los resultados del estudio:

- El número de **políticas escritas entre las mayores empresas españolas es todavía bajo**. Muchas empresas confían en las políticas no escritas para gestionar el acceso a Internet y correo electrónico de sus empleados. También existe un importante porcentaje de empresas que no poseen políticas de ningún tipo.
- Estas **políticas regulan los contenidos permitidos, los usos aceptables o la custodia de datos personales** de los trabajadores, pero en general se presta **poca atención** a aspectos clave como son la **supervisión** y la **política de sanciones**.
- La **mayoría** de empresas españolas restringe en sus políticas el **uso de Internet y del correo electrónico a "finés exclusivamente profesionales"** (38%). El uso totalmente libre de estos medios se da en una minoría de empresas españolas (12-14%).
- En España **falta madurez respecto a la privacidad *on-line***. En caso de no adoptar políticas, el problema no es el presupuesto, sino la falta de conciencia de la dirección de la empresa. De hecho, las empresas dedican una media de 0,24 millones de euros a este capítulo. De los datos parece desprenderse una falta de conocimiento acerca de los riesgos legales que conlleva una violación de la intimidad de los empleados.
- En cuanto a los sistemas de supervisión, se aprecia una **clara diferencia entre la supervisión del acceso a Internet (45%) y la del correo electrónico (24%)**. Se cree que, fundamentalmente, se explica por cuestiones legales .
- La mayoría de las empresas afirman que existe una **"causa justificada"** para llevar a cabo **actuaciones inspectoras**. Sin embargo, la **práctica totalidad** de estas empresas **no cumplen** con los **requisitos legales** para la supervisión o bien los desconocen.
- El 20% de los **directores generales acceden a los datos** obtenidos a través de la **supervisión**.

¹² Fuente: Privacy Foundation, 2001; Nielsen/Ratings; US Bureau of Labor Statistics; International Labour Organization.

¹³ En nuestro cuestionario nos referíamos al acceso de los *empleados*, por lo que es posible que dentro de ese 2% que dijeron no tener acceso, todos o algunos de sus directivos sí tuviesen acceso.

- Algo menos del 3% de las empresas han despedido a algún trabajador por el uso incorrecto de sus telecomunicaciones. Casi un 10% de las empresas han sancionado a algún trabajador por estas razones.
- Tan sólo una de cada cuatro empresas de la muestra posee estadísticas respecto a los hábitos de uso de Internet y del correo electrónico de sus empleados.
- En Internet, los usos que más frecuentan los empleados de las mayores empresas son los servicios de noticias, los servicios financieros *on-line* y la búsqueda de software o hardware. Usos como la pornografía o la música *on-line* no figuran entre los más citados.
- Lejos de adoptar un enfoque uniforme, las empresas españolas presentan diferencias entre las políticas, supervisión y disponibilidad de estadísticas. En el análisis bivariante hemos puesto de manifiesto las diferencias que hay por tamaño y facturación entre las mayores empresas españolas.



3.1. Elaboración del cuestionario

A partir de la bibliografía existente en este campo y de otros estudios similares en otros países, se elaboró un primer borrador del cuestionario. Este cuestionario fue revisado y modificado por diversos profesores del IESE. Una vez introducidas las mejoras, resultó ser de 21 preguntas. Las preguntas combinaban respuestas abiertas, cerradas y diversas escalas de valoración, como la de Likert de 5 ó 7 puntos, según los casos.

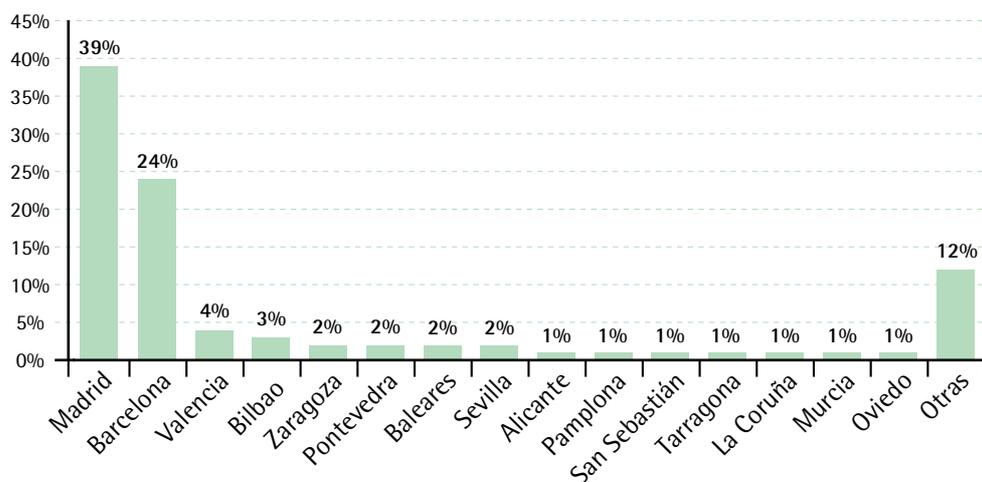
Aunque el cuestionario era totalmente anónimo, se pedía que facilitasen la facturación, el número de empleados y otras características de las empresas para poder efectuar correlaciones y aplicar técnicas de análisis bivariante, así como para recabar datos descriptivos de las empresas que componen la muestra.

3.2. Método de muestreo

En la fase de diseño del estudio se consideró que la población a estudiar serían las 1.000 mayores empresas españolas por facturación, es decir, las mayores empresas españolas, o extranjeras con filiales en España y personalidad jurídica propia, que cumpliesen con el requisito mencionado. La selección se hizo a partir de la base de datos del Ministerio de Fomento.

Entre las 1.000 mayores empresas por volumen de facturación encontramos representación de múltiples provincias, aunque existe una fuerte concentración en Madrid y Barcelona. Mostramos a continuación el reparto por áreas geográficas:

Figura 1. Empresas encuestadas por provincia



A estas empresas se les envió un cuestionario por escrito convenientemente estructurado en los tres apartados mencionados: *políticas de seguridad y control*, *supervisión de los empleados* y *hábitos de uso de los empleados*.

Para conseguir un número de respuestas satisfactorio y garantizar la calidad de las mismas, se procuró que el cuestionario fuese lo más breve posible y que el tiempo de respuesta no superara los diez minutos. Posteriormente, se hizo un seguimiento telefónico a las empresas más grandes.

De esta forma, y una vez finalizado el trabajo de campo llevado a cabo entre los meses de mayo a julio de 2002, se consiguieron 91 respuestas (9,1% de respuestas sobre nuestra población).

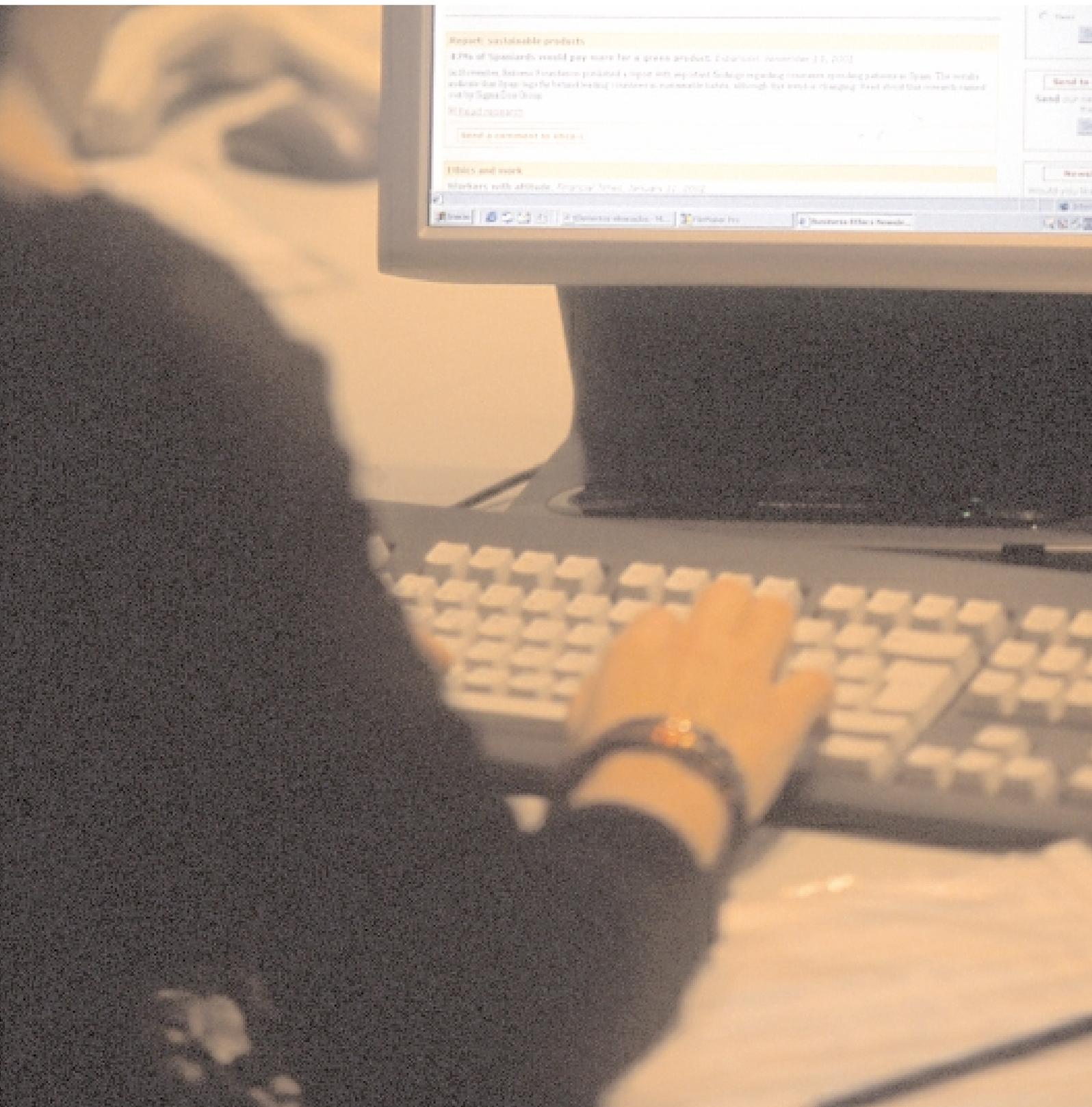
3.3. Metodología estadística

Dado el tamaño de la población de empresas a estudiar —1.000— y el número de respuestas recibidas, y trabajando con un nivel de confianza del 95%, el error muestral con el que trabajaríamos se situaría entre un 6% y un 7%.

Para el tratamiento estadístico de los datos se empleó el programa SPSS, con una doble finalidad:

- Obtener información descriptiva de nuestra población: distribución de frecuencias, medidas de tendencia central, dispersión, concentración...
- Poder establecer relaciones entre distintas variables mediante el análisis bivariante.

Por el diseño y tipo de estudio realizado, los resultados obtenidos son de carácter descriptivo de la situación actual en España, por lo que el análisis bivariante se verá reducido fundamentalmente al análisis de correlaciones entre variables y tablas de contingencia.



4. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

4.1. Distribución por sectores

La distribución de la muestra recibida se compone principalmente de empresas de los sectores industrial (27%), servicios (21%) y químico (11%). En general, el comportamiento por sectores es bastante homogéneo respecto a las políticas de uso, mecanismos de supervisión o hábitos de uso, por lo que a lo largo de nuestro estudio no haremos distinciones entre unos sectores y otros.

Tabla 2. Distribución de la muestra por sectores

	Frecuencia	Porcentaje
Industrial	25	27,5
Servicios	19	20,9
Químico	10	11,0
Alimentación	8	8,8
Automoción	5	5,5
Distribución	5	5,5
Banca, financieras	4	4,4
Telecomunicaciones	3	3,3
Material eléctrico	2	2,2
Construcción	2	2,2
Textil	2	2,2
Seguros	2	2,2
Otros	1	1,1
Total	88	96,7
n/d	3	3,3
Total	91	100,0

4.2. Distribución por facturación y número de empleados

La facturación media de las 91 empresas es de 668 millones de euros. Si dividimos la muestra en tres tramos de facturación, vemos que el que presenta una mayor frecuencia es el que va desde un millón de euros hasta los 500 millones. En la Tabla 3 se muestran las frecuencias por tramos de facturación.

Tabla 3. Distribución de la muestra por facturación (millones de euros)

	Frecuencia	Porcentaje
1-500	62	68,1
501-1.000	10	11,0
Más de 1.000	9	9,9
n/d	10	11,0
Total	91	100,0

El número de empleados medio para el total de las 91 empresas es de 1.963, con un mínimo de 15 empleados y un máximo de 41.193.

Al igual que ocurría con la facturación, la distribución de las empresas según el número de empleados se concentra especialmente en las empresas con un menor número de empleados: el 62,6% tienen entre uno y 1.000 empleados.

Tabla 4. Distribución de la muestra por número de empleados

	Frecuencia	Porcentaje
1-1.000	57	62,6
1.001-5.000	26	28,6
Más de 5.000	5	5,5
n/d	3	3,3
Total	91	100,0

4.3. Personas encuestadas

Principalmente, el cuestionario fue contestado por los responsables de informática y sistemas, responsables de recursos humanos y directores generales, tal y como se muestra en la Tabla 5. Juntos suman el 76% de las respuestas recibidas. El resto de los cuestionarios fueron cumplimentados por diversos responsables, entre ellos del departamento financiero, presidencia o responsables de *e-business*.

Si distinguimos entre empresas grandes y medianas, observamos que mientras en las primeras no han contestado directamente los directores generales, en el caso de las segundas la participación de los directores generales alcanza el 10% de las respuestas. Este dato demuestra que las empresas, especialmente las de menor tamaño, consideran la privacidad *on-line* como un asunto importante.

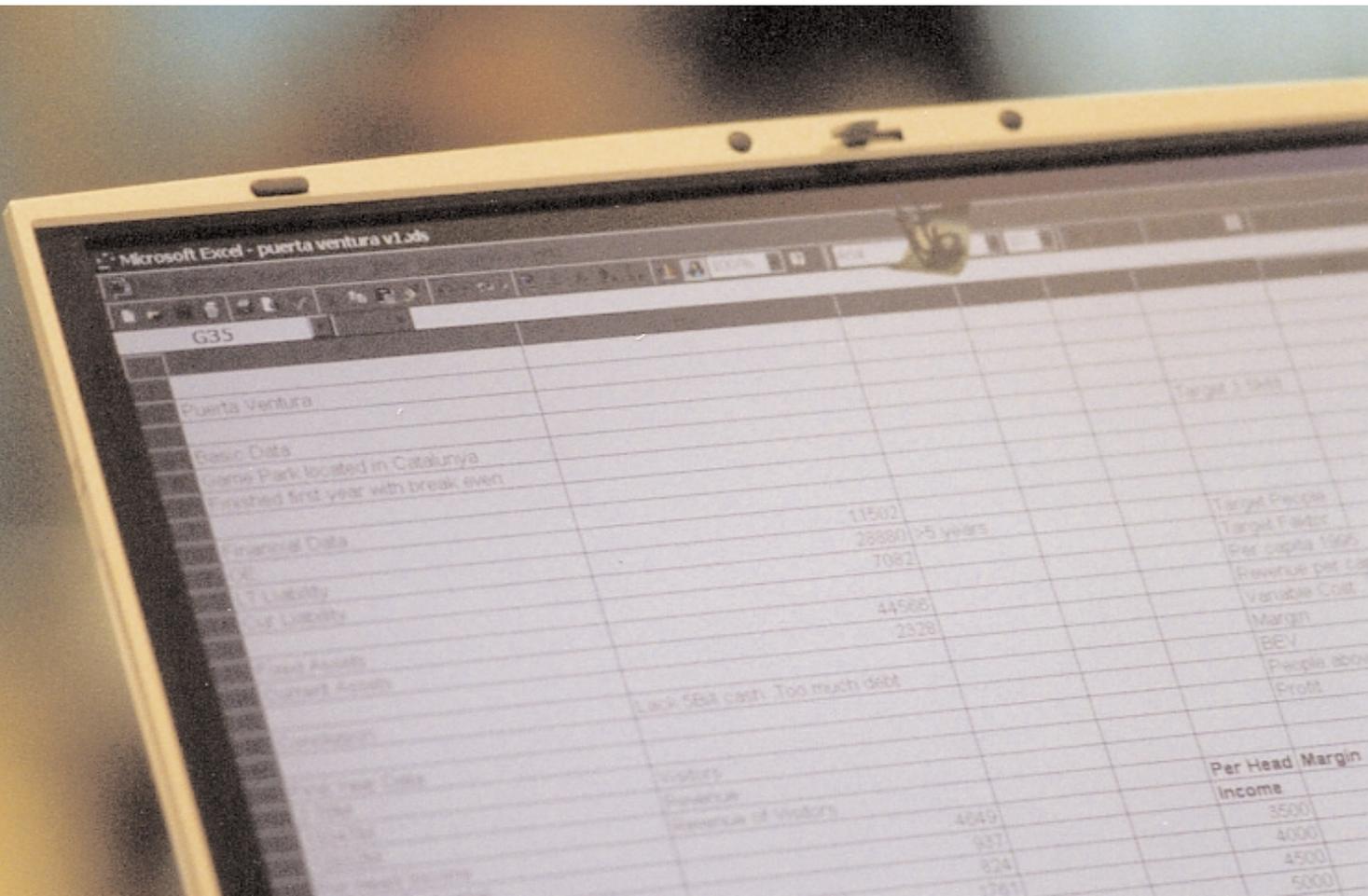


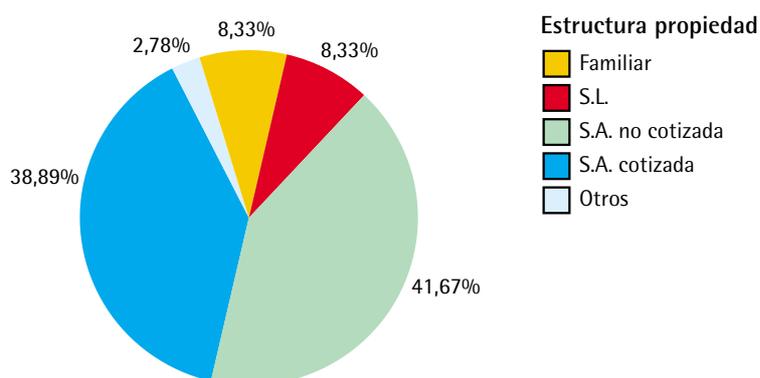
Tabla 5. Cargos de las personas que han cumplimentado el cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje
Director informática/sistemas	41	45,1
Director recursos humanos	12	13,2
Director general	11	12,1
Cargos varios	6	6,6
Director económico-financiero	5	5,5
Director de comunicación	2	2,2
Director de desarrollo corporativo	2	2,2
Consejero delegado	1	1,1
Presidencia	1	1,1
Director comercial	1	1,1
Subdirector general	1	1,0
Coordinador e-Business	1	1,1
Total	84	92,3
n/d	7	7,7
Total	91	100,0

4.4. Estructura societaria, matriz y presupuesto

La muestra está compuesta mayoritariamente por sociedades anónimas cotizadas (39%) y no cotizadas (42%). La presencia en este estudio de empresas familiares (8%) y sociedades limitadas (del 8%) es poco significativa.

Figura 2. Estructura de la propiedad



Una de cada dos empresas de la muestra pertenece a una matriz extranjera, fundamentalmente situadas en Estados Unidos o en Francia. La otra mitad de las empresas encuestadas son de nacionalidad española o bien pertenecen a una matriz española. El 35% de las encuestadas no pertenecen a ninguna empresa matriz.

Del análisis de las respuestas se desprende que el presupuesto medio que las empresas destinan a la seguridad y el control informático es de 0,24 millones de euros.

5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Debido al diseño y el alcance de nuestro estudio, advertimos los siguientes tres tipos de limitaciones:

- *Limitaciones a causa del tamaño de la muestra.* Si bien lo ideal sería trabajar con un error muestral del 3%, nuestro error se situará entre un 6% y un 7%. Deben tomarse precauciones al extrapolar las conclusiones de nuestra muestra al total de la población.
- *Limitaciones a causa de la estructura de la población.* La proporción de sectores en la muestra ha sido desigual. El hecho de que en un sector se responda a este tipo de cuestionarios indica que existe cierta familiaridad con el tema en dicho sector, y viceversa. En otras palabras, si la estructura de la muestra fuese diferente atendiendo a los sectores, los resultados finales podrían variar. Esto hace que seamos más prudentes a la hora de extrapolar los resultados para el total de nuestra población.
- *Limitaciones a causa de actitudes favorables/desfavorables.* Es probable que el mero hecho de responder a una encuesta de este tipo pueda suponer una actitud favorable a las cuestiones planteadas, independientemente del sector al que pertenezca la empresa.

Para futuras investigaciones sobre el tema podría superarse alguna de las presentes limitaciones realizando estudios parciales por sectores o llevando a cabo reuniones con algunas de las empresas para profundizar en sus respuestas.



INFORMACIÓN DESCRIPTIVA

6.1. Políticas de seguridad y control

a) Políticas de uso de Internet/correo electrónico

Los recientes litigios legales habidos en España y en otros países europeos subrayan la necesidad de asegurar que en la gestión de las telecomunicaciones de los trabajadores se está respetando la privacidad de éstos. Entre los extremos de un control total de Internet y correo electrónico o un respeto absoluto de la privacidad del trabajador que conduzca a negligencia por parte del empresario, encontramos posturas intermedias que pueden equilibrar la situación, como son las políticas escritas o soluciones técnicas como los filtros de contenidos, ralentizar la conexión a espacios web no relacionados con el negocio u obtener el consentimiento de los empleados para establecer mecanismos de control aceptables. Los empresarios que supervisen a sus empleados sin el consentimiento de éstos se enfrentarán a posibles responsabilidades penales.

La tenencia de políticas de uso claras y conocidas por los empleados hace que las situaciones conflictivas se reduzcan. Toda política de uso, sea del tipo que sea y con carácter más o menos restrictiva, debería observar los siguientes aspectos:

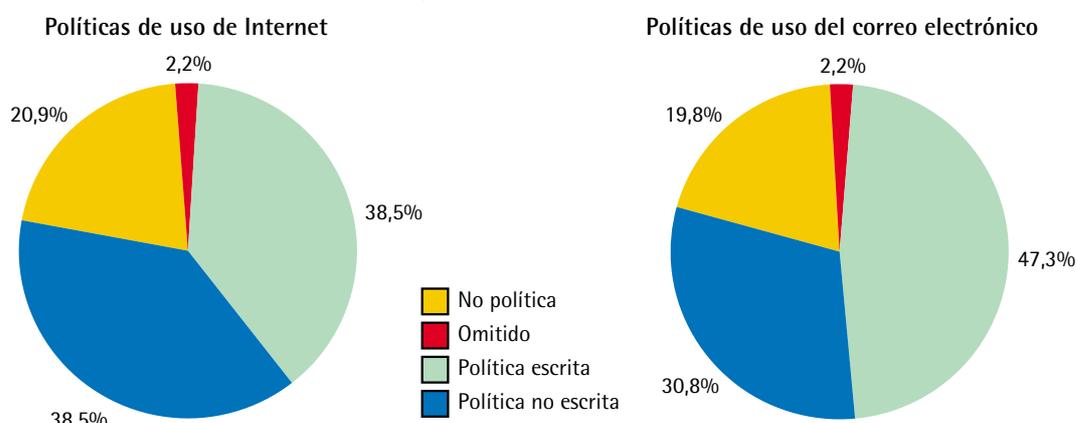
- Tipos de uso permitidos y prohibidos
- Cantidad de tiempo personal permitido
- Revelar qué tipo de supervisión se está realizando y cómo se gestiona la información privada que se obtiene de los empleados
- Consecuencias de violar dichas políticas

Algunas de las empresas que contestaron a nuestro cuestionario enviaron sus políticas escritas de uso de Internet y del correo electrónico. Muchos de estos códigos contemplaban los aspectos comentados, pero sin concretar los usos permitidos, quedándose en expresiones como un "uso prudente o razonable", que en la práctica no ayuda a los empleados a saber qué acciones pueden realizar y cuáles son punibles.

El 20% de las empresas de la muestra no tiene políticas de uso de Internet/correo electrónico. Y menos del 50% tienen sus políticas de forma escrita, mientras que en Reino Unido el 80% tienen políticas de uso de algún tipo¹⁴.

En el caso de las políticas, no parecen existir grandes diferencias entre Internet y el correo electrónico, si bien parece ser que este último está más regulado de forma escrita que el uso de Internet. Esto puede deberse a la mayor complejidad que presenta la supervisión y control de los usos que los empleados hacen del correo electrónico (en el apartado de *Prácticas de supervisión* se ofrecerá una explicación más detallada al respecto).

Figura 3. Políticas sobre el uso de Internet y del correo electrónico



¹⁴ Estudio de KPMG elaborado en el año 2000 entre las mayores 2.000 empresas de Reino Unido, www.kpmg.co.uk/kpmg/uk/press/detail.cfm?pr=837

Si analizamos las respuestas por segmentos, observamos que el tamaño y el sector influyen en el hecho de tener políticas o no. Así, en las empresas de mayor facturación (más de 500 millones de euros), entre el 70% y el 80% tienen políticas escritas. Sin embargo, este porcentaje se ve reducido a algo menos del 30% para las empresas que facturan menos de 500 millones de euros.

Existe una clara relación entre el número de empresas y las políticas escritas. Un 80% de las empresas con más de 5.000 empleados tienen política escrita. Para el conjunto de empresas que tienen entre 1.000 y 5.000 empleados, el porcentaje se reduce al 50% para Internet y al 70% para el correo electrónico y en el caso de empresas con menos de 1.000 empleados, el porcentaje baja hasta algo más del 30% para Internet y correo electrónico.

Por sectores, los resultados son bastante homogéneos, si bien puede destacarse una mayor presencia de políticas escritas dentro del sector de servicios financieros.

Las políticas escritas de las empresas prestan atención a los siguientes aspectos: criterios de usos aceptables de Internet y del correo electrónico, contenidos no permitidos, contraseñas de acceso, custodia de datos personales de los trabajadores, procedimientos de supervisión de contenidos y sanciones por infracciones. Puntos como las contraseñas de acceso, los usos aceptables, la custodia de datos o los contenidos no permitidos tienen mucha importancia en estas políticas, quedando en un segundo plano aspectos como la supervisión de contenidos o las sanciones por infracciones, fuente de buena parte de los conflictos que tienen lugar por cuestiones de privacidad.

En una escala del 1 al 5, donde 1 es "muy importante" y 5 es "ninguna importancia", la supervisión de contenidos y las sanciones fueron calificadas como "algo importantes" o "poco importantes" (2,9 y 3,9 puntos de media en nuestra escala, respectivamente), frente al resto de ítems que fueron calificados como "muy importantes" o "bastante importantes".

b) Motivos para no establecer políticas escritas

Al preguntar a las empresas acerca de las razones que les llevan a las empresas a no establecer políticas escritas, nos encontramos con mínimas diferencias entre Internet y correo electrónico. Los principales motivos indicados son que "las políticas no escritas se consideraban suficientes", "no se había planteado hasta ahora" o bien "la dificultad técnica para implantar estas políticas". Véanse las Tablas 6 y 7, donde se empleó una escala de medición Likert en la que 1 corresponde a "siempre" y 5 corresponde a "nunca"¹⁵.

Hemos empleado la media aritmética como una orientación para determinar el valor agregado de las 91 empresas más representativo para cada categoría. En las Tablas también se muestran las desviaciones típicas junto a la media. El hecho de que sus valores estén en torno a "1" nos garantiza, en cierta medida, la representatividad de las medias que venimos manejando para nuestro análisis.

Tabla 6. Motivos para no establecer políticas escritas sobre Internet

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típica
Las políticas no escritas se consideran suficientes	1,00	5,00	2,5714	1,3174
No se había planteado hasta ahora	1,00	5,00	2,8214	1,5882
Dificultad técnica para implantar una política de este tipo	1,00	5,00	3,2500	1,4464
No se consideran importantes	1,00	5,00	3,6190	1,2836
Presupuesto insuficiente	2,00	5,00	4,2632	1,0457

¹⁵ Nota: (1) siempre; (2) casi siempre; (3) algunas veces; (4) pocas veces y (5) nunca

Tabla 7. Motivos para no establecer políticas escritas sobre el correo electrónico

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típica
Las políticas no escritas se consideran suficientes	1,00	5,00	2,6400	1,4107
No se había planteado hasta ahora	1,00	5,00	3,1364	1,6123
Dificultad técnica para implantar una política de este tipo	1,00	5,00	3,1765	1,5098
No se consideran importantes	1,00	5,00	3,6471	1,4116
Presupuesto insuficiente	2,00	5,00	4,4667	1,9904

Vemos cómo el presupuesto ocupa el último lugar entre las razones aducidas (con una puntuación superior al 4, es decir, "pocas veces"). Esta respuesta es consistente con los resultados que obtenemos al analizar la correlación entre las políticas y el presupuesto destinado a la seguridad y control informático.

Tabla 8. Correlación entre política de uso y presupuesto destinado a seguridad y control informático

Correlaciones		Políticas de uso de Internet	Políticas de uso del correo electrónico	Presupuesto para seguridad y control informático
Políticas de Internet	Correlación de Pearson	1,000	0,752 **	0,337
	Sig. (bilateral)	,	0,000	0,146
	N	89	89	20
Políticas de correo electrónico	Correlación de Pearson	0,752 **	1,000	-1,160
	Sig. (bilateral)	0,000	,	0,502
	N	89	89	20
Presupuesto para seguridad y control informático	Correlación de Pearson	-3,37	-1,60	1,000
	Sig. (bilateral)	0,146	0,502	,
	N	20	20	20

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Apenas existe relación entre el hecho de tener más presupuesto y tener políticas de uso (-0,337 y -0,16).

A la vista de los resultados, parece patente el hecho de que la falta de políticas escritas no se debe a que las empresas lo consideren algo irrelevante que no merezca la más mínima inversión. Por el contrario, los principales frenos de las grandes empresas españolas a la hora de diseñar e implantar estas políticas de uso parecen ser lo novedoso de esta nueva realidad y las dificultades técnicas encontradas.

c) Motivos para establecer las políticas

Al analizar los aspectos que mayor importancia han tenido en la elaboración de esas políticas, nos encontramos con que las empresas justifican el empleo de éstas por razones de productividad y consideraciones éticas (la escala y metodología empleada es la misma que la empleada en las Tablas 6 y 7). Con menor frecuencia se encuentran las razones de exigencia de la empresa matriz y los requisitos legales, con una puntuación media de en torno al 3, es decir, "algunas veces". Finalmente, sólo en algunas ocasiones las políticas se implantaron a raíz de un problema concreto o por peticiones de los trabajadores. Podemos apreciar que las respuestas dadas para Internet y para el correo electrónico prácticamente coinciden, no existiendo diferencias significativas.

Las razones de productividad se han convertido, junto con las legales y las de seguridad, en el mejor argumento de las empresas para establecer políticas y supervisar el cumplimiento de las mismas por parte de los empleados. En Estados Unidos, por ejemplo, el 34% de los usuarios revisaban el correo electrónico constantemente durante el día, invirtiendo una media de 49 minutos por día gestionando la cuenta del mismo¹⁶.

En España, la nueva Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI) no regula directamente el control sobre los empleados¹⁷, con lo que las presiones legales todavía distan bastante de la realidad norteamericana, donde la ley hace responsable a las empresas de los usos que hacen sus empleados de las telecomunicaciones puestas a su disposición para su trabajo.

Resulta hasta cierto punto paradójico que se esgriman razones de productividad por la mayor parte de las empresas como factor más determinante, cuando la mayor parte de éstas no posee estadísticas sobre los usos que hacen sus empleados con el correo electrónico e Internet de la empresa, como veremos en el apartado de hábitos de uso. Ciertamente, si la productividad se ve tan afectada por estos usos indebidos, las empresas deberían poseer estadísticas fiables sobre el tiempo que "malgastan" sus empleados.

Tabla 9. Motivos para establecer políticas sobre Internet

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típica
Razones de productividad	1,00	5,00	2,0667	1,0555
Consideraciones éticas	1,00	5,00	2,1455	1,1772
Exigencia de la empresa matriz	1,00	5,00	2,8776	1,7516
Requisitos legales	1,00	5,00	2,9583	1,7377
A raíz de un problema concreto	1,00	5,00	3,4211	1,6437
Peticiones de los trabajadores	1,00	5,00	3,7917	1,2021

Tabla 10. Motivos para establecer políticas sobre el correo electrónico

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típica
Razones de productividad	1,00	5,00	2,1905	1,1196
Consideraciones éticas	1,00	5,00	2,2034	1,2701
Exigencia de la empresa matriz	1,00	5,00	2,7170	1,7027
Requisitos legales	1,00	5,00	2,8800	1,6860
A raíz de un problema concreto	1,00	5,00	3,3478	1,6406
Peticiones de los trabajadores	1,00	5,00	3,9216	1,1974

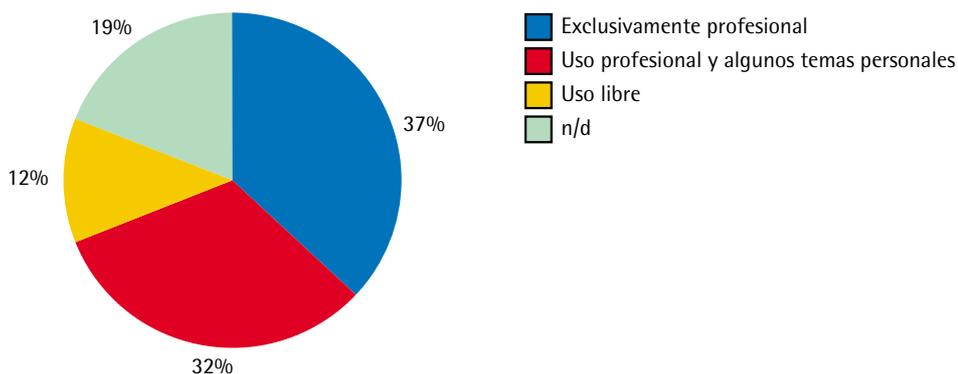
d) Grado de uso personal permitido en las políticas escritas

Uno de los aspectos más importantes del estudio era conocer el grado de libertad que se concede a los trabajadores de las mayores empresas españolas en el uso de Internet y el correo electrónico. Los datos no dejan lugar a dudas: sólo el 12% de las mayores empresas españolas permite un uso libre de Internet, mientras que la mayor parte de las empresas españolas opta por restringir parcialmente el uso que sus empleados hacen de Internet con los medios de la empresa (32%). Finalmente, el 37% de las empresas limitan el uso de Internet a fines totalmente profesionales (Figura 4).

¹⁶ Nota: (1) siempre; (2) casi siempre; (3) algunas veces; (4) pocas veces y (5) nunca.

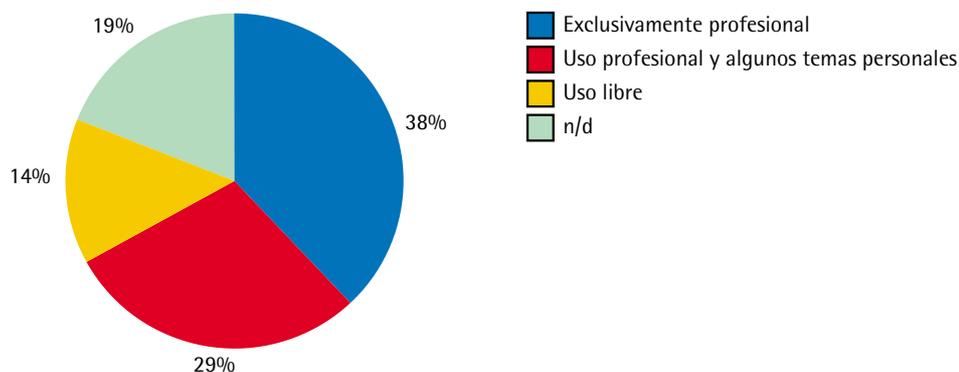
¹⁷ Idem.

Figura 4. Grado de uso personal de Internet permitido



En el uso del correo electrónico se repiten los mismos patrones que para Internet: un 14% permiten el uso libre; un 29%, un uso parcial, y un 38%, un uso exclusivamente profesional (Figura 5).

Figura 5. Grado de uso personal del correo electrónico



e) Otros datos

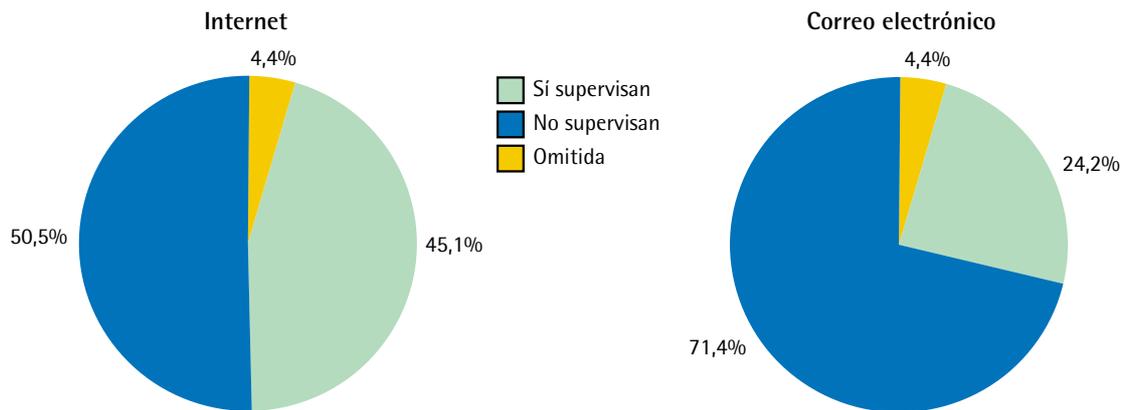
El 73% de las empresas de la muestra afirman no tener suscrita una póliza de seguro específica que cubra la responsabilidad legal de la empresa por el uso indebido/ilegal que se haga de su Internet/correo electrónico. La principal razón para no haberla suscrita ha sido que "no se lo han planteado hasta ahora" (la mitad de las empresas señalaron esta razón como determinante). Solamente un 7,7% de las empresas encuestadas confirmaron que tienen una póliza de seguro de este tipo.

Al margen de las políticas, la mitad de las empresas de la muestra poseen algún tipo de filtro de contenidos que regule de alguna forma el acceso de los trabajadores a determinados tipos de contenidos en la red. Algunos de los filtros mencionados han sido: Websense, Proxy, Trendmicro Interscan, E-Manager y McAfee.

6.2 Prácticas de supervisión

Las mayores empresas españolas diferencian claramente entre el uso de Internet y el uso del correo electrónico a la hora de supervisar. En la Figura 6 se muestran los resultados obtenidos respecto a la supervisión. Mientras el 45% de las empresas sí supervisan el uso que sus empleados hacen de Internet, sólo la mitad (el 24%) supervisan el correo electrónico.

Figura 6. Supervisión a los empleados



Si analizamos la situación por tamaños, observamos que la supervisión aumenta con el volumen de facturación de las empresas, pasando, en el caso de la supervisión de Internet, del 40% para las de menor facturación hasta el 87% para el grupo de las empresas que más facturan. En el caso de la supervisión del correo electrónico, estos porcentajes son del 22% y 37%, respectivamente.

La misma tendencia se observa con el número de empleados. En las empresas de menos de 1.000 empleados, la supervisión de Internet es del 44% (24% para el correo electrónico), mientras que en las mayores empresas con más de 5.000 empleados es del 75% para Internet (50% correo electrónico).

En cualquier caso, queda clara la diferencia entre el trato que las empresas dan a Internet y el que le dan al correo electrónico. La explicación a este fenómeno hay que buscarla, además de en la mayor facilidad técnica de la supervisión de Internet, en la perspectiva legal. Y es que la supervisión del uso de Internet se viene asimilando (por analogía, ya que no existe regulación específica) con el control de los números de teléfono a los que se llama desde los aparatos de la empresa, algo que no requiere ningún tipo de notificación previa, ni al trabajador ni a la representación sindical, ni comporta –si se limita efectivamente a los números de teléfono y no se entra en el contenido de las llamadas– vulneración de derecho alguno del empleado.

Sin embargo, estas facilidades para la supervisión del buen uso de los instrumentos puestos a disposición de los trabajadores contrastan con los requisitos de obligado cumplimiento cuando se trata de conocer el contenido de los mensajes de correo electrónico recibidos y enviados desde terminales de la compañía empleadora. Por analogía, los tribunales españoles los equiparan a la inspección de las taquillas situadas en los vestuarios de la empresa): causa justificante, notificación previa y participación en todo el proceso de los representantes sindicales.

Teniendo en cuenta esta sutil, pero importante diferencia, en el terreno legal, es comprensible la diferencia detectada en nuestro estudio. De hecho, en España empiezan a surgir casos donde las empresas son obligadas a readmitir o indemnizar a un trabajador al que habían despedido tras espiar su correo electrónico particular¹⁸. En otros países, especialmente en Reino Unido, donde hacer un uso indebido de Internet se ha convertido en una de las principales causas de despido, se suceden las noticias de empresas que despiden a trabajadores por estas razones.

Con todo, es posible que las empresas lleven a cabo una supervisión responsable del uso del correo electrónico, sin que se vulnere el derecho a la privacidad de los trabajadores. Si el control del correo electrónico se limita al seguimiento de las direcciones de correo de los mensajes entrantes y salientes, o de los enunciados de dichos mensajes, o del número de bytes contenidos en cada uno de éstos. La adopción de

¹⁸ El pasado mes de julio de 2002, el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña condenaba a una empresa de Terrassa a readmitir a uno de sus empleados o bien pagarle una indemnización de 12.000 euros al declararse improcedente el despido tras haber espiado los directivos de la empresa los correos electrónicos privados del trabajador. Fuente: La Vanguardia Digital, 25 de julio de 2002.

estas últimas medidas (que deberían situarse explícitamente dentro del plan de supervisión diseñado por cada empresa si se llevan a cabo con mesura y respetando la legalidad), puede resultar adecuada para recabar pruebas justificantes de un despido procedente.

Por el contrario, aquellas empresas que deseen supervisar el contenido de los correo electrónicos de los trabajadores deberán cumplir con tres requisitos previos:

- Presencia de la representación sindical del centro de trabajo en el momento de la inspección de contenidos
- Existencia de una causa justificada
- Notificación previa a los trabajadores y a la representación sindical

Estos tres requisitos son los que la legislación española exige –por analogía de las taquillas de trabajo– para cualquier supervisión de los contenidos localizados en los ordenadores facilitados por las empresas a los trabajadores. A continuación mostramos las principales conclusiones que se han obtenido al respecto.

a) Tipos de supervisión

Al observar los datos en relación a los tipos de supervisión realizados, llama la atención el elevado porcentaje de respuestas no disponibles tanto para Internet como para el correo electrónico (Tablas 11 y 12). Este elevado porcentaje de abstenciones se explica por dos hechos:

- Menos de la mitad de las empresas realizan una supervisión.
- En las entrevistas telefónicas mantenidas, las empresas del estudio declararon que no existe un plan de supervisión explicitado y escrito, sino que más bien responde a acciones más o menos esporádicas por parte de los responsables del control.

El bajo índice de respuestas dificulta enormemente la interpretación de este extremo.

Tabla 11. Tipo de supervisión de Internet

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Supervisión puntual a determinados trabajadores con causa justificada	20	22,0
	Supervisión puntual a todos los trabajadores	13	14,3
	Otros	4	4,4
	Supervisión puntual a todos los trabajadores	2	2,2
Perdidos	n/d	52	57,1
Total		91	100,0

En las Tablas 11 y 12 se repite el mismo patrón de respuestas, si bien el número de respuestas es menor para el caso del correo electrónico por las razones anteriormente comentadas. Vemos que la supervisión puntual a determinados trabajadores con "causa justificada" es la norma para las empresas de nuestro estudio.

Tabla 12. Tipo de supervisión del correo electrónico

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Supervisión puntual a determinados trabajadores con causa justificada	17	18,7
	Supervisión puntual a todos los trabajadores	7	7,7
	Otros	3	3,3
	Supervisión puntual a todos los trabajadores	1	1,1
Perdidos	n/d	63	69,2
Total		91	100,0

A nivel agregado, estaríamos hablando de un 17% de empresas en las cuales "todas" sus trabajadores están siendo supervisados en el uso que hacen de Internet. Este porcentaje, extrapolado al conjunto de las 1.000 empresas de nuestra población, supondría que algo más de 300.000 trabajadores están siendo inspeccionados de forma puntual o sistemática en el uso de Internet desde el trabajo. Para el correo electrónico, este porcentaje es de un 9%, con lo cual la cifra total de trabajadores extrapolada al conjunto de nuestra población sería de 180.000 trabajadores aproximadamente. A título comparativo, recordamos que en Estados Unidos el número de trabajadores inspeccionados en Internet es de 8 millones y de 6 millones de trabajadores para correo electrónico.

b) Requisitos legales previos

Al ser preguntadas las empresas por los tres requisitos legales necesarios para la inspección de los contenidos del ordenador de cualquiera de los trabajadores, el índice de respuestas volvió a ser bajo. De nuevo, las causas son el bajo porcentaje de empresas que realizan actividades de supervisión, por un lado, pero también la falta de conciencia sobre estos temas en las empresas españolas. A este respecto, las empresas deben invertir más en formación de sus responsables para prevenir sanciones por desconocimiento de la ley.

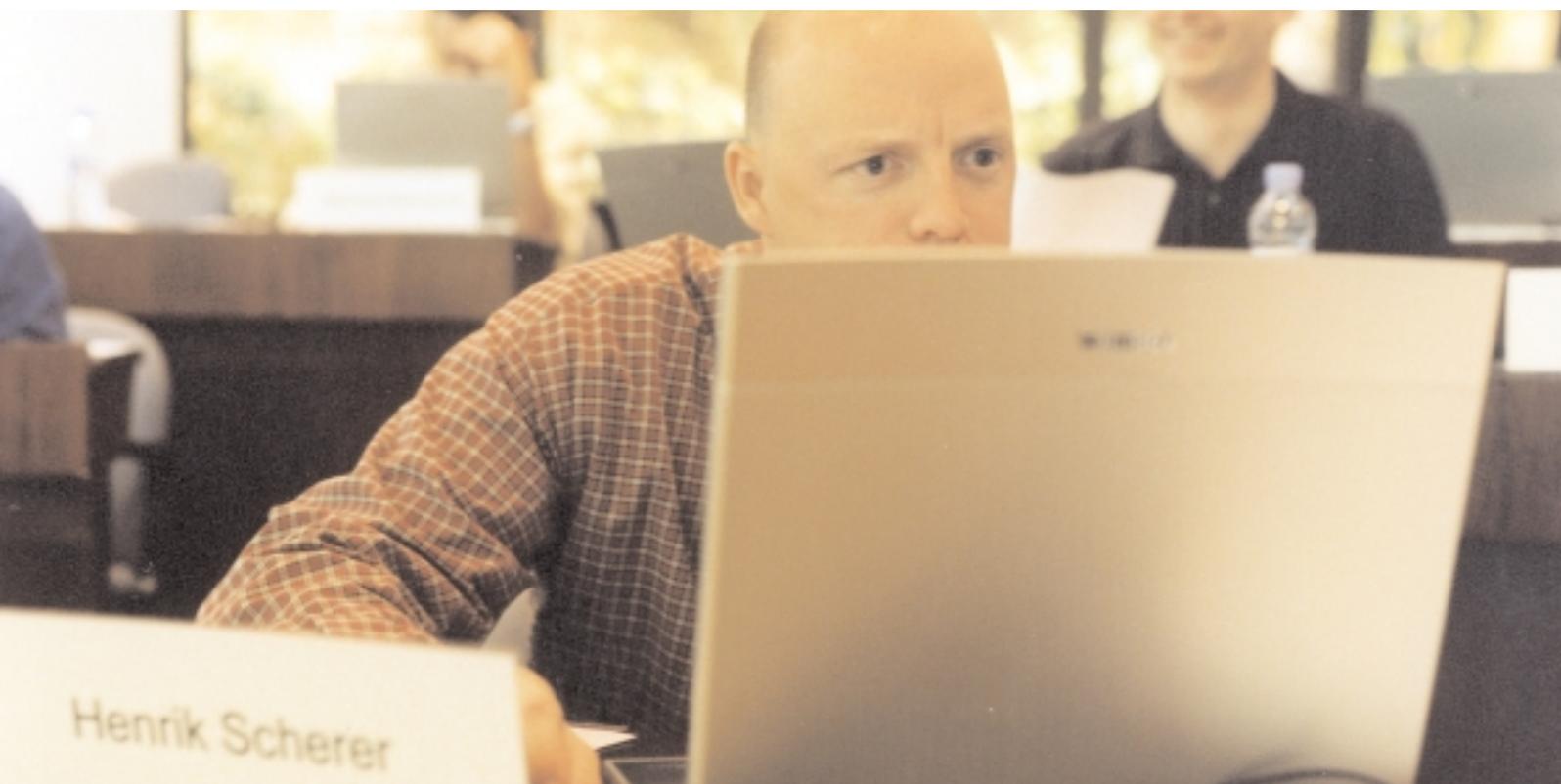
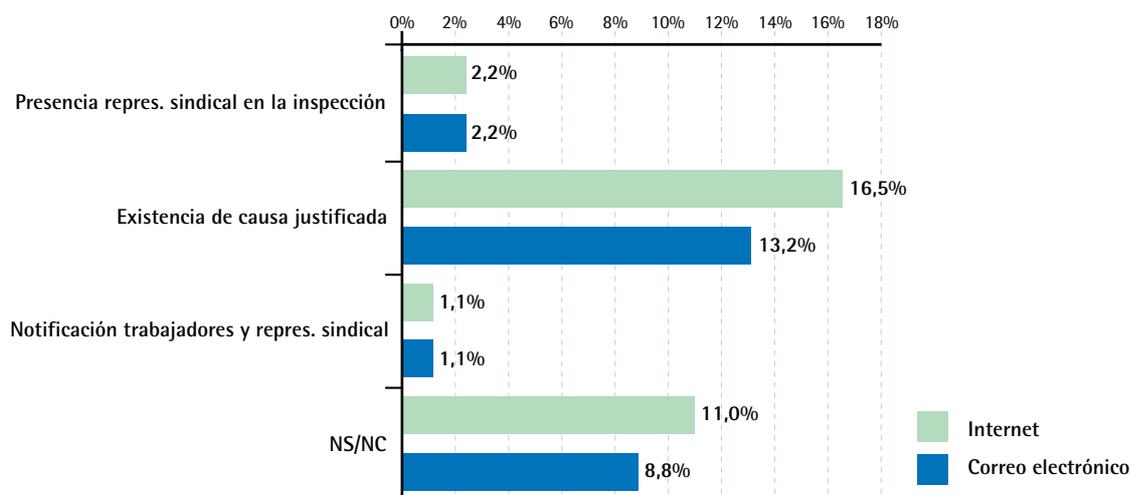


Figura 7. Cumplimiento de los requisitos legales



Esta Figura viene a confirmar lo que ya sabíamos del apartado anterior: los responsables de control apoyan sus intervenciones de supervisión cuando existe una "causa justificada" (13% y 17% para el correo electrónico e Internet, respectivamente¹⁹), haciendo caso omiso de los otros dos requisitos legales (un pobre 1% y 2% para la notificación y la presencia sindical, respectivamente).

De la Figura 7 extraemos otra conclusión importante: el NS/NC y el bajo número de respuestas es la nota dominante, tanto para la supervisión de Internet como del correo electrónico, lo cual confirma que todavía no existe un conocimiento amplio del contexto legal entre los directivos españoles.

c) Quiénes supervisan

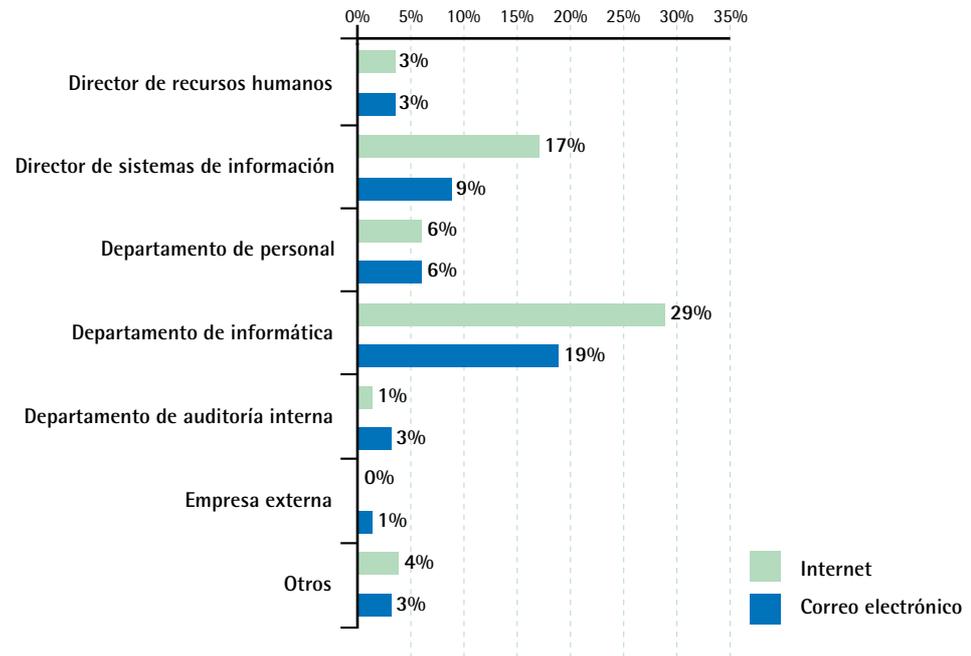
A continuación mostramos quiénes son los encargados de la supervisión en las mayores empresas españolas. En nuestro sondeo distinguimos entre las personas encargadas de realizar la supervisión y los responsables que acceden a los contenidos de los trabajadores. La primera es una labor más técnica, de ahí que el mayor porcentaje haya sido para responsables de informática y sistemas, mientras que la segunda es una labor de gestión que conlleva decisiones de más alto nivel, apareciendo directores generales y de recursos humanos en los primeros puestos.

Las Figuras 8 y 9 muestran los porcentajes para cada categoría; sin embargo, conviene aclarar que si bien nosotros ponemos la etiqueta "director" para algunas de las categorías, en el caso de algunas empresas, debido a su pequeño tamaño o estructura, no se refiere a un cargo directivo propiamente, sino al responsable del área correspondiente. El departamento de informática (un 29% de las empresas para Internet y un 19% para correo electrónico) y el director de sistemas de información (17% Internet y 9% correo electrónico) acaparan la mayor parte.

En nuestra opinión, las diferencias observadas entre Internet y el correo electrónico no merecen más explicación que la derivada del hecho de que el porcentaje de supervisión en Internet es superior al porcentaje del correo electrónico.

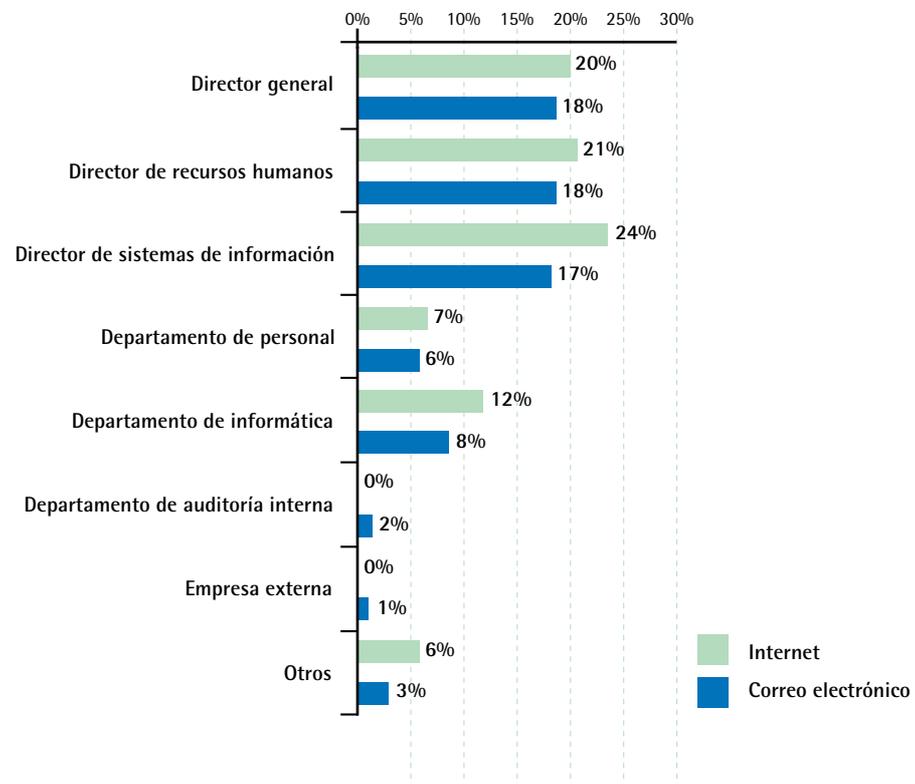
¹⁹ El 13 y 17% son representativos si tenemos en cuenta una vez más el bajo porcentaje de empresas que han respondido a esta pregunta.

Figura 8. Quiénes supervisan



La Figura 9 revela la importancia que está cobrando la supervisión de las telecomunicaciones de los empleados en las grandes empresas, donde directores generales (20% para Internet y 18% para correo electrónico), directores de recursos humanos (21% Internet y 18% correo electrónico) y directores de sistemas de información (24% Internet y 17% correo electrónico), acceden a la información.

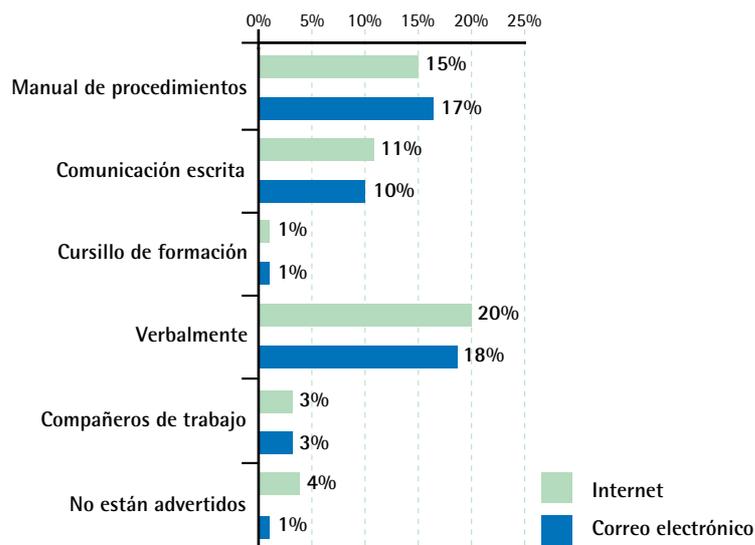
Figura 9. Quiénes acceden a la información obtenida en las actividades de supervisión



d) Comunicación a los empleados

En este apartado se pretendía conocer de qué manera las empresas informaban a sus empleados de las prácticas de supervisión en el caso de que éstas existiesen. Según nuestra encuesta, la práctica de esta comunicación es una mezcla de procedimientos escritos (formal) y de comunicación verbal (informal). La comunicación verbal supone la principal vía de comunicación de las medidas supervisoras (20% de las empresas para el caso de Internet y 18% para el correo electrónico). En el caso de la comunicación formal, ésta se lleva a cabo fundamentalmente a través del manual de procedimientos: el 15% de las empresas en el caso de Internet y el 17% en el caso del correo electrónico.

Figura 10. Cómo se comunica a los empleados la existencia de medidas de supervisión



En una pregunta posterior se preguntó a las empresas acerca del *feedback* de los empleados respecto a la política de supervisión. En este aspecto, debemos destacar el escaso *feedback* que reciben los empleados por parte de la empresa. El porcentaje de empresas que lo proporcionan a sus empleados es del 7% para Internet y del 6% en el caso del correo electrónico. Con unos porcentajes tan modestos, no resulta extraño que el número de conflictos entre empleados y empleadores aumente cada año.

Esta ausencia de comunicación resulta especialmente grave si tenemos en cuenta que numerosos expertos sugieren que la base para evitar los conflictos por un mal uso de las telecomunicaciones de las empresas consiste, precisamente, en un buen diseño de políticas y que sean comunicadas adecuadamente a todos los empleados.

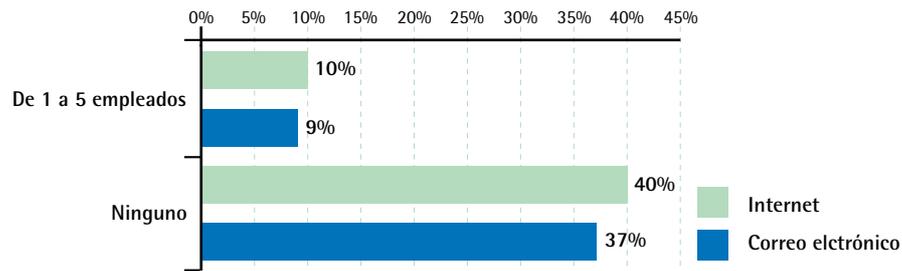
e) Sanciones por infracciones

En el capítulo de sanciones se ha diferenciado entre sanciones económicas y despidos.

Dentro de las sanciones económicas, alrededor de una de cada diez –el 10%– empresas españolas han sancionado/expedientado entre 1 y 5 empleados desde que se empezaron a aplicar las medidas de supervisión²⁰. Naturalmente, este porcentaje resulta aún mayor al estudiar la proporción de empresas que sí tienen medidas de supervisión: el porcentaje resultante sería de un 20%, es decir, una de cada cinco empresas que sí supervisan estaría sancionando entre 1 y 5 trabajadores por este motivo. Teniendo en cuenta que la tendencia mundial es hacia un mayor control y supervisión, en un plazo más o menos corto de tiempo se espera que una quinta parte de los trabajadores españoles puedan sufrir sanciones de este tipo.

²⁰ En este caso no distinguimos entre Internet y correo electrónico dada la escasísima diferencia entre ambos.

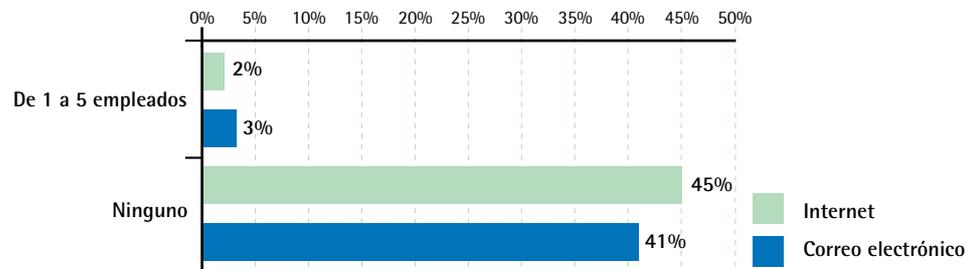
Figura 11. Empleados sancionados por un uso incorrecto de los medios electrónicos



Aunque las sanciones pueden ser económicas, muchas empresas de la muestra han optado por sanciones no económicas, como la privación del uso de Internet y correo electrónico durante la jornada laboral. En el caso de ser una sanción de tipo económico, en ningún caso el importe de ésta superó los 3.000 euros.

En el capítulo de despidos, tan sólo tres empresas confirmaron haber despedido a "al menos un trabajador" desde que se empezaron a aplicar las medidas de supervisión.

Figura 12. Empleados despedidos



El uso indebido del correo electrónico parece ser más determinante a la hora de ejecutar un despido que Internet, si bien la diferencia es mínima. Aquí, nuevamente, es interesante calcular el porcentaje que resultaría de tener en cuenta tan sólo aquellas empresas que sí tienen medidas de supervisión. En el caso de Internet, el porcentaje de empresas con al menos un despido sería de un 4,7%, mientras que para el correo electrónico sería del 7,5%.

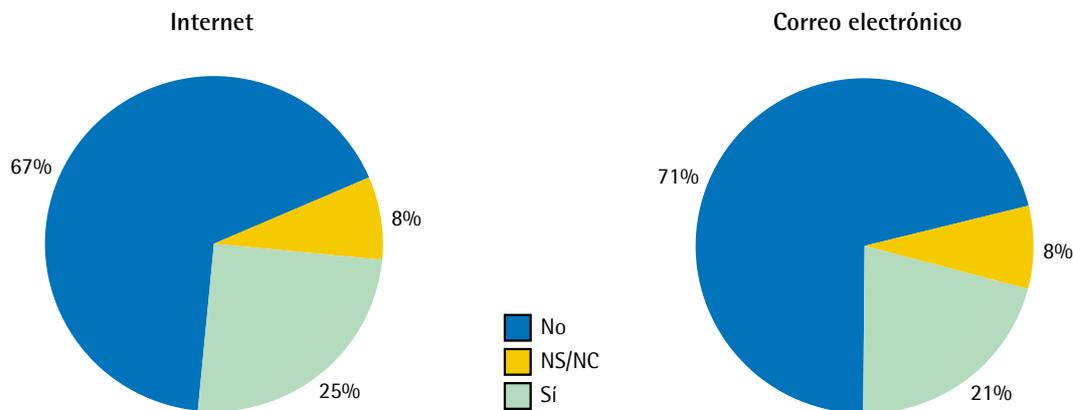
Por último, precisar que los despidos tienen lugar únicamente entre las empresas en que existen políticas escritas de Internet y correo electrónico. Pero este estudio no permite saber qué fue primero, si las políticas escritas (y, por ende, un sistema de control formal) que permiten detectar más casos de uso indebido que pueden acabar finalmente en despidos, o si por el contrario, a raíz de los despidos se tomó la decisión de establecer políticas escritas.

6.3. Hábitos de uso

En este último apartado, nuestro propósito es describir los patrones de uso (de Internet y del correo electrónico) de los empleados en su lugar de trabajo. Para ello hemos analizado las respuestas facilitadas por las empresas que disponen de estas estadísticas de uso. Una advertencia importante debe hacerse al respecto: las empresas con estadísticas sobre los hábitos de uso están correlacionadas, naturalmente, con aquellas que sí tienen políticas de uso y mecanismos de supervisión. Por ello, es plausible que las estadísticas representen la situación en las compañías más restrictivas y con mayores controles sobre los empleados, y reflejen sólo los hábitos de uso de los empleados con mejor comportamiento de entre las empresas españolas.

Según estos resultados, el 25% de empresas disponen de estadísticas sobre los hábitos de uso de Internet y el 21% del correo electrónico.

Figura 13. Disponibilidad de estadísticas sobre hábitos de uso

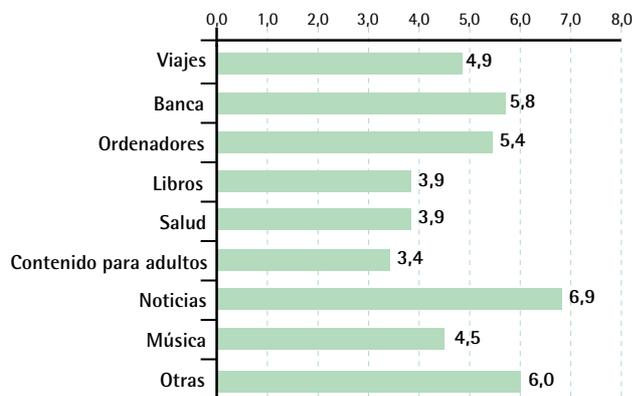


Entre las empresas que sí disponen de estadísticas, el 13% de sus empleados "utilizan al menos una hora diaria de Internet y/o de correo electrónico con fines personales". Por el contrario, el porcentaje de empleados medio que "nunca utilizan Internet o correo electrónico de la compañía para fines personales es del 41%.

Del análisis de los hábitos de uso de Internet con fines personales obtuvimos los resultados que se muestran en la Figura 14. Para el cuestionario se presentó una lista de nueve ítems, dónde se solicitó que puntuasen en una escala de 1 al 8, con qué frecuencia utilizan los empleados de la compañía los usos especificados por cada ítem. La frecuencia iba del (1) nunca; (2) menos de una vez al mes; (3) una vez al mes; (4) un par de veces al mes; (5) una vez por semana; (6) varias veces a la semana; (7) casi todos los días, y (8) varias veces al día. En este caso, las puntuaciones no aportan una información demasiado precisa acerca de la frecuencia, ya que se trata de una media para el total de los empleados que pueden utilizar estos servicios con frecuencias muy distintas. Lo más importante de la Figura 14 es que nos permite establecer un orden entre los usos más frecuentes.

De este orden se desprende que, siguiendo las estadísticas de que disponen las empresas de la muestra, la visita a páginas con contenidos para adultos es el uso menos frecuente (3,4) mientras que los servicios de noticias (6,9), servicios de banca *on-line* (5,8) o viajes (4,9) son los más comunes. Incluso la música (4,5), la salud (3,9) o los libros (3,9) se sitúan por encima de la pornografía en términos de frecuencia. Aquí cabe tener en cuenta lo que ya se adelanta en el apartado de limitaciones del estudio: puede ser que se hayan abstenido de contestar por las posibles implicaciones que puede acarrear el uso de Internet con fines pornográficos, mientras que la música, noticias, servicios financieros por Internet, etc., parece que cuentan con una mayor aceptación social y, por ende, dentro de las empresas.

Figura 14. Estadísticas de hábitos de uso de Internet

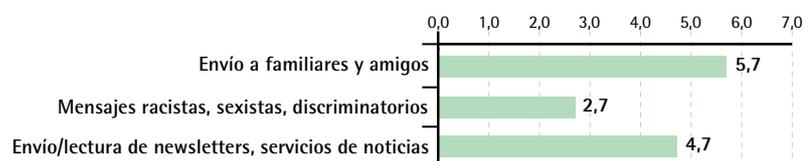


²¹(1) nunca; (2) menos de una vez al mes; (3) una vez al mes; (4) un par de veces al mes; (5) una vez por semana; (6) varias veces a la semana; (7) casi todos los días, y (8) varias veces al día.

En cuanto al correo electrónico, el envío de mensajes a amigos y familiares es el que ocupa la mayor parte del tiempo de los empleados.

En la Figura 15 se recogen los resultados obtenidos para el caso del correo electrónico, en donde se empleó la misma metodología y escala de medida que para Internet.

Figura 15. Estadísticas hábitos de uso. Correo electrónico



²²(1) nunca; (2) menos de una vez al mes; (3) una vez al mes; (4) un par de veces al mes; (5) una vez por semana; (6) varias veces a la semana; (7) casi todos los días y (8) varias veces al día.



ANÁLISIS BIVARIANTE

Para comprender mejor los resultados obtenidos de la muestra, y teniendo en cuenta la existencia de diferencias significativas entre las empresas de mayor tamaño y las de mediana dimensión, se crearon dos grupos dentro de nuestra gran muestra, empleando los coeficientes de correlación de Pearson y tablas de contingencia.

- El *Grupo 1* sería el de las empresas más pequeñas de la muestra, es decir, menos de 500 millones de facturación y menos de 1.000 empleados, con una nutrida presencia de empresas familiares y sociedades limitadas.
- El *Grupo 2* lo compondrían el resto de empresas: con más de 500 millones de facturación y más de 1.000 em-pleados, exclusivamente formado por sociedades anónimas cotizadas y no cotizadas.

Debido a su mayor tamaño, presupuesto y profesionalización, las empresas que integran el *Grupo 2*, tienen más políticas de uso, ejercen un mayor control y tienen más estadísticas sobre el uso de sus empleados.

Figura 16. Frecuencia de respuestas para los Grupos 1 y 2 (en porcentaje de empresas)

		Grupo 1	Grupo 2
Políticas Internet	Políticas escritas	27	74
	Políticas no escritas	45	16
	No tienen políticas	28	10
		Grupo 1	Grupo 2
Políticas correo electrónico	Políticas escritas	34	90
	Políticas no escritas	38	5
	No tienen políticas	28	5
		Grupo 1	Grupo 2
Supervisión Internet	Sí supervisan	40	72
	No supervisan	60	28
		Grupo 1	Grupo 2
Supervisión correo electrónico	Sí supervisan	22	39
	No supervisan	78	61
		Grupo 1	Grupo 2
Trabajadores expedientados Internet	Ninguno	85	69
	De 1 a 5	15	31
		Grupo 1	Grupo 2
Trabajadores expedientados correo electrónico	Ninguno	87	62
	De 1 a 5	13	38
		Grupo 1	Grupo 2
Trabajadores despedidos Internet	Ninguno	100	85
	De 1 a 5		15
		Grupo 1	Grupo 2
Trabajadores despedidos correo electrónico	Ninguno	100	77
	De 1 a 5		23
		Grupo 1	Grupo 2
Estadísticas Internet	Sí tienen estadísticas	19	44
	No tienen estadísticas	81	56
		Grupo 1	Grupo 2
Estadísticas correo electrónico	Sí tienen estadísticas	16	33
	No tienen estadísticas	84	67

También es notable la diferencia entre grupos respecto a las sanciones y despidos. En el caso de estos últimos, no se producen, en función de las respuestas obtenidas, entre las empresas de menor tamaño.

- Se puede decir que hasta el momento sólo un conjunto reducido de grandes empresas españolas –que coincide precisamente con las de mayor tamaño y facturación –han empezado a gestionar de forma rigurosa el uso que sus empleados hacen de Internet y del correo electrónico.
- El número de conflictos (sanciones y despidos) tenderá a aumentar con el aumento de los controles, por lo que no sería descabellado pensar que en un breve período de tiempo nos encontremos en los mismos niveles que en países como Reino Unido.
- Asimismo, una mayor difusión de las normas legales vigentes favorecería la adopción de políticas escritas y de medidas más apropiadas de control y supervisión que redujesen los conflictos.



Avda. Pearson, 21
08034 Barcelona
Tel.: 93 253 42 00
Fax: 93 253 43 43

Camino del Cerro del Águila, 3
(Ctra. de Castilla, Km 5,180)
28023 Madrid
Tel.: 91 357 08 09
Fax: 91 357 29 13

www.iese.edu