

Tema 1

Caracterización del teletrabajo



- Uso de TIC en el teletrabajo. Internet
 - Concepto y evolución del teletrabajo
 - Ventajas e inconvenientes del teletrabajo
-

OBJETIVOS:

- Conocer qué son las herramientas TIC aplicadas al teletrabajo y la gestión de proyectos.
- Definir qué son las herramientas TIC en función de su uso durante el trabajo remoto y su nivel de sincronicidad.
- Conocer cuáles son las herramientas TIC más comunes y entender de manera somera cuál es su uso y aplicación. Ventajas y desventajas de cada una de ellas.
- Aprender a elegir la herramienta TIC que mejor se adapte a las necesidades de los teletrabajadores y de los equipos remotos.
- Entender cómo se puede alcanzar una comunicación efectiva a través de Internet en entornos de trabajo colaborativo y remoto.
- Descubrir cuáles son los orígenes del teletrabajo, comprender cómo ha evolucionado y cuáles son sus características actuales.
- Comprender las ventajas y desventajas que aporta el teletrabajo tanto para los trabajadores como para las organizaciones, de tal forma que se tome una decisión informada antes de elegir el formato de teletrabajo.
- Aportar información sobre cómo realizar de manera efectiva y eficiente el trabajo remoto.

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, a diferencia de los tiempos anteriores en los que el trabajo requería una presencialidad incluso para las tareas administrativas y donde existían centros de trabajo centralizados, las posibilidades de realizar nuestro desempeño profesional son en algunos casos abrumadoras. Hablamos de una nueva era en el mundo laboral en la que ya no existen blanco o negro, sino una enorme amalgama de posibilidades.

Desde la llegada masiva de Internet en entornos de trabajo, no solo profesionales, sino también personales, a mediados de los años 90 del pasado siglo las posibilidades se han ido incrementando paulatinamente desde la posibilidad de trabajar puntualmente en un ordenador portátil fuera de los centros de trabajo, pasando por el envío de correos electrónicos, la incorporación de contextos *cloud* (llamados comúnmente nube), herramientas de control remoto, trabajo colaborativo asíncrono, trabajo colaborativo sincrónico y una multitud de opciones.

Pero la llegada de Internet solo ha sido la primera piedra del edificio que constituye el trabajo del siglo XXI. También ha sido necesaria la creación, muchas veces ad hoc, de herramientas que permitieran canalizar el flujo de trabajo y hacerlo más sencillo de gestionar.



Las herramientas que se utilizan en la actualidad y nos ayudan a caracterizar el teletrabajo no tienen solo que ver con el uso de un ordenador, sino también con la movilidad e interoperabilidad. Pensemos por un momento en los técnicos reparadores que llegan a nuestra casa y en el salto que ha sido tener que recopilar datos en

papel, manuscritos, para luego tener que acudir diariamente a su centro de trabajo y entregar los documentos para que fueran tratados administrativamente y procesados.

En la actualidad estos profesionales trabajan ya en remoto, digamos que teletrabajan, y además de manera instantánea. En el mismo momento en el que terminan un trabajo lo registran delante del cliente, solicitan una firma digital y el documento no solo es enviado y recibido instantáneamente, sino que además ya se encuentra procesado, evitando retrasos y tareas de administración.

En el lado opuesto, tenemos a los profesionales no solo trabajan en remoto, sino que también lo hacen de manera asíncrona. Es decir, que no siguen un horario de trabajo por diferentes motivos. Véase por ejemplo las personas que realizan actividades que por sus características pueden realizarse en cualquier momento y también en cualquier lugar. Consultores, programadores, escritores, trabajadores en diferentes husos horarios y que trabajan por proyectos.

Todos ellos, independientemente de su actividad y sector, tienen en común que requieren un conocimiento básico del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (las TIC para abreviar) y una conexión por Internet, de manera continua o discontinua. Ambos requerimientos son distintivos del tiempo actual y por tanto hubiera sido imposible la implementación en momentos históricos anteriores.

1. USO DE LAS TIC EN EL TRABAJO. INTERNET

En el mundo empresarial y profesional cada vez es más común que la aplicación del **teletrabajo** se realice a través de proyectos en Internet, en lugar de en jornadas y actividades, de tal manera que sea posible estructurar los objetivos laborales a lo largo del tiempo para que se puedan cumplir los objetivos que marca la empresa.

1.1 Introducción a las herramientas TIC para la gestión de proyectos

Las herramientas TIC que necesitaremos deben proporcionarnos básicamente la capacidad de mantener una **comunicación** de manera **instantánea**, si lo deseamos, y además deben poder transmitir la **información** de manera **efectiva** y sin pérdidas.

El **enfoque de proyectos vía Internet**, que se está imponiendo en el mercado, permite a las empresas conocer en todo momento el estado del avance del trabajo, gestionar eficientemente las actividades diarias y dar confiabilidad sobre los procesos.

Para los trabajadores el enfoque de proyectos realizados por Internet les permite ser **más flexibles y productivos**, puesto que es más fácil la organización personal, al mismo tiempo que permite a las personas conocer cuáles son los objetivos y metas que se persiguen en cualquier momento, dando un mayor entendimiento y comprensión de las acciones y por lo tanto evitando la falta de motivación.

1.2 Importancia de las TIC en la gestión de proyectos en teletrabajo

Cuando una empresa o persona se plantea la necesidad o posibilidad de trabajar de manera remota, de realizar su actividad teletrabajando, surge la necesidad de contar con herramientas TIC basadas en Internet que nos permitan desarrollar nuestras actividades de manera efectiva y eficiente.

La principal premisa que vamos a plantear es la necesidad de **mantener la comunicación con nuestro entorno laboral**, ya sea oficinas, compañeros de trabajo o gerentes y directivos para los que trabajamos.

Una empresa o un grupo de personas que trabajan a distancia tiene la complicación de que no es tan sencilla la comunicación con los integrantes de nuestro equipo. La comunicación habitual según las más recientes investigaciones no solo se basa en la comunicación verbal o no verbal, sino que cada vez es más importante la integra-

ción de ambas, hecho que en el mundo *online* y no presencial es una dificultad.

Pongamos el ejemplo de dos compañeros de trabajo que se sientan uno frente a otro en la oficina. Sin necesidad de intercambiar información verbalmente pueden llegar a conocer de manera intuitiva por los signos no verbales si la otra



persona tiene mucha carga de trabajo, su estado de ánimo, su nivel de concentración o incluso de competencia en una determinada tarea.

En el mundo del trabajo remoto este tipo de comunicación es prácticamente inexistente, por lo que se hace necesario para no perder esta valiosa información encontrar maneras de comunicar estas situaciones para tener una relación profesional fluida y productiva.

Sabías que

El teletrabajo no solo te permite trabajar desde la comodidad de tu hogar, también sirve para aumentar tu productividad. Al evitar las distracciones comunes en los lugares de trabajo convencionales, como el ruido de fondo o las interrupciones de los compañeros, puedes concentrarte mejor en tus tareas. Además, al ahorrar tiempo y dinero en desplazamientos, puedes invertir más energía en tu trabajo y en tu vida personal. Sin embargo, es importante establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal para evitar el agotamiento y mantener un equilibrio saludable.

1.3 Definición de herramientas TIC de comunicación en Internet para la gestión de proyectos

Según María Pinto, catedrática de la Universidad de Granada en la Facultad de Biblioteconomía y Documentación, herramientas de comunicación en línea son aquellas que utilizan las **tecnologías de la información y comunicación** como medio para desarrollar capacidades de **diálogo**, de **discusión** y **debate**, de **interacción** y **comunicación** y, en definitiva, de información.

Además, según la citada catedrática, cabría diferenciar entre aquellas herramientas de comunicación que funcionan de manera asíncrona y las que pueden permitir la comunicación de manera sincrónica:

- Herramientas de comunicación **asíncronas**: son herramientas diseñadas para la comunicación en tiempo no real:
 - Los navegadores y la *world wide web* (www).
 - El correo electrónico.
 - Las listas de correo.
- Foros.
- Herramientas de comunicación **sincrónicas**: estas herramientas están pensadas para la comunicación en tiempo real:
 - Chats.
 - Videoconferencias

La división que presenta la catedrática Pinto nos permite realizar una segmentación sencilla y comprensible de los distintos métodos de comunicación que podemos encontrar en la comunicación.

A. El correo electrónico

Dentro de estas herramientas la más consolidada es el correo electrónico, que es por méritos propios quizás la principal herramienta que se ha utilizado en el trabajo remoto.

Como tal no existe una definición clara de correo electrónico, puesto que ni siquiera su creador, Ray Tomlinson aportó una definición académica que pueda facilitarse.

Según la RAE se trata de un servicio de la sociedad de la información que permite **enviar y recibir mensajes** con posibilidad de adjuntar todo tipo de contenidos digitales desde un ordenador o dispositivo móvil conectado a **Internet**, mientras que, para Wikipedia, es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas digitales) mediante redes de comunicación electrónica.

En rigor, el origen del correo electrónico data incluso de antes de la creación de Internet. En **1962** el MIT (Instituto Tecnológico de Massachusetts, por sus siglas en Inglés) compró una computadora que permitía que varios usuarios se conectaran de manera remota desde distintos terminales y guardaran información en su dispositivo de almacenamiento.

De manera informal **Roy Tomlinson**, ingeniero del MIT, desarrolló aplicaciones para poder intercambiar mensajes con dos programas que creó, uno para enviar y otro para poder leer el contenido.

Toma nota

El primer mensaje de correo electrónico que se reconoce data de 1971 y en él se escribió simplemente una línea del teclado de teclado, por lo que, si bien podemos decir que fue el primer mail, careció de sentido. El mensaje no viajó mucho, ya que se realizó entre dos equipos que estaban conectados físicamente uno al lado del otro, pero sentó las bases para poder hacerlo de manera remota utilizando la red del ejercicio norteamericano, ARPANET.

B. Listas de correo

Si bien con la invención del correo electrónico se abre un mundo de posibilidades para la comunicación interpersonal a distancia, aún sigue tratándose de un sistema cuyo diseño **no está pensado para comunicaciones masivas**, es decir a un grupo de personas mucho más grande que el receptor y quizás unas pocas personas más.

Cuando hablamos de comunicación en entornos profesionales y de trabajo se hace necesario que exista la posibilidad de comunicación, sobre todo de manera **vertical**, a **grupos** de personas muy amplios que tengan determinadas **características** y que podamos **segmentar**. Pongamos un ejemplo, imaginemos que en una gran multinacional el encargado de recursos humanos decide aplicar unas determinadas condiciones laborales a sus equipos de trabajo, por ejemplo, sobre horarios de asistencia al puesto, vacaciones o licencias. En este caso, y si la comunicación es simplemente informativa sería virtualmente imposible enviar un correo a cada persona, puesto que podría tratarse de grupos muy heterogéneos o diversos. En este caso las listas de correo serán la solución de baja intensidad tecnológica para poder llevar a cabo la tarea de informar a cada subgrupo.

Por definición una lista de correo electrónico es un **sistema que distribuye mensajes digitales a un grupo de individuos que comparten un interés común**. En una lista se almacenan una serie de direcciones de *mail* en una base de datos, y cada mensaje que es enviado a la dirección electrónica de la lista se distribuirá a todas las personas que la integran.

C. Los foros

Si anteriormente nos hemos centrado en la comunicación entre personas, a través del correo electrónico, y, posteriormente, hemos hablado de como orientar esa comunicación a grupos de personas, en general de manera vertical con las



listas de correo, una de las patas comunicativas que nos faltan, en el apartado de comunicación asíncrona, sería la de la **comunicación horizontal y multidireccional**. Es decir, comunicación sin necesidad jerárquica ni tampoco direccionada en un solo sentido (entiéndase desde un emisor a uno o varios receptores).

Para dar cobertura a esta necesidad se crearon los foros. Un foro de Internet es un lugar en la red donde los usuarios (habitualmente previo registro) pueden **intercambiar ideas sobre temas** que les interesan. Los miembros de estos foros pueden publicar sus ideas, leer y responder a los mensajes escritos por otros usuarios.

Los foros también son conocidos como **news groups**, grupos de discusión o foros de noticias, y se diferencian de otras herramientas en que **no existe un usuario que pueda censurar** a los demás (excepto un administrador) y en que permite a los usuarios iniciar ellos mismos temas de discusión sin necesidad de aprobación previa.

Sabías que

Los foros de discusión nacieron en 1979, en la Universidad de Duke, cuando los estudiantes Tom Truscott y James Ellis se dieron cuenta de que las listas de correo no cubrían todas las necesidades y eran complicadas de gestionar por lo que decidieron crear una aplicación llamada "Network News". Los foros de discusión, a su vez provienen de los BBS (Sistema de Tablón de Anuncios, por sus siglas en inglés) que eran sistemas más complejos técnicamente que permitían a los usuarios a través de un programa realizar consultas generales.

D. Chats

Los chats, también llamados salas de conversación, son herramientas de comunicación sincrónica cuya característica principal es que los usuarios pueden **interactuar en tiempo real** bien de una manera genérica o expositiva, bien de manera directa, cuando se escribe a un usuario en concreto.

Si bien las salas de chat están en franca decadencia en el mundo actual, gozaron de una inmensa popularidad durante los últimos del pasado siglo y principios del actual. En cierto modo se les considera los precursores de las redes sociales actuales ya que comparten elementos distintivos muy evidentes. Entre estos está que se trata de un sitio específico en el que se suelen tratar temas concretos, de cualquier índole; el uso habitual de **seudónimos o apodos**, llamados

coloquialmente *nicks* y que permitían compartir recursos de imagen, vídeo o audio, dependiendo del tipo de chat.

Sabías que

El nombre de chat proviene de la expresión inglesa chit-chat cuyo significado aproximado es de chismorreos o chisme. Este nombre se le dio debido a que se trataba de un lugar informal en el que realizar comentarios jocosos o cotillear de una manera libre ya que no era necesario identificarse de una manera personal.

Previamente a la existencia de los chats tal y como se conocen en la actualidad existían salas de conversación, en tiempo real mediante programas especializados. Este tipo de sistema de comunicación se inventó en la década de **1960** y, aunque muy avanzado para la época, tenía muchas limitaciones.

En la **década de los 80** del siglo pasado estos sistemas de chat, que hasta entonces estaban basados en la red militar norteamericana ARPANET, fueron apareciendo en una red usada en el entorno civil llamada Telnet que facilitó el acceso en entornos más abiertos, como las universidades, de esta tecnología. En el año **1988** aparece por fin el IRC (*Internet Relay Chat*) que democratiza los Chats y los hace accesible al público general.

E. Videoconferencias

Las videoconferencias son un sistema de comunicación sincrónica que permite el **intercambio de información** de manera **instantánea y bidireccional**. Su característica principal es que funciona como un **sistema de vídeo** en el que los participantes se pueden ver directamente desde sus dispositivos y también ver al otro interlocutor, o interlocutores, en una división de la pantalla.

El origen de las videollamadas se remonta a la **década de 1960**, cuando la empresa de telecomunicaciones **Bell Labs** creó un dispositivo llamado *Picturephone* con el que las personas podían hablar y verse al mismo tiempo. Su dispositivo era bastante sencillo y solo era