

# Empleo, Aptitudes y Formación en la Sociedad de La Información

AFETT/ETUC - Brussels, 7 June 2000

A.F.T.T. - 4 rue Jean Jacques Rousseau - 75001 Paris - Internet: <http://www.aftt.net>  
Tel +33 (0)2 54881812 - Fax: + 33(0)2 54 88 19 19 - Email: [infos@aftt.net](mailto:infos@aftt.net)

© AFTT 2000, Tous droits réservés

*Trabajando diferente y a distancia*

# Teleactividades

Comentarios:

**Call Centers:**

- Son un teleservicio pero la mayoría de trabajadores tienen contratos tradicionales y trabajan en un centro físico. La ponente afirma que no son teletrabajo.
- Un estudio afirma que en unos años el 40% podría pasar a ser teletrabajadores. La tecnología existe pero es demasiado cara.

Fuera de las normas de la compañía

Dentro de las normas de la compañía

## Teletrabajo

Trabajo pagado y con contrato de trabajo

## Teleservicio(1)

Servicio prestado remotamente dentro del marco de un contrato de servicio comercial

(1) para el teleservicios comerciales

## Asalariado tradicional

El empleado (contrato indefinido o temporal) trabaja en la empresa

## Subcontratación

El servicio se presta en los locales de las empresa

## Dirección/Gestión

## Compra/venta

## Definición del Informe de Bretion (1994)

Tele trabajo es un método de organizar y / o llevar a cabo un trabajo hecho regularmente, por una persona física, bajo las condiciones cumulativas siguientes:

- Por una parte el trabajo se hace
  - A distancia, que significa fuera del área inmediata al lugar donde se espera el resultado de ese trabajo
  - Fuera de cualquier posibilidad física de supervisar el momento de la realización del trabajo por el teletrabajador
  -
- por otro lado, este trabajo se lleva a cabo por medio de ordenadores y / o herramientas telemáticas; necesariamente implica transmisión por medio de una o más técnicas de telecomunicación según artículo L32 del Código de Oficinas de Correos y Telecomunicaciones, incluyendo por medio de sistemas (TI) de comunicación remota:
  - de datos útiles para llevar a cabo el trabajo pedido
  - y /o del propio trabajo que se ha realizado o se está realizando

### Comentarios:

El teletrabajo también admite figuras como la del Neighborhood Office (Oficina en el vecindario), aplicada por IBM que además obliga a sus teletrabajadores a acudir dos veces por semana a un centro de trabajo tradicional.

El teletrabajador en general es más productivo y más feliz y tiene un alto nivel de conocimientos técnicos sobre su trabajo.

Fuente: Breton Report (pagina 15)

**A.F.T.T.**

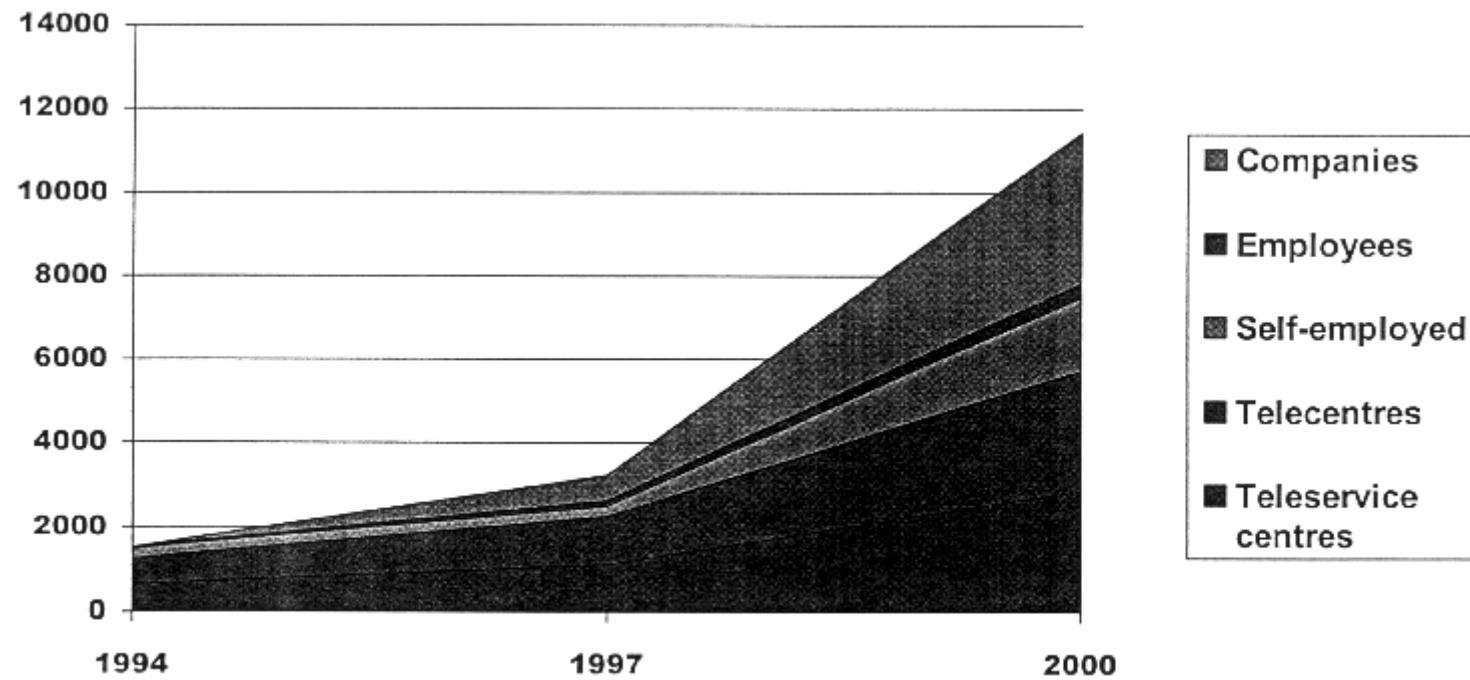
Association Française du

Télétravail et des Télé-activités

## Francia: panorama general

- Poca cobertura de los medios de comunicación del teletrabajo que ya existe
  - desarrollo creciente del nomadismo
  - gran desconfianza ante el teletrabajo sedentario
- 
- amontonado junto con los call center
  - 35 horas
  - dirección no muy moderna
  - restricciones que son pretextos (sindicatos, leyes, etc)

# Desarrollo del Teletrabajo según el sector



(source: EITO'98)

## Teletrabajo en Europa

Desarrollo estimado del teletrabajo europeo, 1998-99 (según diferentes estudios cuantitativos y cualitativos y análisis llevados a cabo en cada país)

|                   | En miles<br>1998/99 | % población<br>trabajadora<br>1998/99 | % incremento<br>1997-98 |
|-------------------|---------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| Austria           | 67                  | 2.0                                   | + 33                    |
| Belgica & Luxemb. | 250                 | 6.2                                   | +25                     |
| Dinamarca         | 300                 | 11.6                                  | +20                     |
| Finlandia         | 220                 | 10.0                                  | +59                     |
| Francia           | 420                 | 1.8                                   | +67                     |
| Alemania          | 1.800               | 5.1                                   | +53                     |
| Grecia            | 50                  | 1.3                                   | +160                    |
| Irlanda           | 58                  | 7.1                                   | + 16                    |
| Italia            | 350                 | 1.7                                   | +40                     |
| Luxemburgo        |                     |                                       |                         |
| Los Países Bajos  | 1.200               | 18.2                                  | +100                    |
| Portugal          | 100                 | 2.2                                   | +67                     |
| España            | 120                 | 0.9                                   | +50                     |
| Suecia            | 300                 | 9.0                                   | +67                     |
| Reino Unido       | 1.455               | 5.5                                   | + 13                    |
| EU TOTAL          | 6.690               | 4.5                                   | +45                     |
| EE.UU.            | 15.700              | 12.9                                  | +42                     |
| Japón             | 2.090               | 7.9                                   |                         |

## Justificación para el teletrabajo en una empresa

- Para mejorar las relaciones con los clientes
- Para reducir viajes
- Para recortar gastos
- Para trabajar más eficazmente
- Para aumentar la productividad
- Para permitir una mejor calidad de vida
- Para retener capacidades/cualificaciones (de trabajadores que cambian de domicilio, por ejemplo)

## Unas observaciones sobre el teletrabajo en grandes estructuras

- El cambio requiere tiempo
- Un proyecto del piloto de por lo menos 6 meses es necesario
- El nuevo proceso debe formalizarse claramente
- Los agentes sociales deben estar involucrados desde el principio
- Deben definirse objetivos claros e indicadores de la actuación
- Los problemas técnicos son a menudo muy ampliamente infravalorados (acceso a distancia, redes, seguridad, telefonía, arquitectura de las aplicaciones, etc.)

Comentarios:

Pasos previos:

- Red de comunicaciones
- Extensión del correo electrónico

## Cualidades del Nuevo Trabajador

- \* Autonomía
- \* Gestión del tiempo
- \* Ser responsable
- \* Ser organizado
- \* Especialización
- \* Muy competente
- \* Conocimiento de TCI
- \* Técnicas de negociación
- \* Técnicas de Comunicación
- \* Curioso y de mentalidad abierta

## **Carrera Profesional**

### **Cualificaciones futuras para el Mundo de Mañana: cualificación técnica**

Teoría de Electrónica Básica

Ingeniería de fiabilidad

Ingeniería de software

Diseño de sistemas/arquitectura de sistemas

Diseño de Sistemas

Conceptos de Gestión de Sistemas

Conocimiento del hardware

Testing (realizar comprobaciones)

Desarrollo Proceso HW

Programación de ordenadores

Conceptos de integración

## **Carrera Profesional**

### **Cualificaciones futuras para el Mundo de Mañana: habilidades del comportamiento**

Relaciones

Manejo de información

Analítico

Iniciativa

Atención al Detalle

Planificación y Organización

Trabajo en equipo

Liderazgo

● Comunicación

Flexibilidad y Autoaprendizaje

Resolución de problemas

Compromiso con la Excelencia

## Educación, Formación, e-aprendizaje

- Carrera como tal no es el futuro; la actualización permanente de competencias configurará el puesto de trabajo
- La dirección de competencias se vuelve una responsabilidad compartido entre trabajador y empleador
- Educación básica (escuela) se complementará con la formación <<en el trabajo>> y e-aprendizaje, disponible en cualquier momento, en cualquier parte
- Las competencias son global y mundialmente disponibles; la localización ya no será el problema

# Vendiendo los propios servicios a distancia

**Algún intercambio es necesario**

**Es necesario estar disponible**

**Es necesario ser flexible**

**Es necesario ser fiable:**

- las fechas tope
- la calidad
- cumplir con el contrato

**Un mercado es necesario**

- conocer a los competidores
- conocer la oferta existente
- conocer los precios
- saber negociar
- definir un área de captación del cliente
- posicionarse uno mismo correctamente
- saber presentarse a sí mismo
- saber cómo comunicar
- tener una red

## Trabajo a distancia y servicios

- **Es mucho más difícil vender**
- **La dificultad es la misma para todos**
- **Sólo cuenta la habilidad**
- **Usted tiene que ser el mejor**

## Un mercado nunca se gana

- La rapidez de los cambios se ha vuelto un factor clave
- El cuestionamiento debe ser constante
- Las ocupaciones están cambiando muy rápidamente
- La tecnología está cambiando aun más rápidamente
- Cada día se incorporan nuevos teletrabajadores
- Supervisión debe ser continua y es necesario trabajar en red