

Teletrabajo desde el hogar:

modalidad laboral para el periodismo digital



Galería de Papel. Taller Contacto. Foto: Luis Alberto Rodríguez. 2009.

La presencia de la llamada sociedad de la información o sociedad red, ha introducido cambios significativos en todos los órdenes de la vida. Desde la forma de comunicarnos entre nosotros, hasta la manera de buscar información para cualquier actividad. Una de las transformaciones más profundas ha sido la forma de entablar los mecanismos de producción y por supuesto en la organización de la misma producción. La consideración del trabajo en este tipo de sociedad ya no requiere la presencia física en el lugar; ahora se empieza a dar una “presencia virtual” que no es más que la concreción del trabajo a distancia. Esta modalidad va insertándose cada vez más en las empresas, hasta el punto que los especialistas nos hablan de que uno de cada cuatro empleados trabaja desde la casa. Es la modalidad del teletrabajo o trabajo a distancia.



El teletrabajo es el paradigma laboral de la Sociedad de la Información. Se trata de una modalidad de trabajo a distancia que es posible gracias a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Su debut en plena década de los setenta del siglo pasado, daba cuenta de un cambio: de la economía industrial a la informacional, de acuerdo con lo reseñado por Barba (2001). Desde entonces, ha sido motivo de investigación para la academia. Ahora con mayor relevancia, cuando se plantean transformaciones profundas a esa agotada forma tradicional de la organización de la producción.

Razones diversas pueden explicar tal agotamiento. Desde las generales: recursos energéticos limitados, crisis económica mundial y contaminación ambiental; como las específicas: egresos elevados para mantener la plantilla laboral supervisada y controlada; desembolsos fuertes para sufragar gastos de mantenimiento, reparación, suministro y vigilancia de infraestructura; elevados pagos para reparación de equipos y personal especializado en el área, así como costosas asesorías para aumento de producción y logro de personal motivado; y retrasos en la jornada laboral

por personal atrapado en el tráfico, entre otras.

Aunque este escenario refleja debilidades, en su mayoría atribuidas a las teorías administrativas taylorista y fordista (Belzunegui, 2002), aún vigentes, también representa oportunidades para el diseño de propuestas estratégicas que permitan la incorporación de nuevas formas de trabajo (Padilla, 1999). Modalidades que aprovechen las ventajas de las tecnologías, en el marco de la relación ganar-ganar entre empleado y patrono, para consolidar expansión, productividad, flexibilidad, autonomía, movilidad y calidad de vida. Ese es el reto que supone la Sociedad de la Información en el ámbito laboral, el traslado del trabajo a otros espacios distintos. El teletrabajo es la estrategia para lograrlo. Drucker (1995, p. 121) lo pronosticó: “El viaje será el trabajo, no los trabajadores, nadie más hará esto”.

Actividades intelectuales, que demandan investigación y consulta de fuentes, son candidatas para el teletrabajo. El periodismo digital es susceptible a trabajar en espacios distintos al de la organización. Sin embargo, lo que se aprecia actualmente es la tendencia a encasillar el periodismo web a la forma de trabajo de régimen

presencial. Realidad que, infortunadamente, lo descontextualiza de la Sociedad de la Información y lo hace desaprovechar los beneficios que brindan las TIC en movilidad y autonomía.

Por eso es que Boiarov & Poliszuk (2005) consideran que la práctica del trabajo a distancia pasa por asimilar a una modalidad laboral que no requiere la presencia del empleado/a en el centro productivo de la empresa. Es entender, según Padilla (1999), a una manera de organizar sobre la base de la deslocalización del personal en términos físicos, mediante la dotación de medios técnicos necesarios para que trabajen donde lo necesiten: en la oficina, el domicilio o la residencia del cliente. De allí que, cuente con la mediación tecnológica a través de dispositivos telemáticos como: computadora, Internet y teléfono, entre otros, de acuerdo con Boiarov & Poliszuk (2005).

Lo que comenzó como un fenómeno social hasta pasar a ser una opción de trabajo, en la década de los noventa del siglo pasado, ahora es la realidad de uno de cada cuatro empleados que trabaja desde la casa en el mundo, según datos pronosticados para el 2009 por parte de la consultora internacional IDC. Aunque ésta aprecia lentitud del teletrabajo en América Latina, revela que 25 por ciento de los trabajadores de todo el mundo serán *móviles* y realizarán sus tareas sin necesidad de concurrir a la oficina u otro lugar, contactando a sus superiores vía Internet y usando otras tecnologías.

En ese sentido, plantear opciones de cambio que aproximen el periodismo digital a la Sociedad de la Información, es el reto a asumir. Los cambios tecnológicos están a la orden del día en el campo de las telecomunicaciones. Así como lo digital absorbe a lo analógico y lo interactivo a lo unidireccional, como asegura Pineda (2003), desde luego el teletrabajo absorbe al trabajo presencial, rutinario y desgastado, adquiriendo cada vez más un espacio propio y distante a las otras formas interactivas de mediación simbólica y cultural tradicional (2003).

TELETRABAJO AL SERVICIO DEL PERIODISMO DIGITAL

En función de ese acercamiento del periodismo digital a la Sociedad de la Información, se propone la modalidad de teletrabajo desde el hogar para aquellas empresas con unidad web que todavía mantienen la forma tradicional del trabajo:

presencial y de cumplimiento riguroso del horario. Este tratamiento localizado pierde de vista que este oficio cuenta con procesos altamente tecnificados y automatizados, para el desarrollo de las actividades periodísticas, de programación y diseño. Suponen la trascendencia y resultan apropiados para la recomendación del trabajo a distancia, que contempla: nuevas metas y valores que optimicen la calidad y cantidad del trabajo periodístico; nueva metodología de trabajo y administración de los recursos; novedosas e interactivas formas de comunicación; manejo efectivo del entorno y, la más importante, teletrabajadores no sólo procedentes del país de origen sino del resto de las naciones donde se tiene mercado.

Cuando se aspira a crecer, es porque definitivamente hace falta la integración de un equipo web polivalente y pluricultural, que es posible con el teletrabajo desde el hogar. Gracias a que esta modalidad permite captar teletrabajadores expertos en diferentes partes del mundo y así alcanzar la esperada oferta informativa con los matices, los géneros y el contexto periodístico acorde a los sucesos, sin invertir en infraestructura para lograrlo. Al sumar diferentes miradas y voluntades, se obtienen productos cada vez más próximos a los usuarios a los que dirigen su atención, a los de América, Europa, África o Asia, según sea el caso. Por eso es que el trabajo a distancia representa una solución, oportunidad y posibilidad, cuando suceden las siguientes situaciones:

supervisión y mantenimiento de la oficina digital; y la contratación de personal a teletrabajar. En medio de ese proceso, implica además contemplar oportunidades de inversión en inducción y capacitación. Significa, establecer acuerdos entre patrono y teletrabajador en las condiciones laborales, en términos de contraprestación, beneficios, los productos que se esperan recibir, el horario y lugar de trabajo desde el hogar. Conviene dejar claro las responsabilidades en el cuidado y resguardo de las herramientas facilitadas. Son retos fácilmente superables, de considerarse y darles el tratamiento adecuado.

Esta propuesta, con alcance regional, se enmarca en medio de importantes avances en las TIC. En el caso de Internet, indispensable para el teletrabajo, se demuestra que en el mundo más de mil 400 millones de usuarios se conectan a la Web, representando aproximadamente 21 por ciento de la población mundial. De ese total, 122 millones corresponden a países de América Latina, donde los países: Chile, con 42,4 por ciento, y Argentina, con 40 por ciento, concentran la mayor cantidad de internautas, de acuerdo con últimos datos suministrados por el estatal venezolano Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI) sin precisar fecha, citados de la consultora *Internet World Stats* y reflejados en una nota de prensa digital en mayo de 2008.

Asimismo, se apoya en la gestión estatal en materia de telecomunicaciones, necesaria para el impulso del trabajo a

| SOLUCIÓN | OPORTUNIDAD | POSIBILIDAD |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Alta rotación. ■ Personal con niños o personas mayores a quien atender y grandes distancias entre la sede de la empresa y la vivienda. | <ul style="list-style-type: none"> ■ Más espacio (expansión de sus operaciones). ■ Necesidad de menos espacio debido a cambios en naturaleza o cantidad de trabajo y reubicación de la empresa. | <ul style="list-style-type: none"> ■ Interrupciones frecuentes. ■ Incremento de personal trabajando en casa de manera informal. ■ Trabajos basados en proyectos y variaciones importantes en la carga de trabajo (Pérez, Sancho & Nogareda, s.a). |

Fuente: elaboración propia (2009).

TELETRABAJO DESDE EL HOGAR: OPORTUNIDAD Y DESAFÍOS

La posibilidad de realizar el trabajo sin concurrir a la empresa, no por razones de evasión sino por cambio de modalidad, entraña dificultades que deben superarse tales como la reingeniería de los procesos en la unidad web, que comienza por el análisis de factibilidad de la propuesta, pasando por la inversión en instalación,

distancia. En Venezuela, donde se propone esta modalidad para las empresas con unidad web, se cuenta desde su Carta Magna el reconocimiento del interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación, sus aplicaciones y los servicios de información; se incentiva vía Decreto (825) el uso de Internet a todos los niveles y la mejora de la calidad de vida de la población a partir del uso de los servicios de telecomuni-

cación. Reconocimientos y avances que aspiran revertir el hecho de que “el 70 por ciento de la tecnología de información que se vende en el país la adquieren las grandes corporaciones”, según asegura la publicación digital: “En Venezuela existe una brecha digital entre las grandes empresas y las Pyme”, reseñada en el portal de *Business Online*, sin precisar datos de fecha y autor.

Se regula en Venezuela mediante Ley Orgánica de Telecomunicaciones y Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, con la finalidad de garantizar el derecho humano de las personas a la comunicación y a la realización de las actividades económicas de telecomunicaciones; se reconoce vía Decreto con Fuerza de Ley la eficacia y el valor jurídico de la firma electrónica, el mensaje de datos y toda información inteligible en formato electrónico; se protege mediante Ley de Delitos Informáticos los sistemas que utilicen tecnologías de información, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra tales sistemas.

MODALIDAD CONVERTIDA EN PROPUESTA

El trabajo a distancia que fue una solución a la crisis petrolera que afectó a Estados Unidos en el siglo pasado, puede serlo también para las unidades web. Implementar esta modalidad en el país demanda una reorganización cultural para su aplicación. Significa tener claridad legal en las condiciones laborales tanto para el teletrabajador como para la empresa, al momento de ofrecer el paquete salarial, así como los productos y/o servicios acordados entre ambas partes, precisando los detalles de lugar y horario del trabajo, pues en el caso venezolano, la legislación en materia laboral considera como falta grave la inasistencia del trabajador al centro productivo. Finalmente, ofrecer las condiciones tecnológicas acordes, el mantenimiento, la supervisión técnica de los equipos otorgados y corresponsabilidad en el cuidado y resguardo de las herramientas.

Entre las dificultades a superar, la más importante es conseguir que la empresa se encargue de proveerle al teletrabajador en su domicilio los mismos recursos tecnológicos con los que cuenta dentro de ésta, para que pueda cumplir con sus asignaciones. Superarlo requerirá por parte de la organización una inversión importante, que analizándolo desde la perspectiva administrativa resulta un egreso que puede



Implementar esta modalidad en el país demanda una reorganización cultural para su aplicación. Significa tener claridad legal en las condiciones laborales tanto para el teletrabajador como para la empresa, al momento de ofrecer el paquete salarial, así como los productos y/o servicios acordados entre ambas partes



hacer retroceder o avanzar en la decisión del teletrabajo. Lo importante será respaldar tal inversión mediante el estudio de amenazas y oportunidades, debilidades y fortalezas, para que la toma de decisión sea justificada sobre la base de nuevas necesidades de proyección y mejoramiento que se aspiren alcanzar con la unidad web a teletrabajar.

SISTÉMICO Y ABIERTO

La propuesta de teletrabajo es la respuesta y el camino a seguir. El modelo sistémico abierto, esbozado por Katz y Kahn (1977, citado por Dávila 2000), es la orientación para esta modalidad a la que se debe considerar: *Input* (información, energía y materiales), procesamiento de la energía (los subsistemas), *Output* (productos y/o servicios exportados), retroalimentación e influencias del entorno en la toma de decisiones.

INFORMACIÓN, PLANEAR Y DISMINUIR LA INCERTIDUMBRE

En el personal web es indispensable la información sobre: orientación editorial, pautas informativas, calendario de eventos espaciales, guardias en caso de contingencias, solicitudes de servicios varios y tiempo de entrega. Los medios telemáticos a usar son los propios del entorno de las TIC, como son: sistemas de correo corporativo con acceso autorizado, de mensajería instantánea y tele-conferencias, de mensajería de texto y telefonía móvil y fija. La retroalimentación *online* de las actividades realizadas y del desempeño demostrado, será una constante de este modelo que por su condición sistémica abierta así lo requiere.

La participación de la unidad de recursos humanos (RRHH) es predominante en este sistema, pues será la encargada de suministrar al personal web,

Teletrabajo desde el hogar, sistémico y abierto

| Ambiente / entornos informativo, digital, corporativo y familiar | | | | |
|--|---------------------------------|------------------|--|--|
| INPUT | | PROCESAMIENTO | | OUTPUT |
| ■ Información: producción, innovación y mantenimiento. | E N E R G Í A | ■ Administrativo | I N T E R A C I ÓN | ■ Noticias web publicadas. Medición de calidad y consistencia. |
| ■ TIC: monitoreo, soporte, mantenimiento y asesoramiento. | | ■ Técnico | | ■ Dirección de objetivos por resultados. Apoyo de las TIC para las tareas. |
| ■ Filosofía corporativa: misión, visión, valores y objetivos. | | ■ Filosófico | | ■ Orientación hacia la responsabilidad, autonomía y flexibilidad. |
| ■ Acompañamiento telemático y orientación. | | ■ Psicológico | | ■ Integración telemática, refuerzo del trabajo en equipo, |
| ■ Estructura organizacional con funcionamiento online. | | ■ Estructural | | ■ Trabajo telemático. |
| Retroalimentación <i>online</i> | | | | |
| Ambiente/entornos informativo, digital, corporativo y familiar | | | | |

Fuente: elaboración propia (2009).

con el apoyo de las TIC, información sobre los eventos destinados al mejoramiento y optimización de las actividades de la unidad web; las reuniones o charlas corporativas de presencia obligatoria; las decisiones relacionadas con los beneficios laborales y cambios en la contraprestación del servicio. El personal de esa unidad también usará el correo electrónico de la empresa o vía telefónica para plantear sus inquietudes, y se espera que el tiempo de respuesta de este departamento de RRHH no sea prolongado sino a tiempo en la medida de sus posibilidades técnicas y de recursos.

ENERGÍA Y MATERIALES

La materia prima necesaria para la página web es la información y el video, que les proviene de fuentes propias y las secundarias por las agencias de noticias nacionales e internacionales a las que se tiene acceso por Internet (unas de forma gratuita y otras pagas). En ese sentido, se le suministrará al personal el listado de las agencias a las que pueden consultar de forma gratuita y las claves para las que son restringidas.

La distribución de material como atlas y diccionarios, es indispensable pues constituyen un recurso valioso al momento de la redacción periodística, la ubicación del hecho noticioso y el contexto. Así como grabador de voz digital, material de oficina como bloc de notas y lapiceros y/o bolígrafos, son también esenciales para el trabajo diario, que pasa por anotar desde los apuntes de los datos de fondos, números telefónicos de las fuentes a entrevistar hasta la grabación del hecho noticioso. Igualmente, la dotación del equipo informático, el *software*, los servicios de telefonía (fija o móvil), operador de cable y de conexión a Internet, acordes a las exigencias del cargo y las actividades que desempeña, así como el mantenimiento y la reparación, generan seguridad, estabilidad y operatividad.

DOTACIÓN TECNOLÓGICA

La oficina virtual del personal web deberá tener la siguiente dotación tecnológica:

1) PC portátil, en lugar de un computador fijo, pues aparte de la movilidad que le puede dar en caso de contingencia, dispone de batería que puede ser útil al momento de una falla de electricidad para garantizar la información y la

“

El perfil del personal web, candidato a teletrabajar, tiene que basarse en unas competencias clasificadas en personales, profesionales, organizacionales y técnicas. Competencias que necesariamente estarán en sintonía con la modalidad del teletrabajo desde el hogar, que entraña unas características especiales para los que la ejercen y una metodología de trabajo casada con las herramientas telemáticas.

”

- operatividad. Puede ser básica y con cierta capacidad de memoria para que tenga rapidez en el envío de información. Con teclado y *mouse* como accesorios adicionales.
- 2) Cámara (*webcam*), micrófono y cornetas, para interactuar *online*.
 - 3) UPS que es un sistema de potencia ininterrumpible para respaldar la información.
 - 4) Instalación del *software* libre tipo escritorio: bloc de notas y aplicaciones de uso frecuente para el trabajo de redacción periodística.
 - 5) Instalación del *Adobe Photoshop*, *software* que se usa para el tratamiento y ajuste en formato web de las fotos que se muestran en la nota periodística.
 - 6) Red interna VPN (red privada virtual: para tener acceso al servidor interno de la empresa.
 - 7) Velocidad de conexión entre 1.200 y 1.800 KiB/s y prestación de servicios que garantice 24 horas, 365 días al año y soporte técnico.
 - 8) Para el personal encargado de la programación, el diseño y soporte técnico, se le instalará a los programadores *software* tipo escritorio (indispensable con bloc de notas), *Photoshop*, *Front Page* y *Dreamweaver*. Mientras que para el diseñador, es un procesador de

la marca *Mac (Apple)* con la instalación de *Photoshop*, *Flash* y *CorelDRAW*.

PERSONAL WEB CON METAS Y VALORES

La filosofía corporativa (misión, visión, valores y objetivos) de la empresa se mantendrá como referencia en el proceder del personal web, que teletrabaja. Como no estará físicamente dentro de la organización, corresponderá la implementación de estrategias comunicacionales oportunas y efectivas para el reforzamiento del ¿quiénes somos? corporativo y de los pilares contemplados en la unidad web, con la finalidad de evitar en la medida de lo posible el aislamiento, la desorientación y la deslocalización que puede devenir de la aplicación de esta modalidad. Se trata de conformar un personal de teletrabajo con ética profesional, presto a colaborar, trabajar en equipo y reservar las informaciones confidenciales.

Estrategias que serán acompañadas de reuniones corporativas *online* y de formato presencial o semi-presencial, que pueden realizarse en espacios distintos al de la empresa. Así como la elaboración de notas, avisos, afiches, calendarios, material pop, artes de uso obligatorio para papel tapiz del monitor, presentaciones multimedia, audios y videos, que sobre el tema de la filosofía de la empresa puedan acercar, reflexionar, dirigir, orientar y accionar. Los medios telemáticos a utilizar son: el correo electrónico corporativo, mensajería instantánea, mensajería de texto e *Intranet*. En este modelo, se respetará el orden jerárquico establecido por la empresa y será vinculante para los que teletrabajen.

COMUNICACIÓN EN EL TELETRABAJO

Sobre la comunicación en el modelo del teletrabajo, hay que considerar las tres funciones de la comunicación, como son: *producción, innovación y mantenimiento*. Estos son los ejes que marcarán la pauta en los mensajes estratégicos que se transmitirán en el personal web. La comunicación será *en línea (on line)* donde el teletrabajador estará conectado de forma continua mediante la intermediación de las TIC. Estando *on line*, se contemplarán las dos opciones: *en línea unidireccional (one way line)* para establecer un tipo de comunicación en un solo sentido (correo electrónico, foros virtuales), así como la de *en línea bidireccional* para permitir videofonía, mensajería instantánea, llamada

virtual o contacto telefónico. Estableciendo una comunicación *en línea* es posible el escenario donde el personal web se mantenga informado y actualizado, con la oportunidad que demanda el trabajo de diarismo que realizan.

BARRERAS COMUNICACIONALES

Esta comunicación se vería afectada por el desconocimiento del entorno web y organizacional; de las herramientas multimedia, las técnicas periodísticas; de los elementos comunicacionales básicos (qué diremos, cómo lo diremos, a quién lo diremos, a través de qué medio lo diremos), de las técnicas en diseño web y programación. Así como por la falta de control, supervisión y coordinación de los mensajes enviados por los medios telemáticos a los teletrabajadores. Finalmente, puede peligrar la comunicación de no estructurarse el mensaje mediante un código común entre el personal, que le sea afín, familiar, adecuado y coherente en el marco de las actividades a las que está acostumbrado a realizar diariamente bajo los mismos procedimientos y recursos.

MEDIOS TELEMÁTICOS

Los medios telemáticos a convenir en este modelo, son los derivados de la comunicación *on line*. De manera que, el uso del correo electrónico, la mensajería de texto, *Intranet* y los foros virtuales, determinarán la comunicación en *línea unidireccional*, estableciendo el criterio de que los mensajes en correo electrónico se deben enviar con la opción de confirmación de lectura para tener certeza de que efectivamente se recibieron. Mientras que en la comunicación en *línea bidireccional*, se dispondrán de las plataformas, que elegidas por consenso, ofrezcan los servicios telemáticos de videofonía, mensajería instantánea y llamada virtual. Se cuenta también la telefonía fija o móvil para el tipo de comunicación bidireccional, que es oportuna e inmediata.

INTERÉS POR LO PSICOSOCIAL, FORTALEZA PARA EL TELETRABAJO

El perfil del personal web, candidato a teletrabajar, tiene que basarse en unas competencias clasificadas en personales, profesionales, organizacionales y técnicas. Competencias que necesariamente estarán

DE PRODUCCIÓN

- Información sobre pautas y orientación.
- Información sobre requerimientos en programación y soporte técnico.
- Información de claves para accesos que los requieran (agencias de noticias, administrador de contenidos).
- Información sobre los principios de la empresa y de la unidad de página web.
- Información sobre objetivos trazados y cumplidos, logros obtenidos, rendimiento, productividad, bajo la modalidad del teletrabajo.
- Retroalimentación sobre desempeño, obligatorio y oportuno.
- Información sobre las experiencias de otros teletrabajadores que sirvan de motivación y aliento.
- Información sobre las guardias y trabajos especiales.
- Información sobre manuales de procedimientos según el cargo.

DE INNOVACIÓN

- Información sobre los cambios y las decisiones.
- Información de los nuevos procedimientos, nuevas aplicaciones y plataformas.
- Información sobre el *software* y *hardware* en uso.
- Información sobre los cambios en la arquitectura de información.
- Información sobre las decisiones en el orden editorial y político.
- Información sobre contingencias y procedimientos.
- Información sobre los cambios administrativos.

DE MANTENIMIENTO

- Información sobre la filosofía corporativa de la empresa (misión, visión, objetivos y valores).
- Información sobre cursos y reuniones, que sean de carácter presencial dentro o fuera de la empresa.
- Información sobre novedades corporativas.
- Información de actividades culturales y deportivas, convocadas por la empresa.
- Información sobre optimización y mejoramiento de procesos.

Fuente: elaboración propia (2009).

en sintonía con la modalidad del teletrabajo desde el hogar, que entraña unas características especiales para los que la ejercen y una metodología de trabajo casada con las herramientas telemáticas. Se propone un tipo de trabajo a distancia que puede sumar ventajas o restar desventajas. El aislamiento, la desorientación y la deslocalización, pueden ser factores limitantes y que atenten contra este modelo capaz de abonar a la vez flexibilidad, responsabilidad y autonomía. Ejercer el teletrabajo es una práctica difícil y excluyente para el que no tiene el perfil y las competencias requeridas.

De allí la importancia de considerar la base preliminar del perfil del teletrabajador web, resultado de la consulta realizada por Pérez (2009) al personal web

y directivo de una televisora latinoamericana, a los teletrabajadores en función y a los expertos. Esta aproximación se basa en las competencias personales necesarias para su práctica y la superación de las dificultades laborales, personales y familiares; de las profesionales, indispensables para la autonomía, la toma de decisión y la productividad que se requiere; así como de las organizacionales, para el manejo de los procedimientos, puesta en práctica de la orientación y filosofía corporativa, y las destrezas administrativas; y las técnicas, para el uso eficiente y oportuno del conocimiento en investigación, redacción, diseño y programación, áreas que forman parte de las actividades centrales de la unidad web y en las herramientas tecnológicas facilitadas.

Competencias personales, profesionales organizacionales y técnicas

| COMPETENCIAS PERSONALES | COMPETENCIAS PROFESIONALES |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> — Iniciativa — <i>Background</i> — Seguridad — Independiente — Responsable — Gerente de su propio tiempo — Ordenado — Creatividad — Proactivo — Osado — Arriesgado — Sosegado — Autodisciplinado — Metódico — Investigador — Capacidad de redacción propia — Inconforme — Disfrutar el trabajo en solitario — Razonador — Amante o cómodo trabajando frente un computador — Constante | <p>Habilidad para poner en práctica:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Técnicas: realizar tareas diversas en las distintas áreas periodísticas (redacción, investigación, material multimedia). — Sociales: relacionar la experiencia con el resto del grupo, sin importar los turnos. La búsqueda del trabajo integral. — Cognitivas: información vinculada con el lenguaje multimedia apropiado para la web y según la línea editorial del canal. <ul style="list-style-type: none"> — Alto bagaje de conocimientos — Buena redacción y ortografía — Original — Flexible — Curiosidad — Iniciativa — Decisión — Resuelto — Creativo — Capacidad de análisis e interpretación — Expositivo verbal — Experimentado en el manejo de las TIC |
| COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES | COMPETENCIAS TÉCNICAS |
| <ul style="list-style-type: none"> — Comunicación interna — Compañerismo — Manejo de responsabilidades — Manejo administrativo — Reconocimiento del trabajo — Trabajo en equipo — Liderazgo — Coinspiración — Identidad — Identificación con la filosofía corporativa y línea editorial. — Patrón jerárquico | <ul style="list-style-type: none"> — Relacionadas con la redacción web — Uso de las TIC — Conocimiento de hipertextos, hipervínculos. — Sistemas de información — Comunidades virtuales — Experiencia en medios electrónicos |

Fuente: Elaboración propia (2009).

CARACTERÍSTICAS DE LA OFICINA VIRTUAL

La oficina virtual es otro de los puntos que implica la toma de decisiones convenientes y adecuadas. Se recomendará que el espacio destinado dentro del hogar sea independiente, reservado, tranquilo y con una línea telefónica de uso propio. Con poco tráfico, por lo que debe estar a distancias de la cocina, el dormitorio y el comedor, para así garantizar la concentración que demanda la actividad de redacción y programación, a objeto de evitar las distracciones y las pausas innecesarias. Tiene que contar con buena iluminación y ventilación. Ser cómoda, con

escritorio y una silla ergonómica, de manera que el trabajador pueda permanecer las ocho horas de la jornada diaria sin dolores y malestares físicos.

LAS REGLAS BÁSICAS PARA TELETRABAJAR EN EL HOGAR

Es el teletrabajador el que pondrá las reglas básicas dentro del hogar según las condiciones en las que fue contratado, es decir que establecerá su hora de inicio y cierre laboral; determinará su ritmo de trabajo y la metodología en función de la pauta asignada; delimitará las actividades personales de las laborales y sobre esa base impondrá las normas en su familia en

relación a lo que puede permitirle: pausas por comida y estrictas emergencias; y lo que no debe admitir: interrupciones, ruidos, invitaciones a charlas o reuniones y asignaciones de otras actividades diferentes al del trabajo en horario laborable.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La evaluación de desempeño del personal a teletrabajar se realizará por productos y no por procesos. Los instrumentos de medición serán sencillos, rellenos digitalmente y enviados digitalmente según el patrón jerárquico establecido. En resumen, se analizarán cumplimiento de actividades, plazos estimados, resultados en cuanto a calidad más que por cantidad, tiempo de respuesta, tipo de información ofrecida según las funciones de la comunicación y retroalimentación ofrecida al personal, rendimiento del teletrabajador, responsabilidad y compromiso. Del ejercicio del teletrabajo, valdrán los *ítems* relacionados al uso efectivo de las TIC, recursos disponibles en la oficina, elementos que falten y soporte técnico brindado.

MEDIDAS DE CONTINGENCIA

Las medidas de contingencia que se tomarán en consideración estarán destinadas a resolver con efectividad y oportunidad cualquier falla que pueda presentarse y atente contra la continuidad y productividad del trabajo web.

Manual de contingencia

- Notificar al superior las fallas presentadas y la orientación correspondiente.
- Notificar al personal de soporte técnico la falla y pedir tiempo estimado de solución.
- De ser mayor a dos horas el tiempo estimado de solución, acudir a la empresa en el espacio habilitado y disponible para la página web, sólo aplica para los que trabajen en Caracas. Los que estén fuera del país sede, se les autorizará el envío de la noticia en bruto por correo electrónico.
- Mantenerse en la empresa hasta que se restablezca la operatividad en la oficina virtual.
- De ser menor a dos horas el tiempo estimado de solución, esperar desde la oficina virtual hasta que se resuelva y luego notificar al superior el reinicio de la actividad.
- De haber retrasos en la pauta de actividades por fallas técnicas, el superior deberá reasignar y luego notificar nuevas asignaciones.
- El superior es el encargado de determinar si el trabajador debe acudir a la empresa, si la pauta puede enviarse en bruto por correo electrónico para su posterior ingreso al administrador o si puede permanecer en la oficina virtual.
- Hacer *back up* del material y llevar los proyectos al día.

Fuente: elaboración propia (2009).

FASE DE TRANSICIÓN POR ETAPAS

La fase de transición del trabajo presencial al trabajo desde el domicilio, supondrá el cumplimiento de unas etapas previas. Se recomendará una transición con dos pasos previos, la inductiva y productiva. El ejercicio del teletrabajo exige unos recursos y unas condiciones que deben estar garantizadas, de allí que no se puede asumir con apresuramientos y falta de planificación. No sólo porque fracasaría su aplicación, sino que además se generaría un escenario de rechazo que no convocería a otros a sumarse a la propuesta del teletrabajo.

De manera que para evitarlo, se armará un grupo piloto que decidirá la empresa luego de hacer las evaluaciones del perfil basado en las competencias, los estudios en la infraestructura doméstica y las posibilidades tecnológicas. Una vez que se supere esa etapa, se pasará a la transición inductiva que estará relacionada con la capacitación y el adiestramiento; y la productiva donde se fijan las condiciones y las evaluaciones de desempeño.

DECISIONES A TOMAR

Las influencias que recibirá la aplicación del modelo del teletrabajo están por el orden legal, tecnológico, informativo y social (familia y comunidad). El comportamiento que se tenga en estos entornos sin duda que marcarán el ritmo, las decisiones y las orientaciones, para permitir continuidad y operatividad en el mejor de los escenarios. El monitoreo de estas influencias y la aplicación posterior de estrategias para mejorar o reforzar, será una actividad que se realizará diariamente para ofrecer el apoyo que esta propuesta necesite para mantenerse vigente y aplicable.

LO QUE SE EXPORTA AL ENTORNO

Con el ejercicio del teletrabajo, se buscará mejorar y optimizar el periodismo *online*. Se espera que se incremente la productividad, se sustituya la obligación por la responsabilidad y el compromiso, se aprecie la calidad y consistencia, se aumente la cobertura informativa y con ello el ingreso de personal localizado y especializado, se asuman nuevas responsabilidades que complementen al diarismo con trabajos especiales, se gane tiempo en investigación, se mejore la comunicación interpersonal, se oriente la unidad

La fase inductiva contemplará las siguientes estrategias:

- Modelo de capacitación actitudinal (teletrabajador) y aptitudinal (técnicas).
- Reuniones y/o charlas para establecer responsabilidades, compromisos, obligaciones, dinámica del teletrabajo, manejo de situación de crisis y contingencias.
- Charlas sobre teletrabajo y de experiencias sobre el teletrabajo con un referente que aclare dudas y brinde recomendaciones.
- Orientaciones sobre las herramientas tecnológicas facilitadas, sobre su uso y posibles soluciones ante fallas técnicas que el personal pueda resolver sin la presencia de un experto.
- Orientación sobre filosofía, pertenencia, valores y motivación.

La fase productiva incluirá las siguientes estrategias

- Orientación sobre las condiciones del trabajo: tiempos de entrega, productos a realizar y tiempo para dar la retroalimentación, determinación de los indicadores de productividad (calidad y consistencia periodística).
- Establecer en una primera fase días de permanencia en la empresa y en la casa, hasta que las evaluaciones indiquen que se puede dar el próximo paso.
- Sesiones con el grupo piloto y el resto del equipo, para dar *feedback* de la experiencia, de lo que sobra y lo que falta, para teletrabajar definitivamente desde la casa.
- Reuniones semanales bien sean en la empresa o fuera de ella, para recibir instrucciones, plantear posibilidades informativas, coordinación y retroalimentación del trabajo, y la interacción *on line* entre los miembros del personal.
- Monitoreo permanente de los acuerdos y del ejercicio del teletrabajo, para resolver, ajustar y optimizar el modelo. Premiación de los méritos.

Fuente: elaboración propia (2009).

hacia la dirección de objetivos y resultados, se mejore el desempeño, se acumule conocimiento y experiencias enriquecedoras, se optimice el trabajo en equipo, se establezcan nuevas formas de comunicación *on line* y se conforme un personal altamente calificado y tecnificado, así como integral y polivalente. Así que las oportunidades que permite la aplicación de esta modalidad harán que los productos web (texto, audio y video), además de ser mejores en calidad y cantidad, sean el resultado de la reorganización planificada. Ese es el reto del periodismo digital en el marco de la Sociedad de la Información.

■ **Jessica Pérez**
Licenciada en Comunicación Social por la Universidad Central de Venezuela. Magíster en Comunicación Organizacional por la UCAB.

Referencias

- BARBA, L. (2001): "El teletrabajo y los profesionales de la información". En: *El profesional de la información*. Vol. 10, número 4. pp. 4-13.
- BELZUNEGUI, A. (2002): *Teletrabajo: Estrategias de Flexibilidad*. España: Consejo Económico y Social (CES). (1ra. edición). "En Venezuela existe una brecha digital entre las grandes empresas y las Pyme". En: *Business Online* (s.a). Venezuela: VenAm-Cham. Disponible en la *World Wide Web*: <http://www.bvonline.com.ve/276/cover3.html>.

BOIAROV, S. y POLISZUK, N. (2005): *¿Qué es el teletrabajo?* Disponible en la *World Wide Web*: http://www.caminandoutopias.org.ar/institucional/que_es_el_teletrabajo.php

Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI) (2008). *122 millones de usuarios de Internet en América Latina*. Disponible en la *World Wide Web*: www.cnti.gob.ve/index.php?option=com_content&view=article&catid=45:internacionales&id=316:122-millones-de-usuarios-de-internet-en-america-latina&Itemid=95.

CHIAVENATO, I. (2003): *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Caracas: McGraw-Hill.

DÁVILA, C. (2001): *Teorías, Organizaciones y Administraciones*. Colombia: McGraw Hill.

DRUCKER, P. (1995): *La sociedad poscapitalista*. Barcelona: Ediciones Apóstrofe.

PADILLA, A. (1999): *Teletrabajo: dirección y organización*. México: Alfaomega Grupo Editor, s.a.

PÉREZ, J. (2009): *Teletrabajo desde el hogar: una propuesta laboral para la Dirección de Página Web de TeleSUR*. Caracas: UCAB. Tesis de grado.

PÉREZ, J., Sancho, T. y NOGAREDA, C. (s.a.). *Teletrabajo: criterios para su implantación*. Disponible en la *World Wide Web*: C:\Documents and Settings\Jorge\Mis documentos\Tesis teletrabajo\marco teórico\base teórica\NTP 412 Teletrabajo criterios para su implantación.htm

PINEDA, M. (2003): *Mediaciones Tecnológicas, redes y nuevas formas de ciudadanía en las comunidades virtuales*. XI Encuentro latinoamericano de Facultades de Comunicación Social. San Juan: Universidad de Puerto Rico.