

Colaboración entre Profesionales utilizando un esquema de Teletrabajo

Cesáreo García Rodicio

cesareo@cesareox.com

<http://www.cesareox.com/>

Plaza de Jesús Espinosa 6 2F

36340 Panxón -Nigrán Pontevedra

Tel: +34 986 367371

RESUMEN: La ponencia será sobre **mi experiencia como teletrabajador, cuales son mis necesidades y cómo las he resuelto**. Mi interés es la comunicación para el Teletrabajo entre Ingenieros de Telecomunicación, en el desarrollo de proyectos ICT (Infraestructuras comunes de Telecomunicación) y llave en mano en Sistemas de Información (SI).

El teletrabajo ha de basarse en la comunicación ágil, distribuida y eficiente que permite Internet. Para ello utilizo la plataforma software OpenACS (www.openacs.org) como herramienta de trabajo.

La era Internet cambia la relación entre Profesionales, SOLO si tienen la capacidad de colaborar y gestionar el conocimiento compartido. En nuestro caso los contenidos son la automatización del proceso de diseño de un proyecto ICT o de SI

1. Introducción

La cuestión básica que me mueve a mí a usar esquemas de Teletrabajo¹ es evitar condicionar mi lugar de vivienda para llevar a cabo mi trabajo. Este es para mí el principal objetivo de utilizar un esquema de teletrabajo.

El esquema de teletrabajo que yo manejo no es un teletrabajo puro sino mixto, con presencia física puntual y dependiendo del trabajo a realizar. **El teletrabajo** no es simplemente ausencia en la oficina de al lado sino un cambio organizacional importante que **implica**, creo yo, **mejoras en la forma de realizar el trabajo**. Es importante resaltar que no todos los trabajos pueden realizarse con este esquema a distancia y también que no todas las personas se sienten a gusto en un esquema similar. Es decir, que es una **alternativa organizacional no una solución global**, completa y para todas las situaciones personales y laborales.

Hay personas que creen que el teletrabajo es:

- trabajar desde la playa
- trabajar a la hora que quiero

- aprovechar que el jefe no está delante para trabajar menos y peor
 - una forma de aislarse de un grupo de trabajo
- Es a veces inevitable este prejuicio sobre el teletrabajo pero evidentemente el teletrabajo plantea soluciones organizacionales, no respuestas cómodas.

2. Mi experiencia

Las experiencias de Teletrabajo que tengo están relacionadas básicamente con mi trabajo en el proyecto REDP² y con mi trabajo como experto independiente. De esta experiencia el grado de teletrabajo que he utilizado abarca aspectos diferentes:

- **Oficina Técnica.** Mi trabajo como Director de Proyecto en el proyecto REDP necesitaba de la coordinación remota de un centro de operaciones que ofrecía servicios de red Intranet y conexión a Internet a más de 400 redes LAN distribuidas por Bogotá (Colombia). El 90% del tiempo la comunicación era vía telefónica y chat, cuando la situación lo requería realizábamos supervisión directa in-situ (supervisión semanal / quincenal) . En realidad no era un "proyecto de Teletrabajo" como tal sino que implantamos la comunicación "no física" para tener un control y dirección de proyecto más eficaz
- **Dirección de Proyecto.** Esta oficina técnica disponía de una dirección principal en Madrid (España). Toda la información en detalle de las tareas pendientes se podían consultar vía Web, esto facilitaba su trabajo (conocer el estado de la operación) y la nuestra pues se documentaba el proyecto una sola vez.
- **Colaboración entre Profesionales.** Mi colaboración con ingenieros de telecomunicaciones³ y gabinetes de ingeniería en el desarrollo de proyectos de Sistemas de Información, y en concreto de proyectos ICT la hago utilizando una

¹ La oficina en Casa;
<http://www.infojobs.net/opinion.cfm?id=72980521>

² Proyecto REDP: <http://www.redp.edu.co>

³ <http://www.cesareox.com/teleco/>

herramienta Web y las vías de comunicación estándar (correo electrónico, teléfono y chat)

A la vista de esta experiencia, ¿qué diferencia hay con las tareas que realizan día a día miles de profesionales? Yo no la encuentro, desde el punto de vista del trabajo, sino desde el punto de vista cultural y de inercia al cambio.

En todas mis experiencias de teletrabajo he visto que lo importante de fondo es la calidad de la comunicación y que el uso de estándares de trabajo a la hora de colaborar es imprescindible. Esto no es ninguna novedad y cualquier política de gestión de calidad ya hace hincapié en ello.

En la práctica el teletrabajo como tal ya está implantado y forma parte del día a día de la empresa, pero, y es esta una dificultad importante, no existe un proyecto específico de implantación, de formación, de diseño para que la estrategia de teletrabajo sea eficiente y por lo tanto, obtengamos un resultado final importante. Si esto fuera así, aparecería el concepto de ventaja competitiva, al utilizar una metodología de teletrabajo para mejorar la operación del día a día.

3. Ventajas del Teletrabajo

En mi caso personal las grandes ventajas que yo le veo al teletrabajo y siempre desde mi experiencia son:

Personales:

- **Calidad de Vida.** Tener disponibilidad y presencia en el núcleo familiar y poder elegir lugar donde vivir.
- **Evitar descapitalización humana.** El no condicionar la vivienda al trabajo a desarrollar evita los fenómenos de emigración obligados y creo que promueve el desarrollo de las zonas porque evita que el talento más capaz para resolver los problemas se desplace.
- **Aportar Soluciones para el Desarrollo.** El teletrabajo aporta soluciones para el desarrollo de activos sociales y profesionales importantes en el desarrollo de la organización civil
- **Flexibilidad.** El teletrabajo permite una flexibilidad laboral, importante tanto para la empresa como para el trabajador. Con el teletrabajo por una parte soy más "capaz" tecnológicamente y más flexible ante los cambios laborales porque no afecta al lugar de vivienda ni el procedimiento de adaptación a un nuevo trabajo.

Profesionales

- Mayor **colaboración.** Es fomentar el trabajo en equipo y distribuido. Teletrabajar es un cambio organizacional que invita a colaborar y mejorar la eficiencia de las funciones del

equipo de trabajo orientado a objetivos.

- Mayor **comunicación.** En el teletrabajo comunicarse es una herramienta fundamental y se ve de una manera más radical: o se hace bien o se hace mal. Un equipo que trabaja distribuido utiliza las herramientas de comunicación de las que dispone de una manera mucho más eficiente que grupos físicamente juntos todo el tiempo.
- Mejor **aprovechamiento del tiempo.** Al estar los recursos distribuidos se aprovechan mejor las tareas asíncronas (separadas en tiempo) y síncronas (al mismo tiempo). Esto facilita que cada persona aproveche y organice mucho mejor su tiempo.
- Fomenta la **excelencia.** Esta apreciación quizá sea exagerada, pero los cambios organizacionales ayudan a que las personas den más de sí mismas y que hagan un esfuerzo en mejorar y formarse. Es la cara contraria a la inercia al cambio. Si cumple con los objetivos de su empresa, una experiencia de Teletrabajo revoluciona su organización ayudándola a ser más eficiente

Estas ventajas las considero yo según mi experiencia pero existen muchos grupos importantes de estudio de teletrabajo, asociaciones⁴ y recomendaciones⁵ que plantean muchas más ventajas. Algunas de las ventajas son:

- ecología (ahorro de costes desplazamiento y espacio)
- acceso a recursos humanos distribuidos
- flexibilidad tiempo/espacio
- aumento capacidad tecnológica de la empresa
- flexibilidad empresarial
- Aumento Valor competitivo (Innovación tecnológica y flexibilidad)

Se puede leer entre líneas la palabra productividad, se supone que un teletrabajador ha de ser más productivo que un trabajador normal. Si el sistema no permite esto, la experiencia de teletrabajo no tiene sentido.

4. Inconvenientes

De todas formas existen todavía muchos **inconvenientes** que hay que ir solucionando y que según mi experiencia son, **en la parte personal:**

- **Separar espacio de Trabajo / Vivienda.** El hecho de trabajar en casa exige una disciplina

4 Asociación Española del teletrabajo: <http://www.aet.es/>

5 European Telework: <http://www.eto.org.uk/faq/faq03.htm> (inglés)

mayor aún de horario y ambiente laboral. Es complejo a veces establecer una disciplina personal y del grupo familiar para tener en cuenta la separación física y en tiempo del espacio personal/familiar. Hay proyectos de teletrabajo que indican que esta situación puede hacer fracasar la experiencia.

y desde la **parte empresarial**:

- **Oferta Laboral.** No existe mucha oferta laboral, en mi opinión porque muchas de las personas que deben tomar estas decisiones no han experimentado o conocen experiencias similares. Es una cuestión más de percepción que de experiencia real pero es lógica: nos cuesta innovar y salir de los parámetros que conocemos. Es cuestión de actitud. Una forma de romper este esquema es basado en la confianza, es decir probar con recursos humanos flexibles de reconocida confianza
- **Planificar el cambio organizacional.** Cuando se realiza una contratación o una experiencia de teletrabajo hay que planificarla y evaluarla. Se necesita tener claros los procedimientos, la infraestructura a utilizar y lo más importante la capacitación y actitud personal. Esta situación, que en general es igual de grave en una contratación normal y es lo que vigilan los departamentos de RRHH, en una experiencia de Teletrabajo es mucho peor pues no se produciría el cambio organizacional.
- **Inercia al Cambio.** Es algo muy conocido y estudiado en implantaciones de tecnología. Es normal y en muchos casos un instinto que funciona muy bien para no verse arrastrado en las modas de la tecnología, pero en este caso crea una actitud negativa
- **Factor Humano.** Es una de las claves de cualquier organización. En este caso concreto todos conocemos profesionales (jefes y/o empleados) que no sería lo más adecuado introducirlos en un esquema de teletrabajo (generalmente porque ya son malos profesionales).

Quizá te sorprenderás de que el aislamiento social o del grupo de trabajo no lo planteo como una desventaja. En la parte profesional se deben tener reuniones presenciales periódicas y se disponen de mejores herramientas de comunicación (correo, chat, teléfono, trabajo colaborativo y quizá videoconferencia) que en un esquema tradicional.

De hecho muchos departamentos de RRHH se esfuerzan en crear y desarrollar canales de comunicación con personas que comparten espacio físico mientras que en proyectos de teletrabajo es algo natural y consustancial al procedimiento.

5. El sistema que necesito

Desde las ventajas y desventajas que tiene un esquema de teletrabajo, he visto mi evolución y necesidades para tener una infraestructura operativa de teletrabajo. La **evolución de un esquema de colaboración** entre profesionales, sea del tipo que sean, generalmente van evolucionando desde:

- Colaboración por correo electrónico (comunicación **asíncrona**)
- Colaboración vía chat, telefónica, videoconferencia (comunicación **síncrona**)
- Colaboración avanzada: **gestión del conocimiento**

En mi caso particular, así ha sido, y las necesidades que busco resolver con una herramienta de colaboración avanzada, son:

- Gestión compartida de documentación: crear y modificar documentos
- Gestión compartida de las tareas de ejecución de un proyecto
- Gestión y control de horas y recursos, es decir, responsable, gastos materiales y de tiempo del proyecto
- Gestión compartida de Archivos
- Gestión compartida de conocimiento, a través de herramientas típicas de colaboración

Todas estas funcionalidades pueden obtenerse con sistemas que utilicen servicios estándar de Internet, como por ejemplo transferencia de archivos (FTP), correo electrónico (IMAP) y/o sistemas de control de versiones (CVS).

Sin embargo, para la implantación de mi esquema de teletrabajo he de tener en cuenta que no todos los profesionales tienen un conocimiento avanzado de informática, por lo tanto, hace falta que estas funcionalidades se puedan utilizar de forma sencilla.

Es decir, las necesidades de mi sistema, son también:

- Uso de una **Interfaz sencilla y fácil de aprender**
- Uso **desde cualquier lugar, cualquier dispositivo y a cualquier hora**
- Software Fácil de usar y ágil

Hoy en día, el uso de conexiones a Internet está ya muy extendido, y esa situación permite que un sistema de colaboración basado en la arquitectura estándar de Internet cumpla con estas especificaciones. Vuelvo a insistir en el uso

de Estándares para Web⁶ y también en la

⁶ World Wide Web Consortium:
<http://www.w3c.com/>

aplicación de criterios de Usabilidad⁷ para servicios software.

6. El sistema que utilizo

Al ir evolucionando desde sistemas más primitivos de colaboración, he buscado un sistema que me diera la suficiente flexibilidad de personalización y que por otra parte esté lo suficientemente probado y robusto en su uso en Internet.

Son muchas las razones que me han llevado a utilizar **OpenACS**⁸, algunas de ellas son:

- Construido sobre una **plataforma base muy potente**
- Software con licencia software GPL y con una comunidad muy potente de soporte
- Suficientemente probado en altas cargas de trabajo
- Servicios Software estándar de colaboración
- Soporte para el **desarrollo de nuevas funcionalidades**
- Soporte Comercial (Empresas y Consultores) y Buena Metodología (estándares)

El único inconveniente que se puede encontrar a esta herramienta software es la instalación inicial y la impresión de complejidad inicial. Sin embargo, ahora puedo instalar servicios de colaboración por Internet en plazos de ejecución de entre tres y seis meses.

Aún así, existen muchísimas herramientas software que permiten realizar colaboración por Internet, como gestión de contenidos, herramientas de programación y planificación de proyectos, sistemas Web de control de versiones, etc. Sin embargo no he visto una herramienta que, desde su inicio, esté pensada en generar herramientas y servicios de colaboración, y que, además, soporte entornos de producción con cargas pesadas de trabajo. La colaboración es clave en un esquema de teletrabajo.

El uso intensivo que yo hago en la actualidad de OpenACS me permite or ejemplo, desde cualquier lugar, a cualquier hora y desde cualquier dispositivo:

- gestionar mi agenda de trabajo
- controlar la planificación y programación de mis proyectos (control de horas y planificación)
- generar documentación del proyecto
- almacenar archivos del proyecto

Todo esto, utilizando un navegador y en menos de cinco segundos, desde conexiones telefónicas estándar en España.

⁷ Usabilidad: <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html> (inglés)

⁸ <http://www.openacs.org/>

De esta manera **dispongo de una infraestructura Web que me permite trabajar, independientemente del lugar en el que estoy.**

Una descripción detallada de la plataforma OpenACS sería objetivo de un artículo específico, existen varias razones para utilizar el servidor Web Aolserver⁹, el servidor de bases de datos Postgres¹⁰ y todo el código incluido en el kit de OpenACS¹¹.

Además, crear nuevas comunidades de trabajo es relativamente fácil para mí. Concretamente he puesto en marcha el mismo sistema, adaptado a la particularidad de la colaboración de profesionales para el diseño y certificación de ICTs

7. Colaboración en Proyectos ICT

Los proyectos ICT¹² son proyectos de diseño, dirección de obra y certificación de **infraestructuras comunes de telecomunicación en edificios**. Estos trabajos están regulados por un real decreto y de visado obligatorio por el colegio oficial de ingenieros de telecomunicación.

Aunque el COIT ofrece información suficiente para la realización de este tipo de proyecto, he encontrado que:

- La realización de estos proyectos sería más rentable si se pudiera compartir información entre ingenieros
- Está muy definido el procedimiento y alcance del proyecto de diseño y sería fácil estandarizar la operativa
- Existe la posibilidad de colaborar entre ingenieros que están en diferentes lugares, y que no son competencia
- Es habitual compaginar esta actividad con una actividad profesional en regimen laboral dependiente

Por lo tanto mi interés ha sido crear una comunidad de colaboración, a través de Internet, que a un coste bastante económico¹³, permite:

- compartir planos predefinidos que forman

⁹ <http://philip.greenspun.com/wtr/aolserver/introduction-1.html> (inglés)

¹⁰ <http://advocacy.postgresql.org/?lang=es>

¹¹ <http://www.openacs.org/about/what-is-openacs>

¹² <http://www.cesareox.com/teleco/ict/>

¹³ <http://www.cesareox.comhttp://www.cesareox.com>

parte de la documentación del proyecto (plantillas)

- compartir cálculos comunes del proyecto: diseño de la red de difusión, telefonía y canalización
- compartir cálculos especiales: torretas, amplificación intermedia, múltiples cabeceras, etc
- compartir documentación estándar: pliegos de condiciones, presupuestos, formularios de certificación, etc
- generar conocimiento para la mejora de procedimientos del proyecto
- generar un procedimiento de trabajo estándar para el desarrollo del proyecto: fases, documentación a entregar, tiempos, etc

En realidad disponemos de más servicios pero que, en definitiva, comparten la filosofía de compartir el conocimiento en Proyectos ICTs para permitir que nuestro trabajo sea:

- más **eficiente** (menos horas de trabajo)
- más **rentable** (mayor precio/hora de trabajo)
- más calidad para el cliente final (acción comercial)

Pero además, una consecuencia que hemos obtenido de nuestra colaboración, aunque incipiente, es la capacidad para abarcar proyectos más grandes y complejos porque ya disponemos de una herramienta de colaboración disponible.

8. Conclusión

Mi interés en esta ponencia ha sido describir, que **el teletrabajo es posible** y y que si se gestiona bien puede ofrecer a la empresa o institución algo más que empleados trabajando a

distancia.

Además, he descrito como el **uso** de una **plataforma potente de colaboración** por Internet, **como OpenACS**, me ha permitido construir una infraestructura de soporte a mi trabajo como profesional independiente y lanzar una comunidad de colaboración con más profesionales.

El **uso de estándares**, ya sea en Servicios Web o en metodología en ingeniería de proyectos permite mejorar la rentabilidad y eficiencia, no sólo de la implantación de los proyectos, sino también del uso diario.

RESEÑA CURRICULAR: Tengo 34 años y unos 8 años de experiencia laboral. Soy Ingeniero de Telecomunicaciones y he hecho varios cursos de postgrado (Maestría en Ingeniería Biomédica y Maestría en Gestión de Sistemas de Información). Trabajo actualmente como profesor de Informática (CS FP) y experto independiente en Sistemas de Información. Trabajo en proyectos de colaboración por Internet, Infraestructuras de Telecomunicaciones y proyectos llave en mano de Sistemas de Información colaborando a distancia con otros profesionales. Desde el año 2003 estoy en la Lista de Expertos en Nuevas Tecnologías de Europe Aid, la agencia de desarrollo y cooperación de la Unión Europea.

He participado en proyectos multidisciplinarios e internacionales de comercio exterior como Director de Proyecto y Asesor Tecnológico. Toda la información sobre mi proceso de formación, experiencia profesional y mi trabajo actual está disponible en <http://www.cesareox.com/>