

Experiencias ejemplares de teletrabajo

Elena Guardo Sánchez

Universidad Politécnica de Madrid

Palabras clave: Teletrabajo. Trabajo en red. Trabajo cooperativo. Teleservicios. Correo electrónico. Tertulia. Tecnologías de la Información y de la Comunicación. Centro de Teleservicios.

• Curso de Formación "Trabajo en Red. Hacia el desarrollo de la actividad profesional" (1)

Situación de partida: Objetivos.

Metodología

El objetivo fundamental de dicho proyecto era la inserción laboral de jóvenes recién licenciados, con escasos conocimientos de las herramientas necesarias para el trabajo en red.

Para ello, se planteó un proyecto de formación de dos meses de duración, cuyo contenido abarcara tanto herramientas, como metodologías de trabajo en red, desde un enfoque empresarial y de gestión. Todo ello con una orientación eminentemente práctica, impartida por profesionales de la industria.

Los conocimientos transmitidos se distribuyeron en tres pilares:

- Puesto personal de trabajo: estación de trabajo, dispositivos y software básico de gestión
- Entorno del puesto de trabajo: redes y servicios de comunicación. Presencia en Internet
- Gestión del teletrabajo: tiempo, espacio, estructuras organizativas,...

La metodología empleada consistió en charlas magistrales acompañadas de prácticas constantes,

(1) Programa Tecna. Fundación Universidad-Empresa. Madrid, 1998.

dentro de una filosofía de trabajo cooperativo, implementado sobre una estructura de red local.

Participantes

El grupo de participantes estaba compuesto por un total de 19 personas, de formación y experiencia diversas, pero principalmente de estudios de humanidades.

La característica común a todos ellos en el momento del inicio del curso era su estatus de demandantes de empleo, así como su inquietud por adentrarse en el mundo de "la informática e Internet".

La nota discordante venía de la mano del único perfil técnico del curso (un ingeniero técnico de telecomunicación).

La media de edad de los participantes ha sido la menor de todas las experiencias aquí presentadas.

Observaciones

Como resultados más destacables cabe mencionar:

- El interés medio por el concepto de teletrabajo o trabajo en red, como se definió el curso, quedaba totalmente eclipsado frente al interés por encontrar un puesto de trabajo en modalidad cualquiera (oficina tradicional o trabajo desubicado)
- Precisamente el perfil más técnico resultó ser el más interesado en el verdadero concepto del trabajo en red, núcleo del curso

- Se observó un ligero incremento del interés por el teletrabajo en función de la edad
- Se advirtió un curioso problema de disipación de los alumnos a la hora de enfrentarse por primera vez con el mundo de los servicios Internet, dificultando este hecho su poder de concentración en la consecución de tareas. Este fenómeno fue recogido en las conclusiones del curso por los participantes, resaltando la frágil frontera que se les presentaba en ese momento entre actividades laborales y de ocio, una vez inmersos en el entorno de Internet
- Varios de los participantes de la experiencia, siguieron en contacto con nuestro grupo de investigación, por el interés que despertó en ellos el teletrabajo. Como consecuencia, se les brindó la oportunidad de participar en una experiencia posterior mucho más amplia que el mero curso de formación para teletrabajadores. Es precisamente la experiencia que se describe a continuación.

• Centro de Teleservicios para Teletrabajadoras (2)

Situación de partida: Objetivos.

Metodología

Un Centro de Teleservicios constituye una **plataforma de encuentro entre oferta y demanda de nuevas formas de trabajo realizado a través de la red**, ofreciendo un conjunto de servicios asociados a las mismas.

Por lo tanto, un **Centro de Teleservicios** conforma una plataforma virtual (con entidad real) donde se considera con particular cuidado todos los aspectos relacionados con el **apoyo, soporte y enlace entre teletrabajador@s**, y uno de cuyos objetivos es la creación de nuevos puestos de trabajo y la potenciación de los ya existentes entre el colectivo de usuari@s del Centro.

Así entendido, el objetivo último del proyecto era comprobar la hipótesis de partida: si el teletrabajo

(2) Iniciativa NOW del Fondo Social Europeo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales –Universidad Politécnica de Madrid. Madrid, 198-1999.

realizado a través de una estructura de apoyo como es un Centro de Teleservicios ayudaba a crear puestos de trabajo, aprovechar nuevos yacimientos de empleo, y a mejorar situaciones de empleo precario. Todo ello, paliando en gran medida las desventajas que normalmente acompañan a l@s teletrabajador@s aislad@s (aislamiento, inseguridad, escasa formación, costes adicionales...).

Para la consecución de dichos objetivos, el proyecto contemplaba varias fases:

- Diseño y desarrollo del centro
- Formación (presencial y a distancia) en herramientas y metodologías del trabajo en red
- Constitución de la plataforma de apoyo a l@s teletrabajador@s, basada principalmente en la asesoría jurídico-laboral y la asistencia técnica
- Implementación de los servicios del centro
- Captación y canalización de oferta y demanda de empleo en modalidad de teletrabajo

Participantes

Debido a la línea de financiación en la que se enmarca el proyecto, el colectivo beneficiario ha sido principalmente el de mujeres con dificultades laborales. En el momento de redactar este documento, el número de participantes asciende a cuarenta mujeres de un margen de edad bastante amplio.

El perfil medio de formación al inicio del proyecto ha sido el de auxiliar administrativo, seguido por licenciaturas humanísticas, siendo en su gran mayoría las más jóvenes, las de mayor titulación académica.

En este caso, resulta muy interesante observar las divergencias surgidas entre todas ellas, por diversos criterios, principalmente la edad, aunque también debido a su formación y situación económica y personal.

Observaciones

Muchas son las conclusiones extraídas del proyecto (incluso antes de su finalización), así como las recomendaciones para experiencias posteriores. Aquí sólo se mencionan las

directamente relacionadas con el tema que nos atañe:

- La principal preocupación de una gran parte de participantes era la búsqueda de empleo, independientemente de la modalidad en la que se realizara.
- Al igual que en el proyecto anterior, y de manera mucho más notoria, se apreció una fuerte relación entre la "postura de apuesta firme por el teletrabajo" y la edad, siendo las más jóvenes las que se lo plantean en menor medida. De hecho, las primeras "bajas" observadas a lo largo del proyecto, se han producido por las licenciadas más jóvenes, cuya inquietud por trabajar era tal (en la modalidad que sea), que apenas reparaban en exigencias adicionales, como el equilibrio entre vida personal y profesional (¿quizás porque su vida personal no estuviera tan consolidada como para las de mayor edad?)
- Se observó, sin embargo, que la edad no ha sido determinante a la hora de valorar la capacidad de adquisición de nuevos conocimientos, ni el reto de enfrentarse a herramientas desconocidas y a nuevas tecnologías
- Aun cuando la formación se planteaba como un reto no evidente, por el desconocimiento casi total de las TIC con que partían las participantes, ha quedado patente que el manejo de las herramientas básicas necesarias para teletrabajar está al alcance de cualquier profesional, profano de las TIC en su totalidad
- Uno de los mayores éxitos alcanzados por el proyecto ha sido el gran cambio de mentalidad observado en un número significativo de participantes en cuanto a las posibilidades ofertadas por las TIC para conseguir un equilibrio bastante aceptable entre vida personal y profesional, gracias a la flexibilidad temporal y espacial que proporcionan al trabajador en red. En este sentido, ha resultado evidente la diferenciación de las participantes en la experiencia en dos esferas diferentes, según nuestra hipótesis de trabajo: las que, desglosando el término "teletrabajo" en dos,

apostaron inicialmente por la parte "tele", y las que lo hicieron por la parte "trabajo".

• **Diseño y Desarrollo de una actuación de Asesoría y Consultoría sobre Teletrabajo dentro del Proyecto "Implantación del Centro de Teletrabajo de G.I.S.A. y Desarrollo de una Experiencia de Teletrabajo" (3)**

Situación de partida: Objetivos.

Metodología

En el marco de un amplio proyecto de desarrollo de un Centro de Teletrabajo para emprendedores –empresarios sobre la estructura ya creada de un Centro Empresarial, se encuadra esta acción de asesoría para el teletrabajo.

Su objetivo principal ha sido, la introducción de un colectivo de jóvenes emprendedores al mundo del trabajo en red: su metodología, sus herramientas, sus posibilidades, con el fin de trasladar o ampliar sus actividades profesionales al entorno de las redes y servicios de comunicación, concretamente de Internet.

En el marco de todo el proyecto, se ha brindado la oportunidad a los potenciales teletrabajadores, del uso y disfrute de los medios técnicos, herramientas y comunicaciones, disponibles en el centro. Así mismo, el carácter diferenciador con respecto a otros proyectos ha venido marcado por la asesoría continua en aspectos empresariales y de negocio al servicio de los participantes, potenciando profundamente el espíritu emprendedor de los mismos.

Participantes

El grupo de trabajo ha estado compuesto por un número variable en torno a la veintena de trabajadores, en su mayoría jóvenes demandantes de empleo, de formaciones y sectores de actividad muy diversos. Así, merece

(3) Iniciativa Adapt del Fondo Social Europeo. Escuela de Organización Industrial –Universidad Politécnica de Madrid. Madrid 1999.

la pena resaltar la participación de diversos perfiles:

- Personas con discapacidad en busca de métodos de trabajo que permitan una mayor integración social
- Recién licenciados buscando en el teletrabajo la solución a los problemas de desempleo a los que se enfrentan
- Jóvenes empresarios en busca de nuevos mercados y optimización de su plan de negocio
- Jóvenes empleados buscando nuevas ideas de negocio en el mundo de los servicios Internet, con el fin de abandonar o adaptar su actual puesto de trabajo a sus necesidades
- Jóvenes demandantes de empleo, en busca exclusivamente de formación en nuevas tecnologías y herramientas

Observaciones

Debido al contraste producido entre unos y otros, hay que resaltar varias conclusiones interesantes:

- Los participantes que han mostrado un interés más sincero por el trabajo en red poseen un perfil concreto dentro del grupo:
 - Los más jóvenes (a diferencia de proyecto anteriores, en que ocurría al revés). La explicación parece derivarse del hecho de poseer un carácter claramente emprendedor y hambriento de adaptarse a las nuevas formas de trabajo
 - Con menos problemas de inserción laboral (trabajadores por cuenta ajena y propia)
 - Con un claro instinto empresarial
 - Con una ocupación laboral claramente enmarcada entre las actividades con mayor grado de potencialidad para ser realizadas en modalidad de teletrabajo
 - En el estado actual del “teletrabajo”, y entre los participantes, se ha apreciado una gran correlación existente entre dos perfiles: el de teletrabajador y el de emprendedor, como se hacía intuir en el primer rasgo del perfil mencionado

- Muchos de l@s jóvenes participantes han seguido viendo el teletrabajo en primera instancia como una salida más, aunque bastante novedosa, a su situación de desempleo

• Diseño y Desarrollo de un Proyecto de Teletrabajo en el Centro de Empresas del Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid (4)

Situación de partida: Objetivos.

Metodología

El principal objetivo de este proyecto, como en la mayoría de los anteriormente descritos, es la consecución de un puesto laboral por parte de los participantes, en modalidad de teletrabajo.

Para ello se ha diseñado una estructura de apoyo denominada Centro de Teletrabajo y ubicada dentro del Centro de Empresas de Rivas-Vaciamadrid, a través de la cual facilitar en todo momento a l@s teletrabajado@s servicios básicos como comunicaciones, asistencia técnica, asesoría laboral, formación continua, y otros elementos generadores de sinergia entre l@s teletrabajado@s asociados al centro.

El marco de actuación, al igual que en la experiencia anterior, es de vital importancia. De ahí la decisión de ubicarlo en un centro empresarial, foco de actividades del mismo tipo, de forma que la conversión del Centro de Teletrabajo en un canalizador de la oferta y la demanda de empleo sea una evolución lógica de su trayectoria.

Participantes

El presente proyecto va dirigido a personas con discapacidad (psíquica, física o sensorial), con dificultades de empleo, y residentes en los municipios de la zona sudeste de la Comunidad de Madrid.

En este caso se cuenta con un número mucho más reducido de participantes, pero con un

(4) Iniciativa Horizon del Fondo Social Europeo –Comunidad de Madrid. Red Local– Universidad Politécnica de Madrid. Madrid 1999.

margen de edades grande, con lo que las conclusiones extraídas según el criterio de edad pueden resultar muy ilustrativas.

En el momento de iniciar el proyecto se ha contado con un número de siete participantes, ampliable hasta diez, a lo largo de su duración. Todos ellos desempleados y con niveles formativos divididos en dos grupos de marcada diferencia:

- Un grupo de fuerte formación en herramientas de comunicación y diseño en Internet (edad y formación técnica vuelven a estar correlacionados: a menor edad, mayor formación en herramientas técnicas)
- Un grupo con un déficit de formación en dichos conceptos muy apreciable

La nota común a casi todos ellos, ha sido la falta de titulación superior, lo que va a suponer un obstáculo más en la consecución de los objetivos del proyecto.

Observaciones

Debido a que a fecha de la edición de este documento, el proyecto se encuentra todavía en sus primeras fases, las conclusiones extraídas se basan exclusivamente en el recorrido realizado. Sin embargo, es interesante resaltar ciertas observaciones, basadas no sólo en el grupo de seleccionados, sino en las opiniones y posturas adoptadas por todas aquellas personas entrevistadas en la fase de preselección:

- La existencia de cierto reparo por parte de los candidatos hacia el teletrabajo, considerado en primera instancia como una forma más de exclusión y marginación socio-laboral, hacia un colectivo con grandes problemas intrínsecos de integración. Este rechazo es directamente proporcional a la edad de la persona, incluso en aquellos casos de marcado perfil profesional adaptable a la modalidad de teletrabajo
- El miedo de la mayoría de los candidatos al trabajo por cuenta propia (al que en numerosas ocasiones se asocia con el teletrabajo), se convierte en un rechazo, casi

total por parte de los más jóvenes, sobre todo de aquellos sin ningún tipo de experiencia profesional previa

- Se observa curiosamente, y aun sin entender demasiado todas las potencialidades de un Centro de Teletrabajo como el planificado en el proyecto, un convencimiento generalizado de que el hecho de crear una plataforma de apoyo común a todos ellos, para reducir al máximo su aislamiento es una ventaja competitiva frente al resto de trabajadores.

Resumen explicativo. Trayectoria seguida

Tras presentar de forma tan escueta los cuatro proyectos anteriores, es conveniente hacer una pequeña recopilación de los datos más significativos, así como añadir una breve explicación del porqué de la trayectoria cronológica seguida.

El orden de ejecución de los cuatro proyectos viene predeterminado por el grado de exigencia de los objetivos marcados para cada uno de ellos, de forma que en general cada proyecto sea algo más ambicioso que el inmediatamente anterior, al mismo tiempo que minimice los errores cometidos y maximice los éxitos obtenidos.

Los elementos clave diferenciadores entre los cuatro proyectos son los siguientes:

1. El primero sólo proporciona formación para la adaptación del puesto de trabajo tradicional a las nuevas formas de trabajo. No se constituye ninguna estructura del tipo Centro de Teleservicios
2. En el segundo caso se implementa una plataforma común de servicios, de manera que estos se generen de forma conjunta por el centro, y se presenten al exterior independientemente del teletrabajador o teletrabajadora que lo realice. En este caso se puede decir que se potencia el concepto de Centro antes que el de teletrabajador (aunque el objetivo último sigue siendo el refuerzo aportado al teletrabajador, mediante la unión de esfuerzos individuales)

3. En este caso, por el contrario, y fuertemente derivado de su entorno de ubicación (Centro de Empresas), se fomentan los servicios particulares de cada teletrabajador o agrupación propia de los mismos, frente al Centro, que principalmente se convierte en un mero centro de recursos compartidos, donde se imparte formación, se abaratan costes y se concentran las comunicaciones
4. En la última experiencia presentada se recogen las dos últimas líneas de acción que se desarrollan de forma equilibrada, concediendo tanta importancia al teletrabajador independiente, como a la plataforma conjunta que constituye el centro, aprovechando las ventajas que presenta cada estructura.

Conclusiones

A lo largo de la exposición de las experiencias, se han ido enumerando las observaciones más significativas recogidas en cada una de ellas.

A partir de dichas observaciones se pueden extraer numerosas conclusiones en cuanto a la relación que I@s jóvenes participantes han ido cuajando con el mundo del teletrabajo o trabajo en red.

Los puntos que nos parecen más interesantes para destacar en este análisis son:

- En general se ha producido una diferencia en el modo de acercamiento al concepto de teletrabajo por aquell@s jóvenes de formación ajena al mundo de las TIC y aquell@s de formación centrada en dichas TIC. Sin embargo, dicha diferenciación no parece determinante y, aun cuando I@s jóvenes cuya formación integral ha sido realizada desde el entorno de las TIC parece que tienen el camino más fácil, basta una formación complementaria en dichos aspectos para que el resto consiga unas aptitudes prácticamente similares.

La gran diferencia parece producirse, y ya independientemente de la edad, debido al sector laboral en que se manejen, y más concretamente, debido al objeto concreto de su trabajo.

- En cuanto a la opción personal de aprovechar las posibilidades que ofrecen las nuevas formas de trabajo, como es la mayor adaptación del puesto laboral a las necesidades o condicionamientos personales, parece que la tendencia reinante es la de demandar mayores exigencias con el paso del tiempo. Pero también es cierto, que en la actualidad, y debido a los graves problemas de desempleo existentes, las mayores exigencias se producen en el simple hecho de conseguir un puesto en el mercado laboral, y no tanto (por lo menos de momento) a la hora de adaptarlo personalmente.
- En lo que si parecen coincidir la mayoría de I@s jóvenes es en la existencia de una frontera muy difusa entre ocio y trabajo, una vez que se encuentran inmersos en el mundo del trabajo en red, y concretamente en el de los servicios Internet.
- Por último, y debido a que hemos tenido la suerte de participar en proyectos con jóvenes de ambos géneros, parece que no hay una inclinación especial por parte de uno de ellos hacia el teletrabajo, salvo cuando las diferencias de contenido en TIC de su proceso formativo, son muy marcadas. De esta forma, y sólo en este caso, se aprecia una ligera mayor inclinación hacia el mundo de las redes y servicios de comunicación por parte de los jóvenes, frente a la postura de los jóvenes, a veces más reticentes. Sin embargo, y como se ha mencionado en el primer punto de estas conclusiones, una formación adicional para paliar dichas carencias sitúa en plano de igualdad a ambos géneros.

Perspectivas

Realizando un análisis detallado del comportamiento de los participantes de cada proyecto, y considerando como único factor diferenciador la edad, se ha observado una cierta tendencia hacia una mayor comprensión del concepto del teletrabajo, en los representantes más jóvenes.

Este hecho hace suponer que los lazos entre juventud y teletrabajo se irán afianzando con el

paso del tiempo, incluso a un ritmo más vertiginoso que en el resto de la población.

BIBLIOGRÁFICAS

E. GUARDO, A. VÍA, E. HOYO, M. GASSER (1998): "Los Derechos Humanos, ¿navegan o naufragan en la Internet?". UNIV'98 "Progreso Humano, Derechos Humanos". Cooperación Internacional. Roma. Pp 109-116.

E. GUARDO, J. PÉREZ, C.FEIJÓO, L. CASTEJÓN (1999): "Plataforma Técnica de un Centro de Teleservicios". SATELEC 99, XXIV Jornadas de Conferencias de Comunicaciones, Electrónica e Informática. Madrid. Pp 36.

E. GUARDO, J. PÉREZ, C.FEIJÓO, L. CASTEJÓN (1998): "Centro de Teleservicios: Plataforma Estratégica de Mercado". IX CIME (Congreso Iberoamericano de Mujeres de Empresa). "Pymes en Red, El Avance de las Empresas". Madrid. Pp 58-59.

E. GUARDO, J. PÉREZ, C.FEIJÓO, L. CASTEJÓN (1998): "Centro de Teleservicios: Integrador de Oportunidades". 1.º Congreso de Turismo y Teletrabajo, Universidad de Huelva. Islantilla, Huelva. Pp 61-71.

E. GUARDO, J. PÉREZ, C.FEIJÓO, L. CASTEJÓN (1998): "C-Test: Desarrollo e Implementación de un Centro de Teleservicios". IMAP'98. Salamanca.

E. GUARDO, J. PÉREZ, C.FEIJÓO, L. CASTEJÓN (1998): "Desarrollo e Implementación de un Centro de Teleservicios". IV Jornadas de Informática de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria. Las Palmas de Gran Canaria. Pp 601-602

E. GUARDO, J. PÉREZ, C.FEIJÓO, L. CASTEJÓN (1997): "Análisis, Diseño y Desarrollo de un Centro de Teletrabajo". Primeras Jornadas de Administraciones Locales y Sociedad de la Información, ETSI Telecomunicación. Madrid.