

TELETRABAJO, UNA NUEVA FORMA DE ORGANIZAR NUESTRA ACTIVIDAD LABORAL

Lcda. Angélica B. Abdallah – Anal. Mary Dana

1) EMPECEMOS POR CONOCER Y MIENTRAS CONOCEMOS, DIFERENCIEMOS.

Cuando hablamos de **teletrabajo** estamos hablando de una actividad que se puede realizar utilizando todo tipo de medios “telemáticos”:

Fax, teléfono, correo electrónico, chat, foros, videoconferencia, internet y todas aquellas herramientas que hacen que el trabajo vaya de un lado al otro sin necesidad de que la persona que hizo la tarea se desplace para entregarla o hacerla llegar a quien la solicitó. Tenemos a alguien trabajando en “en la red”.

Pensamos en posibles actividades:

- diseño de páginas web
- tareas de secretaría
- administración de sueldos y jornales
- atención de clientes
- servicio de asesoría contable
- estudios de mercado
- Consultoría de elaboración de proyectos para dar servicios a los universitarios
- Teleformación
-

Pero esto existe? Se usa? Alguien lo hace?

Si, en Europa hay en actualmente 7 millones de personas usando esta forma de trabajo.

Sin embargo Europa se encuentra muy retrasada frente a EEUU en esta área, ya que sólo afecta la 4,5 % de los “asalariados” frente a un 13 % en EEUU.

La UNICE (patronal europea) asegura que “el teletrabajo en el propio domicilio del asalariado es la forma más extendida” aunque se ha detectado un aumento del “teletrabajo nómada”

Y que significa “**teletrabajo nómada**”.... el que se realiza desde distintos lugares: el ejemplo más sencillo: el viajante que realiza sus ventas, recoge info de sus clientes y va enviando pedidos, reclamos, cambios, desde los distintos puntos de su gira. Una vez acabada la gira envía su informe final y con una periodicidad determinada de antemano, participa en reuniones generales y presenciales que tienen por objetivo mantener los vínculos con la empresa y con el equipo de trabajo. Puede utilizar para enviar sus informes una “notebook” o un **telecentro**, o sea un espacio que pone a disposición de quien lo necesita el equipo y los medios de comunicación necesarios para realizar su trabajo a cambio de un valor horario.

Bien, ya ahora que somos expertos en teletrabajo, estamos listos para pasar a la siguiente etapa en este tema de las nuevas formas de trabajar.

El hecho de trabajar sólo frente a una computadora ya no es suficiente....la globalización nos permite ofrecer y demandar en lugares muy alejados unos de otros físicamente pero muy cercanos telemáticamente. Y así podemos encontrar un equipo de gente que escribe, corrige, compila, diseña y edita un libro en cuestión de meses y a costos mucho más bajo que los que implicaba la forma tradicional de editar. Ese equipo, para que sea efectivo, debe estar muy bien afinado y sintonizado, es un grupo que trabaja en red, donde cada uno tiene una responsabilidad que cumplir para que todos puedan cumplir con el objetivo que los reúne. Esa sincronización, esa organización “distribuída” en la que cada uno aporta su saber, su compromiso, sus competencias....eso hace aparecer lo que dimos en llamar **e-trabajo**, no alguien que trabaja “en la red” sino un grupo de personas que trabajan “en red”.

En AET, ante los problemas de muchos jóvenes, parados y de ciudadanos menos favorecidos para encontrar un empleo tradicional, y ante sus esperanzas volcadas en el teletrabajo como solución, cosa problemática, hemos experimentado con éxito a partir de talleres de trabajo en red. (Michel Ickx, AET)

A esto sólo falta agregar que el mercado laboral ya está exigiendo a todos los profesionales de cualquier ámbito que conozcan el manejo y funcionamiento de Internet.

Y aclarando conceptos, nos queda por hablar de **teleformación**. Y también saber que existen e-training y e-learning, que serán tema de algún otro encuentro. Desde ya, no pretendemos con esto ser exhaustivos en el análisis de la terminología porque seguramente la tecnología nos deparará nuevos conceptos cada día.

Hablamos de teleformación cuando hablamos de formación a distancia utilizando medios telemáticos. Cuando todos, docentes, alumnos, tutores, nos encontramos en un espacio virtual utilizando recursos que pueden ser más o menos complejos: desde el simple uso de correo electrónico hasta el uso de herramientas de comunicación que permiten la interactividad en la WEB de tipo síncronas (chat, videoconferencias, pizarras electrónicas...), o asíncronas (correo electrónico, foros de discusión, tablón de noticias, áreas sociales, calendario...).

Es necesaria la teleformación? Creemos que es necesaria en aquellos casos en que la escasa flexibilidad temporal de la mayoría de las acciones formativas que actualmente existen, o la distancia geográfica entre quien quiere capacitarse y quien dicta la capacitación o, porque no, cuando simplemente nos gusta actualizar nuestros conocimientos de esta forma. Sumamos a estos motivos, el hecho de que la tecnología ha posibilitado ampliamente el uso de este modo de adquirir o actualizar saberes o competencias y que además hablamos de una formación basada en una metodología colaborativa de enseñanza-aprendizaje, que muchas veces nos permite mejorar hasta la forma de relacionarnos en nuestro ámbito laboral.

2) VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO....

Debemos tener en cuenta que esta forma de trabajar implica aceptar importantes cambios, tanto para la empresa como para el teletrabajador.

VENTAJAS

PARA LA EMPRESA

- Reducción en costos de Oficina. Los locales suelen estar en sitios muy caros. IBM Nueva York ha dejado espacio sólo para 200 empleados, aunque tiene 800.
- Mejora de la productividad. Entre un 10% y un 40%.
- El teletrabajo ayuda a retener al personal (en caso que sea necesario un traslado de éste a otra ciudad por causas personales) y ofrece la posibilidad de captar personal interesante que resida en zonas alejadas de la empresa
- Menos absentismo.
- Se logra una estructura más flexible pudiendo adaptarse mejor a las condiciones del mercado por poder disponer de trabajadores en cualquier parte del mundo sin necesidad de instalar oficinas en cada lugar donde se encuentren éstos.
- Potencia el uso y conocimiento de las Tecnologías de la Información puesto que las comunicaciones con los teletrabajadores suelen ser a través del correo electrónico y el trabajo puede requerir la transmisión de ficheros, búsqueda de información y datos en Internet, ...etc.

PARA EL TRABAJADOR

- Reducción del tiempo y el coste de desplazamiento.
- Más tiempo libre. Flexibilidad de horario.
- Posibilidad de acceso a trabajos en otras zonas.

PARA LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

- Menos problemas de tráfico.
- Menos viajes, menos accidentes, menos polución, menos consumo de energía.
- Acceso al trabajo para personas con dificultades físicas, o que necesitan atender a niños ancianos o enfermos
- Posibilidad para áreas aisladas (islas, núcleos rurales) o con baja oferta de empleo local.

DESVENTAJAS

- Posibilidad de aislamiento personal o social, o de marginación del trabajador dentro de la empresa.
- Dificultades de control y de motivación, ausencia de comunicaciones informales.
- Injerencia familiar en el trabajo.
- Inseguridad, vacío legal tanto laboral como fiscal.
- Pérdida de la atmósfera de trabajo en equipo.

3) CÓMO COMENZAR UN PROYECTO DE TELETRABAJO...

El comenzar a pensar en un proyecto de teletrabajo va a depender de la circunstancia y cultura de cada organización en particular.

A veces simplemente se puede comenzar a pensar por algo tan fortuito como puede ser un trabajador con un problema de salud que implique una convalecencia prolongada y con el que se empieza a trabajar bajo esta modalidad.

Puede ser por traslados de oficinas; por problemas para encontrar personal especializado; por aprovechar las ventajas impositivas que ofrecen algunas localizaciones sin desprenderse de personal cualificado y con experiencia; también puede ser por considerar la empresa que debe innovar y seguir las “buenas prácticas” que las NTICs permiten instrumentar hoy en día. Y no olvidemos, desde ya, el aprovechar algunas de las ventajas que hemos mencionado al principio.

Al empezar a pensar deberemos considerar que actividades se prestan para ser desarrolladas bajo esta modalidad; que trabajadores tienen el perfil necesario para convertirse en teletrabajadores; como será evaluado el desempeño de los mismos; los aspectos legales, sindicales, sociales; etc.

En general, basados en las experiencias que conocemos, un proyecto de teletrabajo mayormente comienza con una “experiencia piloto”. Se organiza un equipo interno que tendrá a cargo el seguimiento del proyecto y en algunos casos también pueden actuar asesores externos.

4) EXPERIENCIAS EN OTROS LUGARES DEL MUNDO Y EN ARGENTINA

❖ CASO DEL AYUNTAMIENTO DE ROMA

En julio de 1.996 se acometió un experimento de corta duración acerca de los métodos y técnicas del teletrabajo, en el que se vieron envueltos algunos empleados del Ayuntamiento de Roma.

Cincuenta miembros del personal, pertenecientes a diez secciones diferentes de la administración local, tomaron parte en el proyecto piloto, en cuyo ámbito efectuaron experiencias de teletrabajo uno o dos días a la semana como media. La mayoría (el

75%) trabajó desde casa. Una pequeña parte trabajó desde un telecentro (el 5%), efectuó trabajo móvil (otro 5%) o utilizó varias combinaciones de posibilidades de teletrabajo (el 15%). De un total de 1.000 jornadas de trabajo analizadas durante el proyecto, en 400 se usó el teletrabajo y en las otras 600 el trabajo en la oficina.

El experimento del ayuntamiento de Roma sentó un importante precedente institucional, al haber sido el primero de este tipo que emprendía la administración pública italiana. Se acometió con el fin de analizar si el teletrabajo en Roma podía tener un impacto positivo en la reducción del tráfico en el casco urbano, ayudando así a mejorar la calidad de vida en la ciudad.

Los 50 empleados implicados eran 20 administradores municipales, 10 arqueólogos, 7 sociólogos, 4 operadores culturales, 4 gráficos, 2 ingenieros y 3 informáticos. Cada uno de estos individuos fue elegido por sus jefes y, aunque tenían razones distintas entre sí para trabajar a distancia, todos estaban muy motivados en cuanto a querer trabajar de forma autónoma y gestionar su propio trabajo. Para poder ser aceptados en el proyecto, los trabajadores tenían que vivir a cierta distancia del despacho, saber utilizar equipos informáticos y desempeñar actividades controlables.

Las actividades desarrolladas en forma de teletrabajo incluían el trabajo con archivos históricos, la elaboración de datos, la redacción de documentos e informes, el dibujo técnico, el análisis de datos ambientales, etc.

❖ CASO ECONSULT MANAGER CONSULTANT

Econsult Management Consultancy, fundada en 1.980, trabaja para empresas de medianas dimensiones, grandes empresas, instituciones gubernamentales y empresas nacionalizadas. En los últimos años, la empresa - con domicilio social en Austria - ha estrechado lazos con otras agencias de asesoramiento, tanto en Austria como en el resto de Europa. En la actualidad, la organización tiene acceso a una red europea de consultores, de los que algunos trabajan a nivel autónomo, otros en departamentos universitarios y otros son miembros de agencias de consultoría en varios países.

Econsult se ha encargado de estudiar las formas en que los asesores que trabajan en lugares lejanos entre sí pueden colaborar en proyectos comunes gracias al uso de tecnologías de la información y la comunicación. Por ejemplo, este modo de trabajar ha sido empleado con éxito por los autores del libro *Faktor 4*, editado por el Club de Roma.

Los Autores se sirvieron del correo electrónico y el fax para colaborar en dicha obra, destacando que, sin estas formas de comunicación electrónica, la realización del libro hubiese requerido dos años en lugar de los dos meses en que se hizo.

ASPECTOS DEL TELETRABAJO

Los empleados de Econsult pueden trabajar voluntariamente en sus casas en días establecidos de antemano. Sus contratos laborales no sufren consecuencias, ya que el teletrabajo se basa en la confianza mutua. De todos modos, la sociedad sentó unos principios a los que deben atenerse quienes trabajan de esta forma.

❖ CASO SIEMENS (ARGENTINA)

La División Productos Eléctricos, ya lleva nueve años desarrollando exitosamente esta modalidad, ya que es una forma de estar más cerca del cliente, dándole mayor flexibilidad al personal de ventas, convirtiéndolos en verdaderos entrepreneurs. A partir de estas experiencias se continúa analizandola manera de extender la aplicación de este sistema laboral.....

En estos momentos se está elaborando la preparación para la puesta a punto en algunas áreas, sobre la base de programas virtuales y se están verificando los perfiles de los colaboradores que puedan trabajar a distancia.

La empresa organizó una encuesta informativa tendiente a que los colaboradores pudieran manifestar sus opiniones personales vinculadas con sus propios intereses, expectativas, necesidades y realidades.

El 88 % de los encuestados piensa que la modalidad del teletrabajo se difundirá en la empresa en los próximos años y casi el 70 % está interesado en ser un Teletrabajador.

De las cuestiones prácticas analizadas rescatamos que el 34 % opina que favorece la autogestión y el 20 % opina que aumenta las posibilidades de trabajo para personas con algún tipo de discapacidad.

Actualmente la empresa ha extendido esta modalidad de trabajo a otras áreas y ya cuenta con más de 30 “teletrabajadores”. Además están diseñando en algunas de sus sedes oficinas especiales para uso del teletrabajador. Consideran que el 20% del trabajo debe realizarse en la empresa, no sólo porque así lo requiera la tarea en sí sino porque eso colabora a mantener el sentido de pertenencia del trabajador y la integración de los equipos de trabajo.

❖ TEJIENDO LA RED....

Experiencia Perugia....
El ayuntamiento de Jun...
Carreño Digital...
Telecentros húngaros....

Telecentros Mozambique...
Telecentros en Chile..
Telecentros en Brasil.....
Telecentros en América....
Telecentros en Argentina....

5) BIBLIOGRAFÍA Y LINKS DE INTERÉS

- 1) Charla sobre Teletrabajo y Sociedad de la Información: Posibilidades e Implicaciones Sociológicas
Charla-coloquio sobre Teletrabajo - Mariano García Cartagena
Salón de Empleo y Desarrollo Local - Ifepa, 1 Noviembre 1997
- 2) <http://www.geocities.com/WallStreet/Floor/8051/tel2.html>
- 3) El teletrabajo y la nueva organización empresarial; Ramón Chismol Ibañez
- 3) Contribución para "II CONFERENCE ON NEW TECHNOLOGIES The social impact of the Digital Revolution" organizadas por Televisión española); Michel Ickx , Abril 2001 (Michel.Ickx@wanadoo.fr)
- 4) <http://www.iess-ae.it/mirti>
- 5) <http://www.socialinnovation.org/docs/esperienzaperugia/home.htm>
- 6) <http://www.aet-es.org>
- 7) Conclusiones del seminario "Teletrabajo y Nuevas Profesiones" abril de 1998
Carne Peiró, moderadora. <http://www.gpd.org/maig98/cat/aturcon.htm>
- 8) Telecentros en Mozambique <http://www.telecentros.org.mz/>

- 9) Telecentros Brasil <http://www.telecentros.org.br/>
- 10) Telecentros en Chile http://www.telecentroscomunitarios.gov.cl/region_9/region09-1.htm
- 11) Telecentros del Prepirineo <http://www.territoriomuseo.com/programa/telec.htm>
- 12) Ayuntamiento Jun <http://www.ayuntamientojun.org>
- 13) Telecentros en América <http://www.tele-centros.org/comunidad/experie3.html>

Próximamente: <http://www.aet-es.org/telelatinos>

