

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
Postgrado en Comunicación Social
Opción: Comunicación Organizacional

Proyecto del Trabajo de Grado

TELETRABAJO DESDE EL HOGAR: UNA PROPUESTA LABORAL PARA LA
DIRECCIÓN DE PÁGINA WEB DE TELESUR

Presentado por:
Pérez de De Freitas Jessica Beatriz;
Para optar al título de
Magíster en Comunicación Organizacional

Tutor:
MSC. Álvarez R. Víctor

Caracas, octubre de 2008

DEDICATORIA

Agradecida de Dios por darme la oportunidad de cumplir con éxito mis metas profesionales, por concederme la vida y el conocimiento necesario para avanzar académicamente, consolidando nuevos pasos y retos hasta la conclusión de esta etapa con la entrega del Trabajo de Grado que me ha permitido crecer y evolucionar.

El apoyo recibido para la realización de esta tesis, merece la mención de las siguientes personas entre familiares y amigos, a quienes les dedico este gran esfuerzo:

A mis padres, Fernando Pérez y Mildred de Pérez, por los valores inculcados de respeto y constancia y por el impulso que me dieron para convertirme en un profesional con la meta de contribuir así con el desarrollo del país.

A mi hermana Alejandra Pérez, por enseñarme que las aspiraciones son grandes y que la vida profesional no tiene pausas sino el reto de iniciar nuevos y mejores proyectos para crecer y aportar.

A mis abuelos, Luis Álvarez y María de Álvarez, por el aprendizaje inicial que me brindaron con una fuerte carga de valores como la honestidad y la perseverancia, por el amor que me brindan esencial para continuar a pesar de las adversidades.

A mi esposo, Jorge De Freitas, por enseñarme que las metas se deben cumplir pese a los obstáculos, mostrando para ello una actitud y aptitud positiva, de entrega y amplitud a las ideas y sugerencias, que la paciencia es una virtud y debo ser ejemplo de ella aunque me cueste, para mi esposo mi eterno agradecimiento y mi amor por ser mi amigo, compañero de batalla y mi fortaleza.

A mi estimado profesor Víctor Álvarez, tutor de la tesis, por acompañarme con sus valiosas recomendaciones en este Trabajo de Grado, por enseñarme que la metodología es una herramienta valiosa y que no puede perderse de vista el orden de las cosas para garantizar objetivos, procesos y recursos.

A mi tía Sandra Álvarez, por mostrarme que la vida es una constante lucha, que no merece desmayo sino despertar cada mañana y agradecerle a Dios por la vida concedida.

A mi tía y profesora Milagros Hernández, a quien cariñosamente le decimos “Titi”, por enseñarme que las oportunidades para avanzar dependen de la posición que se asuma, que amar al prójimo es un valor de nuestra familia y que la constancia es nuestro proceder para alcanzar las metas.

A mi amiga Tatiana Pérez, por ser mi compañera de postgrado, mi mano derecha para las ideas y mi ejemplo a seguir por su lucha y perseverancia.

A mis amigas Vanessa Rodríguez, Yensi Rivero y Elsy Torres, por enseñarme el valor de la amistad sincera, por ser casi hermanas y compañeras de aprendizajes personales y profesionales, mi admiración para Ustedes que han sido constantes y perseverantes en los proyectos que han iniciado.

A mis amigas Isabel Guerrero y Raudy Arraiz, a quienes siempre consideraré mis jefes, por el apoyo dispensado, el cariño recibido, las oportunidades concedidas y sus palabras de aliento para no cesar en el cumplimiento del deber.

A mis ahijados Mía Isabella De Freitas, Paúl Palma y Ramsés Pinto, por permitirme ser su madrina esperando que con mi ejemplo les sirva de referencia para seguir adelante con sus sueños.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	11
Sociedad de la información, nuevos desafíos en la división del trabajo	
Teletrabajo, organización de la producción	
Teletrabajo y sus antecedentes	
Objetivos específicos	
Estructura del Trabajo de Grado	
JUSTIFICACIÓN	18
Premisas que validan el teletrabajo en TeleSUR	
Ventajas y desventajas que ofrece TeleSUR al teletrabajo	
Teletrabajo, ¿es una posibilidad para la Página Web?	
Teletrabajo, oportunidad para superar crisis	
Apoyo del entorno para la modalidad de teletrabajo	
Satélite Simón Bolívar, impulso al teletrabajo en Venezuela	
Aportes de la legislación venezolana al teletrabajo	
Gestión estatal venezolana en beneficio del teletrabajo	
DELIMITACIÓN Y LIMITACIÓN	32
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	33
I.1 La empresa y el entorno	
I.1.1 Ruptura de los Modelos Clásicos y Humanistas	
I.1.2 Teoría General de Sistemas	
I.1.3 El enfoque sistémico de las organizaciones	
I.1.4 Elementos de los Sistemas Abiertos	
I.1.5 Los subsistemas de las organizaciones	
I.2 El teletrabajo	
I.2.1 Primeras referencias	
I.2.2 El teletrabajo, presente y futuro	
I.2.3 Teletrabajo y pronósticos	
I.3 La tecnología en el teletrabajo	
I.3.1 Herramientas telemáticas	
I.3.1 Internet, la herramienta	
I.4 Condiciones del teletrabajo	
I.4.1 Contrato y relación patronal	
I.4.2 Asegurar condiciones para el teletrabajo	
I.4.2.1 Características de la oficina digital del teletrabajo en el hogar	

I.4.2.2 Cumplimiento para avanzar con éxito

I.4.3 Contrarrestar amenazas

I.5 El teletrabajo, oportunidad, posibilidad y solución

I.5.1 Recomendable para la empresa

I.5.2 Recomendable para el teletrabajador

I.5.3 Recomendable para la nación, sociedad y medio ambiente

I.5.4 Oportunidad, solución y posibilidad

I.6 Perfil del teletrabajador

I.6.1 Perfil y competencias

I.7 La comunicación en el teletrabajo

I.7.1 Comunicación *off line*

I.7.2 Comunicación *on line*

I.7.3 Funciones de la comunicación

I.8 Caracterización de los productos del teletrabajo

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

61

II.1 Tipo de investigación

II.2 Diseño de investigación

II.3 Población y muestra

II.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

II.5 Validez y confiabilidad

II.6 Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

II.7 Fases de la investigación

CAPÍTULO III: ANÁLISIS Y RESULTADOS

72

III. 1 Análisis cualitativo

III.1.1 Multiangulación

III.2 Resultados cualitativos

III.2.1 TeleSUR, filosofía de gestión

III.2.1.1 Misión y visión

III.2.1.2 Pilares

III.2.1.3 Organigrama

III.2.1.4 TeleSUR bajo la mirada sistémica

III.2.1.4.1 Fortalezas y debilidades de TeleSUR

III.2.3 Unidad de Página Web, objeto de estudio

III.2.3.1 Principios del personal de la Página Web

III.2.3.2 Talento humano de la Página Web

III.2.3.3 Página Web de TeleSUR bajo la mirada sistémica

III.2.3.3.1 Página Web, fortalezas y debilidades

III.2.3.4 Página Web de TeleSUR, ¿cómo funciona en la empresa?

III.2.3.5 Teletrabajo en la Página Web, ¿cómo debe ser el modelo?

III.2.3.6 Condiciones del teletrabajo, ¿cómo lograrlo?

III.2.3.7 Fase de transición, ¿qué pasos cumplir para el teletrabajo?

III.2.3.8 Comunicación organizacional, ¿cómo mantenerla en el teletrabajo?

III.2.3.9 Evaluación del desempeño, ¿cómo medir el teletrabajo?

III.2.3.10 Planes de contingencia, ¿qué hacer en caso de fallas?

III.2.3.11 Perfil del teletrabajador

III.2.4 Teletrabajo, modalidad con fortalezas y debilidades

III.2.4.1 ¿Por qué no se puede aplicar en la Página Web de TeleSUR?

III.2.4.2 ¿Por qué se puede implementar el teletrabajo desde el hogar?

III.2.4.3 Teletrabajo en la Página Web, oportunidades y amenazas

III.2.4.4 Retos y exigencias del teletrabajo

III.2.4.5 Estrategias por considerar en el teletrabajo

III.3 Análisis cuantitativo

III.3.1 Encuesta sobre los rasgos de la personalidad del teletrabajador

III.3.2 Consulta al personal web sobre la factibilidad del teletrabajo

III.4 Resultados cuantitativos

III.4.1 Teletrabajo, ¿es posible en la Página Web de TeleSUR?

III.4.2 Rasgos de la personalidad del teletrabajador

CAPÍTULO IV: PROPUESTA

198

IV.1 Teletrabajo desde el hogar: una propuesta laboral para la Dirección de Página Web de TeleSUR

Contexto y pertinencia

Teletrabajo, un reto

Teletrabajo, una oportunidad para la Página Web de TeleSUR

Teletrabajo, relación costo y beneficio

Perfil del teletrabajador para la unidad web

IV.2 Teletrabajo desde el hogar, modalidad que se convierte en propuesta para la Página Web de TeleSUR

IV.2.1 Insumos que hacen posible el teletrabajo

IV.2.1.1 Información: planear y disminuir la incertidumbre

IV.2.1.2 Energía y materiales

IV.2.2 Energía para el teletrabajo

IV.2.2.1 Personal web con metas y valores

IV.2.2.2 Página Web con procedimientos y técnicas

IV.2.2.3 Interés por lo psicosocial, fortaleza para el teletrabajo

IV.2.2.4 Estructura para mantener unidad y procesos

IV.2.2.5 Administración para garantizar recursos

IV.2.3 Importancia de los resultados, lo que se exporta al entorno

IV.2.4 Influencia del entorno, decisiones a tomar

IV.3 Teletrabajo desde el hogar, oportunidades o amenazas para la Página Web

V. 3 Implementación del Teletrabajo por etapas

VI. 3 Oportunidades de inversión en función de necesidades

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	254
CAPÍTULO VI: REFERENCIAS	259
CAPÍTULO VII: ANEXOS	265

LISTA DE FIGURAS

Figuras	Página
Figura N° 1: Modelo de Sistema Abierto de Kast y Kahn	37
Figura N° 2: Procesamiento de la energía	39
Figura N° 3: Subsistemas	40
Figura N° 4: Debilidades del teletrabajo	170

LISTA DE TABLAS

Tablas	Páginas
Tabla N° I: Validez del teletrabajo en TeleSUR	19
Tabla N° II: Ventajas y desventajas ofrecidas por TeleSUR al teletrabajo	20
Tabla N° III: Puntos a favor de la Página Web para el teletrabajo	22
Tabla N° IV: Gestión estatal venezolana en beneficio del teletrabajo	27
Tabla N° V: Amenazas de la aplicación del teletrabajo	48
Tabla N° VI: Ventajas y desventajas del teletrabajo para la empresa	51
Tabla N° VII: Ventajas y desventajas para el teletrabajador	52
Tabla N° VIII: Teletrabajo, oportunidad para la nación, sociedad y medio ambiente	54
Tabla N° IX: Teletrabajo: oportunidad, solución y posibilidad	55
Tabla N° X: Características deseables de los teletrabajadores	56
Tabla N° XI: Promedio de noticias y fuentes de noticias por Internet	72
Tabla N° XII: Espacio laboral desde la casa	73
Tabla N° XIII: Condiciones del teletrabajo	76
Tabla N° XIV: Fase de transición	80
Tabla N° XV: Comunicación organizacional	83
Tabla N° XVI: Evaluación de desempeño y planes de contingencia	87
Tabla N° XVII: Herramientas de la empresa	91
Tabla N° XVIII: Teletrabajo, debilidades	92
Tabla N° XIX: Teletrabajo, fortalezas	94
Tabla N° XX: Teletrabajo y espacio físico de la empresa	97

Tabla N° XXI: Teletrabajo, debilidades	100
Tabla N° XXII: Teletrabajo, fortalezas	103
Tabla N° XXIII: Teletrabajo, oportunidades	106
Tabla N° XXIV: Aportes de la empresa	110
Tabla N° XXV: Teletrabajo, aportes de la empresa	114
Tabla N° XXVI: Espacio físico de la empresa	116
Tabla N° XXVII: Página Web de TeleSUR	117
Tabla N° XXVIII: Comunicación organizacional	121
Tabla N° XXIX: Condiciones del teletrabajo, fase de transición, evaluación de desempeño y planes de contingencia	123
Tabla N° XXX: Teletrabajadores en función, ventajas y desventajas	126
Tabla N° XXXI: Teletrabajadores en función, exigencias y retos	129
Tabla N° XXXII: Teletrabajadores en función, herramientas, planes de contingencia y perfil	131
Tabla N° XXXIII: Propuesta de teletrabajo, medidas para impulsarlo	133
Tabla N° XXXIV: Propuesta de teletrabajo, medidas para impulsarlo	138
Tabla N° XXXV: Propuesta de teletrabajo, transición y recomendaciones	144
Tabla N° XXXVI: Propuesta de teletrabajo, perfil y competencias	146
Tabla N° XXXVII: Organigrama de TeleSUR	151
Tabla N° XXXVIII: Matriz FODA de TeleSUR	153
Tabla N° XXXIX: Organigrama de la Página Web	160
Tabla N° XL: Página Web como sistema abierto	161
Tabla N° XLI: Matriz FODA de Página Web de TeleSUR	162
Tabla N° XLII: Perfil del teletrabajador	169
Tabla N° XLIII: Oportunidades y amenazas de la Página y de TeleSUR	171
Tabla N° XLIV: Rasgos de la personalidad del teletrabajador	176
Tabla N° XLV: Rasgos de la personalidad del teletrabajador	177
Tabla N° XLVI: Rasgos de la personalidad del teletrabajador	178
Tabla N° XLVII: Rasgos de la personalidad del teletrabajador	179
Tabla N° XLVIII: Opinión del personal web de TeleSUR sobre el teletrabajo	180
Tabla N° XLIX: <i>Input</i> , información en unidad web	208
Tabla N° L: <i>Input</i> , información en RRHH	209
Tabla N° LI: <i>Input</i> , energía y materiales	211
Tabla N° LII: Metas y valores	213
Tabla N° LIII: Técnico	217
Tabla N° LIV: Competencias personales	222
Tabla N° LV: Competencias profesionales	222
Tabla N° LVI: Competencias organizacionales	223
Tabla N° LVII: Competencias técnicas	223
Tabla N° LVIII: Rasgos de la personalidad del teletrabajador	224
Tabla N° LIX: Estructural, funciones	228
Tabla N° LX: Estructural, técnico	230
Tabla N° LXI: Estructural, técnico	233

Tabla N° LXII: Comunicación de producción	234
Tabla N° LXIII: Comunicación de innovación	235
Tabla N° LXIV: Comunicación de mantenimiento	235
Tabla N° LXV: Estructural, comunicación	238
Tabla N° LXVI: Administrativo	241
Tabla N° LXVII: Administrativo, evaluación de desempeño	243
Tabla N° LXVIII: Manual de contingencia	244
Tabla N° LXIX: Fase inductiva	245
Tabla N° LXX: Fase productiva	246
Tabla N° LXXI: Ambiente	248

RESUMEN

El avance que ha tenido las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los últimos tiempos está trayendo cambios importantes en la vida personal y organizacional de la sociedad. Lo impensable en el pasado, es lo posible en el presente como la simplificación de los trámites vía Internet, la era de la digitalización y la optimización de los procesos y la automatización, entre otros.

La convocatoria que se deriva a partir de la evolución de las TIC demanda en quienes les toca vivir en esta etapa tecnológica, el desarrollo de propuestas que conduzcan al aprovechamiento de los recursos y el mejoramiento de los procesos, en el marco de un entorno globalizado cada vez más competitivo en la oferta de productos y servicios, marcado por la supresión de las barreras territoriales y sensoriales.

Los medios de comunicación masivos, entre otros sectores, se han valido de este avance para trascender en espacios antes inalcanzables por el hombre. El periodismo digital es un claro producto de esta era que no quedará varada sólo en el desarrollo de textos informativos multimedia, sino que por el contrario está llamado a reforzar interactividad, inclusión y protagonismo.

Es por eso que para abonar este sendero del periodismo digital, hace falta profundizar en la deslocalización de los miembros que la hacen posible, esos llamados “hombres organización” que entre las cuatro paredes de la empresa hacen su trabajo, que gastan horas productivas en llegar a su trabajo por el tráfico y desembolsan recursos económicos para vestirse y comer.

El cambio tiene que llegar con la práctica de la modalidad del teletrabajo desde el hogar, que se traduce en el traslado del trabajo al hogar con la plena garantía de las condiciones tecnológicas y organizativas que la hagan factible. Para la Dirección de Página Web de TeleSUR, donde se propone, más que una oportunidad es una necesidad para no sólo mejorar sus procesos sino para la incorporación de otras visiones, que junto

a la de Caracas, puedan darle realidad, sentido y contexto a los hechos que son noticia en la palpitante América Latina.

INTRODUCCIÓN

Las formas de trabajo dentro de una organización han sido objeto de reflexión y debate por diversos expertos a partir de la Revolución Industrial, desde diversos enfoques epistemológicos.

Desde la época de la prehistoria, el trabajo se ha realizado de forma cooperada y presencial en función de objetivos (Buenos, 1996). Sin embargo, lo que supone la actual sociedad de la información, apoyada por un vertiginoso desarrollo tecnológico, es hacer el trabajo desde otros espacios distintos al de la organización.

El teletrabajo es una de las modalidades que se puede hacer desde otros espacios. Se presenta como una forma de organizar la empresa sobre la base de la deslocalización de sus miembros en términos físicos mediante su dotación con los medios técnicos necesarios para que trabajen allí donde lo necesiten (Padilla, 1999, p.51).

Por eso la presente investigación tiene como objetivo general: Diseñar un modelo sistémico de teletrabajo desde el hogar para la Dirección de Página Web de TeleSUR, como parte de una práctica laboral que persigue la innovación y optimización de los procesos socio-organizativos de la referida unidad corporativa.

Así como Frederick Taylor, ingeniero mecánico de profesión, propuso la ciencia del trabajo, que se refiere al estudio del tiempo y los movimientos, para alcanzar la productividad en la empresa al menor costo (Dávila, 1993), es posible que en este siglo con apoyo de las tecnologías de información se planteen nuevas teorías de organización virtual, basadas en un modo de producción que implique un desplazamiento de la fábrica o empresa a “a la industria hogareña sobre la base electrónica, con un nuevo énfasis en el hogar como centro de la sociedad” (Toffler, 1980, p.197). El debate está por comenzar.

Sobre la organización, entendida como un “ente social creado intencionalmente para el logro de determinados objetivos mediante el trabajo humano y recursos materiales” (Dávila, 1993, p.12), se han dado cita teorías como de la administración científica que la describen de una forma racional, sólo importan los resultados y la

rentabilidad; hay otras humanistas que le dan importancia a la motivación y liderazgo del capital humano; y finalmente las sistémicas que vinculan sus procesos y toma de decisión con el entorno.

Sociedad de la información, nuevos desafíos en la división del trabajo

En el cambio de los modos de producción del manual al de masas, la tecnología ha jugado un papel determinante. Semejante al de “la máquina para la sociedad moderna” (Drucker, 1995, p.45). Las tecnologías de información y comunicación son los elementos conductores de esta sociedad de la información que impondrá nuevos desafíos en la división del trabajo.

Atribuyen a la sociedad de la información: la televisión digital, Internet, teletrabajo, teledocumentación, redes, autopistas electrónicas (Civit & March, 2000). Estas nuevas tecnologías y su avance vertiginoso son el cambio cualitativo sobre el que se constituyen nuevas formas de trabajar, de disfrutar el tiempo de ocio e incluso de convivir (2000, p.36).

Las tecnologías no sólo están modificando el ámbito laboral, sino la vida de las personas, afectándolas en el plano físico (en su biosedentarismo, por ejemplo), en el intelectual y en el emocional. Sus efectos físicos e intelectuales no son mucho mejor conocidos que sus efectos emocionales y por eso presenta al actual *homo informaticus* a la luz de las enseñanzas de la antropología (Gubern, 2000, p.8).

De modo que la tecnología no es suficiente para cambiar la comunicación dentro de la sociedad, y esto es debido a que muchas revoluciones de tecnologías de comunicación no han tenido el impacto esperado, simplemente no formaban parte de un movimiento más general referente a la evolución del modelo cultural de comunicación (Wolton, 1999, p.39).

Se trata de un futuro tan nervioso y cambiante que los usuarios no han terminado por familiarizarse con las herramientas tecnológicas cuando en el mercado surgen otras con más ventajas. Y esta circunstancia añade la incomodidad del cambio la obligación de redefinir los espacios familiares, donde, hasta hace muy poco, la gente entendía su propia individualidad (Benavides, 1997, p.122).

Así como se detectan cambios en la sociedad a partir del uso de la tecnología, también se pueden encontrar en las formas de trabajo. Aunque desde 1956 nos catalogan como “hombres organización”, en razón del noventa por ciento de las personas que trabajan dentro de una organización (Fernández, 1996), es frecuente en los empleados de hoy dejar algunas actividades para hacerlas desde su domicilio pues disponen de la tecnología necesaria para realizarlas y luego enviarlas por mail.

Las tecnologías de información permiten que la sociedad tenga una variedad de alternativas para hacer el trabajo de la empresa desde otros espacios que antes eran impensables, como por ejemplo desde el hogar. Y no se trata simplemente de un cambio de lugar de trabajo, sino de una nueva realidad laboral, el teletrabajo, así como las que retrataron las primeras teorías de administración.

Teletrabajo, organización de la producción

La práctica del teletrabajo como forma de organización de la producción no escapa del debate sobre la caducidad de las formas tradicionales de organización de la producción y su sustitución por nuevas formas organizativas. La forma de organización de la producción de la etapa taylorista y fordista tiene debilidades: el exceso de capacidad productiva instalada, la existencia de costes elevados en el mantenimiento de la infraestructura, el exceso de plantilla y las rigideces de la organización del trabajo y en la gestión de la fuerza del trabajo (Belzunegui, 2002, p.77).

Estas condiciones, funcionales durante largo tiempo en los sistemas de producción de los países industriales, aparecen, ahora, como frenos que interactúan y que comportan un agotamiento en el incremento de generación de excedente. Asimismo, son condiciones poco flexibles para la adaptación de un sistema comercial caracterizado por la volatilidad de los mercados y el incremento de la competencia, basado permanentemente en una política de reducción de costes (2002, p.77).

La mayoría de los productos, así como la diversificación de los mismos, no son los nuevos factores de competitividad de las empresas. Estas no compiten solamente lanzando nuevos productos sino que compiten también sobre la base de estrategias organizativas que intentan rentabilizar, lo más pronto posible, sus inversiones. Y es en

la adopción de estas estrategias donde intervienen factores de índole institucional, como por ejemplo la regulación del sistema de relaciones laborales y la forma y contenidos que históricamente adopta la lucha de clases (p.79). Se entiende entonces que la implementación de cualquier plan estratégico pasa por la discusión de su pertinencia no sólo desde la visión patronal sino también por quienes lo ejecutan y la decisión que decidan asumir si de acompañamiento o de rechazo en el caso de verse perjudicados sus derechos y beneficios.

“El entorno de la empresa ha evolucionado hacia una terciarización y globalización de la economía” (Padilla, 1999, p.1). Después del aprendizaje de los años ochenta, ser más competitivos por la vía de reducción de costos y aplicar técnicas de supervivencia, las organizaciones entendieron que estar más cerca de sus clientes, servirlos mejor y más rápido, supone revisar toda la cadena de valor, la reingeniería de sus procesos, establecer nuevos modos de relaciones con proveedores, socios y clientes, e involucrar fuertemente a los colaboradores (1999).

La razón de cambio lleva a una voluntad de puesta en práctica progresiva de nuevas políticas de Recursos Humanos en las cuales el teletrabajo adquiere toda su dimensión. Los esquemas de organización deben integrar las nuevas formas de trabajo que ofrecen una ventaja a la empresa, la flexibilidad (1999).

“El viaje será el trabajo, no los trabajadores, nadie más hará esto. Ya comenzó el éxodo” (Drucker, 1995, p.121). Ya no es necesario, además de anticuado, viajar para realizar trabajo de oficina, pues en la actualidad es fácil, barato y rápido hacer lo impensable en el siglo diecinueve: llevar la información y el trabajo donde están los trabajadores, quienes disponen de teléfono, televisión, correo electrónico, máquinas fax, computador y módem, entre otras herramientas (1995).

No hay que subestimar las dificultades que entraña transferir sus emplazamientos de segunda ola en la fábrica y la oficina a su emplazamiento de tercera ola en el hogar. Problemas de motivación y administración, de reorganización empresarial y social, harán que ese desplazamiento sea prolongado y, quizá, penoso, según Toffler (1980, p.202).

Posiblemente no es tan penoso en el caso del sector laboral de los medios de información y comunicación, pues la dinámica del entorno tecnológico le ha permitido adaptarse con mayor velocidad a los cambios que suceden casi diariamente y que modifican el hacer del trabajo periodístico, que debe ser, vale reiterar, oportuno. Las tecnologías de información posibilitan al periodista de hoy expresar sus ideas de forma inmediata en una plataforma como la página web, por ejemplo.

Belzunegui (2002) asegura que hay un desplazamiento del viejo paradigma organizativo, el hombre como extensión de la máquina, a otro nuevo marcado por la flexibilidad, innovación y resistencia a los cambios del entorno. Esta corriente precisa que la tecnología es una variable que juega un destacado papel en la determinación del cambio en las organizaciones, y, a nivel más macro, en la configuración del sistema organizativo de producción.

Por otra parte, el teletrabajo debe estudiarse también desde la globalización, asumiendo por esta última que es un fenómeno en parte impulsado por el auge de las TIC. En ese sentido, el trabajo a distancia o teletrabajo puede verse como un rasgo de la globalización.

Lo global es uniformador con la lógica del mercado, de la informática de los bienes de consumo generalizado, con el lenguaje universal (Ugalde, 1998). La globalización invita a una información generalizada y abre la posibilidad de que la gente tome decisiones, es enormemente impositiva, estimula un retraimiento individualista desentendiéndose de lo público (1998, p.104).

A su vez, la globalización conlleva a: tener una competencia de escala internacional, a que los ciclos industriales y de mercado sean cada vez más próximos, a que las empresas respondan más rápidamente a la demanda y a que la innovación se convierta en una estrategia central en un mercado en que el cambio es una constante (Belzunegui, 2002, p.88).

Lo que se busca con esta nueva concepción del teletrabajo es la autonomía de los empleados en la toma de decisiones en tiempo real, en un ambiente donde deben saber qué hacer con la información, dónde buscarla y cómo relacionarla con otros elementos en red (Castells, 1999).

El teletrabajo, conocido como trabajo a distancia, no arrancó de forma definitiva, incluso las primeras referencias de existencia quedaron en el olvido.... el avance que ha experimentado la técnica en los últimos años y las nuevas tecnologías de información han hecho posible su resurgir, y actualmente parece que el teletrabajo viene a asentarse de forma definitiva (Civit & March, 2000, p.25).

Teletrabajo y sus antecedentes

Antes del surgimiento del teletrabajo, el espacio físico del trabajo es el de la empresa con su misión y visión, las actividades del cargo se desarrollan en un espacio asignado, el trabajo es presencial y en interacción con los miembros de la organización, las herramientas tecnológicas son de la compañía, y los miembros siguen órdenes establecidas y supervisadas.

Las relaciones de trabajo tienen una importancia fundamental en la conformación de las sociedades y en los procesos morales, psicológicos y materiales. Con independencia del ritmo a que evoluciona su implementación, el teletrabajo es digno de estudio por su trascendencia social (Ortiz, 1996).

Para ello, el investigador se formuló las siguientes preguntas: ¿Cuáles serán los subsistemas de metas y valores? ¿Cómo será el subsistema de administración? ¿Cómo será el subsistema psicosocial? ¿Cómo será el subsistema técnico? ¿Cómo se describirá el subsistema estructural? ¿Cómo será el entorno corporativo de la empresa?

Objetivos específicos

Cumpliendo para ello los siguientes objetivos específicos:

Describir el entorno corporativo de Telesur y de Página Web, considerando los factores internos y externos que intervienen en su espacio de acción, así como la infraestructura tecnológica y el marco regulatorio de Venezuela, país sede de la televisora multiestatal.

Analizar a la Página Web de TeleSUR desde el modelo de subsistema de Kast y Rosenzweig, para la identificación de la estructura, el tipo de insumo que requiere, los

procesos de transformación y los productos obtenidos, desde la modalidad del trabajo presencial en planta para el diseño de la propuesta de teletrabajo.

Proponer lineamientos conceptuales, operativos y estratégicos para el diseño de un modelo sistémico de teletrabajo desde el hogar para la Dirección de Página Web de TeleSUR, como parte de una práctica laboral que persigue la innovación y optimización de los procesos socio-organizativos.

Estructura del Trabajo de Grado

La estructura del Trabajo de Grado consta de un marco teórico donde se formulan los planteamientos teóricos que sobre el tema de Teoría General de Sistemas y de Teletrabajo existe bibliográficamente y digitalmente en Internet debidamente arbitrado. El marco metodológico que aborda los criterios que privaron en el investigador en cuanto a tipo y diseño de investigación, población y muestra, instrumentos de recolección, juicio de expertos, técnicas para el análisis y resultados y fases de la investigación.

Por su parte, el análisis y resultado que contiene la categorización de las entrevistas y el listado de categorías y subcategorías, así como la fase de multiangulación y los resultados derivados en ambos procesos. Además, de los análisis y resultados que se hicieron en los estudios cuantitativos que se realizaron con elaboración de gráficos para su mejor comprensión en el tratamiento del perfil del teletrabajador.

Finalmente, la fase de la propuesta donde se realizó un análisis del entorno que abarcó desde la información estadística sobre TIC hasta el entorno institucional y legal venezolano, para el desarrollo de la modalidad del teletrabajo desde el hogar, hasta concluir con la elaboración de la propuesta tomando como base la Teoría General de Sistemas y los aportes que se desprenden del investigador como resultado de los conocimientos adquiridos durante la elaboración de esta tesis y de la experiencia de quien por tres años se desempeñó como teletrabajador para una agencia internacional de noticias.

JUSTIFICACIÓN

Las posibilidades de diseñar un modelo sistémico de teletrabajo desde el hogar para la Dirección de Página Web no son remotas. En TeleSUR, se cuenta con la plataforma tecnológica necesaria para que sus trabajadores realicen las actividades laborales desde cualquier zona. Incluso, los empleados de confianza disponen de un computador portátil para trabajar desde su domicilio en los casos que así lo ameriten. Lo que faltaría es afinar los detalles de conexión a Internet y de transferencia de datos, entre otras consideraciones técnicas.

Las actividades laborales que se desarrollan en la Dirección de Página Web aplican perfectamente para hacerlas desde cualquier espacio, siempre y cuando exista la infraestructura tecnológica y de conexión a Internet, indispensables para la realización de las tareas que el personal de la referida unidad corporativa ejecuta, tales como levantamiento de información por agencias internacionales mediante sus páginas electrónicas, búsqueda de información por fuentes electrónicas, hemerográficas, bibliográficas y vivas; barrido de medios electrónicos e impresos, investigación temática para las noticias y para los eventos informativos de mayor relevancia periodística, entre otras. Estas tareas que se realizan desde el espacio formal de la organización es posible trasladarlas a la práctica laboral de teletrabajo desde el hogar que se propone para la televisora multiestatal.

Premisas que validan el teletrabajo en TeleSUR

En el caso de TeleSUR, la ampliación de sus operaciones en la Unidad de Página Web es una necesidad para lograr optimizar los procesos informativos y con ello contribuir a la calidad y la cantidad de los trabajos informativos que se publican en su página de noticias latinoamericana. Además, de permitirle la oportunidad de contar con personal extranjero, sumado al de Caracas, que trabaje en coordinación con las corresponsalías que ya tienen en la región.

En ese sentido, el crecimiento de sus operaciones y la posibilidad de sumar más trabajadores sin hacer costosas inversiones en infraestructura en los países donde tiene presencia, son dos condiciones que no sólo hacen posible el planteamiento de una

propuesta como la de teletrabajo desde el hogar, sino la formulación de lineamientos conceptuales como los de la Teoría General de Sistemas, que le dan el soporte teórico necesario para el diseño de estrategias encaminadas al cambio del sistema tradicional de organización presencial por otra plataforma laboral, que basada en las TIC permita además de minimizar los gastos, validar la expansión y el crecimiento informativo sobre la práctica del trabajo a distancia.

Estas premisas que validan esta modalidad se derivan en una primera fase del análisis del entorno organizacional que se realizó en TeleSUR y Página Web, tomando en consideración la visión que tiene la empresa de sí misma a través de los diferentes medios (escritos y audiovisuales) que utiliza para describir su identidad desde la pregunta: ¿Cómo soy? y la del investigador en calidad de observador: ¿Cómo la ven?

Tabla N° I: Validez del teletrabajo en TeleSUR

Página Web de TeleSUR	Teletrabajo		
- Alta rotación: distribución del trabajo en pocas manos, beneficios económicos bajos y desgaste por guardias.	Solución	Oportunidad	Posibilidad
- Más espacio: infraestructura insuficiente para considerar nuevos ingresos en la unidad web y otras áreas operativas de apoyo al noticiero televisado que requieren de mayor espacio para su funcionamiento por la alta cantidad de personal que labora.	➤		
- Expansión de operaciones: es una necesidad fundamental para la unidad web la ampliación de su talento humano no sólo en el país sede para fortalecer TeleSUR nacional, sino en el resto de la		➤	

región donde tiene presencia con las correspondencias para reforzar TeleSUR internacional.			
--	--	--	--

Ventajas y desventajas que ofrece TeleSUR al teletrabajo

TeleSUR, que asegura ser una empresa en crecimiento, puede sumar o restar ventajas a la propuesta de teletrabajo desde el hogar, como las que se describen:

Tabla N° II: Ventajas y desventajas ofrecidas por TeleSUR al teletrabajo

TeleSUR	Teletrabajo	
	Ventaja	Desventaja
- Once oficinas de prensa en Latinoamérica, además de colaboradores en el resto del mundo, al servicio de la información y comunicación de los pueblos de América.	➤	
- Organización interesada en el crecimiento y la expansión, al materializar la señal TeleSUR Europa con la finalidad de llenar el vacío informativo en ese continente.	➤	
- Cambio hacia una plataforma tecnológica independiente del uso de cintas de video. Migración a la televisión digital.	➤	
- Dispone de una plataforma tecnológica de punta, que le permite al personal de confianza tener acceso informático desde su residencia a las herramientas de	➤	

información y noticia que utiliza diariamente el personal de la empresa, para el desarrollo de las actividades.		
- Mayoría de las actividades se realizan en respuesta a una permanente contingencia, que no permite laborar sobre la base de la planificación y la previsión		➤
- Inexistencia de políticas de comunicación interna para la motivación y mejor desempeño del personal.		➤
- El personal de Página Web no participó en el curso del periodista polivalente que contó con la asesoría y supervisión de una empresa española.		➤

Teletrabajo, ¿es una posibilidad para la Página Web?

El modelo de teletrabajo que se diseñará para TeleSUR se insertará en la súper lucha del hogar electrónico. Y es probable que en ella se alíen no sólo tecnólogos y empresas ávidas de explotar las nuevas posibilidades técnicas, sino también una amplia gama de otras fuerzas, ecologistas, reformadores laborales de un nuevo estilo y radicales e importantes grupos políticos, en apoyo de lo que muy bien puede considerarse como un nuevo y más satisfactorio futuro de la familia (Toffler, 1980, p.205).

Lo que resta por hacer en el personal de la Dirección en estudio es traspasar los actuales hábitos: buscar información, enviar y recibir mail, para alcanzar una realidad laboral desde el hogar, que es un hecho en Europa, Argentina y Estados Unidos, en la que el trabajo presencial, normalmente desde la oficina, se pueda realizar en cualquier espacio mientras que exista lo mínimo: las tareas previamente asignadas por objetivos y un computador con conexión a Internet donde desarrollarlas.

En la Página Web de TeleSUR, suceden situaciones que pueden sumar o restar ventajas a la propuesta de teletrabajo desde el hogar.

Tabla N° III: Puntos a favor de la Página Web para el teletrabajo

Página Web de TeleSUR	Teletrabajo	
	Ventaja	Desventaja
- Dominio por parte del personal de las herramientas tecnológicas de información y comunicación que dispone para cumplir con sus actividades	➤	
- Panel de administración de contenido y administrador de correo corporativo, al que se tiene acceso desde cualquier punto remoto, no solamente desde la empresa.	➤	
- Desinterés por parte de la empresa y el personal por implementar estrategias que permitan incrementar el personal y optimizar los procesos.		➤
- Mantener la actual estructura presencial de la Página Web sin cambios.		➤

Teletrabajo, oportunidad para superar crisis

Las naciones de alta tecnología están enfrentando una crisis del transporte, con sistemas de transporte colectivo tensados ya hasta el punto de ruptura, carreteras y autopistas atestadas, escasos lugares de estacionamiento, la contaminación convertida en graves problemas, huelgas y averías casi habituales y los costos por las nubes (Toffler, 1980, p.202).

En Venezuela, se experimentan problemas con el transporte, sobre todo en la ciudad capital de Caracas, donde la demanda supera la oferta de sistemas de

comunicación y de transporte. Solamente la capital reporta una densidad poblacional de 4240, 8 habitantes por kilómetro cuadrado de una población total superior a 25 millones de habitantes, según refleja el último censo general realizado en 2001.

Es de esperarse que esta alta densidad tenga consecuencias. Datos del Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTTT), citados por el diario La Voz, de Venezuela revelan que por las vías de Caracas, las que se han mantenido sin variación desde hace treinta años, circulan más de dos millones doscientos mil vehículos, cifra que equivale a la mitad del parque automotor venezolano de cinco millones trescientos cincuenta mil automóviles. Sumado al crecimiento poblacional, también aumentó la venta de vehículos que para el año 2007 fueron casi 500 mil unidades, según indica la estatal de tránsito.

Lo anterior trae como consecuencia que los traslados de los trabajadores de la casa al hogar, o viceversa, no sean rápidos ni seguros. Esta circunstancia, sin duda, afecta al trabajador en su tiempo laboral por el cansancio; y a la empresa porque, además de desgastarse por hacer respetar las horas que exige la ley, debe disponer enormes recursos para lograr que sus miembros lleguen a tiempo, bien sea a través de políticas impositivas o de remuneración extra que premien la puntualidad y la calidad del trabajo.

Tránsito en cifras (De La Barra , citado por La Voz, 2007)
<p><u>Transporte público</u></p> <p>- Once mil unidades recorren la capital de las quinientas catorce rutas que cubren las 245 organizaciones registradas.</p> <p><u>Velocidad en cola</u></p> <p>- Quince kilómetros por hora es la velocidad promedio en las horas "pico" en Caracas, en otras ciudades la cola rueda más rápido y por eso la velocidad es de 23.4 kilómetros por hora en Córdoba (Argentina) ó 28 kilómetros por hora en Bogotá (Colombia).</p> <p><u>Hora pico</u></p> <p>- De seis a nueve de la mañana y de cinco a siete de la noche son los períodos críticos de "embotellamiento".</p>

Transporte masivo: Metro de Caracas

- Traslada un millón seiscientos mil pasajeros diariamente.

Para Ortiz (1996), el teletrabajo anuncia la aparición de estructuras socio-organizativas propias de la sociedad de la información. Ha de analizarse bajo la mirada de lo que supone el abandono de una civilización basada en los bienes materiales a otra en que predominan los inmateriales. Y obliga a cambiar las perspectivas para introducir un nuevo paradigma que permita comprender y organizar los nuevos modos de relaciones laborales.

Apoyo del entorno para la modalidad de teletrabajo

Al ser una propuesta sistémica, es una obligación atender los análisis del entorno de telecomunicaciones y del ámbito legal, fundamentalmente, para la toma de decisiones que corresponda hacer al momento del desarrollo de la propuesta de teletrabajo desde el hogar en la unidad web de TeleSUR. Sin duda que aclara el panorama y orienta las estrategias a diseñar.

El **servicio de Internet**, indispensable para el teletrabajo, cuenta en Venezuela con un millón sesenta un mil nuevos usuarios al término del primer trimestre de 2008, por encima del logrado en los doce meses de 2005 cuando se contabilizaron 636 mil suscriptores (CONATEL, 2008).

La experiencia en servicios de Internet demuestra que 918 mil 529 usuarios lo hacen por banda ancha, mientras que el resto por *Dial Up*; por lo que da cuenta de una marcada preferencia por el sistema de suscripción de uso dedicado y de mayor velocidad de conexión (2008).

Sobre la penetración, la relación es 22 de cada 100 habitantes que utilizan el servicio de Internet en el primer trimestre de 2008, ubicándose en 21,55 por ciento (arropando a unos 5.940.426 usuarios). En el primer trimestre de 2008, 26 de cada 100 hogares dispone de servicio de Internet, con una penetración de 25,80 por ciento (1.696.843 suscriptores), por encima de 21 por ciento logrado en el 2006 (2008).

En el caso de decidir sobre la posibilidad de ampliar la cobertura informativa de la unidad web de TeleSUR nacional, se puede considerar que las **entidades federales con la mayor concentración de suscriptores** al servicio de Internet en el último trimestre del año pasado, lo tiene Distrito Capital con 268 mil 500 usuarios, le sigue el estado Miranda con 195 mil 619 usuarios y los estados Zulia con 89 mil 161 y Carabobo con 81 mil 060 usuarios (CONATEL, 2008).

Para los planes de contingencia, en los que surja la necesidad de acudir a un **centro de telecomunicaciones**, se tiene que en el primer trimestre de 2008 se consolidaron 3 mil 148 Centros de Acceso de Telecomunicaciones (en ese segmento se incluyen a Infocentros (promovido por el sector estatal), Centros de Comunicaciones (CANTV), Centro de Conexiones (Movistar), Punto Integral de Comunicación (Digitel), Centros de Acceso NETUNO e Intercable. Y por los centros de navegación y cibercafé se contabilizaron unos 195 en total (CONATEL, 2008).

Ahora bien, de ser la estrategia la ampliación de la cobertura informativa de TeleSUR en Latinoamérica, la penetración de Internet se estima en 122 millones de usuarios en la región latinoamericana. Los países Chile y Argentina, llevan el liderazgo al reportar 42,4 por ciento y 40 por ciento de penetración respectivamente, según revelan datos de *Internet World Stats* citados por el Centro Nacional de Tecnologías de Información de Venezuela (CNTI) sin precisar datos de fecha.

Sobre el perfil del teletrabajador, las coordenadas sociodemográficas de los usuarios en Venezuela pueden ser un punto de partido. Según la firma privada Tendencias Digitales (2008), 62 por ciento de los internautas es menor de 24 años de edad y el restante 38 por ciento se ubica entre el rango de 25 y 55 años. Del total, 56 por ciento que se conecta es masculino y el 44 por ciento es femenino. En cuanto al perfil socioeconómico, dos tercios de los usuarios de Internet (67 por ciento) pertenecen a los estratos D y E (dicen que son los de menores recursos); en contraparte el 33,55 por ciento que corresponden a las esferas A, B y C (dicen de mayores recursos). Por nivel de instrucción del usuario de Internet, el 55 por ciento alcanzó nivel superior; el 42 por ciento posee estudios de secundaria y sólo el 3 por ciento tiene primaria.

Satélite Simón Bolívar, impulso al teletrabajo en Venezuela

Uno de los avances en el sector de las telecomunicaciones de Venezuela, será la puesta en órbita del satélite Simón Bolívar en el año 2008, según previsiones oficiales. Este proyecto tecnológico, que tiene un valor de 240 millones de dólares y se realiza en China con la participación de mano de obra especializada venezolana, impactará positivamente los ámbitos educativo, social, salud, economía y cultural.

El satélite venezolano, que engrosará a la lista de los tres mil satélites artificiales que orbitan alrededor de la tierra, contribuirá no sólo a la independencia tecnológica sino también a la propuesta de esta tesis que es el teletrabajo, pues se contaría con:

- Servicios de telefonía (fija o móvil) y de Internet (cableado o inalámbrico),
- Transmisión de información, acceso y transmisión de mensajes por Internet,
- Observatorio territorial y acceso a zonas remotas.

Impulso al teletrabajo, telemedicina y tele-educación

Así como puede impulsar el teletrabajo, puede hacerlo también en la telemedicina y tele-educación. Al Estado tener la potestad y administración del satélite, puede ahorrarse lo que paga en las transmisiones satelitales donde un ancho de banda de un mega *hertz* vale dos mil dólares mensuales, y Venezuela consume mil *megahertz* entre transmisiones satelitales e Infocentros, entre otros.

Aportes de la legislación venezolana al teletrabajo

Para la aplicación de la modalidad del teletrabajo en TeleSUR es posible según la vigente Ley Orgánica del Trabajo que permite la contratación donde se especifiquen los servicios a prestar detallados, la unidad de tiempo y las tareas a entregar de común acuerdo, el lugar donde desarrollar el trabajo y la forma y lugar de pago. En ese sentido se abre una posibilidad legal para la implementación de la práctica laboral que se propone en esta investigación. Incluso le favorece las condiciones de trabajo que estipula la Ley cuando señala que debe favorecerse el desarrollo físico y psíquico del trabajador (a); así como el tiempo libre para el desarrollo de actividades de descanso y

cultivo intelectual y el hacer del trabajo en un espacio satisfactorio; son sin duda factores que pueden cumplirse con la aplicación del teletrabajo.

Gestión estatal venezolana en beneficio del teletrabajo

La gestión estatal venezolana en el sector de las Tecnologías de Información y Comunicación en la última década muestra unos resultados interesantes de analizar, que son necesarios describir para el impulso de una modalidad como la del teletrabajo que sólo es posible con las TIC y que se propone para TeleSUR, una empresa multiestatal con sede en Caracas y que por lo tanto le corresponde acatar las normativas y recibir los beneficios que sobre la materia tecnológica e innovación se ejecuten desde el gobierno.

Tabla N° IV: Gestión estatal venezolana en beneficio del teletrabajo

Gestión estatal	Objetivos	¿En qué beneficia al teletrabajo?
Año: 1999		
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Artículo 110	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento del interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información. - Creación del sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los servicios de información y la tecnología, son de interés público, con alcance nacional. - Impulso a los servicios de información y sus derivados. - Promoción de sistemas nacionales especializados en el área de la ciencia y la tecnología.
Decreto con Rango y Fuerza de Ley sobre Simplificación de	<p>Simplificación y mejoramiento de los trámites realmente útiles, lo que supone:</p> <p>Trámites más sencillos,</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Simplificación de los tiempos, disminución de los requisitos y exigencias. - Uso de la tecnología para

<p>Trámites Administrativos</p>	<p>mínimos requisitos y exigencias.</p> <p>Participación ciudadana.</p> <p>Uso al máximo de los elementos tecnológicos de los que se disponga actualmente.</p> <p>Incorporación de controles automatizados que minimicen la necesidad de estructuras de supervisión y controles adicionales.</p>	<p>lograrlo.</p>
<p>Año: 2000</p>		
<p>Decreto 825</p>	<p>- Incentivo del 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 telecomunicación.</p>	<p>- Familiarización de la sociedad con la herramienta Internet.</p> <p>- Facilitación de proyectos por Internet.</p> <p>- Implementación de políticas estatales para su impulso.</p>
<p>Ley Orgánica de Telecomunicaciones</p>	<p>Marco legal de regulación general de las telecomunicaciones, que tiene como finalidad garantizar el derecho humano de las personas a la comunicación y a la realización de las actividades económicas de telecomunicaciones necesarias para lograrlo.</p>	<p>- Los servicios de telecomunicación son un derecho para los usuarios y las usuarias de Venezuela.</p> <p>- Promoción de la inversión para optimización e innovación del sector de las telecomunicaciones.</p> <p>- Desarrollo del sector privado y público a partir de</p>

		<p>la promoción de las telecomunicaciones.</p> <p>- Integración regional a partir del desarrollo de los servicios de la telecomunicación.</p>
Año: 2001		
Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación	<ul style="list-style-type: none"> - Organización del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación. - Definición de los lineamientos que orientan las políticas y estrategias para la actividad científica, tecnológica e innovación. - Promoción, estímulo y fomento de la investigación científica. - Apropiación social del conocimiento y la transferencia e innovación tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> - Basamento para nuevos proyectos vinculados con el apoyo de las tecnologías. - Impulso de investigaciones que marquen nuevos procedimientos que contribuyan a la democratización del acceso, eliminación de las barreras burocráticas, simplificación de los trámites administrativos y reforzamiento del entorno digital.
Ley Orgánica de la Administración Pública Artículo 12	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de la actividad pública con principios de economía, celeridad, simplicidad administrativa, eficacia, objetividad, imparcialidad, transparencia y confianza. - Simplificación de los trámites administrativos es una tarea a la 	<ul style="list-style-type: none"> - Simplificación de los trámites administrativos. - Promoción de las nuevas tecnologías para el funcionamiento y la organización de la administración pública. - Presencia en Internet y comunicación <i>online</i>.

	<p>que están convocados los órganos y entes de la administración pública.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Administración Pública debe utilizar las nuevas tecnologías que desarrolle la ciencia, tales como medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para su organización y funcionamiento. - Se establece presencia en Internet con un portal corporativo que dé cuenta de la filosofía de la organización y donde se pueda establecer comunicación electrónica. 	
Decreto con Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas	<p>Otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al Mensaje de Datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento y validez de la Firma Electrónica. - Reconocimiento y validez de los mensajes de datos en formato electrónico.
Ley de Delitos Informáticos	<p>Protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información, así como la prevención y sanción</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definición del entorno tecnológico: TIC, sistema, data, información, documento, computador,

	<p>de los delitos cometidos contra tales sistemas o cualquiera de sus componentes o los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías.</p>	<p><i>hardware</i>, <i>firmware</i>, <i>software</i>, programa, procesamiento de data, seguridad, virus, tarjeta inteligente, contraseña y mensaje de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipificación y sanciones de los delitos informáticos. - Establece penas y responsabilidades. - Se trata de un marco regulatorio que da garantías para la implementación del teletrabajo.
--	--	---

DELIMITACIÓN Y LIMITACIÓN

La presente investigación diseñará un modelo sistémico de teletrabajo desde el hogar para la Dirección de Página Web de TeleSUR, como parte de una práctica laboral que persigue la innovación y optimización de los procesos socio-organizativos de la referida unidad corporativa. El modelo se fundamentará en la Teoría Sistémica y se tomará como modalidad laboral el teletrabajo desde el hogar, como parte de una práctica laboral que se implementará en la Dirección de Página Web, adscrita a la Dirección de Informativos.

El modelo se centrará en el perfil del profesional de la comunicación. En la fijación de las metas y los valores, y en la determinación de los objetivos organizacionales. Asimismo, en la elaboración de los planes de estrategias, operación e integración. En el desarrollo de las tareas y los procedimientos de transformación de los recursos. Finalmente, en la determinación de los patrones jerárquicos, la comunicación y el flujo del trabajo.

En este sentido, lo que se pretende es desde la visión de los sujetos, a partir de entrevistas de profundidad a terceros especializados, que el investigador seleccionará a conveniencia, diseñar un modelo con la vivencia que, según Hernández (1997, p. 7) “es a la vez pensamiento, sentimiento, acción, juicio moral, es simultáneamente cuerpo y alma, yo y otro”.

Por otro lado, la legislación laboral venezolana establece que el empleado realizará su trabajo desde el espacio formal de la empresa, con las herramientas tecnológicas e insumos materiales que disponga para el desarrollo de las actividades. Asimismo, contempla el cumplimiento de una jornada laboral de ocho horas diarias de lunes a viernes, por el cual el trabajador recibe un salario que la organización fijará según la estructura y el cargo asignado. Si bien es cierto que estas disposiciones no atentan contra la práctica laboral del teletrabajo que se propone en esta investigación, es una realidad que se ha creado una cultura laboral en los trabajadores venezolanos que hasta ahora ha posibilitado el desarrollo de sus actividades dentro de las normas de la organización y no fuera de ella.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Los fundamentos teóricos que soportan la Teoría General de Sistemas son los que orientan el diseño del modelo sistémico del teletrabajo desde el hogar, por considerar el investigador que los elementos del sistema abierto que la conforman a la luz de Katz y Kahn y de los subsistemas que plantean Kast y Rosenzweig, son pertinentes y adecuados para el desarrollo de los lineamientos conceptuales y estratégicos en torno a la propuesta del teletrabajo desde el hogar en la Página Web de TeleSUR, una práctica laboral que reservada por el sector trasnacional se pretende que sea extensible e implementada en otro multiestatal como es el caso de la televisora latinoamericana.

Implementar esta modalidad representa la oportunidad para el impulso informativo de la Página Web desde un enfoque multicultural; el avance en términos de profundizar en políticas de recursos humanos que tiendan a mejorar las condiciones laborales en materia de beneficios económicos y tiempo de la jornada; la ampliación de los espacios de acción del trabajador; la optimización de los recursos y procesos y la organización del trabajo con base en una dirección por objetivos, cumplimiento y efectividad.

I.1 La empresa y el entorno

I.1.1 Ruptura de los Modelos Clásicos y Humanistas

Aunque se complementan, los modelos clásicos y humanistas de las organizaciones tienen una orientación interna de la organización, que obvia elementos fundamentales e influyentes que provienen del entorno que pueden afectar el desempeño y los resultados de toda organización (Fernández, 1991).

Estos elementos animan a considerar un cambio en la visión de las organizaciones, por el enfoque reduccionista y mecanicista de estos modelos. El clásico, por ejemplo, presentaba a la empresa como un sistema racional y determinante en sí misma, el equivalente a un sistema cerrado (1991). El concepto que priva en esta teoría clásica es la relación “hombre-máquina”. Mientras que el modelo humanista amplió el

enfoque “hombre-máquina” a las relaciones interpersonales, provocó también una profunda revisión de criterios y técnicas gerenciales (Amador, s.a.).

De allí la importancia del surgimiento de la Teoría General de Sistemas que contempla aspectos como la apertura al medio ambiente y la influencia del contexto. Además de contener de las dos corrientes (clásico y humanista) los factores estructurales y sociales dentro de la organización, adapta la interrelación entre éstos y de éstos con el entorno (Fernández, 1991).

I.1.2 Teoría General de Sistemas

Partiendo del concepto de Kast Fremont y Rosenzweig James (1982) el sistema es como un todo conformado por subsistemas interdependientes, marcado por límites identificables de su entorno o supra sistema, donde el resultado es mayor que la suma de sus partes. Esta teoría se basa en tres premisas fundamentales: 1) los sistemas existen dentro de sistemas; 2) los sistemas son abiertos y 3) las funciones de un sistema dependen de su estructura (Chiavenato, 2003, p.768).

I.1.3 El enfoque sistémico de las organizaciones

Sobre la Teoría General de Sistemas, es necesario determinar los elementos que la distinguen, los atributos de un sistema abierto y viviente, la identificación de los componentes más importantes, las fuerzas que le dan forma, y la interacción entre subsistemas.

Según su naturaleza, existen diversos tipos de sistema, entre ellos los que conviene destacar son:

- Sistema cerrado que no presenta intercambio con el entorno en el cual se desenvuelve.
- Sistema abierto que de acuerdo con Kast y Rosenzweig (1982) se encuentra en relación dinámica con el ambiente y reciben diferentes entradas que transforman su producto.

La recepción de entrada puede ser en forma de materiales, energía e información, permitiendo eliminar el proceso de entropía. Por su parte, Robert Katz y

Daniel Kahn (1977, citado por Dávila 2000) la definen como un enfoque que sirve para describir ciertos fenómenos y la explican como un sistema energético de insumos-resultados donde la energía resultante reactiva el sistema. A través de Katz y Kahn, es posible examinar la estabilidad o recurrencia de las actividades del sistema, en relación con la energía entrante, su transformación interna y el resultado.

Siguiendo los postulados de Kast y Rosenzweig (1982), los sistemas abiertos tienen tres características fundamentales: 1) sistemas artificiales, 2) límites y 3) jerarquía de los sistemas. Son sistemas artificiales porque las organizaciones sociales no son sistemas naturales, tienen estructuras y no pueden separarse de los procesos del sistema. Su origen predeterminado por los seres humanos supone que pueden tener una variedad infinita de objetivos, son sistemas imperfectos porque se basan en las actitudes, percepciones, creencias, motivaciones, hábitos y expectativas humanas.

Los límites ayudan a entender la distinción entre sistemas cerrado y abierto. Este último tiene límites permeables entre el propio sistema y el supra-sistema general. En general, los límites definen las actividades propias del sistema y pueden ser físicos, temporales, sociales o psicológicos, entre otros. La jerarquía de los sistemas está relacionada la organización del personal dentro de la empresa, así puede apreciarse que la gente está en grupos, los grupos son departamentos, los departamentos son divisiones, las divisiones son la compañía y éstas forman parte de la industria y la economía (1982).

I.1.4 Elementos de los Sistemas Abiertos

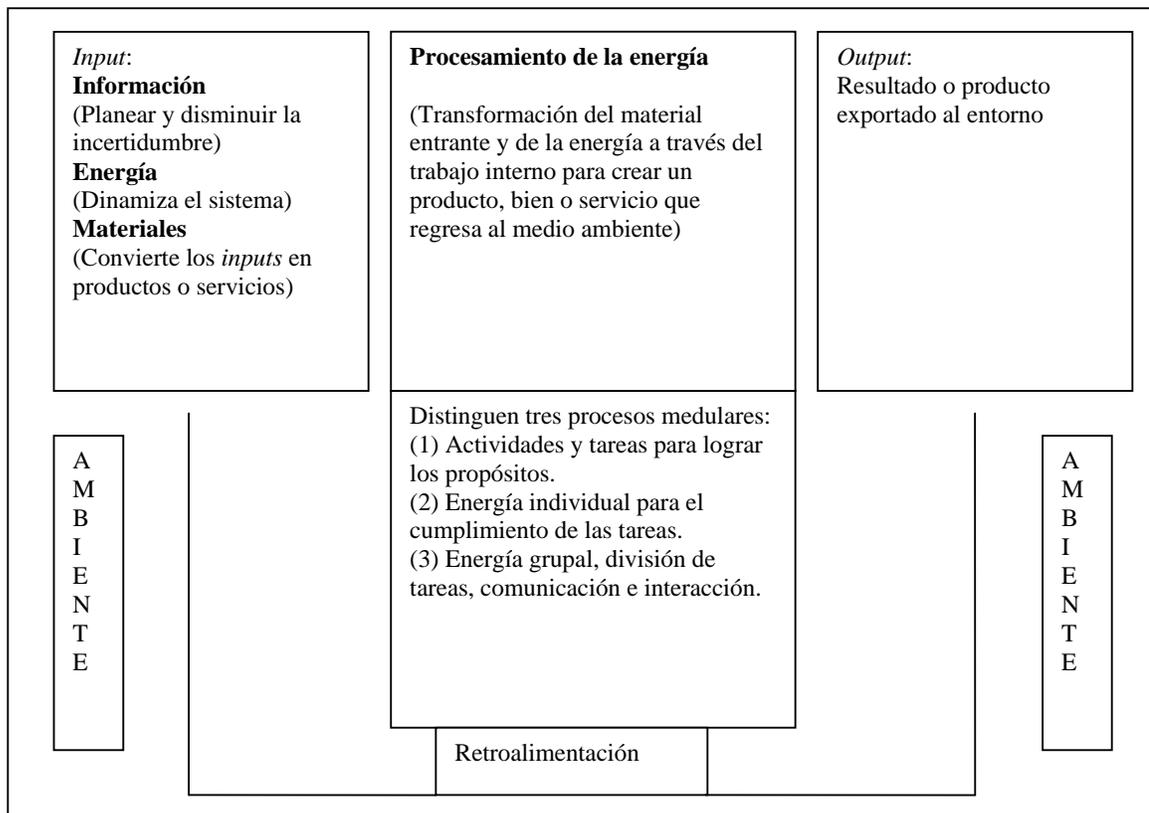
Partiendo del modelo de Katz y Kahn (1977, citado por Dávila 2000), se pueden identificar los siguientes elementos del sistema abierto, que se asemejan a los que intervienen en la Dirección de la Página Web de TeleSUR en sus procedimientos y recursos. De allí la importancia de definirlos:

- Importación de energía, entrada o *input*: se proponen tres formas de *inputs* información (permite planear y disminuir la incertidumbre), energía (dinamiza el sistema), materiales (pueden ser operacionales cuando transforma los recursos en otros recursos o productivos cuando convierte los

inputs en productos y servicios) y procesamiento de la energía (transformación del material entrante y de la energía a través del trabajo interno para crear un producto, bien o servicio que regresa al medio ambiente). Sobre el procesamiento de energía se distinguen tres procesos medulares:

- Proceso medular de las tareas que se refiere a las actividades y tareas para lograr el propósito.
- Proceso medular individual que trata la energía individual para el cumplimiento de las tareas.
- Proceso medular de grupo que versa sobre la manera en que los individuos dividen las tareas, se comunican e interactúan unos con otros (Hanna, 1990).
- Exportación, salida o *output*: se refiere al resultado o producto exportado al entorno, la energía se lleva hacia el medio ambiente a fin de cumplir con el propósito implícito entre el sistema y el medio.

Figura N° 1: Modelo de Sistema Abierto de Kast y Kahn



(De elaboración propia, a partir de Katz y Kahn, 1977)

Dentro del procesamiento de la energía, se dan cita una serie de eventos que describen Katz y Kahn (1977), con la ampliación de Hanna (1990), como son:

- Ciclo de eventos: tiene un carácter cíclico el intercambio de energía entre el sistema y su entorno.

- Entropía Negativa: es la tendencia de los sistemas a desgastarse, desintegrarse, para el relajamiento de los estándares y un aumento de la aleatoriedad. A mayor información menor la entropía (Amador, s.a.).

- Retroalimentación o *feedback*: es la información que fluye entre el sistema, los sub-sistemas y el entorno, que mide el funcionamiento y grado de aceptación del medio, para verificar el propósito de la organización. Hanna (1990) señala que existe la retroalimentación negativa que sirve para supervisar si el material de salida sigue el

curso planteado por el propósito y los objetivos pre-establecidos, con la finalidad de corregir cualquier desviación. También se da cita la retroalimentación positiva que determina si el propósito y los objetivos son los indicados con las necesidades del medio.

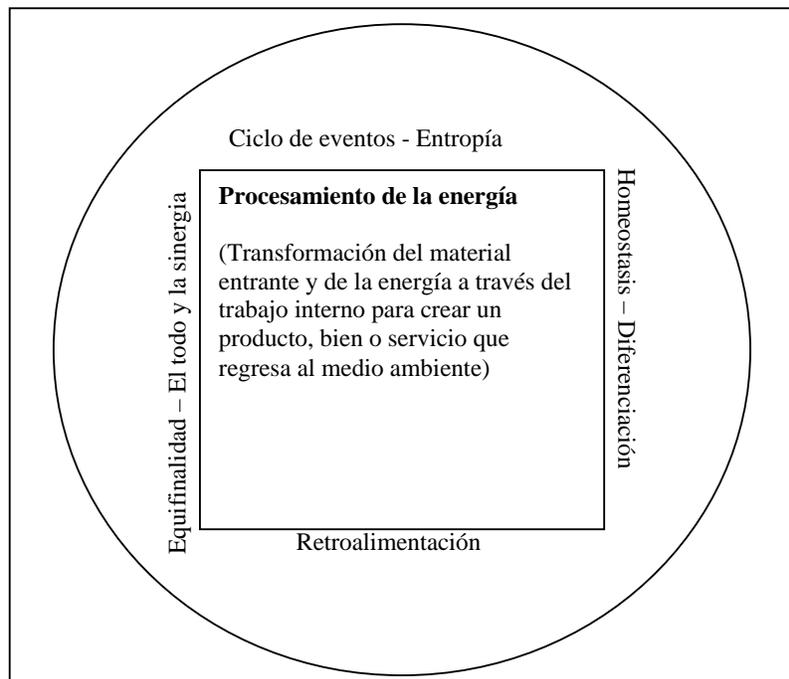
- Homeostasis dinámica: es la tendencia natural del sistema a mantener el equilibrio interno y estabilizar sus procesos de transformación dentro de ciertos límites con el fin de sobrevivir. El sistema emplea tanta energía para mantener su estabilidad, que se opondrá a todas las fuerzas que la amenacen, incluso si el cambio radical resulta necesario para su supervivencia. Estable significa para el sistema que los distintos subsistemas han logrado un balance entre las interrelaciones y fuerzas que permitan al sistema trabajar efectivamente.

- Diferenciación: la organización se orienta a la ramificación de los componentes y especialización de las funciones de los subsistemas, con ello espera un mayor desarrollo de su actividad. La complejidad de los procesos tiende a constituir subsistemas donde algunos tienen exceso de capacidad o recursos y puede incidir en la creación de una presión continua hacia el crecimiento. El problema de las organizaciones muy especializadas es que se puede notar resistencia al cambio o a las perturbaciones que amenacen la estabilidad del sistema, por eso es que trabajan para preservarse.

- Equifinalidad: se refiere al hecho que un sistema vivo a partir de distintas condiciones iniciales y por distintos caminos llega a un mismo estado final. Bertalanffy (1976) asegura que “puede alcanzarse el mismo estado final, la misma meta, partiendo de diferentes condiciones iniciales y siguiendo distintos itinerarios en los procesos orgánicos”.

- El todo y la Sinergia: las organizaciones son más que la simple suma de sus partes. Es imposible comprender los resultados sólo por las características de sus partes o insumos.

El procesamiento de la energía sería como se muestra en la siguiente gráfica:

Figura N° 2: Procesamiento de la energía

(De elaboración propia, a partir de Katz y Kahn, 1977 & Hanna, 1990)

I.1.5 Los subsistemas de las organizaciones

Kast y Rosenzweig (1982) consideran a la organización como una estructuración e integración de las actividades humanas alrededor de distintas tecnologías, que afectan el tipo de insumos requeridos por la organización, la naturaleza de los procesos de transformación y los productos obtenidos del sistema. Las organizaciones son sistemas socio-técnicos abiertos compuestos de los siguientes subsistemas principales:

- Las Metas y Valores organizacionales: como un subsistema de la sociedad, la organización debe cumplir ciertos objetivos, que son determinados por el sistema general.

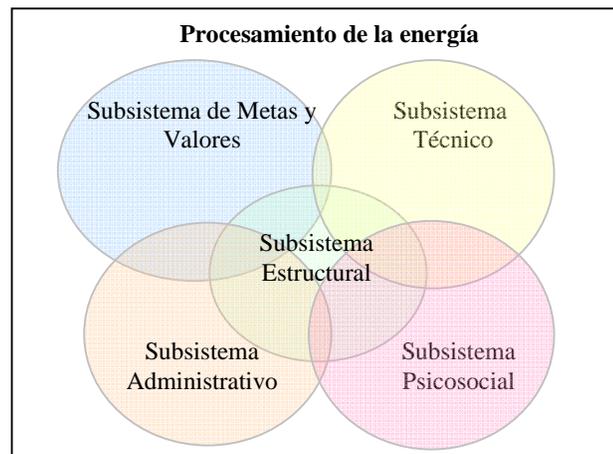
- El Subsistema Técnico: se refiere a los conocimientos necesarios para el desarrollo de las tareas, incluyendo las técnicas usadas para la transformación de insumos de productos.

- El Subsistema Psicosocial: está formado por la conducta individual, la motivación, las relaciones de estatus y la dinámica de grupos. Involucra los sentimientos, valores, las actitudes, expectativas y aspiraciones de los miembros de la organización. Este subsistema recibe influencia de las fuerzas del medio externo así como por las tareas, la tecnología y estructura interna de la organización. Estas fuerzas establecen el clima organizacional.

- El Subsistema Estructural: se refiere a la división de las tareas y a su coordinación. Formalmente, la estructura se establece mediante los organigramas, la descripción de las posiciones y de trabajo, así como por las reglas y los procedimientos. Se Incluye en este subsistema, los patrones de autoridad, la comunicación y el flujo de trabajo. La estructura posibilita las bases para las relaciones entre los subsistemas técnicos y psicosociales.

- El Subsistema Administrativo: incluye a la organización y la relaciona con su medio, establece los objetivos, desarrolla planes de integración, estrategia y operación, mediante el diseño de la estructura y el establecimiento de los procesos de control.

Figura N° 3: Subsistemas



(De elaboración propia, a partir de Kast y Rosenzweig, 1982)

I.2 El teletrabajo

I.2.1 Primeras referencias

Civit y March corroboran que las primeras referencias al teletrabajo datan de los años setenta en EEUU, con la aparición de los primeros ordenadores personales durante la crisis mundial del petróleo. El hecho de que los países occidentales vieran que los recursos energéticos disponibles podían llegar a ser limitados, propició un clima adecuado para la aparición del teletrabajo (2000, p.25).

Por su parte, Barba (2001, p.4) señala que el teletrabajo surge en los años setenta mientras se gestaba el paso de la economía industrial a la informacional. Esta modalidad fue considerada como solución a una crisis petrolera mundial que afectó especialmente a Estados Unidos (EEUU), “donde el economista Jack Nilles lo mencionó por vez primera como una opción que permitiría ahorrar el combustible del desplazamiento al lugar del trabajo”.

Etimológicamente el término teletrabajo procede de la unión de la palabra griega *tele* que significa lejos, la cual antecede a trabajo, palabra latina *tripaliare*, de *tripálum*, que significa una acción física o intelectual realizada con esfuerzo (Moliner, 1989).

El teletrabajo, conocido como trabajo a distancia, no arrancó de forma definitiva; sin embargo el avance que ha experimentado la técnica en los últimos años y las nuevas tecnologías de información han hecho posible su resurgir, y actualmente parece que el teletrabajo viene a asentarse de forma definitiva, según Civit & March (2000, p.25) sin mostrar datos estadísticos que comprueban esta afirmación.

En la década de los noventa, el teletrabajo era considerado un fenómeno social que se transformó en una opción de trabajo, la cual requería de un análisis múltiple, pues “Conlleva más innovación social que cambios en los hábitos de vida o procedimientos de trabajo, incluyéndose en una cultura de acceso y utilización de las tecnologías de información (TI)” (Barba, 2001, p. 4).

I.2.2 El teletrabajo, presente y futuro

En el continente europeo, el teletrabajo es una realidad donde el paso de los trabajadores de la sociedad industrial a la sociedad de la tecnología de la información se ha convertido en una política de Estado para luchar contra el desempleo, equiparar los niveles de desarrollo de los países miembros y ubicar a la Unión Europea en la vanguardia de la carrera tecnológica mundial (Boiarov & Poliszuk, 2005). La Organización Internacional del Trabajo (OIT) calcula que en la Unión Europea hay actualmente unos nueve millones de teletrabajadores, que representa el 1,83 por ciento frente a la población total de más de 490 millones de habitantes, donde se incluyen prestadores de servicios administrativos y centros de atención telefónica (Peiró, 2001).

Para la creciente América Latina, el teletrabajo se ha convertido en una opción para los casos de teletrabajadores que laboran por cuenta propia en organizaciones multinacionales como la petroquímica *Dow*; Laboratorios Roche, la estadounidense IBM y la alemana *Siemens* (Boiarov & Poliszuk, 2005).

Esta práctica pasa por asimilar que es una forma de trabajo que no requiere la presencia del empleado/a en el centro productivo, en la empresa. Y que el teletrabajo no es una profesión, sino la forma de desarrollar una actividad que demanda una reorganización cultural para su eficiente aplicación. Por eso el papel fundamental que cumple la mediación tecnológica que lo hace posible a través de dispositivos telemáticos como la computadora, el teléfono y el Internet, entre otros (2005).

El teletrabajo es más que una forma de trabajar, es una manera de organizar la empresa sobre la base de la deslocalización de sus miembros en términos físicos mediante su dotación con los medios técnicos necesarios para que trabajen allí donde lo necesiten, ya sea en una oficina, un domicilio, empresa del cliente o un hotel (Padilla, 1999, p.51).

Según la consultora internacional IDC, los “trabajadores móviles” o “teletrabajadores” se definen como la fuerza de trabajo que no necesita concurrir en un horario determinado a la oficina, porque realiza su tarea fuera de ella, se comunica con el superior por medios electrónicos y envía su trabajo de igual forma y con la misma herramienta.

El ejemplo más emblemático de teletrabajo se vive en Irlanda donde se ha conseguido un alto nivel de concentración de esta modalidad. Existen empresas de seguros estadounidenses que subcontratan la gestión de declaraciones de usuarios a irlandeses, quienes reciben los archivos digitalmente al final del día en América, y son procesados durante la jornada diurna en Irlanda (noche en Estados Unidos) de manera que la data siempre permanece actualizada y disponible (Patrone, 2003). Se puede inferir que bajo esta modalidad ni las coincidencias de horario son barreras para optimizar los procesos dentro de la organización.

I.2.3 Teletrabajo y pronósticos

Datos elaborados por la consultora internacional IDC revelan que en el mundo en el 2009 uno de cada cuatro empleados trabajará desde su casa, gracias a las posibilidades que brinda Internet y otras tecnologías. Aunque suena positivo el pronóstico, no lo es tanto para América Latina donde la empresa aprecia que el fenómeno de teletrabajo se produce lentamente, dado que los latinos prefieren las comunicaciones cara a cara. Indica el estudio que 25 por ciento de los trabajadores de todo el mundo serán “móviles”, es decir que realizarán sus tareas sin necesidad de concurrir a la oficina u otro lugar, contactando a sus superiores vía Internet y otras tecnologías.

Esta consultora asegura que una de las mayores dificultades para su implementación es lograr que la empresa se encargue de que el trabajador tenga en su domicilio los mismos recursos tecnológicos y de comunicación indispensables para cumplir con las asignaciones. En el estudio, citan como ejemplo al buscador *Google* que en América Latina le paga la conexión a Internet de sus empleados que trabajan desde su hogar.

I.3 La tecnología en el teletrabajo

El teletrabajo depende de la tecnología. Como dice Castells, el sistema, en su nivel micro el teletrabajo, se encarga de adaptar a sus nuevas necesidades los avances tecnológicos que van surgiendo. Los efectos de esta nueva tecnología varían en interacción con procesos políticos, sociales y culturales que determinan la producción y el uso de los nuevos medios tecnológicos.

Por ejemplo, los grandes cambios tecnológicos en el campo de las telecomunicaciones, el audiovisual y los medios a partir de una convergencia donde lo digital absorbe a lo analógico y lo interactivo a lo unidireccional, no es sólo una expresión meramente técnica, sino básicamente social y cultural, la cual está modificando la vida de las personas y las formas de organización de las sociedades (Pineda, 2003, p. 3).

Los medios en las sociedades actuales han adquirido mucha importancia en la vida de las personas, han creado un código propio, un ambiente propio y nos hacen que habitemos en otro mundo y al hacerlo, actúan como instancias de reproducción social, pero han exacerbado tanto el proceso de mediación social, que lo han convertido en mediación, es decir, en una exageración de su papel reflexivo de reproducción social, al adquirir un espacio propio, relativamente autónomo y distante de otras formas interactivas de mediación simbólica y cultural tradicionales (2003, p. 3).

Las tecnologías audiovisuales y telemáticas actúan más sutilmente para hacernos vivir en un mundo no real, en el cual mantenemos relaciones virtuales globales, con sujetos alejados de nuestro espacio-tiempo, a quienes no conocemos personalmente pero con los cuales nos sentimos fuertemente comprometidos en lo emocional (2003, p. 5). Además en lo emocional, las tecnologías pueden acercar a sus miembros en el plano laboral, sin la intermediación física en la empresa sino desde la conexión en red, hacia donde se dirigen las relaciones del futuro.

I.3.1 Herramientas telemáticas

El teletrabajo depende de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), las cuales son concebidas como el universo de dos conjuntos, representados por

las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC) y las Tecnologías de Información (TI). Las TC incluyen: radio, televisión y la telefonía convencional. Mientras que las TI se caracterizan por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos (informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfases) (PNUD, 2002).

Las TIC agrupan un conjunto de sistemas necesarios para administrar la información, y especialmente los computadores y programas necesarios para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla. Internet, la telecomunicación móvil y el GPS pueden considerarse entre las llamadas nuevas tecnologías. (Disponible en: <http://www.tecnologiahechapalabra.com>)

I.3.1.1 Internet, la herramienta

Una de las herramientas del hacer del teletrabajo es Internet, que según Islas (2003) ha permitido con su desarrollo una convergencia tecnológica que es irreversible, la cual ha desmoronado las fronteras que anteriormente prevalecían y es el epicentro de la innovación tecnológica. La tercera revolución tecnológica es la de la supercarretera o superautopista de la información.

El explosivo crecimiento de Internet tomó por sorpresa a una buena parte de la academia latinoamericana de investigadores de la comunicación, que dudaba en concederle el estatuto de medio de comunicación. Mientras eso sucedía, avanzada la década de 1990, el desarrollo que había alcanzado mundialmente la red era evidente así como la diversidad de sus aplicaciones, las cuales integran y sintetizan las funciones comunicativas que realizan separadamente los medios de comunicación masiva (Islas, 2003).

Se considera que Internet es una herramienta respecto de la inserción de las personas en el mercado laboral y aún para la exploración empresarial de nuevos mercados. La sinergia entre teletrabajo e Internet tiene que ver con “el futuro producto de la convergencia de las telecomunicaciones y la informática, y porque está a la mano de cualquier usuario medio de una PC común” (Altisen, 1999, p. 3).

Internet incluye principalmente navegación web y correo electrónico. Y, eventualmente, *blogs*, sitios web, software de traducción, mensajeros instantáneos (chat) y telefonía IP.

I.4 Condiciones del teletrabajo

Producto de los cambios tecnológicos y de las nuevas formas de empleo, existen diversas condiciones para ejercer el teletrabajo, tanto por el tipo de contrato entre relación teletrabajador-contratante, como por el espacio físico desde donde realiza las actividades que puede ser desde el propio domicilio hasta oficinas móviles con computadoras portátiles, Internet móvil y teléfono celular.

I.4.1 Contrato y relación patronal

Según el contrato y la relación existente entre el tele-empleado y la organización, la labor que realiza puede ser de régimen autónomo, también conocido por cuenta propia, y cobra sin estar en la nómina; o por cuenta ajena cuando pertenece a la empresa, está en nómina, trabaja desde su casa y asiste a la organización con una periodicidad por semana o mes previamente determinado (Barba, 2001).

I.4.2 Asegurar condiciones para el teletrabajo

I.4.2.1 Características de la oficina digital del teletrabajo en el hogar

Para el teletrabajo en el hogar, recomiendan destinar una habitación independiente y tranquila para el lugar de trabajo, evitando la cocina, el dormitorio o la mesa del comedor, para estar fuera del tráfico diario del resto de la familia. Sugieren que el ambiente destinado a trabajar esté cercano a la puerta de entrada para evitar el contacto visual con las habitaciones privadas. Se advierte que para que el teletrabajador pueda trabajar sin interrupciones es conveniente que la instalación telefónica se ubique de forma tal que no haya interferencias entre los miembros de la familia y el teletrabajador (Vocos & Martínez, 2004, p. 35).

I.4.2.2 Cumplimiento para avanzar con éxito

Hay condiciones del teletrabajo que deben contemplarse, de lo contrario se tornaría problemática su aplicación. Es necesario entonces:

- Dotación de un equipo de alta tecnología que pueda ser propiedad del teletrabajador/a o de la empresa;

- Capacitación y/o entrenamiento en aspectos como metodológicos, técnicos y laboral;
- Supervisión por parte de la empresa;
- Considerar un contrato de trabajo para definir las obligaciones de las partes, horarios, confidencialidad de la información y propiedad de los equipos (Raso, 2007).

Asimismo, resulta fundamental el diseño de estrategias para manejar con éxito y efectividad los efectos derivados por los diferentes niveles que entraña el teletrabajo, como son: el económico-laboral; el jurídico-contractual; el social-familiar y el tecnológico, según lo recomendado por el profesor Claudio Altisen (1999).

Esta modalidad que implica el uso de herramientas telemáticas sin duda es una reconciliación para aquellos que perdieron sus empleos con la llegada de la tecnología, pues ahora se presenta como la oportunidad para deslocalizar su trabajo presencial y trasladarlo al espacio que asigne la empresa: la oficina en casa o móvil (1999).

I.4.3 Contrarrestar amenazas

En el siguiente cuadro resumen se explicarán por ítems los riesgos y las amenazas a considerar para contrarrestarlas. Es de elaboración propia con el apoyo de algunas nociones expuesta por los autores Vocos & Martínez (2004):

Tabla N° V: Amenazas de la aplicación del teletrabajo

Derechos y condiciones de contratación	<ul style="list-style-type: none"> - Se pueden establecer formas de contratación y flexibilidad salarial, que pueden llamar a la inestabilidad y a la incertidumbre sobre la cancelación total del salario. - La contratación por demanda de servicio o trabajo por objetivos permite que el trabajador se sienta sin garantías, pues dependerá del suministro de actividad y de su capacidad para cumplirlos.
Estabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo puede realizarse desde cualquier punto geográfico,

laboral	<p>por lo que aumenta la competencia al poder ser realizado por otro trabajador/a que cuenta con las mismas herramientas. Así que la diferencia la hará la capacidad de respuesta y la calidad del producto entregado.</p> <p>- El salario derivado por cumplimiento de objetivos dependerá de las fluctuaciones y de la demanda de servicio; por lo que el ingreso será variable y con ello puede o no cumplir con los gastos personales y familiares. Factores personales (como enfermedad) y técnicos (fallas tecnológicas) pueden conspirar en contra del teletrabajador/a y del ingreso que percibe. Si no es recompensado para los gastos en servicios de luz, teléfono y conexión, también puede hacer bajar el salario y hacerlo insuficiente (poco rentable).</p>
Seguridad social	<p>El teletrabajo a destajo puede contravenir los derechos conquistados por los movimientos obreros en los últimos siglos. De no ser pautado en el contrato y el patrono, esta modalidad por cuenta propia trae dificultades en cuanto a protección social y laboral, especialmente con el tema al acceso a la seguridad social y a los beneficios establecidos en la Ley como bonificaciones anuales y bonos vacacionales, así como el derecho a las prestaciones, caja de ahorro y fideicomiso. También es posible perder la antigüedad laboral y el derecho a un reposo remunerado.</p>
Salud del teletrabajador/a	<p>Generalmente, el teletrabajo ocasiona una prolongación e intensificación de la jornada laboral, para cumplir con las actividades encomendadas. Al incrementarse el ritmo de producción, tiene secuelas en la salud física.</p> <p>Factores ambientales como iluminación, ruido, temperatura y ventilación, no controlados adecuadamente pueden ocasionar malestares físicos y bajo rendimiento. De igual forma ocurre con los aspectos ergonómicos como posición del cuerpo, herramientas</p>

	<p>para el buen uso del computador y mobiliario, que de no ser bien utilizados tienen las mismas consecuencias negativas.</p> <p>El aislamiento que produce el teletrabajo en el hogar es otro elemento que manejado ineficientemente ocasiona serios daños psicológicos en el modo de relacionarse con el entorno, aislamiento social, adicción al trabajo, estrés, inseguridad y temor. Recomiendan convocar reuniones en la empresa para reforzar la vinculación Teletrabajador/patrono.</p>
Vida cotidiana	<p>El teletrabajo en el hogar es una modalidad a la que se debe dejar sentado y por mutuo acuerdo: la utilización del tiempo, distribución de los espacios y los espacios de privacidad, para delimitar correctamente los espacios de la vida profesional y el hacer familiar.</p>
Gremios	<p>Vocos & Martínez (2004) advierten que el teletrabajo puede ser una estrategia empresarial destinada a la desarticulación sindical en un importante y creciente tipo de tareas, que pueden ser teletrabajables. Consideran que es mucho más difícil construir un espacio gremial en un colectivo que se encuentra estructuralmente disperso, y sobre el que hay que accionar muy fuertemente en su identidad como trabajadores (p.36).</p>

I.5 El teletrabajo, una oportunidad, posibilidad y solución

I.5.1 Recomendable para la empresa

La modalidad del teletrabajo es recomendable para aquellas empresas que requieran: ampliar sus operaciones sin realizar costosas inversiones edilicias y estructurales pero sí sumar personal a sus equipos; reducir costos fijos sin apelar a la variable de ajuste del personal (reducción salarial, o despido); optimizar sus operaciones; conservar personal altamente especializado y descentralizar las operaciones de la empresa (Boiarov & Poliszuk, 2005).

También cuentan ventajas y desventajas que deben considerarse:

Tabla N° VI: Ventajas y desventajas del teletrabajo para la empresa

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> - Alcanzar un sistema de dirección por objetivos y resultados; - Productividad, calidad y eficiencia en los trabajos; - Disminución de costos edilicios y de servicios; - Optimización del sistema de comunicación corporativa; - Contratación de personal altamente especializado que necesiten flexibilizar sus tiempos; - Contribuye a una mayor fidelidad del empleado/a con la organización; - Permite ampliar la empresa sin incrementar los costos y la oportunidad de encarar proyectos eventuales o 	<ul style="list-style-type: none"> - Puntos de rendimiento decreciente; - Aumento del costo por mayores controles de calidad y supervisión de las tareas; - Pérdida de jerarquías; conflictos derivados por la falta de lealtad por parte del teletrabajador/a y mal manejo de la información confidencial (Patrone, 2003).

contingenciales (Boiarov & Poliszuk, 2005).	
---	--

I.5.2 Recomendable para el teletrabajador

Por otro lado, el trabajo a distancia puede entre sus practicantes tener beneficios y desventajas en su entorno personal y profesional como las que se describen:

Tabla N° VII: Ventajas y desventajas para el teletrabajador

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> - Mayor flexibilidad, autonomía y movilidad; - Aumento de su productividad y rendimiento; - Más participación en la convivencia familiar y social; - Menor desplazamiento; - Favorece el acceso a la formación a distancia; - Mejor calidad de vida; - Sustitución de la obligación por la responsabilidad; - Recuperación de la especialización en el trabajo autónomo e independiente; - Implica trabajo con dedicación y compromiso (Patrone, 2003). - Ahorro de tiempo y dinero en traslado en 	<ul style="list-style-type: none"> - Aislamiento y deslocalización; - Inseguridad laboral y favorecimiento a la explotación por parte del patrono (Patrone, 2003). - Incertidumbre y desorganización.

<p>transporte propio o colectivo;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descenso del estrés; - Incremento de la libertad de acción; - Flexibilidad en el horario y la disponibilidad para realizar otras actividades; - Mejora en la calidad de vida y la satisfacción laboral; - Oportunidad para la combinación del trabajo con otras actividades y mayores posibilidades laborales para personas con discapacidad (Boiarov & Poliszuk, 2005) 	
---	--

En marzo de 2006, Guillermo Aguirre, quien desempeñaba el cargo de gerente de Marketing de *Cisco Systems*, empresa que aplica esta modalidad, dijo en Chile que “la única exigencia del jefe al teletrabajador es que se cumplan las metas y tareas que se le asignaron”. Sólo hace falta el computador, conexión banda ancha, una Web cam y telefonía IP, relataba Ricardo Rivera, teletrabajador de Cisco, entrevistado por chilena Teletrece Internet (2006). “Prácticamente es exactamente como que yo estuviera sentado en la oficina, si me llamas a mi número de teléfono en Santiago, suena aquí en mi computador”, indicó Rivera.

I.5.3 Recomendable para la nación, sociedad y medio ambiente

Asimismo supone una oportunidad para la sociedad, el medio ambiente y la nación, como se describe en el siguiente cuadro resumen:

Tabla N° VIII: Teletrabajo, oportunidad para la nación, sociedad y medio ambiente

Nación	Sociedad	Medio ambiente
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de una generación de emprendedores. - Disminución del desempleo. - Incremento del ingreso de divisas. - Descentralización de operaciones del gobierno o grandes empresas e incremento de las relaciones internacionales (disponible en: www.teletrabajo.com.uy, 2002-2007). 	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusión social al mercado laboral de personas en población flotante. - Desarrollo regional y de infraestructura en las zonas residenciales. - Fomento de las inversiones en telecomunicaciones que conlleva a la creación de telecentros tanto en zonas rurales como urbanas y la creación de nuevos empleos. - Disminución de la emigración a las grandes ciudades y corrección de los desequilibrios regionales. - Contribuye a la descentralización y a la estimulación del desarrollo (Vocos & Martínez, 2004). 	<ul style="list-style-type: none"> - Descongestión del tráfico en las grandes ciudades y con ello disminuye también la emisión de monóxido de carbono. - Menor consumo de energía que ayuda a mejorar el ambiente (Vocos & Martínez, 2004).

I.5.4 Oportunidad, solución y posibilidad

Existen aspectos para los que el teletrabajo es una solución, oportunidad y posibilidad.

Tabla N° IX: Teletrabajo: oportunidad, solución y posibilidad

Solución	Oportunidad	Posibilidad
<ul style="list-style-type: none"> - Sucede una alta rotación. - Personal con niños o personas mayores a quien atender y grandes distancias entre la sede 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"> - Se dan interrupciones frecuentes. - Incremento de personal trabajando en casa de manera informal. - Trabajos basados en proyectos y variaciones importantes en la carga de trabajo, así lo sugiere el estudio realizado por Pérez, Sancho & Nogareda (s.a).

I.6 Perfil del teletrabajador

Además de hablar sobre premisas, características y contexto del teletrabajo, es de suma importancia abordar el perfil de quien lo ejerce: el teletrabajador. Abordar las competencias personales y profesionales que hacen falta para asumir esta modalidad de trabajo a distancia, es otro de los aspectos a investigar debido a que en la Página Web de TeleSUR trabajan comunicadores sociales, diseñadores y programadores, profesiones que son susceptibles a desempeñarse en otros espacios diferentes al de la organización.

Tratándose de la unidad web, que depende para su funcionamiento de la plataforma tecnológica, la implementación del teletrabajo puede representar una estrategia de organización virtual interesante que necesitará desde luego los análisis sobre las competencias personales y profesionales requeridas para ejercer esta modalidad que demanda responsabilidad, organización, metodología, cumplimiento, efectividad y óptimo desempeño.

I.6.1 Perfil y competencias

No todos pueden laborar bajo la modalidad del teletrabajo. De allí que Boiarov & Poliszuk (2005), consideran que el teletrabajador/a debe cumplir con un perfil adecuado y unas competencias fundamentales, entre ellas menciona:

- Dominio de herramientas informáticas;
- Capacidad de organización de su tiempo y tener responsabilidad;
- Autodisciplina y capacidad de comunicación interpersonal mediada por la tecnología.

Tabla N° X: Características deseables de los teletrabajadores (Pérez, Sancho & Nogareda, s.a)

Características personales	Flexibilidad, adaptabilidad, merecedor de confianza, autodisciplina y dinámico.
Características relacionadas con el trabajo	Capacidad de trabajar sin supervisión y sin presión de los superiores, buenas capacidades de comunicación, habilidades sociales, bien organizado, buen gestor del tiempo, capacidad de resolución de problemas, experiencia con el trabajo, experiencia y conocimiento de la organización.
Circunstancias personales	Espacio adecuado en casa, vida social fuera de casa, entorno familiar positivo, deseo de teletrabajar, ¿niños? Y ¿cuidado de personas mayores?

I.7. La comunicación en el teletrabajo

La comunicación en el teletrabajo puede entenderse desde dos formas que permiten establecer vinculación con la empresa y con el control y la supervisión de esta al tele-empleado/a.

I.7.1 Comunicación *off line*

La primera está relacionada con la comunicación “fuera de línea” (*off line*) que no demanda una conexión continua de la computadora del trabajador con el servidor de la empresa, por lo que sólo envía los resultados de su actividad por algún medio, bien sea por correo electrónico u otro dispositivo de almacenamiento que luego enviará con algún mensajero. Se asegura que este tipo de comunicación se presta a discusión por cuanto no se ejerce el teletrabajo como modalidad que utiliza todas las herramientas telemáticas sin mayor dependencia que la derivada por el uso de la tecnología para cumplir con éxito las asignaciones, según Vocos & Martínez (2004).

I.7.2 Comunicación *on line*

La segunda forma de comunicación es “en línea” (*on line*) y se entiende porque el trabajador está conectado en forma continua con la empresa mediante la computadora, a través de las siguientes opciones: “en línea unidireccional” (*one way line*) que establece un tipo de comunicación continua en un solo sentido bajo la figura empresa-trabajador o viceversa; y en “línea bidireccional” que permite un diálogo interactivo entre el servidor de la empresa y el trabajador mediante la computadora que tiene conexión por Internet (2004).

En un sentido estricto se puede decir que sólo se teletrabaja cuando existe una conexión telemática entre el equipo del teletrabajador –remoto- y el de la empresa. En el trabajo en línea el trabajador se encuentra potencialmente bajo las órdenes directas del empleador en todo momento.

I.7.3 Funciones de la comunicación

Para esta modalidad laboral a distancia, la comunicación tiene que ser necesariamente como la plantea Fernández (1996), en el entendido que hay patrones informativos, aquellos que se expresan de forma simbólica y con un código común, referentes compartidos que de no existir el valor comunicativo será nulo. Este autor ha determinado que la comunicación dentro de la organización tiene unas funciones. Se le puede agregar que no sólo dentro de ella, sino también en la relación de empresa-teletrabajadores, donde se pueden emplear estas mismas funciones con la diferencia que no se usarán los medios habituales, tradicionales, como las carteleras, los afiches y los comunicados, entre otros. Se buscaría para esta modalidad laboral, servirse de estas mismas funciones sólo que el medio de transmitirlas será por Internet.

Las funciones de la comunicación son: de producción, que se refiere a la eficiencia, la programación de las actividades, metodología de trabajo, capacitación, orientación, fijación de objetivos, resolución de problemas y sugerencias de ideas, con el propósito de progresar, avanzar y optimizar las actividades centrales de la organización. De innovación, relacionadas con los resultados de una decisión organizacional en torno a las actividades administrativas (computación, *know-how*, gerencial), financieras (nuevas líneas de crédito, sistema de inversión o financiamiento), de producción (nueva tecnología, nuevos productos), de mercadotecnia y ventas (nuevas estrategias, campañas) y de recursos humanos (nuevos sistemas de reclutamiento y selección, motivación, planes de ahorro); también concurren las innovaciones que están vinculadas con el comportamiento del individuo en materia de calidad y actitud. De mantenimiento, que atiende la socialización como autoestima del personal, relaciones interpersonales, y mantenimiento de las propias funciones de producción e innovación (1996).

I.8 Caracterización de los productos del teletrabajo

El teleservicio es uno de los productos del teletrabajo al que convoca la práctica de esta modalidad facilitada por las TIC. Las actividades de investigación, redacción, orientación sobre productos y soluciones, son susceptibles a teletrabajarse bajo un ambiente que se presta para la optimización de los procesos y el rendimiento. Se pudiera pensar que los productos son intangibles lo que resulta de esta práctica, justificado que es a través de los medios telemáticos que se utilizan por donde se envían y/o reciben los trabajos realizados por los teletrabajadores.

Realmente, lo que realiza el teletrabajador es un servicio a distancia, es un trabajo a distancia, que bajo unas condiciones específicas de tecnología y de recursos físicos, permite realizar una actividad y enviar el producto en formato digital en los medios acordados.

En esta modalidad, que implementada en la unidad web, estaría involucrada la materia prima del teletrabajador que gracias a su formación académica, conocimiento y experiencia, es capaz de transformarla en información multimedia: texto, imagen y sonido, que son los productos a exportar si están dadas las condiciones tecnológicas para obtenerlos. De no ser lo esperado, habría que formular estrategias que refuercen el traslado de las funciones del periodismo digital hacia otros espacios diferentes al de la organización, para ganar en movilidad y consistencia periodística.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

II.1 Tipo de investigación

La investigación proyectiva, ocupada en cómo deberían ser las cosas para alcanzar unos propósitos determinados y un funcionamiento adecuado (Hurtado, 2008), constituye la base fundamental para la orientación metodológica de este trabajo de grado que tiene como objetivo general el diseño de un modelo sistémico de teletrabajo desde el hogar para la unidad de Página Web de TeleSUR.

Es proyectiva porque el diseño del modelo consiste en la elaboración de la propuesta que persigue en función de las necesidades organizacionales de la empresa multiestatal, replantear los modos de producción después que se ha aplicado el proceso sistémico que involucra los estudios descriptivos: qué ocurre, qué se quiere, qué se puede hacer y qué se está haciendo; así como el analítico: qué ventajas y debilidades tiene lo que hay; el explicativo: por qué ocurre; el predictivo: hacia dónde va la situación a modificar, hasta finalizar con el proyectivo: ¿qué se va a hacer? (2008).

Este tipo de investigación es acorde cuando existen situaciones que no marchan como deben y que desean modificarse; y cuando hay potencialidades mal administradas y problemas sin resolver. Son estas condiciones las que permiten al investigador hacer el diagnóstico (evento a modificar), la explicación (proceso causal) y el desarrollo de la propuesta sobre la base de esa información (2008).

Desde el punto de vista epistemológico, esta investigación es cualitativa porque acepta el modelo dialéctico y sistémico que, de acuerdo con Martínez (s.a), considera que el conocimiento es el resultado de una dialéctica entre el sujeto, con sus intereses, valores y creencias, y el objeto de estudio.

II.2 Diseño de investigación

En atención al diseño, la investigación es documental porque “se basa en la obtención y análisis provenientes de materiales impresos y otros tipos de documentos” (Arias, 1999, p.20). Las referencias consultadas incluyeron información electrónica en espacios virtuales arbitrados, además del material bibliográfico y hemerográfico.

Asimismo, es de campo porque se practicó “la recolección de datos directamente en la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” (1999, p. 21). Se aplicaron instrumentos de recolección con preguntas abiertas y cerradas al personal de la unidad de Página Web y directivo de TeleSUR, a los especialistas y a teletrabajadores en función.

Con respecto a la temporalidad, es transeccional porque se aplicó en un momento determinado; mientras que en relación a la manipulación de las variables es no experimental puesto que esta investigación no tenía contemplado entre sus objetivos someter a un grupo a determinadas condiciones o estímulos (variable independiente) para observar los efectos (variable dependiente), según lo señalado por Arias (1999).

II.3 Población y muestra

La población que se consultó en esta investigación pertenece a la unidad objeto de estudio: página web y directiva de TeleSUR. A los que ejercen el teletrabajo y a los especialistas por áreas de interés temática.

Para el caso del personal de TeleSUR, el tipo de muestra que se utilizó fue la probabilística estratificada, pues “se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra” (1999, p. 22) y se dividió “la población en subconjuntos o estratos cuyos elementos poseen características comunes” (p. 23). En ese sentido, se entrevistaron diez (10) de los doce (12) trabajadores que conforman la unidad web. Los dos que faltaron por participar son muerte muestral, no lograron entregar a tiempo los instrumentos a pesar de las prórrogas. También participaron tres (3) directores de la empresa multiestatal y la ex directora-fundadora de la Página Web, quienes se consideraron pertinentes para esta investigación.

Por otro lado, la muestra fue no probabilística porque en el caso de los teletrabajadores en función “se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra” (1999, p. 24). Así que se lograron concretar en Venezuela, tres (3) casos de teletrabajadores que cumplieron las condiciones de ejercer ningún trabajo presencial, que su trabajo lo realizara desde su hogar y que sus actividades tuvieran relación con labores periodísticas.

Además, fue no probabilística, del tipo de muestra intencional u opinática, cuando se eligieron los especialistas “con base en criterios o juicios del investigador” (p. 24). De manera que debían cumplir con los requisitos de conocer la modalidad del teletrabajo, y poseer estudios de segundo y tercer nivel. El investigador eligió a cuatro (4) especialistas según el área de interés para esta investigación.

II.3.1 Personal de la Página Web de TeleSUR

Página web de TeleSUR	
Cargo	Nombres/Profesión
Director	Douglas Bolívar Lic. Comunicación Social
Jefe de Redacción	Ana Villasmil Lic. Comunicación Social
Coordinadores	Raymond Nedeljkovic Lic. Arte
	Autorizó mencionar el cargo, más no su identidad.
Redactores	Victoria Coronado Lic. Comunicación Social
	Maya Monasterios Lic. Comunicación Social
	Dhamelyz Díaz Pasante
Programador	Autorizó a mencionar el cargo, más no su identidad
	Jesús Alfonso Webmaster
Diseñador gráfico	Ricardo Infante Técnico en Diseño Gráfico

II.3.2 Personal directivo de TeleSUR

Directiva de TeleSUR	
Cargo	Nombres/Profesión
Directora de Recursos Humanos	Anabel Díaz Prof. de Historia
Director de Tecnología	Ing. Carlos Díaz
Director de Informática	Ing. Héctor Plaza

II.3.3 Personal fundador de la Página Web

Ex personal de TeleSUR	
Cargo	Nombres/Profesión
Ex directora-fundadora de la Página Web	Raudy Arraiz Lic. Comunicación Social

II.3.4 Teletrabajadores en función

Teletrabajadores	Profesión/Estudios/Desempeño	País
Yajaira González	- Guionista, creativa y docente - Teletrabaja para las televisoras Ávila TV y Tves	Venezuela
Márluy Escalona	- Guionista, escritora y productora	Venezuela
Anónimo	- Guionista, creativo y escritor	Venezuela

II.3.5 Expertos en teletrabajo

Expertos	Profesión/Estudios/Desempeño	País
Isabel Guerrero	- Lic. Comunicación Social - Maestría en Comunicación Social (Investigación) - Profesional independiente	Venezuela
Heidy Ramírez	- Lic. Comunicación Social - Accionista de Venmedios - Especialista en Comunicación Organizacional	Venezuela

Sonia Boiarov	- Magíster en Ciencias Sociales del Trabajo- Centros de Estudios Avanzados - Directora del Centro de Teletrabajo y Teleformación, Carrera de Relaciones del Trabajo UBA.	Argentina
José María Altisen	- Filósofo y sociólogo - Profesor de la Universidad del Salvador	Argentina

II.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La entrevista fue la técnica que se utilizó para esta investigación, considerando la elaboración de una guía con preguntas abiertas. La guía que se aplicó a los trabajadores de TeleSUR fue parcialmente estructurada, para dar oportunidad a los participantes de hacer aportes con nuevas preguntas que ampliaran la investigación. Fue estructurada y auto administrada, la guía de preguntas abiertas que se le practicó a los especialistas y teletrabajadores en función. Asimismo, se utilizó la observación como técnica para el desarrollo de matriz de análisis como FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas). También se aplicó la encuesta para la elaboración de dos cuestionarios: uno de selección simple y otro con preguntas dicotómicas. Las técnicas y los instrumentos, se implementaron de la forma como se describe:

Técnica	Instrumento	Consultados	Aplicación/medios
Entrevista	Guía semi estructurada <u>Temática:</u> - Funcionamiento web - Teletrabajo	- Personal de Página Web - Personal directivo de TeleSUR - Ex trabajadores	- Grabador de voz - Presencial
	Guía estructurada <u>Temática:</u>	- Teletrabajadores en función	- Correo electrónico - Auto administrado

	- Teletrabajo	- Expertos	
Observación	Matriz de análisis - FODA <u>Áreas:</u> - Página Web - TeleSUR - Teletrabajo		
Encuesta	Cuestionario con selección simple <u>Temática:</u> - Rasgos de la personalidad	- Personal de Página Web	- Presencial
		- Teletrabajadores en función - Expertos	- Correo electrónico - Auto administrado
	Cuestionario con preguntas dicotómicas <u>Temática:</u> - Teletrabajo	- Personal de Página Web	- Presencial

II.5 Validez y confiabilidad

La guía de preguntas abiertas que se elaboró para el personal web, la directiva de la televisora, los teletrabajadores en función y los expertos, fueron sometidas a la validación de juicio de experto. En esta evaluación, participaron dos expertos como son: Vanessa Rodríguez, quien es Licenciada en Comunicación Social, egresada de la Universidad Central de Venezuela (UCV), y en tesis para optar al Doctorado en “Los medios de comunicación y las Ciencias de la Información” en la Universidad de La Laguna. España; y Tatiana Pérez, quien es Licenciada en Comunicación Social, egresada de la UCAB, y en tesis para optar al Magíster de Comunicación Organizacional. A estos expertos, se les proporcionó un instrumento para que validaran

las guías implementadas, en función de lo que Arias (1999) y Sabino (1992) proponen como validez de constructo que se refiere a los principios de una teoría válida sobre la temática que se pretende medir; validez de contenido que se trata del grado en que los ítems son una muestra representativa y la validez de criterio que se refiere a la correlación entre el test y otras pruebas que se supone miden lo mismo.

Expertos	Profesión/Estudios/Desempeño	País
Vanessa Rodríguez	- Lic. Comunicación Social - Doctorado en “Los medios de comunicación y las Ciencias de la Información”.	España
Tatiana Pérez	- Lic. Comunicación Social - Maestría en Comunicación Organizacional	Venezuela

Asimismo, se siguieron las estrategias formuladas por Martínez (s.a) para llegar a la confiabilidad del instrumento, entre ellas las que se mencionan:

- Identificación de los entrevistados: se realizó una clasificación de los consultados en personal web, personal directivo, teletrabajadores en función y expertos.
- Identificación de las teorías que darían base a la propuesta, del tipo de investigación y de los pasos a cumplir, y de las variables a considerar.
- Uso de recursos que permitieron el registro de la información de los entrevistados, se utilizó el grabador y bloc de notas para los datos extras en las entrevistas presenciales. Además del correo electrónico para las entrevistas auto administradas.

II.6 Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

Transcripción de la entrevista y categorización

Las entrevistas se vaciaron en un formato donde la parte superior hace referencia a los datos del entrevistado a la izquierda y del entrevistador/investigador a la derecha.

Las respuestas fueron ubicadas en el espacio desarrollo de la entrevista y cada línea se enumeró para facilitar la categorización. Según Guba (1978), el investigador empieza por la búsqueda de regularidades recurrentes, las cuales representan patrones que pueden ser clasificados en categorías, para luego trabajar con los datos y el sistema de clasificación para verificar la importancia del significado y la precisión de las categorías y la ubicación de los datos.

Tabla N°: Formato de Transcripción

Entrevistado (a)		Entrevistador / Investigador
Categorías	Lín	Desarrollo de la entrevista
	.	
	1	
	2	

Proceso de codificación

El investigador realizó el proceso de codificación abierta para identificar los conceptos y descubrir en los datos sus propiedades y dimensiones (Strauss & Corbin, 1998).

La codificación abierta se hizo mediante el análisis de los datos obtenidos a través de la lectura línea por línea de la entrevista y se identificaron las categorías de acuerdo con las siguientes unidades de análisis:

- 1) Teletrabajo: engloba una serie de modalidades que tienen en común el trabajo a distancia empleando las telecomunicaciones y las tecnologías de información.
- 2) Tecnología: las tecnologías audiovisuales y telemáticas permiten vivir en un mundo no real, donde es posible mantener relaciones virtuales globales, con sujetos alejados del espacio-tiempo.
- 3) Prensa Digital: medio de información y comunicación por Internet.
- 4) Empresa: una estructura socio-organizativa.

Posteriormente se elaboró la codificación axial y selectiva, por cada entrevista.

Por codificación axial se entiende el proceso de relacionar categorías con sus subcategorías, porque la codificación es alrededor del axis de una categoría, vinculando las categorías al nivel de sus propiedades y dimensiones; y por codificación selectiva como el proceso de integrar y refinar las categorías, según Strauss & Corbin (1998).

Tabla N° : Proceso de Codificación axial y selectiva

Categorías	Subcategorías

Análisis de los resultados

El análisis de los resultados, se fundamentó en la técnica de investigación cualitativa de multiangulación de datos. Tal como señala Kemmis y Taggart (1998), la multiangulación es una técnica que contribuye a la verificación del análisis cualitativo, permitiendo comparar diferentes perspectivas de una situación para validar cada conjunto con referencia a los demás. Las respuestas clasificadas por categorías y subcategorías fueron vaciadas en un recuadro donde se incluyeron los entrevistados que sobre una misma categoría haya tenido información que aportar. Los cuadros de multiangulación se clasificaron por grupos de trabajo, por lo que se dividieron en personal de la unidad web, personal directivo de TeleSUR, teletrabajadores en función y expertos. Además, se incluyó un recuadro adicional donde el investigador realizó la interpretación global de las recomendaciones, sugerencias y puntos de vista ofrecidos por las fuentes consultadas.

Tabla N°: Multiangulación de datos

Categoría	
Subcategoría	
Personal	

consultado	
Entrevistado (1)	
Entrevistado (2)	

Sobre la base de la información que aportaron los consultados, se realizó el diseño del modelo sistémico de teletrabajo desde el hogar para la Dirección de Página Web, con la orientación de los objetivos y de la Teoría de Sistemas. Se asentaron las bases para darle estructura, administración, competencias personales y profesionales, metas y valores, fundamentos tecnológicos y técnicos, así como los procedimientos a seguir, fases de transición y los planes estratégicos de comunicación a desarrollar para que esta modalidad cumpla con la misión de reorganizar para mejorar y optimizar los procesos, los productos informativos y los servicios audiovisuales que ofrece.

II.7 Fases de la investigación

Siguiendo los pasos de Balestrini (2001), a los que se refiere como una secuencia de pasos principales que permiten la descripción, el análisis y la interpretación, se consolidaron las siguientes fases en esta investigación:

Primera fase: después de la selección del tema, se inició la búsqueda de material bibliográfico, hemerográfico y digital, para la formulación del planteamiento del problema, los objetivos general y específicos, así como el desarrollo de la justificación, delimitación y limitación.

Segunda fase: se elaboró el marco teórico, sustento de la propuesta y base para la elaboración de la guía de preguntas abiertas, que se practicó luego de definir la población y la muestra, tipos de instrumentos de recolección a implementar, claramente orientados por la definición que se hizo del tipo y diseño de la investigación.

Tercera fase: los resultados que se obtuvieron fueron canalizados según las técnicas cualitativas de categorización y multiangulación de los datos y los pasos de la investigación proyectiva, que incluye estudios descriptivos, explicativos y predictivos hasta llegar a la propuesta del modelo sistémico.

Cuarta fase: se formuló la propuesta tomando en consideración la Teoría General de Sistema Abierto, describiendo paso a paso cómo se puede implementar el teletrabajo desde el hogar en la unidad de Página Web de TeleSUR y luego se elaboraron las conclusiones.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS Y RESULTADOS

III.1 Análisis cualitativo

III.1.1 Multiangulación

En esta fase del análisis, se organizaron los aportes expresados por los consultados de manera sistémica con las categorías y subcategorías que resultaron de las regularidades recurrentes.

Personal de la Página Web de TeleSUR

Tabla N° XI: Promedio de noticias y fuentes de noticias por Internet

Categoría	1. Promedio de noticias	2. Fuentes de noticias por Internet	Conclusiones
Subcategoría	1.1 Cantidad de noticias por un día	2.1 Agencias de noticias nacionales e internacionales	
Personal de Página Web de TeleSUR			
M. Monasterios	Siete notas en un día normal sin contingencias, cuando hay extras son cuatro.	EFE, AFP, ABI, ABN, ANSA, MINCI, El Tiempo, Google noticias.	<ul style="list-style-type: none"> - El promedio de notas por día oscila entre cinco y siete. - Las contingencias informativas y/o la ampliación retardan el proceso y limitan la cantidad. - Las fuentes de noticias que usan por Internet son: EFE, AFP, ANSA, MINCI, ABN, ABI, Prensa Latina, IRNA, Google noticias. - Son nueve posibilidades de acceso a la fuente informativa por Internet. - Sólo EFE y AFP se accede con claves y las tiene el personal de Página Web. El resto no tiene acceso limitado.

Tabla N° XII: Espacio laboral desde la casa

Categoría	3. Espacio laboral desde la casa				Conclusiones
Subcategoría	3.1 Recursos				
	3.1.1 Bibliográfico	3.1.2 Mobiliario	3.1.3 Tecnológico	3.1.4 Valores agregados	
Personal de Página Web de TeleSUR					
A. Villasmil		Ubicar un espacio abierto con ventilación, un escritorio, silla ergonómica.	Portátil con teclado y <i>mouse</i> adicional. Cámara, micrófono y cornetas, para interactuar.		<ul style="list-style-type: none"> - Requieren de mapas de ubicación geográfica, Atlas, Diccionarios de inglés y de la Real Academia y tener a la mano su Biblioteca. - Un espacio en el hogar que sea cómodo y dedicado a la oficina, que sea ventilado, con buena iluminación, escritorio o mesa, y una silla ergonómica.
N. Nedeljkovic			Internet, portátil, señal de TeleSUR.	Claves de acceso a las agencias de noticias.	<ul style="list-style-type: none"> - Necesitan un computador que puede ser fijo o móvil, en el caso de ser un portátil requieren de teclado y <i>mouse</i> adicional, con conexión a Internet. También hace falta cámara (<i>webcam</i>), micrófono y cornetas, para interactuar <i>online</i>. De software, los redactores utilizan
M. Monasterios	Mapas, diccionario de inglés. Diccionario.		Computador, capturadora de vídeo, Internet, grabador, cámara	Papel, lápiz o lapiceros, bloc de notas. La oficina en el hogar debe estar	

			fotográfica, señal de TeleSUR. Impresora, de software: procesador de palabras, <i>Photoshop</i> , corrector ortográfico porque <i>Oppen Officer</i> (software libre que usan en TeleSUR) no lo tiene.	lejos del dormitorio.	procesador de palabras (<i>Oppen Officer</i> , software libre que usan en TeleSUR) con corrector ortográfico y <i>Photoshop</i> . Con acceso al <i>Inews</i> y el <i>Avid</i> . Para su trabajo, necesitan grabador y una cámara fotográfica. Para los del área técnica, como son los <i>webmaster</i> , requieren paquetes informático que no determinaron, pero que son de fácil acceso. Deben estar equipados con teléfono, impresoras, señal de cable y capturadora de vídeo, las claves para acceder a las agencias de noticias por suscripción y material de oficina (lápiz, lapiceros, bloc de notas y hojas blancas). - El espacio para trabajar desde el hogar necesita de un ambiente tranquilo y cómodo, para evitar distracciones y paradas innecesarias en el trabajo, con ello se busca mayor concentración. En ese espacio se puede escuchar música y hacer paradas sólo para hacer café. Y debe estar lejos del dormitorio.
V. Coronado		De estilo ergonómico, una silla cómoda, buena iluminación.		Se requiere de un ambiente tranquilo y cómodo, para la concentración. Reservar un espacio en el hogar que no genere distracciones ni	

				paradas innecesarias.	
Anónimo (1)	Diccionario, atlas, libros propios.	Una mesa con espacio, silla cómoda, un espacio con ventana, luz natural,	Computador, conexión a Internet, teléfono, acceso al <i>Inews</i> .	Escuchar música mientras se trabaja. Preparar café.	
Anónimo (2)		Le es indiferente el espacio.	Conexión a Internet		
J. Alfonso			Internet, computador y herramientas de software de fácil adquisición.		
R. Infante		Un cuarto con buena iluminación, decoración simple y comodidad. Una silla cómoda.	Conexión a Internet.	- Tranquilidad y comodidad.	
D. Díaz			Computador, Internet, capturadora de video.		

Tabla N° XIII: Condiciones del teletrabajo

Categoría	4. Condiciones del teletrabajo			Conclusiones
Subcategoría	4.1 Horario	4.2 Actividades	4.3 Pautas de actividades	
Personal de Página Web de TeleSUR				
A. Villasmil	Se puede despertar a las 6:30 AM, una hora y media después de lo que usualmente se levanta cuando tiene que ir a la empresa, desayuna y luego a las 7:00 AM se sienta frente al computador.	El trabajo que se hace en la Página Web de TeleSUR consiste en la redacción de notas periodísticas. Las informaciones surgen minuto a minuto, el periodismo no es previsible en algunos casos. Recomienda hacer video conferencia para los Jefes de Redacción de la Página, que trabajen desde la casa, para que asistan a las reuniones periódicas de pautas que convoca el Dpto. de	Es la encargada como Jefa de Redacción de la fijación de las Pautas por redactor, así como de las recomendaciones de fuentes para ampliar las noticias.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un horario fijo como el que cumplen en la empresa, de ocho horas, en dos turnos de 7:00 AM – 3:00 PM y de 3:00 PM a 11:00 PM. Despertarse media hora antes, desayunar y luego a trabajar. - Trabajar desde la casa implica fijación de plazos para cumplir con las actividades y menos presión para llegar temprano a la empresa. - El trabajo que se hace en la Página Web de TeleSUR consiste en la redacción de notas periodísticas. Insertar video (fragmentos del noticiero de TeleSUR) a la nota que corresponda, fotos tomadas a partir del noticiero, y la inclusión del

		Asignaciones, para conocer los temas a tratar y el abordaje editorial.		<p>noticiero en En Vivo desde el Sur. Para estas actividades multimedia, utilizan un capturador de video que se alimenta de master. El encargado de la capturadora de video, también debe insertar los primeros cinco minutos del noticiero de TeleSUR en <i>Youtube</i> y Google video.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El trabajo periodístico desde la casa necesita organización, capacidad para administrar el tiempo libre y de trabajo, y fijación de pautas. - El trabajo de los <i>webmaster</i> requiere de herramientas informáticas, de envío de peticiones y de soluciones. Mientras que el de diseño que demanda creatividad y tranquilidad, hay que establecer una dinámica basada en la confianza con los superiores para establecer una relación de envío y respuesta de lo solicitado según lo esperado. - Para las reuniones de pautas, se recomienda video conferencias para que los Jefes de Redacción, puedan asistir desde sus casas y estar al tanto de los temas y del abordaje editorial. - La fijación de las pautas las hace el Jefe de Redacción, así como también las
N. Nedeljkovic	El horario sería igual al que cumple en la empresa. Cumplimiento de plazos estimados.	La dinámica que se establecería sería la misma de la empresa, sólo que tendría mayor libertad de utilizar su tiempo libre.	Se discuten las pautas con el superior, quien las aprueba, rechaza o amplía según sea el caso.	
M. Monasterios	Si es por cumplimiento de horario hay que levantarse media hora antes (6:30 AM), desayunar y luego sentarse a revisar.		Considera que las pautas informativas pueden estar en un sistema creado en el Administrador de la Página, donde cada redactor tenga acceso a una carpeta personalizada con las pautas asignadas.	
V. Coronado	Fijarse un tiempo para cumplir con las actividades.	Se necesita organización.		
Anónimo (1)	Por el tipo de trabajo que tienen, considera que es mejor un horario fijo.	Trabajaría en base a pautas.	Le gustaría que le envíen las pautas por correo.	

Anónimo (2)	Se establece un horario de trabajo como el que cumple en la oficina de ocho horas.	Su trabajo se basa en la programación, lo cual requiere de unas herramientas.		<p>recomendaciones de fuentes para ampliar la nota periodística. Esta actividad puede hacerlo por correo electrónico, así como las observaciones del trabajo realizado. Aunque recomiendan, hacerlo desde el Administrador de la Página, mediante una carpeta personalizada por nombre del redactor.</p> <p>- En el caso de los coordinadores, estos conversan con los Jefes quienes pueden rechazar, aprobar o ampliar las pautas que ellos deben cumplir. Que por lo general están relacionadas con la inclusión de infografía y caricatura, así como trabajos periodísticos especiales.</p>
J. Alfonso		Trabajaría de la misma manera como lo hace en la empresa, sólo que no estaría físicamente en ella, se encargaría de recibir peticiones y resolverlas.		
R. Infante		Su trabajo le demanda creatividad y privacidad. Recomienda establecer una dinámica basada en la confianza con su superior. Los trabajos que le manden, este los realizará, los enviará por correo, y si hay que hacerles cambios, está dispuesto a hacerlos.	Considera importante el factor comunicación para la fijación de las pautas, recomienda que se las envíen por correo electrónico, así como las observaciones del trabajo realizado.	
D. Díaz	Se establece un horario como el que cumple en la empresa.	Se encarga de la capturadora de videos, por ende sus funciones están en insertar los videos, los fragmentos del noticiero y las fotos a las		

		noticias que se publican en la Página Web de TeleSUR. Además, se encarga de insertar el noticiero en la Página y en <i>Youtube</i> y Google video.		
--	--	--	--	--

Tabla N° XIV: Fase de transición

Categoría	5. Fase de transición			Conclusiones
Subcategoría	5.1 Reuniones		5.2 Orientaciones	
	5.1.1 Funciones	5.1.2 Teletrabajo desde el hogar	5.2.1 Valores	
Personal de Página Web de TeleSUR				
A. Villasmil		No hace falta adiestramiento pues el personal maneja Internet y computación.	Se necesita orientación sobre los valores que deben privar en el personal al teletrabajar desde su casa, como son: compromiso y responsabilidad.	- Antes de comenzar a teletrabajar, se necesitan reuniones o foros, con una periodicidad semanal de dos horas por día, para establecer las responsabilidades, la dinámica o metodología del trabajo, el manejo de situación de crisis y las contingencias informativas, el método de verificación del trabajo y el significado (ventajas y desventajas) de teletrabajar en casa, por parte de la Dirección de Recursos Humanos.
N. Nedeljkovic	Estaría bien unas reuniones previas donde se deje bien claro las responsabilidades. Tendrían que ser de dos horas diarias durante una semana.	Reuniones donde se informe todo lo que signifique trabajar desde la casa. Para explicar el uso de las herramientas desde la casa.		- Al teletrabajar, se recomienda establecer reuniones semanales bien sean en la empresa o fuera de ella, para recibir instrucciones, plantear posibilidades

	Al teletrabajar, fijar reuniones semanales no virtuales, en un lugar determinado, para pautar las posibilidades de la semana y las instrucciones de lo que se debe hacer.			informativas, coordinación y retroalimentación del trabajo, y la interacción entre los miembros del personal. - Antes de teletrabajar, es necesario acordar con la Dirección de Tecnología reuniones donde se oriente al personal sobre las herramientas tecnológicas facilitadas, sobre su uso y sus posibles soluciones ante fallas técnicas que el personal pueda resolver sin la presencia de un experto. Asimismo, esta Dirección debe acudir al domicilio de cada personal para proveer las herramientas y el software requerido según las actividades y el cargo que desempeñan. - Antes de teletrabajar y después, hace falta charlas de orientación sobre los valores que deben privar en el personal ahora como teletrabajadores desde el hogar, como mencionaron: compromiso y responsabilidad. Como indicaron, no hace falta que un tercero te diga las actividades que debes cumplir.
M. Monasterios	Discutir en foro entre el personal la dinámica de trabajo, el manejo de las contingencias, el acceso al <i>Inews</i> , verificación del trabajo.	La empresa debe acudir primero al domicilio de cada personal, para proveer de las herramientas que necesitan.		
V. Coronado	Charlas con Recursos Humanos de TeleSUR.	Charlas con la Unidad de Tecnología.		
Anónimo (1)	Mantener reuniones semanales, físicamente en la empresa, para coordinar, hablar con el personal y de retroalimentación del			

	trabajo.			
Anónimo (2)				
J. Alfonso	No hace falta paso previo.	No hace falta paso previo		
R. Infante	No está demás contemplar un entrenamiento para conocer los métodos de trabajo.		Se requiere de responsabilidad, que nadie te diga tus funciones.	
D. Díaz		Talleres o charlas para orientar sobre problemas informáticos y su solución.		

Tabla N° XV: Comunicación organizacional

Categoría	6. Comunicación Organizacional			Conclusiones
Subcategoría	6.1 Medios de comunicación e información	6.3 Tipos de comunicación	6.4 Del personal	
		6.3.1 Productiva		
		6.3.2 Innovación		
		6.3.3 Mantenimiento		
Personal de Página Web de TeleSUR				
A. Villasmil	Internet: hace falta una herramienta de mensajería como <i>MSN</i> o <i>Skype</i> , son muy buenas.	Informar y revisar mediante mensajería instantánea o llamada virtual las pautas y las fuentes para ampliar la nota periodística.	En la oficina, el personal de Página Web no interactúa ni se comunica mucho, debido a que la dinámica es pesada. No hay tiempo para echar cuentas ni andar en el pasillo.	- Los medios de comunicación e información recomendados tienen una coincidencia que todos tienen acceso por Internet. Los señalados como <i>MSN</i> y <i>Skype</i> , tienen en común que se puede acceder de manera gratuita y por Internet. Estos sistemas además de incluir mensajería instantánea en la que puedes hacer invitaciones a los que están conectados para conversar <i>online</i> , también ofrecen las opciones de llamada virtual con visualización en <i>webcam</i> (opcional) y de adjuntar archivos. También señalaron a <i>Gmail</i> que ofrece un <i>chat</i> entre los que tienen cuenta en <i>Gmail</i> ,
N. Nedeljkovic	Internet: correo electrónico, <i>MSN</i> o <i>Skype</i> . Y cuando se requiera por teléfono.	Una herramienta para conversar en línea, sirve para mantener al personal trabajando juntos de manera virtual.		

		<p>Sostener algunas reuniones periódicas.</p> <p>Acceso a la Intranet de TeleSUR para estar al día con todas las novedades, especialmente de RRHH, eventos de la empresa. Le gustaría que le invitaran a cualquier evento corporativo, charlas y/o reuniones que convoque el personal directivo o la empresa.</p> <p>Recomienda un manual de procedimiento para la fijación de las reuniones y los temas a tratar, para acordar su periodicidad, oportunidad y los casos especiales.</p>		<p>además de la posibilidad de enviar y recibir correos que ofrece aparte el propio sistema. Asomaron, la posibilidad de diseñar un foro para establecer comunicación en tiempo real.</p> <p>Recomendaron el teléfono, para solventar cualquier problema; y el correo electrónico corporativo o de cualquier otra cuenta.</p> <p>- El tipo de comunicación que prevalece es el de producción y mantenimiento, por parte del personal que manifestó la necesidad de que le informen diariamente sobre las actividades, pautas informativas y los que están a cargo de las guardias para atender extras y entrevistas que pase En Exclusiva TeleSUR. Prefieren que esta información se les pase bien por mensajería instantánea para informar y revisar; o por correo electrónico, y cuando se requiera puede ser por teléfono. Para mantenerse enlazado con la organización, prefieren hacerlo por Intranet (misión y visión) para enterarse de las novedades, charlas, cursos o reuniones convocadas por la Directiva. Con la Dirección de Recursos Humanos, sienten la necesidad</p>
M. Monasterios	Internet: un sistema de mensajería instantáneo.	<p>Diariamente informar sobre las pautas informativas, los que están de guardia para atender los extras, y los prevenidos para atender las entrevistas en exclusiva durante la</p>		

		programación de TeleSUR. Cada uno o dos días por semana, hacer reuniones de retroalimentación del trabajo realizado.		que sea a través del teléfono, para obtener respuestas oportunas e inmediatas a sus necesidades, aunque no dejaron de recomendar que sería bueno diseñar un sistema informático <i>online</i> o por Intranet en una sección especial para los que teletrabajan. Recomendaron informar de las actividades y de retroalimentación del equipo, a través de reuniones que serán relatadas en un manual de procedimiento que establecerá la periodicidad, la oportunidad y dará a conocer las instrucciones en casos especiales. - Hay quienes no dejaron de señalar que la dinámica de la Página Web de TeleSUR es muy pesada y que no permite distracciones, comunicaciones entre ellos ni en el pasillo ni con el resto del personal de la empresa. Y que dentro de la misma empresa las cosas no salen bien es por la mala comunicación.
V. Coronado	Internet: correo electrónico de la empresa, <i>MSN</i> o <i>Skype</i> . Y teléfono.	Enlace directo con respuesta oportuna e inmediata para los que teletrabajan.		
Anónimo (1)	Sería por teléfono. Internet: implementar un foro, para alcanzar una comunicación entre los miembros del Página en tiempo real.	Las pautas informativas, le gustaría que se la enviaran por correo electrónico. Comunicación sobre el trabajo en tiempo real. Prefiere el teléfono para mantener comunicación con la empresa.		
Anónimo (2)	Internet: está el sistema <i>MSN</i> , es más estable. Teléfono.	Que se habilite un sistema informático (<i>online</i>) para establecer comunicación con Recursos Humanos de TeleSUR.		
J. Alfonso	Teléfono. Internet: <i>Skype</i> .	Prefiere que le informen sobre sus actividades por teléfono o <i>Skype</i> . Y por teléfono prefiere comunicarse con la		

		empresa.		
R. Infante	Internet: puede ser <i>MSN</i> , <i>Skype</i> , <i>Gmail</i> que tiene la posibilidad de hacerle seguimiento a las conversaciones.	Las tareas sean bien especificadas. Estar informado sobre procedimientos administrativos a través de la Intranet de TeleSUR, para ganar tiempo y no perderlo averiguando dentro de la empresa. Establecer reuniones físicamente en la empresa para conocer de forma directa las necesidades, de ser un trabajo que requiera de planificación.	Dentro de la misma empresa las cosas no salen bien es por la mala comunicación.	
D. Díaz	Teléfono.	Prefiere mantener comunicación diaria por teléfono, para que le informen de sus actividades. También recomienda reuniones semanales. Recomienda la Intranet para mantenerse informada de la empresa: de su misión y visión, para no perderse.		

Tabla N° XVI: Evaluación de desempeño y planes de contingencia

Categoría	7. Evaluación de desempeño	8. Planes de contingencia	Conclusiones
Subcategoría	7.1 Parámetros	8.1 Medidas	
Personal de Página Web de TeleSUR			
A. Villasmil	Calidad de las notas, más que la cantidad.	- Disponer de un centro de servicio técnico para solventar las fallas informáticas. Que puedan acudir a tu casa.	- Es la empresa la que asume la responsabilidad de señalar los parámetros para medir el desempeño de los futuros teletrabajadores de la Página Web. El personal encargado de revisar y redactar las notas periodísticas, pueden ser evaluados productivamente por la calidad de las notas, más que por la cantidad, el cumplimiento de las metas asignadas y los plazos estimados. - Para los editores, es posible asignarles unas cuotas de notas periodísticas por un lapso de 15 días o 30 días, según sea el caso. Se puede reactivar el contador de notas que tiene el Administrador de la
N. Nedeljkovic	Cumplimiento de metas, asignación de metas específicas, conforman los parámetros a seguir.	- Acudir a un <i>cyber</i> . - Establecer un manual de normas o de instrucciones de emergencia, para guiar los pasos a seguir para cada situación. - Si hay falla de Internet, acudir a un centro de conexiones más cercano. - Tener centros de servicios donde acudir en caso de presentar problemas con los equipos y que sea responsabilidad de TeleSUR los costos de la reparación y/o mantenimiento.	
M. Monasterios	La empresa debe determinar los parámetros de medición si	- Disponer de espacios libres para que el personal acuda a la empresa en caso de una	

	<p>es por calidad o cantidad de notas. Fijación de notas quincenales o mensuales. Un contador de notas por redactor, que ya existe en el administrador. Realizar una evaluación quincenal o mensual. Los Jefes de Redacción deben medir desempeño y puntualidad.</p>	<p>falla. - Uno o dos puestos libres para el personal de la Página Web. - Acudir a un <i>Cyber</i> en caso de una extrema emergencia.</p>	<p>Página Web para hacerle seguimiento la productividad del personal. Las evaluaciones hay que realizarlas en un tiempo determinado (mensual o quincenal) y los Jefes de redacción son los que pueden medir desempeño y tiempo de entrega de las notas. Se recomienda hacer un balance entre productividad y calidad, y evaluar en las notas: la investigación, los datos de fondo y el contexto noticioso. Para el encargado del capturador del video, se le mide los videos y las fotos, insertados en los módulos de noticias, así como el alojamiento del noticiero de TeleSUR en la página. - En el caso del personal que brinda soporte técnico, se trata sólo de medir la capacidad y velocidad de respuesta de lo solicitado. En este personal, es posible fijarles planes de trabajo y tiempos de respuesta a las solicitudes. En el área creativa, el desempeño lo mide el que solicita el trabajo, así que se manejaría en todo caso criterios como velocidad de respuesta a lo solicitado y a los cambios propuestos.</p>
V. Coronado	<p>Debe haber un balance entre productividad y calidad de las notas periodísticas. En las notas periodísticas, se puede medir la investigación, los datos de fondo y el contexto aportado.</p>	<p>- El personal debe tener autonomía y recibir la autorización del superior en casos de fallas técnicas, para conocer el procedimiento a seguir. - Acudir a un <i>Cyber</i>. - La empresa tiene que cubrir los costos del <i>Cyber</i>, previa presentación de factura. - Contemplar una caja chica para gastos imprevistos.</p>	
Anónimo (1)	<p>Calidad y cantidad de las notas.</p>	<p>- Acudir a la oficina y/o un <i>cyber</i>, para este último se puede si son pocos días, de persistir la falla técnica mejor es estar en la empresa.</p>	
Anónimo (2)	<p>Fijación de planes de trabajo y tiempos de respuesta. Convocatoria a reuniones</p>	<p>- Disponer de espacios libres dentro de la empresa, para que en caso de fallas técnicas el personal acuda a la empresa y cumpla con sus</p>	

	para retroalimentación.	actividades.	
J. Alfonso	Medir la capacidad y velocidad de respuesta, recomienda para evaluar el desempeño.	- Acudir al <i>Cyber</i> más cercano. - Otra opción es la de acudir a la empresa, cuando la situación sea grave.	- Para los Jefes de Redacción se mediría la veracidad y la oportunidad con la que revisa la nota y el tiempo que se tarda en publicarla en la Página Web. - Se considera que las reuniones es el mejor enlace para dar retroalimentación del trabajo. Se pueden pautar quincenal o mensualmente.
R. Infante	En el área creativa, es el <i>feedback</i> por parte del que pide el trabajo el que determina la calidad del trabajo.	- Acudir a la empresa. - Trabajar desde otro punto remoto en caso de que el equipo facilitado sea un portátil.	- Se nota que hay una estrecha relación de los consultados con los derivados de las TIC. Cuando se le preguntó, qué hacer en caso de presentarse fallas técnicas, respondieron que una de las recomendaciones era acudir a un centro de conexiones. Lo aprecian como una solución y un medio para resolver. Para ellos, los centros de conexiones existen y lo usan.
D. Díaz	El trabajo se aprecia con sólo revisar la Página Web de TeleSUR, desde donde también se puede verificar la función que hace cada quien en el cumplimiento de sus actividades. Comprobar que las noticias tengan video y fotos del noticiero de TeleSUR, así como el noticiero que se aloja en En Vivo desde el SUR, son las funciones del capturador de video.	- Acudir a un <i>Cyber</i> . - En el caso del encargado de la capturadora de video, debe estar en la empresa.	- En caso de fallas técnicas, acudir a un centro de conexiones de ser el problema una solución muy a corto plazo. Pues de ser mayor, es preferible que acudan a la empresa para utilizar las herramientas y los sopores que esta debe facilitarle a la Página Web en caso de emergencia. Por lo que debe tener como precaución asumir la responsabilidad de habilitar equipos y

			<p>espacios para sobrellevar las emergencias con éxitos. Así como para resolver los problemas informáticos que se presenten con los equipos asignados a los futuros teletrabajadores. Para ello, se recomienda la contratación de una empresa de servicio de técnico o habilitar personal para que puedan resolver las fallas bien sea vía telefónica o presencial. Es indispensable la elaboración de un manual de procedimiento para guiar al personal en la solución o en los pasos a seguir dependiendo del problema. También conferir autonomía al personal previa autorización del superior para que pueda resolver y de la empresa asumir los pagos que se deriven del uso de los centros de conexiones, en el caso de que esa sea la única opción para resolver el problema.</p>
--	--	--	--

Tabla N° XVII: Herramientas de la empresa

Categoría	9. Herramientas de la empresa	Conclusiones
Subcategoría	9.1 Inventario	
Personal de Página Web de TeleSUR		- Son indispensables para el trabajo de los redactores las siguientes plataformas: <i>Inews</i> , <i>Avid</i> . Y para la interactividad, se requiere el Capturador de video (que se alimenta de master) desde donde se toman las fotos y se graba el noticiero, para luego insertarlos en el bloque de noticia según corresponda.
A. Villasmil	- <i>Inews</i> - <i>Avid</i> - Capturador de vídeo	
N. Nedeljkovic		
M. Monasterios	- <i>Inews</i>	
V. Coronado		
Anónimo (1)	- <i>Inews</i>	
Anónimo (2)		
J. Alfonso		
R. Infante		
D. Díaz	- Capturador de vídeo	

Tabla N° XVIII: Teletrabajo, debilidades

Categoría	10. Teletrabajo			Conclusiones
Subcategoría	10.1 Debilidades			
	10.1.1 Del personal	10.1.2 Técnicas	10.1.3 Comunicación	
Personal de Página Web de TeleSUR				
A. Villasmil	El personal puede distraerse (televisión, descansos, preparar comida) muy fácilmente en la casa.	La carencia de recursos tecnológicos e inmobiliarios necesarios para trabajar desde el domicilio, puede causar estrés en el trabajador.	La comunicación no es cara a cara.	- El teletrabajo desde el hogar puede causar distracciones en el personal, si este decide hacer paralelamente pausas para realizar otras actividades domésticas y/o personales. - El teletrabajo desde el hogar puede no funcionar cuando suceden fallas técnicas e informáticas de solución a mediano plazo.
N. Nedeljkovic		En la casa, no se dispone de una planta eléctrica, ni se cuenta con un equipo técnico para asistir de inmediato.		- El teletrabajo desde el hogar de no disponer de las herramientas necesarias (tecnológicas, inmobiliarias) pueden causar estrés en el personal.
M. Monasterios				- El teletrabajo desde el hogar, la comunicación no es cara a cara sino
V. Coronado	El personal puede distraerse, mientras hace			

	paralelamente actividades domésticas.			virtual, por lo que se pierde el contacto social y el lenguaje corporal.
Anónimo (1)		La prolongación de una falla informática, hace que el trabajo se traslade nuevamente a la empresa.		
Anónimo (2)				
J. Alfonso				
R. Infante			El tipo de trabajo que hace (creativo), en el <i>feedback</i> requiere en un 50% del lenguaje corporal.	
D. Díaz				

Tabla N° XIX: Teletrabajo, fortalezas

Categoría	10. Teletrabajo			Conclusiones
Subcategoría	10.2 Fortalezas			
	10.2.1 Desde la casa	10.2.2 Tipo de trabajo	10.2.3 Perfil personal	
Personal de Página Web de TeleSUR				
A. Villasmil	Se puede despertar más tarde, una hora y media después de las 5:00 AM, hora que usualmente se levanta para llegar temprano. Evita las colas.	El tipo de trabajo de supervisión, revisión y coordinación que realiza en la empresa, lo puede hacer exactamente igual desde su casa. El tipo de trabajo permite establecer una comunicación e interacción en línea. El tipo de trabajo de la página de redacción de notas periodísticas, no le golpearía el aislamiento.	Compromiso Responsabilidad	- El teletrabajo desde el hogar ofrece las siguientes ventajas: (1) Inicio de la jornada sin madrugones. (2) Evadir el tráfico. (3) Administración del tiempo libre y de los plazos para entregar las actividades laborales. (4) El hogar acondicionado para trabajar proporciona un ambiente tranquilo que facilita la concentración y el rendimiento. (5) Permite trabajar con ambiente musical y hacer pausas para merendar (tomar café, comer una galleta). (6) Tienes acceso a tu biblioteca personal y otros documentos que sirven para
N. Nedeljkovic	El teletrabajo desde el			

	hogar le permite administrar su tiempo libre y cumplir los plazos estimados de sus actividades laborales.			enriquecer el trabajo. (7) El teletrabajo desde el hogar brinda comodidad y tranquilidad. - El tipo de trabajo que se hace en la página se presta para el teletrabajo pues las tareas de redacción y supervisión de las notas periodísticas pueden hacerlas desde cualquier punto remoto previamente acondicionado informaticamente, es posible establecer un comunicación y/o interacción en línea, por lo exigente de las notas recomiendan la tranquilidad por lo que el aislamiento no sería mayor dificultad. - El perfil del teletrabajo debe reunir las siguientes condiciones:
M. Monasterios				
V. Coronado	El teletrabajo desde el hogar puede brindar un ambiente tranquilo, donde el personal pueda concentrarse y rendir más en sus actividades.			
Anónimo (1)	El teletrabajo desde el hogar, permite trabajar con música y hacer pausas para tomar café hecho por ti mismo. Tienes acceso a tu biblioteca personal, que en el trabajo no dispones.			(1) Responsabilidad (2) Compromiso (3) Entrega
Anónimo (2)	El teletrabajo desde el hogar le aporta		Entregada a su trabajo.	

	comodidad.			
J. Alfonso	Su domicilio está sólo durante la jornada laboral.		Se distrae con dificultad.	
R. Infante		El tipo de trabajo que realiza (creativo) requiere de un ambiente tranquilo donde si está solo es mejor. El tipo de trabajo lo puede hacer desde cualquier lugar, sólo le hace falta la conexión a Internet.	Puede compensar el teletrabajo desde el hogar, con salidas en sus días de descanso.	
D. Díaz			Responsabilidad	

Tabla N° XX: Teletrabajo y espacio físico de la empresa

Categoría	10. Teletrabajo	11. Espacio físico de la empresa		Conclusiones
Subcategoría	10.3 Recomendaciones	11.1 Debilidades	11.2 Fortalezas	
Personal de Página Web de TeleSUR				
A. Villasmil	Adentrarse dentro de las labores de la Página Web independientemente desde donde las realices.	La Unidad de Informática puede responder oportunamente a un problema o puede demorar.	La Unidad de Informática está a la mano de un contacto telefónico y está físicamente en la empresa.	Las recomendaciones sugeridas: (1) Adentrarse dentro de las labores de la Página Web sin importar el lugar desde donde las realices. (2) Acordar plazos de cumplimiento de actividades. (3) Fijar un horario, para cuadrar itinerario. (4) Diseñar un método de trabajo desde donde se establezcan los medios para información de pautas. (5) Coordinación con la Unidad de Tecnología para la facilitación del <i>Inews</i> y <i>Avid</i> a cada redactor, o establecer otro método en el caso de que sea costoso la
N. Nedeljkovic	Acordar plazos para el cumplimiento de las actividades.			
M. Monasterios	Si es por horario, hay que levantarse media hora antes (6:30 AM), desayunar y luego trabajar. Diseñar un sistema automatizado donde se manden las pautas informativas, y desde donde tener acceso <i>Inews</i> .			

	O dejar colgada la pauta en el Administrador de la Página Web.			cantidad de licencias que debe pagar el canal por redactor.
V. Coronado		El ambiente no es el más adecuado, mucho ruido y escasa iluminación.		(6) Decidir si puede darse una alternancia de trabajo desde la casa y trabajo en la oficina, cuadrar horario y espacios disponibles en la empresa.
Anónimo (1)				Las siguientes debilidades dentro de la empresa:
Anónimo (2)		La empresa no cuenta con suficiente espacio físico.		(1) La Unidad de Tecnología puede responder oportunamente o con demora, a las solicitudes.
J. Alfonso				(2) El ambiente de trabajo es ruidoso y poco iluminado.
R. Infante		Las sillas no son cómodas para trabajar más de 8 horas. El espacio no está acondicionado según el tipo de trabajo, por lo menos no en el creativo y diseño. Donde está es un cubículo improvisado y sin privacidad.		(3) La empresa no dispone de espacios libres. (4) Los espacios no están acondicionados según el tipo de trabajo.
D. Díaz	Tener un horario de trabajo.		Software y	Las siguientes fortalezas dentro de la empresa: (1) La Unidad de Tecnología está físicamente dentro de la empresa. (2) Hardware y software, preparados y optimizados según las funciones de cada personal en la Página Web de TeleSUR.

	Alternar, trabajo desde la casa y trabajo desde la oficina (un día en el oficina y los restantes desde la casa)		hardware, optimizados para su trabajo.	
--	---	--	--	--

Personal directivo de TeleSUR

Tabla N° XXI: Teletrabajo, debilidades

Categoría	10. Teletrabajo			Conclusiones
Subcategoría	10.1 Debilidades			
	10.1.1 Del personal	10.1.2 Técnicas	10.1.3 Comunicación	
Personal Directivo de TeleSUR				
Douglas Bolívar	Retrata al trabajador como excusero. El personal actual no tiene el perfil web, que es capacidad de sintetizar y de mostrar un lenguaje web.	La empresa tendría que unificar una extra-oficina, con equipos especiales en su casa.	El oficio periodístico tiene que ser sometido, no puede ejercerse en solitario. Imposibilidad de intercambio e interacción social. Deshumanización del trabajo. Explotación del trabajador por una sensación de soledad y de desatención.	<ul style="list-style-type: none"> - El personal de Página Web de TeleSUR cuenta con un perfil que debe revisarse pues no está cumpliendo con los estándares web, no sintetizan. - La cultura laboral venezolana, arraigada por el cumplimiento de horario y trabajo en la oficina, puede conspirar con la propuesta de teletrabajo desde el hogar. Tal cultura puede hacer que unos se adapten bien a la propuesta y otros en cambio la rechacen de inmediato por considerarla agobiante y fastidiosa. - La empresa tendría que pensar si es
Raudy Arraiz	La cultura laboral		Con el teletrabajo desde el hogar, se pierde el contacto	

	<p>venezolana está arraigada a cumplir su trabajo en la oficina.</p> <p>Puede ocurrir que el teletrabajo desde el hogar no lo acepte todo el personal.</p> <p>Puede considerarlo agobiante y fastidioso.</p> <p>Puede ocurrir que no todos se adapten al teletrabajo desde el hogar.</p>		<p>con el resto del equipo de TeleSUR.</p>	<p>conveniente invertir en equipo especiales y en unificar para todos los postulados una extra-oficina desde su casa.</p> <p>- El tipo de trabajo que se realiza en la página, enteramente vinculado con el oficio periodístico, tiene que ser sometido y recibe del entorno su expresión social, producto de la comunicación e interacción entre el personal. Así, que con esta propuesta se tiende a pensar que se pierde toda forma de comunicación cara a cara, es una deshumanización del trabajo totalmente, que se convierte para el trabajador en una especie de explotación por la soledad y la desatención.</p>
Héctor Plaza		<p>El trabajo que se hace mediante la captura de video, sólo puede garantizarse en la empresa, pues de esa manera se garantiza</p>		

		los niveles de calidad ya que las imágenes con las que se alimenta, provienen de master.		
--	--	--	--	--

Tabla N° XXII: Teletrabajo, fortalezas

Categoría	10. Teletrabajo		Conclusiones	
Subcategoría	10.2 Fortalezas			10.3 Recomendaciones
	10.2.1 Desde la casa	10.2.2 Tipo de trabajo		
Personal Directivo de TeleSUR				
Douglas Bolívar		Alimentar con información la Página Web, se puede hacer desde cualquier parte del mundo.		
Raudy Arraiz	El teletrabajo desde el hogar ha sido una opción real y experimentada para el personal de Página Web que esté enfermo o en		<p>- Establecer un trato entre la empresa y el personal, sin que ello signifique en consideraciones especiales sino que se base en el cumplimiento del trabajo y en la garantía del suministro técnico, tecnológico y de telecomunicación, necesarios para teletrabajar desde el hogar.</p>	
			<p>- El teletrabajo desde el hogar ha sido una opción para el personal de la Página Web de TeleSUR, por lo que vale la experiencia para esta propuesta, lo cual demuestra que las actividades que se hacen en esta unidad se perfilan para esta modalidad de trabajo, y no sólo para el que se propone para esta tesis, sino que también clasifica para otros tipo de teletrabajo.</p> <p>- Establecer un acuerdo firmado entre el personal y la empresa, para que se garantice por parte del personal el día de trabajo y las actividades; y por parte de la empresa el apoyo técnico y el uso de herramientas tecnológicas y de</p>	

	situación de contingencia.		<ul style="list-style-type: none"> - Con el teletrabajo desde el hogar, no puede dejarse de lado la importancia de las reuniones de pautas que fija la Dirección de Información de TeleSUR, para estar al tanto del abordaje editorial de las informaciones. En la medida que estén claros los abordajes para el Jefe de Redacción, estará para los redactores y el funcionamiento de la Página Web. Si está claro eso no importa el lugar donde se trabaje. 	<p>telecomunicación, necesarias para cumplir con su trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer una dinámica para que el abordaje editorial que reciben de las reuniones de pautas se mantenga, bien sea presencialmente o vía teleconferencia o vía correo electrónico, de manera tal que siga vigente la retroalimentación necesaria entre el Jefe de Redacción y el personal, sobre el abordaje editorial de las informaciones. - En la parte tecnológica, se recomienda establecer enlaces de comunicación robustos que permitan oportunidad e inmediatez al momento de envío y publicación de la información. Se recomienda una conexión de Internet entre 1200 y 1800 KiB/s, se puede contratar servicios satelitales o fibra óptica. Este servicio vital para el teletrabajo desde el hogar, debe ser proporcionado por un operador de telecomunicaciones que garantice 24 horas del servicio, todo el año y soporte técnico. - Para las comunicaciones con la empresa vía telefónica, es posible contar desde el hogar con el servicio actual de la empresa
Héctor Plaza			<ul style="list-style-type: none"> - Enlaces de comunicación suficientemente robustos, que permitan colocar la información con rapidez y oportunidad. Pendiente del ancho de banda, para que la respuesta sea inmediata. 	
Anabel Díaz			<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un acuerdo entre la empresa y el trabajador, para que se haga responsable del día de trabajo independientemente de su ubicación. 	
Carlos Díaz			<ul style="list-style-type: none"> - Hay conexiones de Internet vía 	

			<p>satélite, que con una pequeña antena, puede obtener mayor velocidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalar un software de telefonía (de marca <i>vozover</i>: montaje sobre voz que usan en TeleSUR) desde el hogar que puede conectarse a la central telefónica, de la misma manera como se haría dentro de la empresa, marcando la extensión para establecer comunicación con el destinatario. - Se puede contar con los servicios de Internet que ofrece CANTV con ABA, un servicio continuo, 24 horas, todo el año y tienes soporte técnico. La conexión requerida oscila entre 1200 y 1800 KiB/s. 	<p><i>vozover</i>: montaje sobre voz. De tal forma que puede establecer una comunicación bajo los mismos parámetros y extensiones como si estuviera dentro de la empresa, incluso se le puede asignar una extensión al trabajador desde su casa y desde la empresa puedan mantener comunicación con el teletrabajador.</p>
--	--	--	---	--

Tabla N° XXIII: Teletrabajo, oportunidades

Categoría	10. Teletrabajo		Conclusiones
Subcategoría	10.4 Oportunidades 10.4.1 Telecomunicaciones	10.5 Amenazas	
Personal Directivo de TeleSUR			
Douglas Bolívar	<p>Redefinición de la Página Web, migración hacia el video. Posibilidad de usar los materiales audiovisuales y el material en bruto de TeleSUR, para hacer las informaciones.</p> <p>Posibilidad de trabajar desde casa, con todas las herramientas tecnológicas y de telecomunicación.</p> <p>La redefinición aspira a que el personal realice entrevistas, sepa manejar una cámara, conozca de locución, edición y video. Es un</p>	<p>Inviabile que la empresa pueda asumir los costos de suministro de equipos y servicios de telecomunicación para poder trabajar desde la casa.</p> <p>TeleSUR, teniendo sede en Caracas, no habilitará a los trabajadores residenciados en la capital para que trabajen desde casa, tendiendo la empresa la posibilidad de ofrecerles las condiciones para que lo hagan presencialmente y físicamente dentro de la organización.</p>	<p>- La migración de la Página Web de TeleSUR desde una cargada de texto hacia una multimedia, es una oportunidad sobre la cual el teletrabajo desde el hogar puede ofrecer ventajas. Se trata de que el personal asuma otras responsabilidades, además del texto, pueda realizar entrevistas con la cámara y editarla.</p> <p>- El teletrabajo desde el hogar, puede ser una oportunidad para reducir costos en transporte y seguridad para el personal que trabaja en el turno de la madrugada.</p> <p>- La plataforma de la Página Web permite al personal tener acceso desde cualquier punto remoto, no sólo desde la empresa.</p>

	<p>equipo elite al que aspira llegar la Página Web.</p>	<p>Conspira la idiosincrasia venezolana que requiere el control del trabajador, del salario (15 y último). Ninguna empresa, ni pública y privada, hará tal inversión conociendo la cultura laboral venezolana.</p> <p>El teletrabajo desde el hogar conspira contra la cultura del venezolano: son bromistas, integrados, exhibicionista, pulsadores sociales, caribeños. Aislar al venezolano es liquidarlo emocionalmente.</p> <p>El teletrabajo desde el hogar es para otro tipo de sociedad, no para la venezolana. El teletrabajo sería en Venezuela: una explotación, es concentrarlo para que no se distraiga.</p>	<p>Además, al ser un data center ofrece mayor garantía de seguridad informática. Así que la información está resguardada.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El teletrabajo desde el hogar le ofrece la oportunidad al personal de web de ofrecer un servicio externo a la Página. - La opción del teletrabajo desde el hogar es una posibilidad para los nuevos ingresos no sólo para la unidad de Página Web, sino para el resto de las unidades cuyas actividades se puedan hacer desde un punto remoto. Y más para TeleSUR, que es una empresa en expansión. - Las comunicaciones en Venezuela son confiables. - TeleSUR, con sede principal en Caracas, no invertirá en el teletrabajo considerando que puede ofrecerle las condiciones para garantizar el trabajo dentro de la empresa, para el personal residenciado en la capital. Además que trasladar al personal a su casa, requiere de una inversión que puede o no asumir. - La idiosincrasia del venezolano y la cultura laboral del venezolano, son dos barreras contra el teletrabajo. Los venezolanos, considerados bromistas,
Raudy Arraiz	<p>La plataforma de la Página Web de TeleSUR te permite desde cualquier lugar del mundo, acceder, cambiar, aprobar, ingresar noticias, fotos, videos, imágenes y sonidos.</p>		

Héctor Plaza	La plataforma de la Página Web al ser un data center, ofrece mayor seguridad informática en las redes.		<p>integrados, exhibicionistas, comunicativos, pueden apreciar el teletrabajo como una explotación y un método para concentrarlo y evitar distracciones. Aislar al venezolano es liquidarlo emocionalmente. La cultura arraigada por siglos, trabajo presencial, salario y horario fijo, es una costumbre que no es deseable cuando se presenta un cambio de paradigma laboral como el teletrabajo.</p> <p>- La falta de espacio en TeleSUR, amenaza con el ingreso de nuevo personal, incluso en la nueva sede el espacio de la Página Web de TeleSUR se reduce diariamente.</p> <p>- Fallas técnicas, cortes en el servicio, desastres naturales, pueden atentar contra el teletrabajo desde el hogar.</p>
Anabel Díaz	<p>El teletrabajo desde el hogar puede ser una posibilidad para el personal web de la madrugada, así reduciría, costos de transporte y seguridad.</p> <p>TeleSUR es una empresa en expansión y tienen una oferta de cargos, que no hace falta la presencia física del personal en la empresa, así como trabajan los colaboradores.</p>		
Carlos Díaz	<p>La Página Web de TeleSUR puede convertirse en un servicio externo, con el personal trabajando desde sus casas. Sólo se requiere evaluación de costos que se deriva de analizar: precio del portátil, licencia de <i>Inews</i>, conexión de Internet, red VPN y tarjeta de video.</p> <p>La opción del teletrabajo abre las posibilidades de nuevos ingresos del personal. Y es una posibilidad de nuevos ingresos para la unidad de</p>	<p>Los costos pueden influir en la decisión de la empresa en convertir a la Página Web en un servicio externo, porque eso requiere de una inversión.</p> <p>La falta de espacio en TeleSUR, amenaza con el ingreso de nuevo personal.</p> <p>En la nueva sede de TeleSUR, el espacio de la Página Web se reduce diariamente.</p>	

	<p>Página Web de TeleSUR.</p> <p>Inmediatez y el cambio de la Página Web, es una necesidad en estos momentos para el personal directivo.</p> <p>Las comunicaciones son confiables en Venezuela, especialmente en las grandes ciudades.</p>	<p>Fallas técnicas, desastres naturales, pueden conspirar con el teletrabajo desde el hogar.</p>	
--	--	--	--

Tabla N° XXIV: Aportes de la empresa

Categoría	10.6 Aportes de la empresa		Conclusiones
Subcategoría	10.6.1 Tecnológico		
	10.6.1.1 Software	10.6.1.2 Hardware	
Personal Directivo de TeleSUR			
Héctor Plaza	TeleSUR está adherida al decreto del software libre.	No se requiere un portátil, si el trabajador estará fijo en su casa.	<ul style="list-style-type: none"> - Los software que se usan en la empresa tienen que ser los del tipo software libre. - Para teletrabajar, aunque se recomienda un computador fijo, es recomendable un portátil pues de haber una falla de electricidad se cuenta con la batería del propio portátil. Además que puede ser básica, pero con cierta capacidad de memoria para que tenga rapidez en el envío de información. Asimismo, puede contar con UPS que es un sistema de potencia ininterrumpible para respaldar la información. - Los software requeridos para teletrabajar en la unidad de Página Web son: <i>Inews</i>,
Carlos Díaz	<ul style="list-style-type: none"> - Los software <i>Inews</i>, <i>Avid</i>, <i>cutter</i>, <i>softmail</i> y <i>telestring</i> (tiene un costo de 3000 dólares por licencia) y para conectarse a la red interna VPN (1000 dólares por licencia). - Por cada trabajador, es una licencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se requiere para teletrabajar: portátil básica, con cierta capacidad de memoria. - UPS, sistema de potencia ininterrumpible, sirve para respaldar información, en el caso de que falle la luz. - TeleSUR le aportaría al empleado: el equipo. 	

<p>- Se puede contar con un sistema gratuito de videofonía gratuito como <i>Skype</i>.</p> <p>- TeleSUR le aportaría al empleado: el acceso a Internet, el acceso al servidor que contiene los videos y las noticias en bruto.</p> <p>- <i>Inews</i>: es un sistema que consiste de un servidor principal que tiene una capacidad de 12 terabytes, ese servidor recibe servicio de video de las agencias internacionales como AP, Reuters, de Alzahira, CBS, y recibe información que envían los diferentes corresponsales de los</p>		<p><i>Avid, cutter, softmail y telestring</i> (tiene un costo de 3000 dólares por licencia) y para conectarse a la red interna VPN (1000 dólares por licencia). Por cada trabajador es una licencia que debe asumir la empresa.</p> <p>- De igual manera los costos pueden bajar, al contemplar sistemas gratuitos como <i>Skype</i> que ofrece videofonía y mensajería instantánea. Este sistema puede sustituir al <i>softmail</i>, por lo que eso bajaría los costos totales.</p> <p>- La empresa le aportaría al empleado todos los accesos que requiere para su trabajo: acceso Internet, servidor de la empresa a través de la red interna VPN.</p> <p>- El <i>Inews</i>, herramienta que usan en la Página Web para visualizar las informaciones del noticiero, pueden tener acceso a través de VPN, sólo restaría establecer quienes pueden tener acceso al <i>Inews</i>, que bien pueden ser los jefes y los coordinadores, y que sean estos los que reenvían las informaciones alojadas en este sistema para que los redactores las tengan, de esta manera también se pueden bajar los costos. Esta herramienta recibe servicio de</p>
---	--	--

	<p>distintos países, ese video está en un servidor, puede estar allí desde el mismo momento que llega la noticia y puede estar aproximadamente un mes guardado, esa señal está en bruto, no está editada, no ha intervenido la mano del hombre, ese servicio es el mismo que tienen los redactores, un redactor se sienta en una laptop, en el cual tiene instalado el sistema del software, o el programa Inews, y él inmediatamente puede visualizar, ese vídeo en una pequeña pantalla, del lado izquierdo y redactar la noticia.</p>		<p>video de las agencias internacionales y las que envían los corresponsales de TeleSUR. A esta herramienta se puede acceder con VPN, independientemente de la ubicación del usuario.</p>
--	--	--	---

	<p>- Este sistema que te permite visualizar mientras tu redactas, ese sistema, las personas que tienen acceso les permite desde sus casas redactar alguna nota y ver alguna imagen complementaria.</p>		
--	--	--	--

Tabla N° XXV: Teletrabajo, aportes de la empresa

Categoría	10. Teletrabajo		Conclusiones
Subcategoría	10.6 Aportes de la empresa		
	10.6.2 Soporte y adiestramiento	10.6.3 Resguardo de los equipos	
Personal Directivo de TeleSUR			
Carlos Díaz	<p>La empresa tiene el personal preparado y especializado para instalar las oficinas móviles, lo han realizado en el trabajo de corresponsalía de TeleSUR. Hacen la instalación de la computadora, el software, la velocidad de conexión y la dejan a punto para que puedan mandar los videos y el audio.</p> <p>Se le proporcionará al personal de TeleSUR adiestramiento necesario para el uso del software (<i>Inews</i>) pues son complejos al principio.</p>	<p>Se les ofrecerá soporte técnico para resguardar los equipos: el soporte será en la parte mecánica y operativa de la computadora.</p>	<p>- TeleSUR ya cuenta con la experiencia para la instalación de oficinas móviles, para los corresponsales que tiene repartido en diferentes países de América, sin duda que esta experiencia califica perfectamente para el teletrabajo desde el hogar, pues en lugar de trasladarse a los países, harán lo propio en los hogares de cada trabajador, también esta experiencia da por descontado el tiempo que se requiere para conocer las herramientas necesarias para el trabajo que se pide en TeleSUR, este equipo especializado de la empresa conoce los hardware y software requeridos para trabajar, y la velocidad de conexión.</p>

			<p>- Se le proporcionará charlas de adiestramiento sobre el software <i>Inews</i> y para resguardar los equipos se brindará soporte técnico.</p>
--	--	--	--

Tabla N° XXVI: Espacio físico de la empresa

Categoría	11. Espacio físico de la empresa		Conclusiones
Subcategoría	11.1 Debilidades	11.2 Fortalezas	
Personal Directivo de TeleSUR			
Douglas Bolívar	Es fatal el espacio cedido a la Página Web, desperdigado en un pasillo, como si fueran los Parias de TeleSUR.	En la nueva sede de TeleSUR, se mejorará el espacio pero no a plenitud, puede que el nuevo espacio redunde un poco en la capacidad combativa de los periodistas web.	- El personal de la Página Web funciona desde un espacio en forma de pasillo, totalmente rectangular y angosto, que no favorece la comunicación en grupo, sólo se presta para conversar con los próximos a tu ubicación, derecha o izquierda.
Carlos Díaz	TeleSUR carece de espacio físico, es crítico en la sede actual y futuramente en la nueva también.		- Esta situación, aunque parezca revertirse en la nueva sede con un espacio mejorado, parece que no será del todo pleno. Aunque se espera que con el nuevo espacio, la capacidad combativa del personal tienda a incrementarse. Aún en la nueva sede, persistirá el déficit de espacio.
Anabel Díaz		En la nueva sede, se contará con una planta de emergencia.	
Héctor Plaza	Cuando hay fallas de electricidad, el personal de tecnología entra en pánico pues no cuenta en la sede actual con una planta eléctrica.		- Las fallas de electricidad se resolvieron en la nueva sede con plantas eléctricas.

Tabla N° XXVII: Página Web de TeleSUR

Categoría	12. Página Web de TeleSUR			Conclusiones
Subcategoría	12.1 Funcionamiento	12.2 Medios (<i>Input</i>)	12.3 Plataforma	
Personal Directivo de TeleSUR				
Carlos Díaz	<p>La Página Web se alimenta de información que recibe continuamente de la Dirección de Información, y parte de lo que reciben de las agencias, y de los servicios de noticias propios de TeleSUR, que son los corresponsales que están en Washington, Managua, Bogotá, Quito, Buenos Aires,</p>	<p>- La Página Web se alimenta de los noticieros (TV) de TeleSUR. - La Página Web recibe información de las agencias nacionales e internacionales. También de portales informativos. Tiene una herramienta multimedia de la que se alimenta desde master.</p>		<p>- La Página Web de TeleSUR recibe información: *Dirección de Información *Agencias de noticias nacionales e internacionales. *Servicios propios de TeleSUR mediante corresponsalías: Washington, Managua, Bogotá, Quito, Buenos Aires, Brasil, La Habana y Caracas *Noticiero de TeleSUR (TV) *Portales informativos por Internet *Herramienta multimedia (audio y video)</p>

	Brasil, en La Habana, Caracas.			- La Página Web pertenece a la Dirección de Información de TeleSUR, desde donde se orientan política y editorialmente las noticias. Se hacen dos reuniones de pautas por día a los que debe asistir el Jefe de Redacción de la Página Web, para luego retransmitir las orientaciones al resto del grupo. Estas orientaciones sirven al momento de la corrección de la nota y de la elaboración de la nota informativa.
Raudy Arraiz	La Página Web pertenece a la Dirección de Información, esta unidad ofrece las orientaciones políticas y editoriales de las informaciones mediante dos reuniones de pautas por día. A estas reuniones, asiste el Jefe de Redacción de la Página y luego éste se encarga de transmitir la información al resto del equipo. Con estas orientaciones, el Jefe de Redacción corrige las notas y los redactores elaboran las notas.		Los servidores de la Página Web no están dentro de la empresa, producto de una decisión estratégica para garantizar protocolos de seguridad. La página web tiene una plataforma que se conoce <i>e-learning</i> , a la que se puede acceder desde cualquier lugar con clave y <i>login</i> , para tener acceso al administrador de contenidos, desde cualquier punto donde te encuentres.	- La Página Web funciona con una plataforma que está fuera del país, se le conoce como <i>e-learning</i> , puedes acceder al administrador desde cualquier parte del mundo. Al estar fuera del país, y controlado por un data center, es este quien garantiza los protocolos de seguridad. El administrador es una plantilla mediante la cual se procesa la noticia, se revisa y luego se publica. Se trata de una
Héctor Plaza			La Página Web está en un data center, lejos de TeleSUR, en la	

			<p>cual existe una conectividad de cada uno de los usuarios hacia ese data center. Sería exactamente igual si estuvieran desde su casa. Se conectan a través del data center por Internet, y de ahí alimentan la Página Web.</p> <p>La Página Web tiene un administrador, una plantilla donde se alimentan las notas. Es una página constante, es decir que no varía constantemente, simplemente lo que cambia es la información. Más no la forma.</p> <p>El personal que trabaja en Página Web, no da mucha lidia, es la experiencia que se tiene en TeleSUR, son usuarios que normalmente lo que utilizan es cuando mucho una aplicación de escritorio, tipo texto, y realmente no necesitan mayor conocimiento a nivel informático para poder trabajar.</p>	<p>Página constante, sólo cambia la información.</p> <p>- El personal de Página Web no demanda tanta atención en la Unidad de Tecnología, pues las aplicaciones que usan es de escritorio, tipo texto. No requieren de mayor conocimiento informático para trabajar. Realmente son teletrabajadores, porque el servidor está fuera del país, sólo con <i>login</i> y clave, pueden acceder desde cualquier punto remoto, sin mayor indicación que esa.</p>
--	--	--	--	--

			Los que trabajan en la Página Web realmente son teletrabajadores. El servidor está fuera del país, TeleSUR le ofrece el espacio para que trabajen, es decir que pueden trabajar en cualquier sitio.	
--	--	--	---	--

Tabla N° XXVIII: Comunicación organizacional

Categoría	6. Comunicación organizacional			Conclusiones
Subcategoría	6.3 Tipos de comunicación			
	6.3.1 Productiva	6.3.2 Innovación	6.3.3 Mantenimiento	
Personal Directivo de TeleSUR				
Carlos Díaz	Se puede hacer un premontaje de una información de relevancia, que se aloje en el administrador, para ser revisada, además del Jefe de Redacción, por el personal directivo y puedan publicarla oportunamente.			- Cuando la información sea estratégica y de importancia, se puede hacer una opción en el administrador para que la tenga en <i>stand by</i> para dar oportunidad de corregir (editorialmente) al personal directivo de la empresa. Luego el Jefe de Redacción la publicará, después que este personal la corrija.
Raudy Arraiz	Acceso al medio interno de la empresa, es una posibilidad para mantener al teletrabajador. También		Lo importante es mantener la comunicación con el personal, sin olvidarla, informarle de las orientaciones y estrategias, sin importar su ubicación.	- El acceso al medio interno (intranet) de TeleSUR es una posibilidad para mantener informado al personal sobre la

	<p>por vía correo electrónico, mantenerlo informado de las decisiones tomadas en la empresa, bien sea del trabajo o del bienestar del personal. Informar sobre las orientaciones editoriales, es un deber diario.</p>			<p>empresa: sus decisiones y nuevos procedimientos. También hacerlo por vía correo electrónico. - Tomar en cuenta que la información más importante a difundir son las orientaciones editoriales y de las informaciones a difundir en la Página Web.</p>
--	---	--	--	---

Tabla N° XXIX: Condiciones del trabajo, fase de transición, evaluación de desempeño y planes de contingencia

Categoría	4. Condiciones del trabajo		5. Fase de transición	7. Evaluación de desempeño	8. Planes de contingencia	Conclusiones
Subcategoría	4.1 Horario	4.4 Legal	5.1 Reuniones	7.1 Parámetros	8.1 Medidas	
			5.1.1 Funciones			
Personal Directivo de TeleSUR						
Anabel Díaz	Propuesta: trabajar unas horas en la empresa y otras desde sus casas.	Cuando se hacen contratos por entrega de trabajo, se establece esa forma de trabajo porque la legislación venezolana dice que el trabajador durante las ocho horas debe estar en el sitio de	Se formularían reuniones semanales de planificación, contacto permanente vía telefónica.	Sería por producto y no por procesos, con las fechas dilatorias de términos. Se establecerían los tiempos para mandar la nota, para hacerla, para editarla y montarla. Se les va	Está claro que si el trabajador no puede por alguna falla trabajar desde su casa, debe hacerlo desde la empresa, que le habilitará un espacio para ello.	- Puede establecerse una dinámica en la que el trabajo se haga unas horas en la empresa y otras desde la casa. - El contrato entre la empresa y el trabajador, contemplará: *Especificar lugar del trabajo. *Cantidad de productos a entregar por día. * Tiempo de entrega de los productos.

		<p>trabajo y no estarlo es una falta grave. Entonces cuando se les mueve por alguna razón, eso tiene que ser algo muy específico en el contrato y también muy específico los productos que se esperan recibir de ellos y en el tiempo que se espera recibirlos, entonces tiene que ser un contrato con unas condiciones bien establecidas que nos permitan a</p>		<p>monitoreando por teléfono.</p>		<p>* Horario. - Se determinarían reuniones de planificación, medición del desempeño sería por productos y no por procesos con fechas dilatorias de términos. En el caso de que no pueda teletrabajar por alguna falla o situación de salud, la empresa le habilitará un espacio para que pueda cumplir con sus actividades.</p>
--	--	--	--	-----------------------------------	--	---

		nosotros evaluar y controlar el trabajo y garantizar que el producto se haga.				
--	--	---	--	--	--	--

Teletrabajadores en función

Tabla N° XXX: Teletrabajadores en función, ventajas y desventajas

Categoría	13. Teletrabajadores en función		Conclusiones
Subcategoría	13.1 Ventajas del teletrabajo	13.4 Desventajas del teletrabajo	
Teletrabajadores en función			
Yajaira González	<ul style="list-style-type: none"> - Logras libertad y concentración. - Comodidad con respecto al horario. - Cero distracciones, interrupciones, conversaciones no relacionadas con el trabajo y llamadas telefónicas que no están relacionadas con el trabajo. - Inasistencia a reuniones improductivas. - Ahorro de tiempo y esfuerzo, se come cuando es necesario, mejora de la salud, y se evitan los plásticos donde se lleva la comida para la oficina. - Aumento de la creatividad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se puede extrañar el intercambio de ideas, hacer nuevas amistades y la interrelación con los compañeros y la sociedad. 	<p>Ventajas del teletrabajo:</p> <p>(1) Administración de tiempo en las actividades personales y profesionales, otorgando al teletrabajador autonomía, flexibilidad y libertad para la organización de su tiempo en función del trabajo requerido.</p> <p>(2) Teletrabajar desde otros espacios distinto al de la oficina, puede redundar en el incremento de la concentración, la creatividad y la productividad, al concentrar el trabajo en un mismo espacio que evite los tráfico, los madrugones, las distracciones innecesarias en la oficina (radiopasillos, chismes, malos</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Ahorro de dinero para adquisición de ropa, calzado y peluquería. - Cero preocupaciones por llegar temprano al trabajo. - Contribución personal a la descongestión de la ciudad, ya que se evita el uso de transporte superficial y subterráneo. - Mejora del humor y estado de ánimo. - Aumento del rendimiento. - Administración del horario según el ritmo personal. - Indumentaria cómoda al trabajar, especialmente si es de noche. - Esta modalidad de trabajo brinda flexibilidad. 		<p>comentarios), que sin duda disminuyen el rendimiento y el producto.</p> <p>(3) Teletrabajar significa descongestionar la ciudad y el aumento del ahorro personal, por parte del trabajador que no usará el transporte y que no seguirá gastando en ropas, zapatos, peluquería y comida. Incluso, ahorro ecológico para los que usan envases plásticos donde guardan la comida y ahorro energético para los que usan microonda para recalentar la comida.</p> <p>(4) El teletrabajo ofrece una posibilidad al patrono para trasladar actividades estructuradas a otros espacios donde el personal pueda desempeñarse con privacidad, comodidad, concentración y productividad, como son:</p>
Márluy Escalona	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajos como investigación, redacción de textos y noticias, se pueden realizar desde otro ambiente gracias a la tecnología y al tipo de trabajo. - Administración del tiempo, organización de las actividades profesionales y personales. - Ganas tiempo por evitar el tráfico. - Concentración. 		<p>investigación, redacción de textos, guiones y noticias, y actividades de planificación.</p> <p>Desventajas del teletrabajo:</p> <p>(1) El teletrabajo puede ocasionar aislamiento social, deshumanización del trabajo, por parte del teletrabajador que posiblemente pueda sentir la necesidad de socialización y contacto con sus compañeros.</p>

Teletrabajador anónimo	<ul style="list-style-type: none">- Ahorro en tiempo y dinero en transporte.- Privacidad.- Libertad en el horario.	<ul style="list-style-type: none">- Existen tentaciones que pueden distraer.	(2) Teletrabajar desde otros espacios distinto al de la oficina, sin control y supervisión, puede desviar la atención del teletrabajador hacia otras actividades que no están relacionadas con su trabajo y caer en tentaciones que sin duda retrasen la entrega de las actividades.
------------------------	--	--	--

Tabla N° XXXI: Teletrabajadores en función, exigencias y retos

Categoría	13. Teletrabajadores en función		Conclusiones
Subcategoría	13.2 Exigencias del teletrabajo	13.3 Retos del teletrabajo	
Teletrabajadores en función			
Yajaira González	<ul style="list-style-type: none"> - Se trabaja por objetivos. - Se establece una dinámica de trabajo personalizada, según las exigencias del trabajo a entregar y sin restricciones de tiempo. - Se necesita organización personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acostumbrar al entorno familiar y vecinal, que el teletrabajo en la casa requiere de cumplimiento y no de interrupciones para tratar temas que no estén relacionados con el trabajo, a menos que sea una emergencia. 	<p>Exigencias del teletrabajo:</p> <p>(1) Establecer el trabajo por objetivos, tiempo de entrega y dificultad de la actividad, es un buen método para que el teletrabajador cumpla con lo prometido y acordado entre este y el patrono.</p> <p>(2) Mantener una efectiva y productiva comunicación entre la empresa y el teletrabajador, un enlace que le permita seguir vinculado con los objetivos y la filosofía de la organización.</p> <p>(3) Delimitar las actividades personales y laborales, estableciendo una rutina, es un mecanismo para evitar desequilibrio entre las actividades que debe desempeñar el teletrabajador desde su casa, pues puede de esa</p>
Márluy Escalona	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajar por objetivos, independientemente del trabajo sea creativo o no. - Cuando el trabajo creativo es por entrega la satisfacción suele ser menor, pues depende del tiempo y la musa del momento. 		

	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer comunicación interpersonal frecuente, de manera que el teletrabajador siga identificado con los objetivos y la filosofía de la empresa. Mantener el enlace y labores de supervisión. - Establecer rutinas de trabajo, para evitar desequilibrios. - Delimitar las actividades en personales y laborales. 		<p>forma contrarrestar las distracciones innecesarias que le causen retraso en el desarrollo y entrega de la actividad.</p> <p>Retos del teletrabajo: (1) Acostumbrar al entorno familiar y vecinal del teletrabajador, a entender que esta modalidad laboral requiere del tiempo, concentración y esfuerzo por parte de este para cumplir con lo acordado con la empresa, por lo que las interrupciones (no emergencias) tienen un espacio que el teletrabajador concederá según el tiempo libre que disponga.</p>
Teletrabajador anónimo	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer prioridades, según plazos de entrega y dificultad para realizar el trabajo. 		

Tabla N° XXXII: Teletrabajadores en función, herramientas, plan de contingencia y perfil

Categoría	13. Teletrabajadores en función			Conclusiones
Subcategoría	13.5 Herramientas del teletrabajo	13.6 Plan de contingencia	13.7 Perfil del teletrabajador	
Teletrabajadores en función				
Yajaira González	Computador, teléfono, Internet con banda ancha. Libros	Redactar a mano en caso de fallar la luz, y si es urgente acudir a un centro de telecomunicaciones.	Iniciativo Decidido Flexible Resuelto Creativo Original Expositivo verbal y textualmente.	- Las herramientas tecnológicas necesarias para el teletrabajo son: computador (preferiblemente con procesador rápido), teléfono (fijo o móvil) e Internet (con banda ancha). Opcional la impresora. Planes de contingencia: (1) Hacer un borrador a mano en el caso de que el servicio de luz falle por breves momentos. (2) Acudir a un centro de comunicaciones, si el trabajo a entregar tiene hora de entrega. (3) Acudir a la empresa en el caso de que la falla sea prolongada. (4) Hacer <i>back up</i> del material y llevar los proyectos al día.
Márluy Escalona	Teléfono fijo o móvil, computador con procesador rápido, impresora y conexión a Internet.	Acudir a un centro de telecomunicaciones. Hacer <i>back up</i> del material. Llevar los proyectos al día.	<u>Perfil profesional:</u> Alto bagaje de conocimientos Curiosidad Capacidad de análisis e interpretación	

			<p>Buena redacción y ortografía</p> <p><u>Perfil personal:</u></p> <p>Organizado</p> <p>Multifuncional</p> <p>Seguridad</p> <p>Osado</p> <p>Investigador</p> <p>Inconforme</p>	<p>Perfil del teletrabajador:</p> <p><u>Profesional:</u></p> <p>Alto bagaje de conocimientos</p> <p>Curiosidad</p> <p>Capacidad de análisis e interpretación</p> <p>Buena redacción y ortografía</p> <p>Iniciativo</p> <p>Decidido</p> <p>Flexible</p>
Teletrabajador anónimo	Computadora, teléfono e Internet.	Redactar a mano si no hay luz, luego transcribirlo cuando se tenga electricidad. En caso de urgencia, acudir a un centro de telecomunicaciones.	<p>Independiente, arriesgado, disfrutar el trabajo en solitario.</p>	<p>Resuelto</p> <p>Creativo</p> <p>Original</p> <p>Expositivo verbal y textualmente.</p> <p><u>Personal:</u></p> <p>Seguridad</p> <p>Osado</p> <p>Investigador</p> <p>Inconforme</p> <p>Independiente</p> <p>Arriesgado</p> <p>Disfrutar el trabajo en solitario</p>

Expertos

Tabla N° XXXIII: Propuesta de teletrabajo, medidas para impulsarlo

Categoría	14. Propuesta de teletrabajo, según los expertos			Conclusiones
Subcategoría	14.1 Medidas para impulsar el teletrabajo			
	14.1.1 Uso de las TIC	14.1.2 Estrategias para superar los desafíos	14.1.3 Estrategias para su implementación	
Expertos				
Sonia Boiarov	Facilitar el acceso de las TIC de forma equitativa entre la población.	<ul style="list-style-type: none"> - Intensificar las formas de comunicación digital. - Equilibrar las nuevas relaciones sociales de su entorno que por sus horarios no tenía acceso. - Desarrollar competencias que permitan lograr una óptima relación ocio-trabajo en la administración de la agenda laboral, en la 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrenaría sobre las herramientas a utilizar: plataforma de trabajo, <i>wiki</i>, medios de comunicación de voz y video. - Definiría con claridad las actividades y los objetivos, así como las reuniones virtuales para acordar los pasos siguientes. - Realizaría monitoreo de los acuerdos. 	<ul style="list-style-type: none"> - La democratización en el acceso a las TIC, es fundamental para la consolidación de una sociedad informacional que progresivamente tecnifique los procesos, agilice los procesos digitalmente y se comunique digitalmente sin importar las barreras de tiempo y espacio. <p>Estrategias para superar los desafíos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para evitar el aislamiento: (1) Intensificar las formas de comunicación digital, usando para ellos medios previamente acordados entre los teletrabajadores. Puede ser una línea

		<p>autonomía y en la toma de decisiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reforzar capacitación. - En el caso de bajo rendimiento, conversar y decidir. - Como puede transcurrir tiempo para que la educación formal cubra las necesidades del teletrabajador, es válido certificar las competencias, avalar los conocimientos de la práctica, considerar los estándares de desempeño, a los fines de posicionar ventajosamente el teletrabajador al ser contratado o para que venda un teleservicio. 		<p>abierta con un asesor, vía electrónica, para que el teletrabajador haga las consultas, de eso modo se reduce la incertidumbre y lo iguala en condiciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para evitar la dispersión <p>(2) Desarrollar competencias personales y profesionales, que permitan sobre la base de herramientas aprendidas administrar el tiempo productivamente en el cumplimiento de sus funciones; y reconocer los tiempos libres que puede disponer para la familia y los amigos. La relación autonomía y toma de decisiones, tienen que responder a los acuerdos alcanzados con la empresa.</p> <p>(3) Establecer un método de evaluación compartido y acordado, donde se midan indicadores como tiempo de respuesta, calidad, extensión, cantidad, investigación y consulta de fuentes. Con este método, el teletrabajador tiene una referencia de cómo es su trabajo y su rendimiento, (cómo es y cómo lo ven), en el caso de bajo rendimiento es una referencia para decidir y rectificar.</p>
Isabel Guerrero		<ul style="list-style-type: none"> - Un servidor alternativo y un sistema de 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar asistencias obligatorias al sitio de trabajo, en sesiones grupales entre Web y 	

		<p>comunicación alternativo, previamente acordado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En lo administrativo, se evaluaría en base al producto y a la dinámica, con indicadores previamente acordados, que incluya: tiempo de respuesta, calidad, extensión, investigación y consulta de fuentes. - Evaluación del rendimiento, para identificar productividad. Prevenir causas imputables al trabajador. 	<p>redacción, para la asignación de las pautas periodísticas y de seguimiento noticioso. (Dos veces por semanas) Considerando que el entorno noticioso de un canal no puede disgregarse.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para los que trabajen en especiales periodísticos para la Web, determinarles una vez por semana asistencia al sitio de trabajo hasta que finalice el trabajo. - Los trabajos de infografía pueden hacerse con la metodología del teletrabajo, así como el seguimiento y la aprobación de las propuestas. 	<p>Acompañado de auditorías de trabajo para afrontar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para prevenir las descalificaciones <p>(4) Mostrar en talleres y charlas, las ventajas del teletrabajo, a partir de la experiencia que ha tenido el grupo, tomando como referencia rendimiento, productividad, aprovechamiento del tiempo en el trabajo y no en las colas y aumento del ahorro, entre otros beneficios.</p> <p>(5) Consolidar la experiencia con el apoyo del psicólogo industrial, que puede hacer el monitoreo del teletrabajo, hacer las recomendaciones, optimizar los procesos y mediar para superar las dificultades.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para prevenir problemas informáticos <p>(6) Establecer visitas de los técnicos para hacer los mantenimientos y las revisiones de los equipos con los que se teletrabaja desde el hogar, en una periodicidad establecida por la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para validar el teletrabajo <p>(7) Conviene la oportunidad para hacer las recomendaciones a la educación formal, para el desarrollo de</p>
Heidy Ramírez		<ul style="list-style-type: none"> - Línea abierta con un asesor, vía electrónica, para que 	<ul style="list-style-type: none"> - Pueden incluirse cursos o talleres sobre pertenencia y motivación, para demostrarle que 	

		<p>el teletrabajador haga las consultas, de eso modo se reduce la incertidumbre y lo iguala en condiciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visita periódica de un experto en el área de informática, para hacer las revisiones y los mantenimientos a los equipos. - Disponer de un psicólogo industrial para que pueda ayudarle al teletrabajo en su manera de organizar su tiempo, su trabajo y cumplimiento de las obligaciones. - Mostrar que la propuesta del teletrabajo redundará en su rendimiento y más tiempo para compartir con la 	<p>para la empresa es importante.</p>	<p>competencias tendientes al ejercicio del teletrabajo.</p> <p>(8) Sobre la base de la experiencia, se pueden establecer los parámetros para certificar las competencias, avalar los conocimientos de la práctica, considerar los estándares de desempeño, a los fines de posicionar ventajosamente el teletrabajador al ser contratado o para que venda un teleservicio.</p> <p>Estrategias para su implementación:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Capacitación sobre las TIC. (2) Definición clara de lo que se espera del teletrabajador en cuanto a las actividades y los objetivos. (3) Monitoreo de los acuerdos. (4) Acuerdo de reuniones para establecer los pasos siguientes, especialmente y diariamente asistencias obligatorias del Jefe de Redacción, o en su lugar el coordinador, para la asignación de las pautas periodísticas y de seguimiento noticioso. (5) Acordar con los que trabajen en especiales (reportajes, infografías) una
--	--	--	---------------------------------------	--

		familia, al no perder tiempo en colas ni ruidos dentro de la oficina.		metodología basada en el teletrabajo, para el monitoreo y revisión. (6) Establecer charlas de motivación y pertenencia de la empresa con el teletrabajador. (7) Premiación por los méritos derivados de la labor.
José Altisen		<ul style="list-style-type: none"> - Para prevenir: capacitación mediante cursos y talleres. - Para afrontar: aplicar auditorias. - Establecer una escala de calificación de desempeño, para que pueda hacer un auto-examen de su ejercicio y pueda apreciar como lo aprecian los supervisores. De esa manera pueda rectificar cuando sea el caso. 	- Gestión por objetivos y premiación por los méritos derivados de su labor.	

Tabla N° XXXIV: Propuesta de teletrabajo, medidas para impulsarlo

Categoría	14. Propuesta de teletrabajo, según los expertos			Conclusiones
Subcategoría	14.1 Medidas para impulsar el teletrabajo			
	14.1.4 Comunicación en el teletrabajo	14.1.5 Competencias transversales del teletrabajo	14.1.6 Desarrollo de competencias	
Expertos				
Sonia Boiarov	E-mail, oficina virtual y reuniones virtuales.	El consorcio europeo Ework Learnet desarrolló los primeros estándares de competencias transversales para el e-trabajo: - Organización del e-trabajo a la distancia. - Gestión de recursos humanos en la distancia. - Dirección a la distancia. - Comunicación eficaz en la distancia.	Se requiere de unas competencias que la educación formal aún no implementa y desarrolla: - El teletrabajo requiere de toma de decisiones, organización de la vida familiar y de la agenda laboral, establecer relaciones de trabajo a distancia con compañeros que no conoces. - Comunicación mediante mensajero instantáneo, y reconocimiento de la utilidad de la oficina virtual para cumplir el trabajo. - Desarrollo de destrezas técnicas,	Comunicación en el teletrabajo: De producción: (1) Diseñar una tabla diaria o semanal de objetivos trazados y logros, de la organización y del teletrabajador. (2) <i>Feedback</i> sobre desempeño. Tendría la obligatoriedad de una respuesta inmediata (el efecto de esa noticia) por parte del editor. (3) Establecer una línea de comunicación abierta constante (con cámara) para aclarar dudas o recibir los requerimientos. (4) Profundizar en las ideas que fundan la empresa, se seguirán de ahí mejores acciones. Como dicen los filósofos “el

		- Uso eficaz de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para el e-trabajo.	dirección de un equipo virtual y reuniones efectivas empleando medios en Internet. - Con el tiempo, lo que se ofrecerán son teleservicios y exportación de experiencia.	obrar sigue al ser”. De innovación: (1) Boletines diarios o semanales sobre la organización, sus empleados, sus productos, procedimientos y novedades.
Isabel Guerrero	Considera el modelo de Laswell, pero con reserva, agregando las variantes derivadas tras el uso de las TIC. - Tendría la obligatoriedad de una respuesta inmediata (el efecto de esa noticia) por parte del editor. - Un sistema de comunicación donde todos sus elementos engranen para dar garantías a su			De mantenimiento: (1) Reuniones mensuales o bimensuales con el personal directivo o el inmediato superior. (2) Mantener viva la relación de la empresa con el teletrabajador. (3) Información sobre las últimas novedades. Medios de comunicación: - E-mail, oficina virtual y reuniones virtuales. Teleconferencias. La comunicación estaría afectada por: (1) Desconocimiento del entorno web. (2) Desconocimiento de las herramientas multimedia. (3) Desconocimiento de las técnicas periodísticas. (4) Desconocimiento de los elementos

	<p>funcionamiento efectivo. - Afectaría el sistema de comunicación:</p> <p>(1) Desconocimiento del entorno web.</p> <p>(2) Desconocimiento de las herramientas multimedia.</p> <p>(3) Desconocimiento de las técnicas periodísticas.</p> <p>(4) Desconocimiento de los elementos comunicacionales básicos (qué diremos, cómo lo diremos, a quién lo diremos, a través de qué medio lo diremos)</p>			<p>comunicacionales básicos (qué diremos, cómo lo diremos, a quién lo diremos, a través de qué medio lo diremos)</p>
--	--	--	--	--

Heidy Ramírez	<p>Producción:</p> <ul style="list-style-type: none">- Diseñar una tabla diaria o semanal de objetivos trazados y logros, de la organización y del teletrabajador. Se puede enviar por correo electrónico.- <i>Feedback</i> sobre desempeño.- Establecer una línea de comunicación abierta constante (con cámara) para aclarar dudas o recibir los requerimientos. <p>Innovación:</p> <ul style="list-style-type: none">- Boletines diarios o semanales sobre la organización, sus empleados, sus productos y			
---------------	---	--	--	--

	<p>procedimientos. Mantenimiento: - Reuniones mensuales o bimensuales con el personal directivo o el inmediato superior. - Mantener viva la relación de la empresa con el teletrabajador. - Correos electrónicos constantes sobre las últimas novedades.</p>			
José Altisen	<p>Profundizar en las ideas que fundan la empresa, se seguirán de ahí mejores acciones. Como dicen los filósofos “el obrar sigue al ser”, se “obra de acuerdo</p>			

	a la idea de ser respectiva”.			
--	-------------------------------	--	--	--

Tabla N° XXXV: Propuesta de teletrabajo, transición y recomendaciones

Categoría	14. Propuesta de teletrabajo, según los expertos		Conclusiones
Subcategoría	14.2 Transición por etapas	14.3 Recomendaciones legales para el teletrabajo	
Expertos			
Sonia Boiarov			Una transición por etapas:
Isabel Guerrero	<p>Para evitar resistencia por parte del teletrabajador e imposición por la empresa, se recomienda una transición en varias etapas:</p> <p>Inductiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Charlas sobre el teletrabajo. - Una fase de prueba donde se establezca en un grupo piloto días para trabajar desde su casa y otros en planta. - Sesiones de respuestas y recomendaciones a la fase de prueba. <p>Productiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento y evaluación semanal, quincenal y mensual, hasta hacerla trimestralmente. - Se trabajaría en base a la entrega de 		<p>Inductiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modelo de capacitación donde se le brinde al teletrabajador una capacitación Actitudinal (teletrabajador) y Aptitudinal (técnicas). - Charlas sobre teletrabajo y de experiencias sobre el teletrabajo con un referente que aclara dudas y brinde recomendaciones a los que se inician. - Un grupo piloto donde se le establezcan días de permanencia en la empresa y en la casa. Sesiones con el grupo piloto y el resto del equipo, para dar <i>feedback</i> de la experiencia, de lo que sobra y lo que falta, para

	productos a una hora determinada, y se evaluaría con unos indicadores de calidad y consistencia periodística, con retroalimentación inmediata para reforzar la forma de trabajo.		teletrabajar definitivamente desde la casa. Productiva: - Donde se establecen 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).
Heidy Ramírez	- Diseñar un modelo de transición donde se mantengan ciertas horas de permanencia en la empresa a la semana, a fin de pasar paulatinamente a una modalidad total de teletrabajo. - Incluir charlas y reuniones donde la experiencia de un teletrabajador sirva de referencia y aporte para los que se están iniciando.	- Bajo la figura de honorarios profesionales. - Cancelación de servicios por contraprestación: una actividad contratada, implica una reunión previa y una respuesta en un tiempo convenido.	Recomendaciones legales: - Una actividad contratada donde se especifique lugar del trabajo, cantidad de productos que se esperan recibir y tiempo de entrega, así como también los beneficios que se deriven de la Ley Orgánica del Trabajo vigente en Venezuela. - El teletrabajo no puede significar desmejora laboral.
José Altisen	- Ofrecer un modelo de capacitación: Aptitudinal: técnica (informática) Actitudinal: el teletrabajador necesita ser una persona disciplinada y autónoma.	- Manejarse con normativa vigente en el país para el trabajo referido a la prestación de servicios domiciliarios. - Contratos privados.	

Tabla N° XXXVI: Propuesta de teletrabajo, perfil y competencias

Categoría	14. Propuesta de teletrabajo, según los expertos		Conclusiones
Subcategoría	14.3 Perfil del teletrabajador	14.3.1 Basado en las competencias	
Expertos			
Sonia Boiarov			Perfil del teletrabajador:
Isabel Guerrero		<p>Evaluaría un perfil en base a competencias:</p> <p>Competencias personales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personalidad: iniciativa, creatividad, profundidad en la investigación periodística, <i>background</i>, propuestas, capacidad de redacción propia. <p>Competencias profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habilidades de poner en práctica: <p>Técnicas: realizar tareas diversas en las distintas áreas periodísticas (redacción, investigación, material multimedia)</p> <p>Sociales: Relacionar la experiencia con al resto del grupo, sin importar los turnos. La búsqueda del trabajo integral.</p>	<p><u>Personal:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Responsable Sosegada Razonadora Amante o cómoda trabajando frente al computador Ser independiente Le guste gerenciar su propio tiempo Autodisciplinada Ordenada Metódica <p><u>Profesional:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Investigativa Usuario experimentado en el manejo del software específico para su trabajo.

		<p>Cognitivas: Información vinculada con el lenguaje multimedia apropiado para la web y según la línea editorial del canal.</p> <p>Competencias organizacionales: Comunicación interna, reconocimiento del trabajo por parte de compañeros y superiores, trabajo en equipo, identidad e identificación con el canal, manejo de responsabilidades y liderazgo.</p> <p>Competencias técnicas: Relacionadas con la redacción web, hipertextos, hipervínculos, comunidades virtuales, sistemas de información, investigación, experiencia en medios electrónicos.</p>	<p>Un perfil basado en competencias:</p> <p><u>Competencias personales:</u></p> <p>- Personalidad: iniciativa, creatividad, profundidad en la investigación periodística, <i>background</i>, propuestas, capacidad de redacción propia.</p> <p><u>Competencias profesionales:</u></p> <p>- Habilidades de poner en práctica: Técnicas: realizar tareas diversas en las distintas áreas periodísticas (redacción, investigación, material multimedia)</p> <p>Sociales: Relacionar la experiencia con al resto del grupo, sin importar los turnos. La búsqueda del trabajo integral.</p>
Heidy Ramírez	<p>Persona responsable, sosegada, investigativa, razonadora, que ame o se sienta cómoda trabajando frente a un computador, que sea independiente y le guste gerenciar su propio tiempo.</p>		<p>Cognitivas: Información vinculada con el lenguaje multimedia apropiado para la web y según la línea editorial del canal.</p> <p><u>Competencias organizacionales:</u></p>
José Altisen	<p>El perfil personal podría ser el de una persona autodisciplinada, ordenada, metódica.</p> <p>Desde el punto de vista profesional... no sería necesario un informático, pero si cuanto menos un usuario</p>		<p>Comunicación interna, reconocimiento del trabajo por parte de compañeros y superiores, trabajo en equipo, identidad e identificación con el canal, manejo de responsabilidades y liderazgo.</p>

	<p>experimentado en el manejo del software específico para el trabajo del que sea que se trate.</p> <p>Hay que esforzarse por formar al ser humano, pues puede contratarse a un técnico diestro en la materia, pero si no tiene las actitudes adecuadas puede fracasar.</p>		<p><u>Competencias técnicas:</u> Relacionadas con la redacción web, hipertextos, hipervínculos, comunidades virtuales, sistemas de información, investigación, experiencia en medios electrónicos.</p>
--	---	--	--

III.2 Resultados cualitativos

III.2.1 TeleSUR, filosofía de gestión

La Nueva Televisión del Sur (TeleSUR) es una cadena audiovisual que se rige bajo la figura multiestatal, con financiamiento público, se transmite vía satélite en América Latina. Esta televisora llega a varias ciudades de Venezuela por señal abierta, a varios países europeos por retransmisión y a todo el mundo por vídeo en demanda (señal en vivo) a través de portales electrónicos como *Google* y *Youtube*.

En los estatutos fundacionales, se señala que TeleSUR nació bajo el impulso de Venezuela con el apoyo de los gobiernos latinoamericanos de Argentina, Brasil, Cuba y Uruguay, países que lograron concretar en una primera etapa este proyecto de integración y reconocimiento de los pueblos. A este proyecto se sumaron posteriormente Bolivia y Nicaragua. El objetivo fundacional de esta cadena se centra en la de ser un canal latinoamericano diverso, con una propuesta de unión comunicacional con referencias en el pensamiento humanista y con la expectativa de cumplir con una necesidad de información que demanda el continente.

El Consejo Consultivo de la televisora lo integran intelectuales latinoamericanos e internacionales de prestigio como el Premio Nobel, Adolfo Pérez Esquivel, el poeta nicaragüense Ernesto Cardenal, los escritores Eduardo Galeano y Tariq Ali, el historiador y periodista Ignacio Ramonet, el actor Danny Glover y el programador Richard Stallman. Para su cobertura, dispone de corresponsalías en Bogotá, Brasilia, Buenos Aires, Ciudad de México, Haití, La Habana, Montevideo, La Paz, Washington D.C., Nueva York y Quito. Sus productos informativos están dirigidos a América del Sur, Centroamérica, El Caribe, Estados Unidos, Europa Occidental y el norte de África.

Según sus estatutos, TeleSUR nace ante la evidente necesidad latinoamericana de contar con un medio que permita a los habitantes de esta vasta región difundir sus propios valores, divulgar su propia imagen, debatir sus propias ideas y transmitir sus propios contenidos, libre y equitativamente. Asegura la televisora que frente al discurso único sostenido por las grandes corporaciones que deliberadamente niegan, coartan o ignoran el derecho a la información, se hace imprescindible una alternativa capaz de

representar los principios fundamentales de un auténtico medio de comunicación: veracidad, justicia, respeto y solidaridad.

III.2.1.1 Misión y Visión

Tiene como misión “ser un medio de comunicación latinoamericano de vocación social, orientado a liderar y promover los procesos de integración de los pueblos del SUR. Es un espacio y una voz para la construcción de un nuevo orden comunicacional”.

Con su visión, se propone “ser un canal de servicio público con cobertura global que desde el SUR, produce y divulga contenido informativo y formativo para una amplia y leal audiencia, con una visión integradora de los pueblos”.

III.2.1.2 Pilares de TeleSUR

Informar: la información como derecho inalienable.

Formar: la educación como un deber inexcusable, donde se contribuya a la formación de los usuarios y las usuarias, y permita el desarrollo de los pueblos.

Recrear: el entretenimiento como un patrimonio común de los latinoamericanos.

Para definir el “SUR”, la televisora en reuniones gerenciales acordó apreciarlo como “concepto geopolítico que promueve la lucha de los pueblos por la paz, autodeterminación, respeto por los Derechos Humanos y la Justicia Social”.

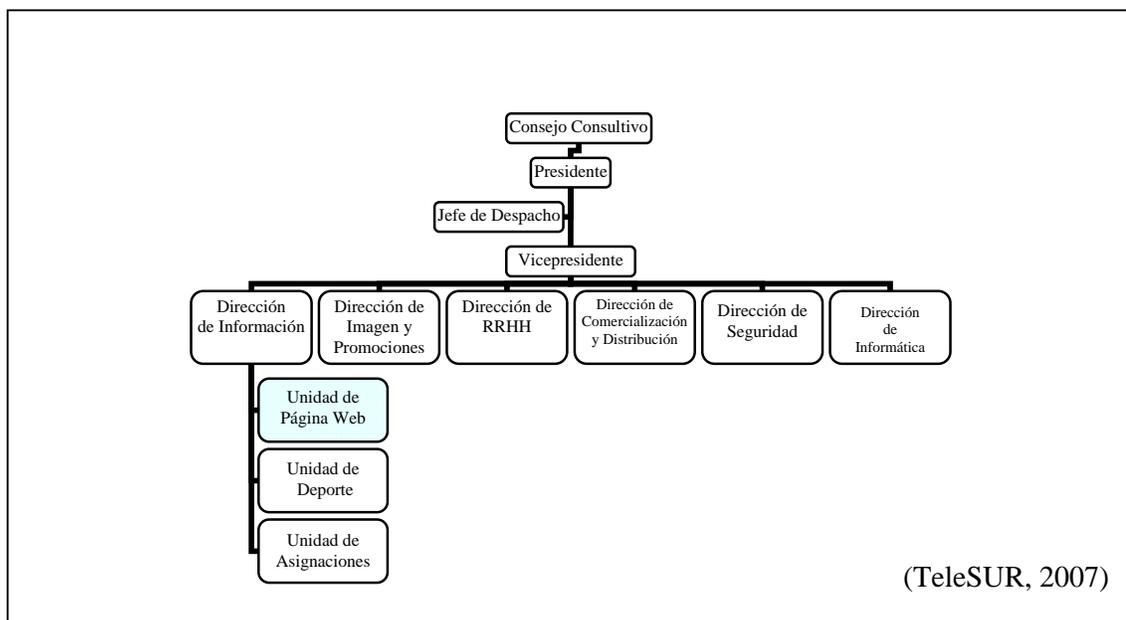
III.2.1.3 Organigrama de TeleSUR

Desde sus inicios, la empresa multiestatal ha experimentado diversos cambios en su estructura para dar respuesta a las necesidades que se le plantean cada vez que se pregunta: ¿qué quiere ser TeleSUR?, es por eso que el siguiente organigrama nos aproxima a la estructura que desean darle a partir de la nuevos basamentos que han comenzado a discutir desde que comenzó este año 2008. Por lo que no es el definitivo, pero lo importante es darles una idea de la unidad objeto de estudio y de su ubicación dentro del organigrama de la televisora.

Este organigrama da cuenta que la estructura jerárquica de la televisora multiestatal es vertical comenzando con el Consejo Consultivo hasta el vicepresidente,

por lo que las decisiones se toman de manera piramidal. Estas deben ser ejecutadas por el cuerpo directivo que organizados horizontalmente pareciera romper con la estructura clásica de las primeras teorías administrativas de la organización y establecer un escenario de discusión en igualdad de condiciones. Sin embargo toma nuevamente la orientación vertical con el personal de apoyo de las diferentes direcciones.

Tabla N° XXXVII: Organigrama de TeleSUR (organigrama vigente y en reestructuración)



III.2.1.4 TeleSUR bajo la mirada sistémica

Las actividades que se desarrollan en TeleSUR están clasificadas por área de competencia, por lo que se pueden definir claramente los subsistemas que plantea la Teoría General de Sistemas en estructural, administrativo, psicosocial, técnico y de metas y valores, cada uno con sus políticas, normativas y procedimientos. Cada uno de estos subsistemas se comporta como un sistema abierto recibiendo los insumos (materiales, información) y las estrategias, procesando y luego exportando al entorno los productos finales requeridos.

Este comportamiento puede considerarse sistémico por cuanto sus direcciones trabajan con el mismo procedimiento de recibir, procesar y exportar. Como también es abierto porque como canal informativo dependen de los eventos de interés periodístico que sucedan en el entorno nacional y latinoamericano para luego procesarlos y presentar la noticia bien sea a través del noticiero televisado o el portal digital, con la finalidad de cumplir así con la misión que inspiró su creación y puesta en funcionamiento.

III.2.1.4.1 Fortalezas y debilidades de TeleSUR

Por otro lado, conocer, explorar y definir las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas relacionadas con la empresa TeleSUR es de suma importancia, pues permite obtener el panorama organizacional y de su entorno de una forma clara para la desarrollo de estrategias al momento del diseño del sistema de teletrabajo que se propone en esta investigación.

Tabla N° XXXVIII: Matriz FODA de TeleSUR (de elaboración propia)

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Primer canal latinoamericano en ofrecer una visión diferente al discurso tradicional de las grandes cadenas de noticias televisivas estadounidenses, europeas y británicas. - Empresa multiestatal con vocación social conformada por Argentina, Bolivia, Cuba, Nicaragua, Uruguay (falta aprobación del Congreso) y Venezuela. - Ofrece contenidos educativos e informativos sobre los pueblos latinoamericanos, narrados por sus propios protagonistas antes ignorados. - La señal de TeleSUR es emitida por satélite y por señal abierta en Venezuela. - Organización interesada en el crecimiento y la expansión, al materializar la señal TeleSUR Europa con la finalidad de llenar el vacío informativo en ese continente. <p>Tecnología</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dispone de tecnología avanzada para la producción de programas en estudios virtuales, TeleSUR es uno de los pocos medios de América en tener esta tecnología. - Cambio hacia una plataforma tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> - Mayoría de las actividades se realizan en respuesta a una permanente contingencia, que no permite laborar sobre la base de la planificación y la previsión. <p>Comunicación, información y promoción</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inexistencia de políticas de promoción informativa y comunicacional de TeleSUR, que permitan una mayor penetración en la audiencia latinoamericana. - Falta de promoción de los programas premium y de la página web de noticias en otros espacios informativos diferentes a la pantalla de TeleSUR. - Mínima la presencia de TeleSUR en oportunidades informativas de patrocinio en foros, eventos, cumbres y encuentros promocionados en América Latina. Si asiste, tampoco lo informan en sus medios internos (carteleras o intranet) o en otros medios de comunicación. - Penetración confusa que tiende asociarse a TeleSUR con el gobierno venezolano, en lugar de una empresa multiestatal. - Inexistencia de políticas de comunicación interna para la motivación y mejor desempeño

<p>independiente del uso de cintas de video. Migración a la televisión digital.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dispone de una plataforma tecnológica de punta, que le permite al personal de confianza tener acceso informático desde su residencia a las herramientas de información y noticia que utiliza diariamente el personal de la empresa, para el desarrollo de las actividades. <p>Talento humano y oficinas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con 11 oficinas de prensa en Latinoamérica, además de colaboradores en el resto del mundo, al servicio de la información y comunicación de los pueblos de América. - 500 profesionales de diversos países latinoamericanos conforman la plantilla laboral de la empresa, abocados en la construcción del nuevo orden comunicacional y en la promoción de la unidad. - Nueva sede en Caracas con plataforma tecnológica de punta adaptada a un canal de televisión, mejor distribución por áreas de competencia, plantas de emergencias. <p>Capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación del personal periodístico y técnico del área televisiva, en las técnicas de redacción y edición de noticias, para avanzar en el nuevo periodista “polivalente”, bajo la asesoría de una empresa española. 	<p>del personal.</p> <p>Talento humano</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con frecuencia la curva de aprendizaje de los empleados, es interrumpida por decisiones que aplazan los proyectos actuales y convocan a asumir otros nuevos con rapidez. <p>Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escasos recursos de producción (como cámaras, balitas, filtros y <i>butterfly</i>) para el desarrollo de los programas, por lo que es recurrente la contratación de empresas para suministrar los recursos. - Limitaciones en recursos humanos y materiales de producción que imposibilitan la difusión de información que se genera en todos los países de América Latina y el Caribe. <p>Capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> - El personal de Página Web no participó en el curso del periodista polivalente que contó con la asesoría y supervisión de una empresa española. <p>Publicidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los mensajes publicitarios que se transmiten en TeleSUR corresponden sólo a empresas del Estado venezolano.
---	---

Oportunidades	Amenazas
<p>Posicionamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posicionamiento de TeleSUR en los países miembros de la empresa, destacando la labor de la empresa en la difusión de su cultura e idiosincrasia. - Acercamiento de TeleSUR al resto de los países latinoamericanos y del mundo, promocionando un mensaje de unidad, de rescate y valor a nuestra identidad. - El espacio de TeleSUR “Vernos es conocernos” puede ser un punto de partida para emprender la campaña comunicacional, pues resaltaría la importancia del conocimiento como un punto de encuentro y reconocimiento de nuestra historia, cultura e idiosincrasia. - Las oportunidades informativas como foros, encuentros, cumbres, reuniones multilaterales, constituyen un nuevo escenario que puede ser aprovechado para el posicionamiento de TeleSUR desde su misión y visión ya determinada por la empresa. - La promoción de espacios de discusión por parte de TeleSUR en América Latina, representa una excelente oportunidad para la fijación de ideas y pensamientos, que tengan en común el realce de Latinoamérica en su proceso de unidad. - La promoción de encuentros con periodistas de diversos países, organismos multilaterales y organizaciones no gubernamentales, es un punto de convergencia intercultural interesante que permite desmontar los viejos discursos informativos para fortalecer el nuevo pensamiento que brinda la oportunidad de mostrar las realidades latinoamericanas antes ignoradas. 	<p>Audiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distanciamiento de la audiencia latinoamericana por no sentirse identificados con la parrilla de TeleSUR. - Audiencia acostumbrada a una sola forma de verse, a través de las informaciones -en su mayoría negativas- que muestran los diferentes medios estadounidenses, británicos y europeos. <p>Recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insuficientes recursos materiales y humanos para difundir los innumerables eventos informativos de Latinoamérica, pueden perturbar la voz de inclusión y protagonismo que aspira fortalecer la empresa. <p>Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Profundizar el desconocimiento sobre lo que ofrece TeleSUR a América Latina, al no diseñar y mantener una política de comunicación e información sobre los lineamientos estratégicos de la empresa. <p>Talento humano</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alta rotación del personal, puede repercutir negativamente en la consolidación de la filosofía corporativa de la empresa y de sus estrategias a futuro. Gasto de tiempo y dinero en adiestramiento de nuevo personal.

<p>- Los espacios ciudadanos de hacer cultural urbano y rural en América Latina, así como los lugares declarados patrimonios de la humanidad, pueden ser aprovechados para el posicionamiento de TeleSUR.</p> <p>Blog</p> <p>- La promoción de TeleSUR por Internet en la creación de un <i>blog</i> latinoamericano, es otra estrategia que permite la participación de diferentes actores en la construcción de una voz alternativa que destaque las fortalezas, en lugar del discurso tradicional de marginación.</p> <p>Parrilla</p> <p>- Diseño de una parrilla con mayor variedad e interés para un público diverso culturalmente, políticamente e ideológicamente, en materia de salud, educación, economía, entretenimiento y de concurso.</p> <p>Nuevas modalidades de trabajo</p> <p>- El teletrabajo puede ser la modalidad a implementar como parte de las estrategias para la ampliación de personal y cobertura del canal en materia informativa.</p>	
--	--

III.2.3 Unidad de Página Web, objeto de estudio

La Dirección Web de TeleSUR, tiene la responsabilidad de procesar los contenidos informativos en las secciones de: Latinoamérica, Mundo, Deportes y Cultura y transformarlos a formato digital a fin de hacerlos públicos a través de la página electrónica www.telesurtv.net, con el propósito de servir de puente comunicacional para Latinoamérica y el Mundo apegados así a uno de los objetivos del canal: reflejar la identidad cultural, social y política de los pueblos hermanos.

A través de www.telesur.net, los usuarios pueden acceder de forma directa y gratuita a toda la información transmitida en cada una de las emisiones del noticiero TeleSUR, así como a otras noticias de interés y actualidad social. En el portal, también pueden visualizar la programación diaria considerando los diferentes usos horarios, especiales informativos, promoción de los programas del canal, artículos editoriales e infografías, además de disfrutar de la señal en vivo durante las 24 horas de programación con la utilización de *Striming*.

III.2.3.1 Principios del personal de la Página Web

Veracidad: las informaciones deben tener como principal herramienta el total apego a los hechos.

Imparcialidad: todas las informaciones de web TeleSUR deben estar libres de prejuicios y valoraciones, aunque resaltando los valores de los pueblos que son ocultados por otros medios de comunicación.

Precisión: toda noticia debe ser precisa, exacta, apoyada en datos reales y debe evitar la vaguedad.

Priorizar los acontecimientos y valores de los pueblos del Sur: las noticias deben estar apegadas a los objetivos y lineamientos del canal enfocándose en la promoción de los valores de los pueblos del Sur.

Visión justa de los pueblos y sus culturas: todas las informaciones deben estar apegadas al respeto de las manifestaciones culturales, sin utilizar términos peyorativos que desvirtúen o vayan en detrimento de las comunidades y grupos minoritarios de países y regiones.

Independencia de los intereses comerciales: las informaciones no deben estar sujetas a los intereses comerciales de la empresa. El valor periodístico y el compromiso ético deberán primar en el momento de redactar y valorar las noticias.

Cuando una empresa sea acusada de un hecho ilícito el periodista debe buscar la posición de las partes involucradas a fin de buscar el equilibrio y la verdad en el hecho.

Tratamiento respetuoso de las personas y los países: en cada información se deberá cuidar del tratamiento que se dé a las personas y países a los que se haga referencia. La utilización de los términos en ningún caso se hará con base en juicios de valor ni apreciaciones personales.

III.2.3.2 Talento humano de la Página Web (información disponible oficialmente en RRHH)

Director de la página: le corresponde dirigir el equipo de periodistas que se encargarán de la actualización de las noticias, trabajando de forma conjunta con la Dirección de Informativos a fin de lograr una cohesión informativa entre la emisión televisiva Desde el SUR y las notas de la Página Web, así como también mantener la política editorial que se identifique con la programación.

Jefes de redacción: son dos jefes de redacción, en dos turnos diferentes, encargados de corregir y editar las notas realizadas por los redactores, supervisión de Radio Sur y del envío a nuestra base de datos de las noticias exclusivas de TeleSUR.

Coordinadores de Información: se encargan de supervisar los contenidos, de alimentar y supervisar el diseño de los especiales informativos, de actualizar las secciones de infografía y humor y de suplir a los jefes de redacción.

Redactores: la sala de redacción de la Página Web consta de seis (6) periodistas que trabajan por turnos rotativos a fin de cubrir las informaciones que se produzcan desde las 7 de la mañana hasta las 11 de la noche, más fines de semanas. Se agregó un nuevo turno de 11:00 PM a 06:00 AM (hora Caracas) por la ampliación de la cobertura de la televisora a Europa.

Funciones de los redactores: tienen la responsabilidad de redactar y publicar las noticias respetando los lineamientos establecidos para una redacción web, asimismo

tienen a su cargo la alimentación y actualización de cada una de las secciones que conforman la página.

Turnos de los redactores:

Grupo I: constituido por 2 redactores más un Jefe de Redacción y Coordinador en el horario comprendido entre las 7:00 AM y las 3:00 PM.

Grupo II: conformado por 1 redactor más un Jefe de Redacción y Coordinador en el horario comprendido entre las 3:00 PM y las 11:00 PM.

Grupo III: integrado por 1 redactor/coordinador en el horario de 11:00 PM a 06:00 AM.

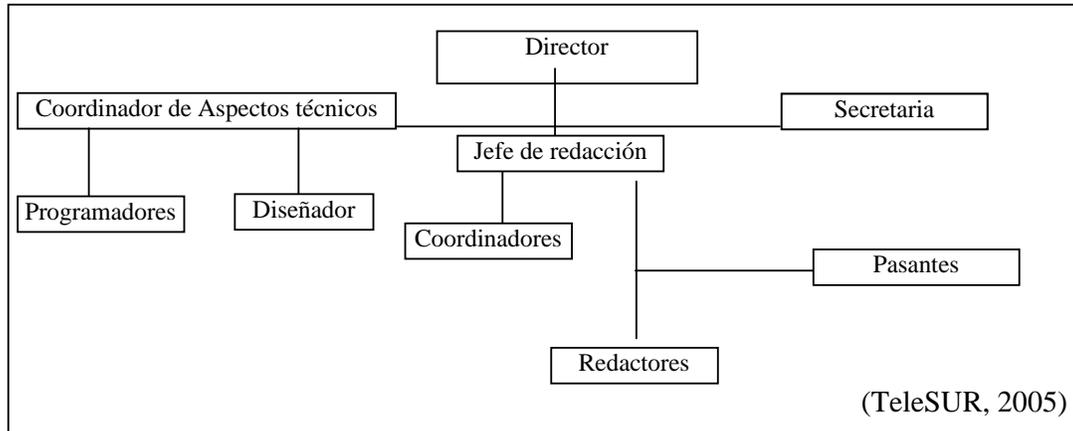
Los grupos de fines de semana son rotativos y están integrados por tres redactores más el Jefe de Redacción en un horario que va desde las 8:00 AM hasta las 9:00 PM.

Unidad multimedia: se encarga del desarrollo de proyectos *web*. Está conformada por: coordinador de multimedia; dos (2) programadores que se encargan de los procesos y aspectos técnicos de la Página Web y la intranet, envío masivo de los e-mailing (afiches publicitarios de los programas), actualización de la Intranet.

Diseñador: se encarga del diseño de *banner* promocionales de los programas de TeleSUR, rediseño de la Intranet, y desarrollo gráfico de links especiales en la página *web* del canal, desarrollo gráfico de los *emailing* (afiche publicitario de los programas), entre otras actividades

Asistente o Secretaria: es responsable de llevar el control de las comunicaciones, organización de la Dirección Web.

Tabla N° XXXIX: Organigrama de la Página Web (organigrama oficial vigente y en reestructuración)



III.2.3.3 Página Web de TeleSUR bajo la mirada sistémica

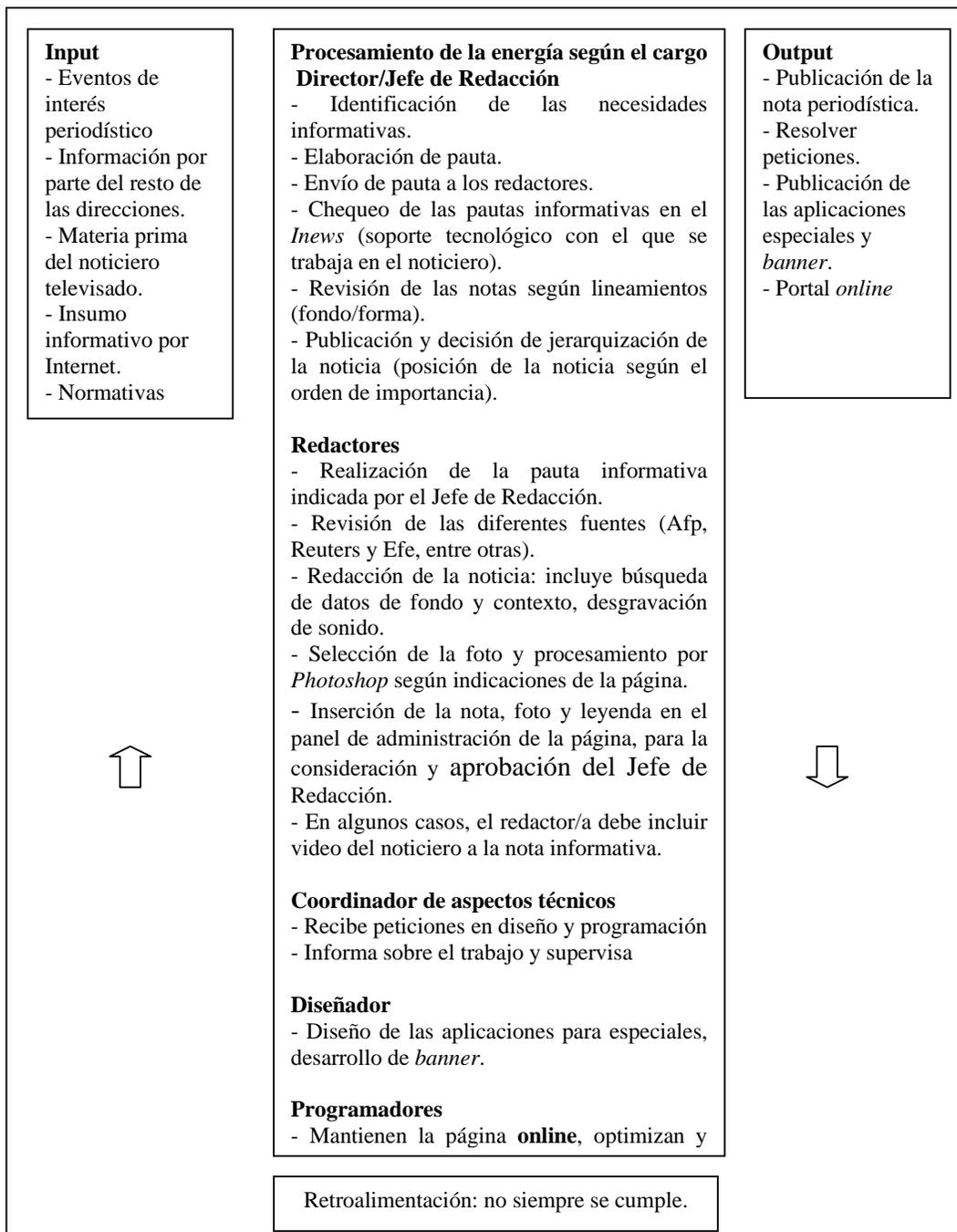
La estructura vertical que se observa en el organigrama de TeleSUR es la que predomina en la unidad de Página Web, objeto de estudio de este Trabajo de Grado, por lo que la toma de decisiones recae en el que tiene mayor peso jerárquico y es el encargado de distribuirla según el cargo.

Las funciones que se realizan en esta unidad web están claramente clasificadas y divididas según el área de competencia, por lo que se puede aplicar las nociones sistémicas de los subsistemas en el que predomina: una estructura que le da sentido a cada actividad, unas metas y unos valores que sirven de guía en el proceder de los que forman parte de la Página Web, un subsistema psicosocial en el que intervienen profesionales de la comunicación e informática, una administración que les permite consolidar los nuevos proyectos y potenciar los que existen y un subsistema técnico que establece los procedimientos.

Se comporta como lo describe el sistema abierto, recibe información y materiales, los procesa en forma de texto, sonido e imágenes y luego los exporta a través de noticias multimedia en el portal electrónico de TeleSUR y que pueden ser apreciadas por sus usuarios. Asimismo, recibe las influencias del entorno informativo pues los eventos de interés periodístico que suceden nacional e internacionalmente son

la materia prima para cumplir con su misión para la que fue creada y mantener los criterios de actualidad y oportunidad.

Tabla N° XL: Página Web como sistema abierto



III.2.3.3.1 Página Web de TeleSUR, fortalezas y debilidades

Conocer las fortalezas y debilidades es un paso de avanzada para darse cuenta de cómo están los procesos y el cumplimiento de las actividades, para luego tomar decisiones en función de las oportunidades y así contrarrestar las amenazas que se pueden derivar luego de no tomarse las propuestas necesarias para optimizar la gestión y potenciar el nivel del personal, bajo los valores de innovación, responsabilidad y disciplina.

Tabla N° XLI: Matriz FODA de Página Web de TeleSUR (de elaboración propia)

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> - El poco personal con el que cuenta es profesional y con experiencia en página web. - Dominio por parte del personal de las herramientas tecnológicas de información y comunicación que dispone para cumplir con sus actividades. - Cuentan para su trabajo con el panel de administración desde donde insertan la información y la foto, para que luego la publique el Jefe de Redacción, una vez que éste la apruebe. - Al panel de administración de la página se le puede acceder desde cualquier punto remoto, no solamente desde la empresa. - Disposición de equipos informáticos con <i>software</i> requerido para cumplir 	<ul style="list-style-type: none"> - Alta rotación de personal. - Insuficiente personal para que la página se mantenga actualizada y cumpla con el sentido de inmediatez y oportunidad. - Aceptación de pasantes en lugares que deben ser ocupados por personal profesional y con experiencia. - Posibilidad de aumentar el espacio de Página Web y hacerlo apropiado para la actividad, es inviable incluso en la nueva sede que está en construcción, pues las áreas claves son las que corresponden a los estudios y al personal del noticiero y otros programas de producción propia. - Agotamiento del personal por las guardias de fines de semana, en jornadas donde hay un periodista por turno (hay dos turnos de 8 horas cada uno) y un jefe de redacción para el turno completo (16 horas de labor). - Bajo interés en ofrecer cursos y talleres para

<p>con las asignaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuentan con una plataforma de correo electrónico (correo.telesurtv.net) al que pueden acceder desde un punto remoto, no solamente desde la empresa. En ese correo, tienen automáticamente las direcciones de correo electrónico del personal de TeleSUR. 	<p>optimizar los procesos.</p>
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de propuestas que se centren en resolver el problema de espacio y del limitado equipo de trabajo; así como también sean una solución para la optimización de la página: cantidad y calidad de la información. - Necesidad de incrementar el personal web. 	<ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento del personal ante el creciente volumen de información distribuida en pocas manos. - Aumento en la rotación del personal. - Incremento en la contratación de pasantes. - Descenso del nivel profesional del personal web. - Escaso interés tanto por la empresa como del personal en la implementación de estrategias que fortalezcan a la unidad web tanto en personal como en calidad y consistencia periodística. - Mantener la actual estructura presencial de la Página Web sin cambios.

III.2.3.4 Página Web de TeleSUR, ¿cómo funciona en la empresa?

La jornada comienza con las pautas informativas que cada redactor sugiere y aprueba el superior. El jefe debe asistir a unas reuniones de pautas que son obligatorias donde se deciden las noticias a abordar y el enfoque editorial. Esta reunión es presencial en la sala de usos múltiples que cuenta con herramientas telemáticas para mantener comunicación con los diferentes corresponsales repartidos en América. La información que surge de esta reunión es vital para el complemento de la pauta informativa.

Este portal cuenta con un panel de administración alojado en un servidor contratado fuera del país por razones de seguridad y protocolo. En este panel, al que acceden con un *login* y una clave, los usuarios (as) hacen el montaje de la nota desde el titular hasta la leyenda de la foto. El administrador de contenidos, como también le llaman, es el punto de encuentro de todas las operaciones electrónicas, que además de las noticias, también se da cobertura a las plantillas de los eventos informativos espaciales, a la infografía, caricatura y video del noticiero de TeleSUR en vivo. A este panel se puede acceder tanto en la planta como en otro punto remoto debidamente autorizada la IP (dirección de protocolo).

A esta plataforma se le conoce como *e-learning*, porque se puede acceder desde cualquier parte del mundo. Para el director de informática de esta empresa multiestatal, Héctor Plaza, el administrador es una plantilla mediante la cual se procesa la noticia, se revisa y luego se publica, de manera que se trata de una página constante al que sólo se le cambia la información del momento.

Para realizar su trabajo, la empresa dispone para la Página equipos informáticos con *software* libre tipo escritorio (bloc de notas, *openoffice*) y *Photoshop*, para los jefes, coordinadores y redactores. Los programadores usan programas especiales como *Corel Draw*, *Front Page* y *Dreamweaver*. El diseñador utiliza *Photoshop*, *Corel Draw* y *Flash*. Los equipos asignados cuentan con el panel de administración instalado con el que realizan las funciones que le corresponden según el cargo. Cuenta con una capturadora de video que se alimenta directamente desde master y que sirve para montar los noticieros en vivo y capturar las fotos directamente desde la señal en vivo. El

encargado de la capturadora debe insertar los primeros cinco minutos del noticiero de TeleSUR en *Youtube* y Google video.

El promedio de noticias por redactor es entre cinco y siete notas, dependiendo de la contingencia informativa y de la importancia del suceso que demandará investigación de los datos de fondo. Son nueve las posibilidades de acceso a la fuente por Internet con las que cuenta el personal, como son: EFE, AFP, ANSA, MINCI, ABN, ABI, Prensa Latina, IRNA, Google noticias. Sólo EFE y AFP se accede con claves, mientras que el resto tiene acceso sin mayores restricciones. Generalmente, el personal de redacción basa sus escritos en investigación que realiza por Internet, muy poco realiza entrevistas o videoconferencias.

La Página Web de TeleSUR recibe información de las agencias de noticias nacionales e internacionales, servicios propios de TeleSUR mediante corresponsalías: Washington, Managua, Bogotá, Quito, Buenos Aires, Brasil, La Habana y Caracas, noticiero de TeleSUR (TV), portales informativos por Internet y herramienta multimedia (audio y video).

Son indispensables para el trabajo de los redactores las siguientes plataformas: *Inews* y *Avid*. El *Inews* es una herramienta que usan en la Página Web para visualizar las informaciones del noticiero y se recibe servicio de video de las agencias internacionales y las que envían los corresponsales de TeleSUR. A esta herramienta se puede acceder con VPN, independientemente de la ubicación del usuario.

La siguiente matriz hace un resumen de lo que la empresa puede ofrecerle a la Página Web y lo que le falta para garantizar operatividad:

III.2.3.5 Teletrabajo en la Página Web, ¿cómo debe ser el modelo?

Espacio laboral desde la casa, ¿cómo debería ser y cuáles recursos disponer?

El espacio de trabajo desde la casa tiene que ser cómodo y de uso exclusivo, con buena iluminación e inmuebles adecuados, si es posible ergonómicos. Se requiere de un ambiente de trabajo tranquilo y sin distracciones. Se puede escuchar música y hacer pausas cuando el organismo lo requiere para descansar y continuar en la faena. La

ubicación debe estar lejos del dormitorio y espacios con mayor tránsito. Se necesitan mapas de ubicación geográfica, Atlas, Diccionarios de inglés y de la Real Academia y tener a la mano la Biblioteca personalizada.

Asimismo, es indispensable un computador que puede ser fijo o móvil, en el caso de ser un portátil agregar teclado y *mouse*, y conexión a Internet. Hace falta cámara (*webcam*), micrófono y cornetas, para interactuar *online*. De software, los redactores utilizan procesador de palabras (*Open Officer*, software libre que usan en TeleSUR) con corrector ortográfico y *Photoshop*, con acceso al *Inews* y el *Avid*. Para su trabajo, necesitan grabador y una cámara fotográfica. Para los del área técnica, como son los *webmaster*, requieren paquetes informáticos de programación. El espacio debe estar equipado con teléfono, impresora, señal de cable, cartelera con información de claves y material de oficina (lápiz, lapiceros, bloc de notas y hojas blancas).

III.2.3.6 Condiciones del teletrabajo, ¿cómo lograrlo?

El trabajo desde el hogar requiere de organización, capacidad para administrar el tiempo libre y de trabajo, y fijación de pautas. Se puede establecer un horario similar al de la empresa, de ocho horas por día, y repartir al personal entre dos turnos. En cuanto a las actividades, la determinación de plazos de entrega en función del trabajo por objetivos resulta la clave para luego medir la productividad y el desempeño del personal. Estas pautas y su tiempo de entrega, puede enviarse por correo electrónico y supervisarlas por los medios telemáticos que autorizará la empresa. Para las reuniones editoriales que se hacen en la empresa, se puede probar con una videoconferencia para que el jefe de redacción participe y luego informe de los resultados al resto del equipo.

Sobre la contratación para el personal que teletrabaja desde el hogar, se especificará lugar del trabajo, cantidad de productos a entregar por día, tiempo de entrega de los productos y el horario laboral. La Dirección de Recursos Humanos medirá el desempeño en esta Página Web por productos y no por procesos con fechas dilatorias de términos. En el caso de que no pueda teletrabajar por alguna falla o situación de salud, la empresa le habilitará un espacio para que pueda cumplir con sus actividades y así garantizar la operatividad.

III.2.3.7 Fase de transición, ¿qué pasos cumplir para el teletrabajo?

Una transición por etapas, es la recomendación que hace la experta Isabel Guerrero (2008). Se recomienda que sea inductiva con la planificación de modelo de capacitación actitudinal (teletrabajador) y aptitudinal (técnicas), realización de charlas sobre el teletrabajo con apoyo de experiencias concretas en periodismo digital, así como la puesta en marcha de un grupo piloto sobre el cual se pueda optimizar el modelo y corregir las dificultades. También productiva donde se establezcan las condiciones del teletrabajo, foros para aclarar dudas, reuniones para establecer metodología del teletrabajo, enlaces para coordinación de las funciones y encuentros para inducción de filosofía y valores.

III.2.3.8 Comunicación organizacional, ¿cómo mantenerla en el teletrabajo?

El modelo de comunicación que se establecerá en el teletrabajo es el referido por producción, innovación y mantenimiento. Los canales que se usarán son los que ofrecen los medios telemáticos: correo electrónico, mensajería instantánea, tele conferencia y contacto telefónico. Sobre comunicación productiva se sugiere: diseño de una tabla diaria o semanal de objetivos trazados y logros, de la organización y del teletrabajador; *feedback* sobre desempeño de forma inmediata (el efecto de esa noticia) por parte del editor; consenso sobre una línea de comunicación abierta constante (con cámara) para aclarar dudas o recibir los requerimientos; reforzamiento en las ideas que fundan la empresa. Sobre comunicación de innovación, es necesaria la realización de boletines diarios o semanales sobre la organización, sus empleados, sus productos, procedimientos y novedades. En mantenimiento, se requieren reuniones mensuales o bimensuales con el personal directivo o el inmediato superior, planes para mantener viva la relación de la empresa con el teletrabajador e informar sobre las últimas novedades.

Para la experta Isabel Guerrero (2008), la comunicación estaría afectada por:

- (1) Desconocimiento del entorno Web.
- (2) Desconocimiento de las herramientas multimedia.

- (3) Desconocimiento de las técnicas periodísticas.
- (4) Desconocimiento de los elementos comunicacionales básicos (qué diremos, cómo lo diremos, a quién lo diremos, a través de qué medio lo diremos)

III.2.3.9 Evaluación del desempeño, ¿cómo medir el teletrabajo?

Sobre el desempeño del teletrabajador, es importante que la empresa por consenso establezca los parámetros que servirán de guía para la elaboración del instrumento de evaluación a aplicar al personal que trabaje desde el hogar. Se puede considerar que el personal de redacción se pueda evaluar por calidad y consistencia periodística, más que por la cantidad. Asimismo, el cumplimiento de las metas y los plazos de entrega, constituyen la base de la productividad y por lo tanto debe revisarse y optimizarse según los resultados. Es posible reactivar el contador de notas por redactor que tiene el administrador de contenidos, sin que ello sea la premisa fundamental para la evaluación pues cada redactor cumplirá la pauta que se le determine. En el caso del personal técnico y creativo, es válido medir la capacidad y velocidad de respuesta de lo solicitado. Para los jefes de redacción, la veracidad y la oportunidad con la que revisen la nota, el tiempo que se tarden en publicarla y la pertinencia, son los indicadores a medir cuando corresponda.

III.2.3.10 Planes de contingencia, ¿qué hacer en caso de fallas?

Si las fallas técnicas tienen solución a corto, mediano y largo plazo, la empresa habilitará un espacio para que el teletrabajador realice su trabajo (sólo aplica para el personal del país sede). Los problemas informáticos pueden resolverse bien la empresa eligiendo un equipo que se traslade al hogar del teletrabajador o una empresa para que atienda estas dificultades con inmediatez. Es indispensable la elaboración de un manual de procedimiento para guiar al personal en la solución o en los pasos a seguir dependiendo del problema.

III.2.3.11 Perfil del teletrabajador

Las regularidades más recurrentes expresadas en los consultados coinciden en el retrato de un teletrabajador con características personales y profesionales, que pueden

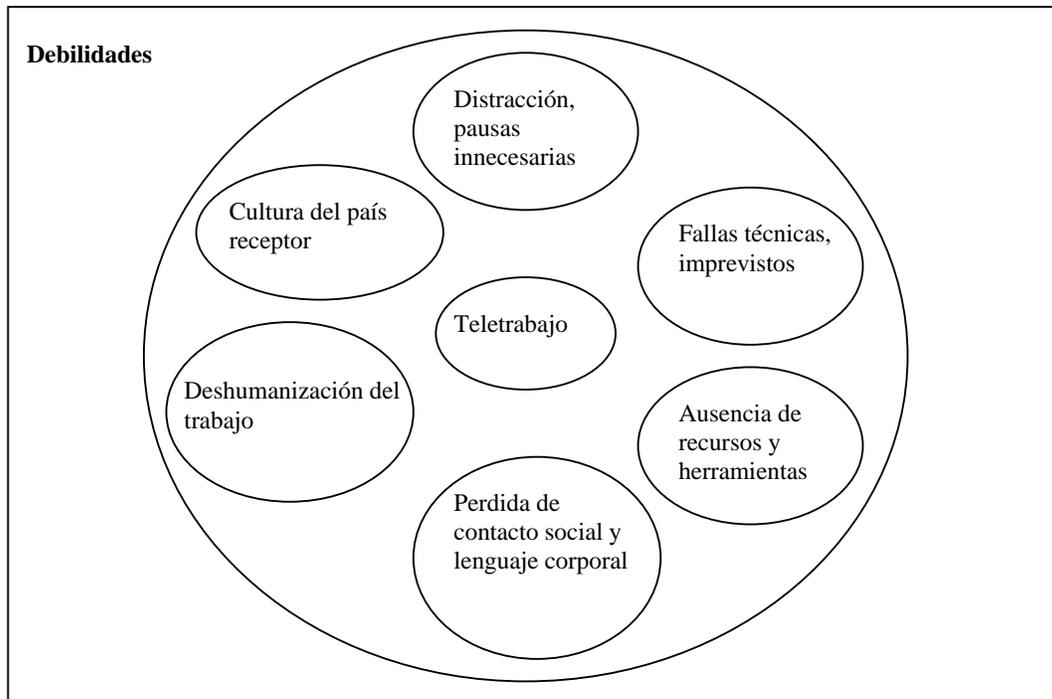
resumirse en un trabajador a distancia con competencias bien determinadas. Lo señalado por los consultados en este tema se puede apreciar de la siguiente forma:

Tabla N° XLII: Perfil del teletrabajador

Perfil del teletrabajador			
Personal directivo de TeleSUR	Personal de la Página Web	Teletrabajadores en función	Expertos
<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso - Responsabilidad - Rendimiento - Productividad 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad - Compromiso - Entrega 	<ul style="list-style-type: none"> - Curiosidad - Capacidad de análisis e interpretación - Buena redacción y ortografía - Decidido - Flexible - Resuelto - Creativo - Original - Expositivo verbal y textualmente - Seguridad - Osado - Inconforme - Independiente - Arriesgado - Disfrutar el trabajo en solitario 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable - Sosegada - Razonadora - Cómoda trabajando frente al computador - Independiente - Gerenciar su propio tiempo - Autodisciplina - Ordenado - Metódico - Investigador - Experimentado en el manejo del software específico para su trabajo.

III.2.4 Teletrabajo, modalidad con fortalezas y debilidades

Figura N° 4: Debilidades del teletrabajo



III.2.4.1 ¿Por qué no se puede aplicar en la Página Web de TeleSUR?

El director de Página Web de TeleSUR, Douglas Bolívar (2008), considera que el personal ni siquiera cuenta con el perfil adecuado según los estándares Web, por lo que cree que eso puede representar una amenaza contra el modelo de teletrabajo. Asimismo, señala que la cultura laboral venezolana, arraigada por el cumplimiento de horario y trabajo en la oficina, puede conspirar con la propuesta de teletrabajo desde el hogar. Tal cultura puede hacer que unos se adapten bien a la propuesta y otros en cambio la rechacen de inmediato por considerarla agobiante y fastidiosa. Para este director, la empresa tendría que pensar si es conveniente invertir en equipos especiales y en unificar para todos los postulados una extra-oficina desde su casa. Asegura que con esta propuesta se tiende a pensar que se pierde toda forma de comunicación cara a cara, es una deshumanización del trabajo totalmente, que se convierte para el trabajador en una especie de explotación por la soledad y la desatención.

III.2.4.2 ¿Por qué se puede implementar el teletrabajo desde el hogar?

El teletrabajo desde el hogar entraña ventajas que pueden favorecer su práctica, entre ellas: jornadas laborales sin precedentes de tráficos y levantadas tempranas; concentración y rendimiento por un ambiente laboral tranquilo; acceso a los recursos bibliográficos de la biblioteca personal; y administración del tiempo libre y de trabajo según plazos de entrega.

Asimismo, se traduce en descongestión de la ciudad y aumento del ahorro, por parte del teletrabajador que no usará el transporte para acudir a la empresa y que no seguirá gastando en ropas, zapatos, peluquería y comidas. Incluso, ahorro ecológico para los que usan envases plásticos donde guardan la comida y ahorro energético para los que usan microonda para recalentar la comida.

El teletrabajo le ofrece al patrono la posibilidad de trasladar actividades estructuradas a otros espacios donde el personal pueda desempeñarse con privacidad, comodidad, concentración y productividad, como son: investigación, redacción de textos, guiones, noticias y actividades de planificación. Condición que aplica para la Página Web que entre sus actividades medulares figura la de redacción de textos periodísticos.

III.2.4.3 Teletrabajo en la Página Web, oportunidades y amenazas

Tabla N° XLIII: Oportunidades y amenazas de la Página Web y de TeleSUR

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Migración del texto plano hacia lo interactivo/multimedia, donde además de la redacción se puedan hacer entrevistas con cámara y edición. - Reducción de costos en transporte y seguridad para el personal del turno de la madrugada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de espacio en TeleSUR atenta contra nuevos ingresos (incluso en la nueva sede). - TeleSUR puede declinar por ofrecer en su planta los recursos y las condiciones tecnológicas para el personal residenciado en el país sede.

<ul style="list-style-type: none"> - Plataforma <i>e-learning</i> con la que se puede acceder desde cualquier punto remoto debidamente acondicionado y autorizado. - Contratación de personal calificado para trabajos periodísticos especiales, que no se requiera su presencia sino el cumplimiento de pautas. - Nuevos ingresos para el área de redacción con actividades específicas y de apoyo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acondicionar las oficinas remotas conlleva una inversión en instalación, supervisión y mantenimiento, que puede desfavorecer la inclinación hacia esta modalidad. - Idiosincrasia del venezolano, abierto, comunicativo, integrado, exhibicionista, puede conspirar contra esta práctica. - Cultura laboral venezolana, es presencial y por cumplimiento de horario, más no de metas y objetivos. - Puede significar aislamiento, deslocalización, y ser apreciado como una nueva forma de explotación del hombre, en esta oportunidad para concentrarlo y evitar distracciones. - Fallas imputadas a cortes de servicios (luz, teléfono e Internet) y desastres naturales.
---	---

III.2.4.4 Retos y exigencias del teletrabajo

El teletrabajo es una modalidad que entraña exigencias y retos a considerar y superar por parte de la empresa que decida implementarla. Por ello es importante que en TeleSUR tomen en cuenta que las decisiones sobre esta práctica laboral pasa por:

Establecer el trabajo por objetivos, tiempo de entrega y dificultad de la actividad, que es un buen método para que el teletrabajador cumpla con lo prometido y acordado entre éste y el patrono.

Propiciar y mantener una efectiva y productiva comunicación entre la empresa y el teletrabajador, un enlace que le permita seguir vinculado con los objetivos y la filosofía de la organización.

Facilitar con entrenamiento al personal para que este pueda delimitar las actividades personales y laborales, estableciendo una rutina de trabajo que le permita tener las herramientas necesarias para evitar dispersión en el teletrabajador.

Disponer medios de participación y orientación para que el entorno familiar y vecinal conozca sobre el teletrabajo, como una modalidad laboral que requiere de organización, tiempo, concentración y esfuerzo por parte del teletrabajador, así como la oportunidad que brinda de apoyar tareas comunitarias en horas no laborables.

III.2.4.5 Estrategias por considerar en el teletrabajo

Por ser una práctica laboral novedosa para el entorno organizacional de TeleSUR, es conveniente que se asuman estrategias dirigidas a evitar el aislamiento y la dispersión, dos consecuencias que se derivan del ejercicio del teletrabajo y que deben ser superadas y canalizadas favorablemente en torno a la productividad; así como también considerar otras centradas en la implementación y en las acciones que de la empresa harán falta para darle sentido y continuidad a esta modalidad.

Para evitar el aislamiento

Intensificar las formas de comunicación digital, usando para ello los medios previamente acordados entre los teletrabajadores. Puede ser una línea abierta con un asesor, vía electrónica, para que el teletrabajador haga las consultas, de ese modo se reduce la incertidumbre y lo iguala en condiciones.

Para evitar la dispersión

Desarrollar competencias personales y profesionales, que permitan sobre la base de herramientas aprendidas administrar el tiempo productivamente en el cumplimiento de sus funciones; y reconocer los tiempos libres que puede disponer para la familia y los amigos. La relación autonomía y toma de decisiones, tienen que responder a los acuerdos alcanzados con la empresa.

Establecer un método de evaluación compartido y acordado, donde se midan indicadores como tiempo de respuesta, calidad, extensión, cantidad, investigación y consulta de fuentes. Con este método, el teletrabajador tiene una referencia de cómo es su trabajo y su rendimiento, (cómo es y cómo lo ven), en el caso de bajo rendimiento es

una referencia para decidir y rectificar. Acompañado de auditorias de trabajo para afrontar.

Para prevenir las descalificaciones

Mostrar en talleres y charlas, las ventajas del teletrabajo a partir de la experiencia que ha tenido el grupo, tomando como referencia rendimiento, productividad, aprovechamiento del tiempo en el trabajo y el ahorro que puede generarle no sólo personalmente con los gastos de alimentación, indumentaria y transporte, sino también la contribución que hace el medio ambiente con esta práctica que puede llamarse ecológica y que no utiliza energías contaminantes para lograr su fin.

Consolidar la experiencia con el apoyo de un psicólogo industrial, quien puede hacer el monitoreo del teletrabajo, hacer las recomendaciones, optimizar los procesos y mediar para superar las dificultades.

Para prevenir problemas informáticos

Establecer visitas de los técnicos para hacer los mantenimientos y las revisiones de los equipos con los que se teletrabaja desde el hogar, en una periodicidad establecida por la empresa.

Para validar el teletrabajo

Conviene la oportunidad para hacer las recomendaciones a la educación formal, para el desarrollo de competencias tendientes al ejercicio del teletrabajo.

Sobre la base de la experiencia, se pueden establecer los parámetros para certificar las competencias, avalar los conocimientos de la práctica, considerar los estándares de desempeño, a los fines de posicionar ventajosamente al teletrabajador al ser contratado o para que venda un teleservicio.

Estrategias para su implementación:

- (1) Capacitación sobre las TIC.
- (2) Definición clara de lo que se espera del teletrabajador en cuando a las actividades y los objetivos.
- (3) Monitoreo de los acuerdos.

- (4) Acuerdo de reuniones para establecer los pasos siguientes, especialmente y diariamente asistencias obligatorias del Jefe de Redacción o en su lugar el coordinador, para la asignación de las pautas periodísticas y de seguimiento noticioso.
- (5) Acordar con los que trabajen en especiales (reportajes, infografías) una metodología basada en el teletrabajo, para el monitoreo y la revisión.
- (6) Establecer charlas de motivación y pertenencia de la empresa con el teletrabajador.
- (7) Premiación por los méritos derivados de la labor.

III.3 Análisis cuantitativo

III.3.1 Encuesta sobre los rasgos de la personalidad del teletrabajador

Tabla N° XLIV: Rasgos de la personalidad del teletrabajador

Rasgos de la personalidad		Reservado		Impresionable		Serio		Tímido		Confiado		Directo		Conservador		Descontrolado	
Consultados																	
Personal Web de TeleSUR y adscrito a la Directiva	Ricardo	Sí	No	No	No	Sí	No	No	No	Sí	No	Sí	No	No	Sí		
	Jesús	Sí	No	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí	No	Sí	No	No	No		
	Dhamelyz	Sí	No	No	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Maya	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No		
	Raymond	Sí	No	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí	No	Sí	No	No	No		
	Anónimo 1	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	No	No		
	Anónimo 2	Sí	No	No	No	Sí	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	No		
	Ana	No	Sí	No	No	No	No	No	No	Sí	No	Sí	No	No	No		
	Victoria	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	
	Douglas	Sí	No	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí	No	Sí	No	No	No		
Anabel	Sí	No	No	No	Sí	No	No	No	Sí	No	Sí	No	No	No			
Teletrabajadores en función	Yajaira	No	No	No	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No			
	Márluy	No	No	No	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No			
	Anónimo	Sí	No	No	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No			
Expertos	Altisen	Sí	No	No	No	Sí	No	No	No	Sí	Sí	No	No	No			
	Ramírez	No	No	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No			
	Guerrero	Sí	No	No	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No			
	Boiarov	Sí	No	No	No	Sí	No	No	No	Sí	Sí	No	No	No			
Sumatoria		Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
		14	4	3	15	15	3	5	13	10	8	15	3	4	14	1	17

Tabla N° XLV: Rasgos de la personalidad del teletrabajador

Rasgos de la personalidad	Sociable			Estable en lo emocional		Despreocupado		Aventurero		Desconfiado		Astuto		Experimentador		Controlado		
Consultados																		
Personal Web de TeleSUR y adscrito a la Directiva	Ricardo		Sí	No	No	No	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
	Jesús		Sí	Sí	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
	Dhamelyz		Sí	Sí	No	No	No	Sí	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
	Maya		Sí	No	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí
	Raymond		Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No
	Anónimo 1		Sí	Sí	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
	Anónimo 2		Sí	Sí	No	No	No	Sí	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
	Ana		Sí	Sí	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
	Douglas		Sí	+/-	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
	Anabel		Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	Sí
	Victoria		Sí	Sí	No	No	No	Sí	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Teletrabajadores en función	Yajaira		Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
	Márluy		Sí	Sí	No	No	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
	Anónimo 3		No	No	No	No	No	Sí	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	
Expertos	Altisen		Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
	Ramírez		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
	Guerrero		Sí	Sí	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
	Boiarov		Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
Sumatoria		Sí	No	+/-	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
		16	1	1	14	4	5	13	11	7	7	11	6	12	15	3	15	3

Tabla N° XLVI: Rasgos de la personalidad del teletrabajador

Rasgos de la personalidad		Menos inteligente		Sumiso		Conveniente		Inflexible		Práctico		Seguro		Dependiente		Relajado	
Consultados																	
Personal Web de TeleSUR y adscrito a la Directiva	Ricardo	No	No	No	No	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	No	No		
	Jesús	No	No	No	No	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	No	No		
	Dhamelyz	No	No	Sí	No	No	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No		
	Maya	No	Sí	No	No	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	No	Sí		
	Raymond	No	No	Sí	No	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	No	Sí		
	Anónimo 1	No	No	No	No	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	No	No		
	Anónimo 2	No	No	No	No	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	No	Sí		
	Ana	No	No	No	No	No	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	No	No	
	Douglas	No	Sí	No	No	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	No	No		
	Anabel	No	No	No	No	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	No	No		
Victoria	No	No	Sí	No	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	No	Sí			
Teletrabajadores en función	Yajaira	No	No	No	No	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	No	Sí		
	Márluy	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	No	Sí		
	Anónimo 3	No	No	Sí	No	No	No	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No		
Expertos	Altisen	No	No	Sí	No	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	No	Sí		
	Ramírez	No	No	Sí	No	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	No	Sí		
	Guerrero	No	No	Sí	No	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	No	Sí		
	Boiarov	No	No	Sí	No	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	No	Sí		
Sumatoria		Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
		0	18	2	16	8	10	0	18	16	2	17	1	1	17	10	8

Tabla N° XLVII: Rasgos de la personalidad del teletrabajador

Rasgos de la personalidad		Más inteligente		Dominante		Escrupuloso		Sensible		Imaginativo		Aprensivo		Autócrata		Tenso	
Consultados																	
Personal Web de TeleSUR y adscrito a la Directiva	Ricardo	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
	Jesús	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	No
	Dhamelyz	Sí	No	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	No
	Maya	Sí	No	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	No
	Raymond	Sí	No	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	No
	Anónimo 1	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	No
	Anónimo 2	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	No
	Ana	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No
	Douglas	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No
	Anabel	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No
Victoria	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	
Teletrabajadores en función	Yajaira	Sí	No	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	
	Márluy	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	
	Anónimo 3	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	
Expertos	Altisen	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	Sí	No	No	No	
	Ramírez	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	
	Guerrero	No	No	Sí	No	No	No	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	
	Boiarov	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	
Sumatoria		Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
		6	12	2	16	10	8	15	3	17	1	3	15	2	16	3	15

III.3.2 Consulta al personal web de TeleSUR sobre la factibilidad del teletrabajo

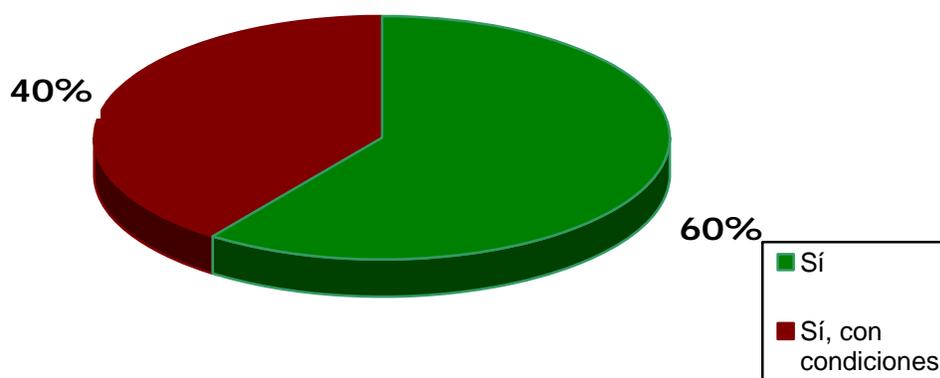
Tabla N° XLVIII: Opinión del personal web de TeleSUR sobre el teletrabajo

Teletrabajo, ¿es posible en Página Web de TeleSUR?		¿El trabajo que realizas físicamente en planta puedes hacerlo teletrabajando desde su domicilio?			
		¿Por qué la opción: Sí?		¿Por qué la opción: No?	
Personal web de TeleSUR	Ricardo	Sí	(sin ofrecer explicación)		
	Jesús	Sí	(sin ofrecer explicación)		
	Dhamelyz	Sí	Si, es para redacción de notas periodísticas	No	- De no tener una capturadora de video, con la que pueda capturar la programación en vivo de TeleSUR.
	Maya	Sí	- Si es para redacción de notas periodísticas. - Si son entrevistas en vivo que puedo visualizar desde la televisión.	No	- Si hay que montar vídeos y fotos desde la capturadora. - Si hay que montar una nota periodística desde <i>Inews</i> .
	Raymond	Sí	(sin ofrecer explicación)		
	Anónimo 1	Sí	(sin ofrecer explicación)		
	Anónimo 2	Sí	- Investigación y redacción.	No	- De no tener televisión por suscripción. - De no contar con el <i>Inews</i> . - De no asistir a las reuniones de pautas.
	Ana	Sí	- Puedes corregir y pautar notas desde el administrador de contenido.	No	- De no poder acceder a los guiones y al material alojado en el <i>Inews</i> .
	Victoria	Sí	(sin ofrecer explicación)		
	Douglas	Sí	(sin ofrecer explicación)		
Hallazgos		- Los consultados admitieron que pueden teletrabajar desde sus casas. Pues para algunos aplica en los casos de redacción de notas, investigación, corrección y envío de pautas mediante el administrador de contenidos.		- Sólo 4 de los diez consultados, aceptaron la propuesta pero recomendaron que sólo es posible si se cumplen condiciones como: - Acceso al <i>Inews</i> . - Participación en las reuniones de pautas. - Disponer del capturador de vídeo (sólo aplica para el que lo maneja) - Acceso a televisión por suscripción.	

III.4 Resultados cuantitativos

III.4.1 Teletrabajo, ¿es posible en la Página Web de TeleSUR?

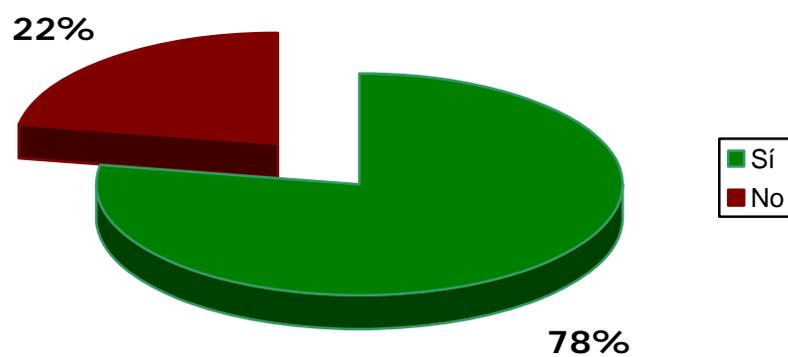
El teletrabajo como modalidad laboral para la Página Web de TeleSUR, obtuvo el siguiente resultado cuando se le preguntó al personal si el teletrabajo puede aplicarse en la unidad web. De los diez (10) consultados, seis (6) respondieron afirmativamente, mientras que los cuatro (4) restantes señalaron que es posible si les garantizan: acceso al Inews, participación en las reuniones de pautas, disponer del capturador de vídeo (sólo aplica para el que lo maneja) y acceso a televisión por suscripción. Estos cuatro consultados indicaron que están de acuerdo con el teletrabajo para el desempeño de actividades como: redacción de notas, investigación, corrección y envío de pautas mediante el administrador de contenidos.



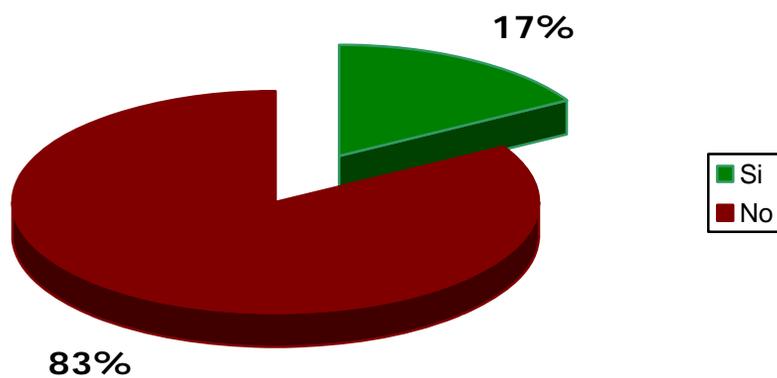
III.4.2 Rasgos de la personalidad del teletrabajador

De acuerdo con la muestra consultada, los rasgos de la personalidad que definen o no al teletrabajador, son los siguientes:

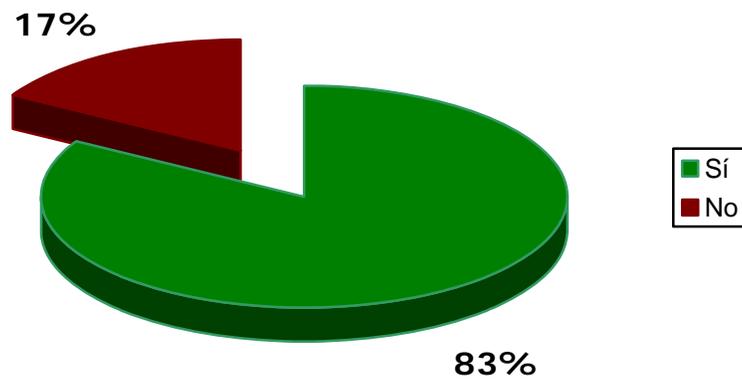
Por el rasgo **reservado**, se obtuvieron los siguientes resultados:



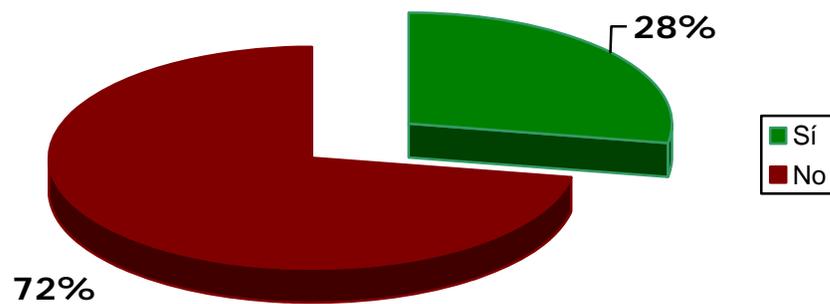
Por el rasgo **impresionable**, se obtuvieron los siguientes resultados:



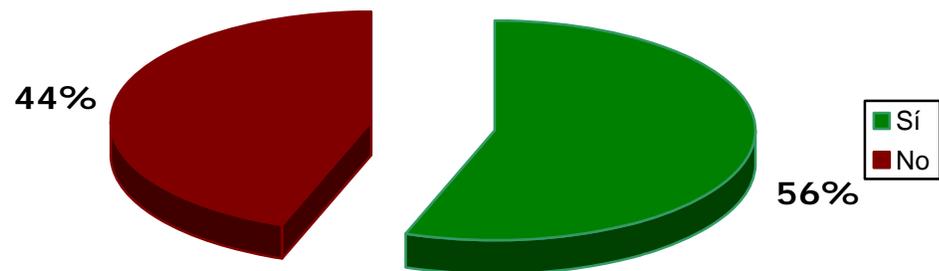
Por el rasgo **serio**, se obtuvieron los siguientes resultados:



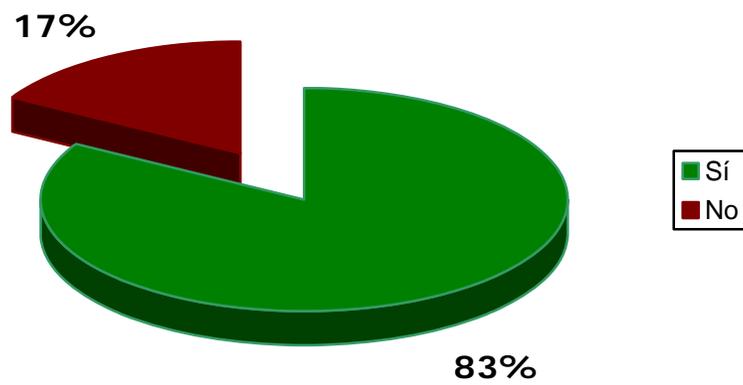
Por el rasgo **tímido**, se obtuvieron los siguientes resultados:



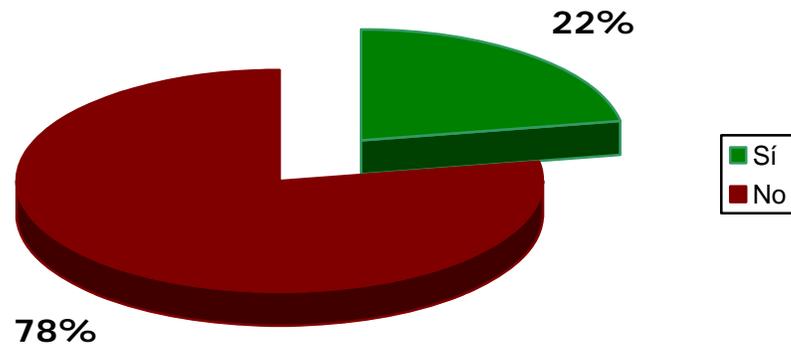
Por el rasgo **confiado**, se obtuvieron los siguientes resultados:



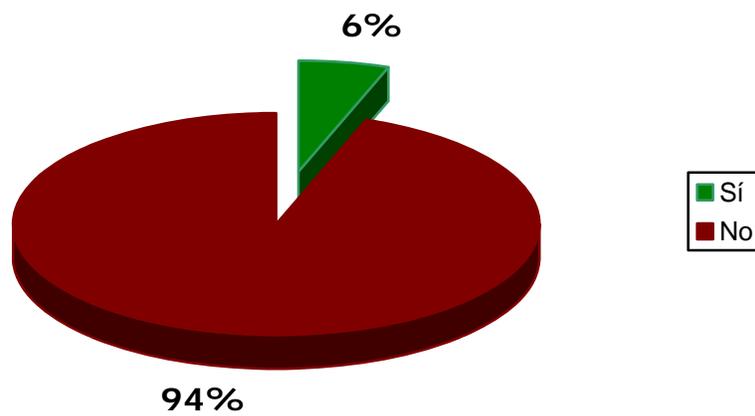
Por el rasgo **directo**, se obtuvieron los siguientes resultados:



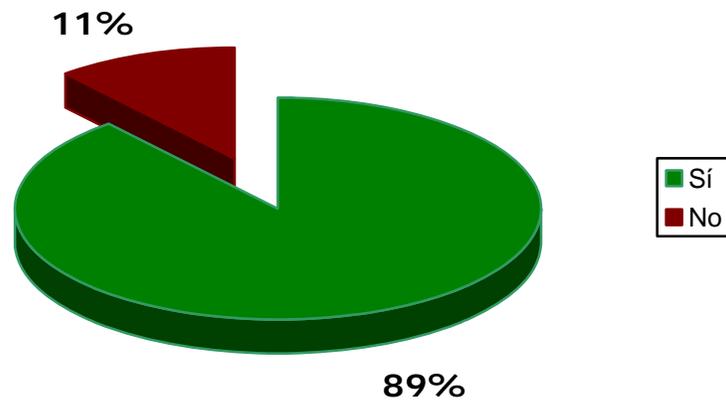
Por el rasgo **conservador**, se obtuvieron los siguientes resultados:



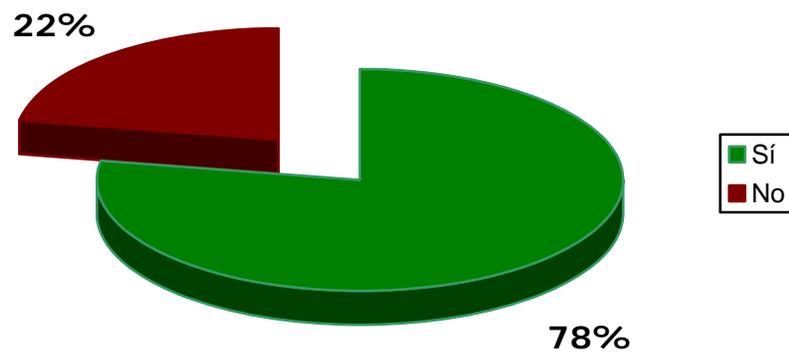
Por el rasgo **descontrolado**, se obtuvieron los siguientes resultados:



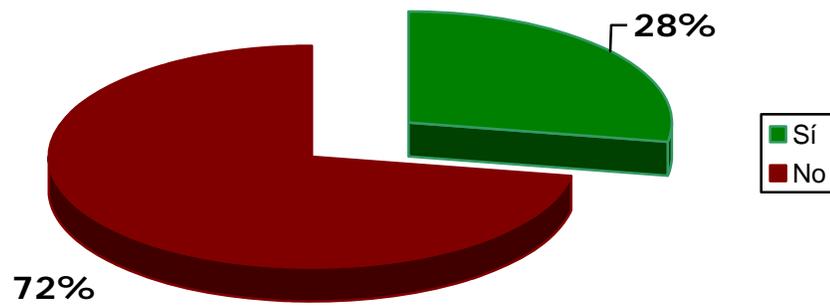
Por el rasgo **sociable**, se obtuvieron los siguientes resultados:



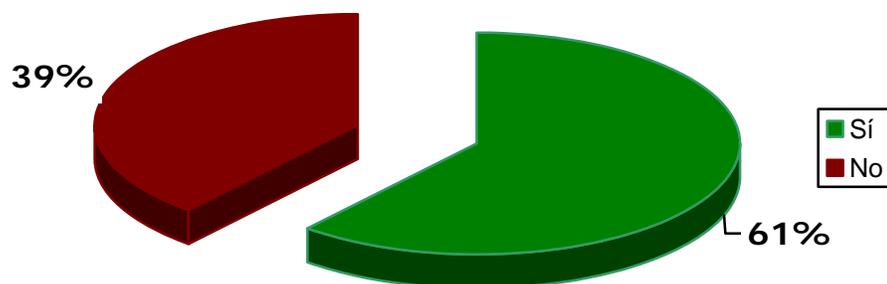
Por el rasgo **estable en lo emocional**, se obtuvieron los siguientes resultados:



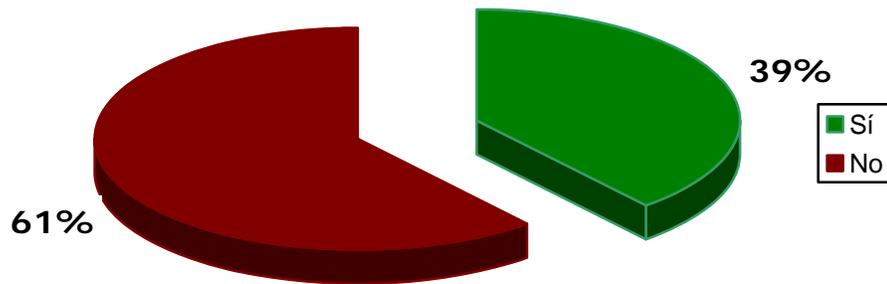
Por el rasgo **despreocupado**, se obtuvieron los siguientes resultados:



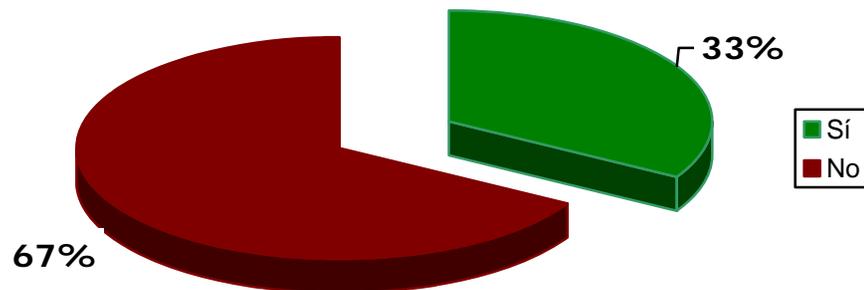
Por el rasgo **aventurero**, se obtuvieron los siguientes resultados:



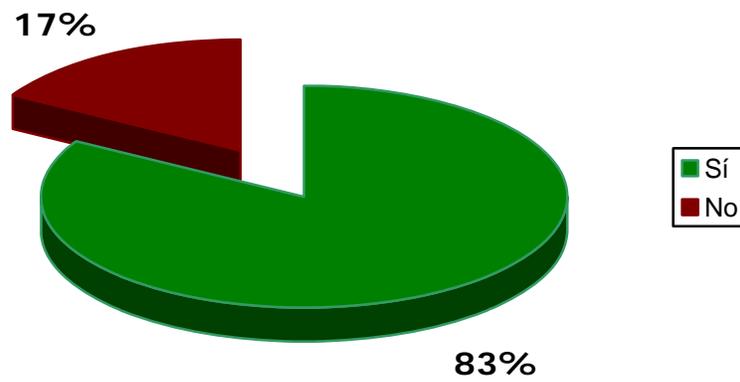
Por el rasgo **desconfiado**, se obtuvieron los siguientes resultados:



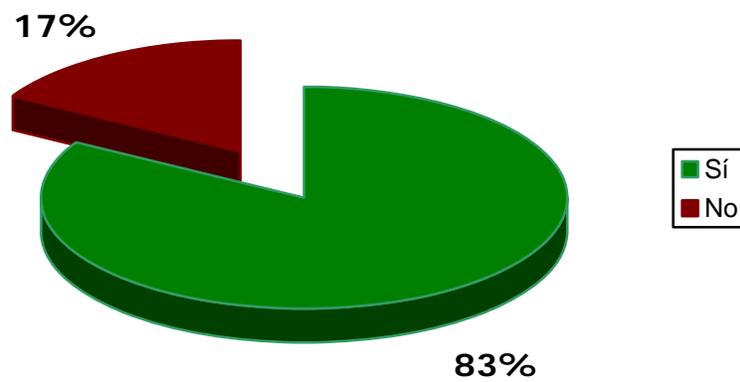
Por el rasgo **astuto**, se obtuvieron los siguientes resultados:



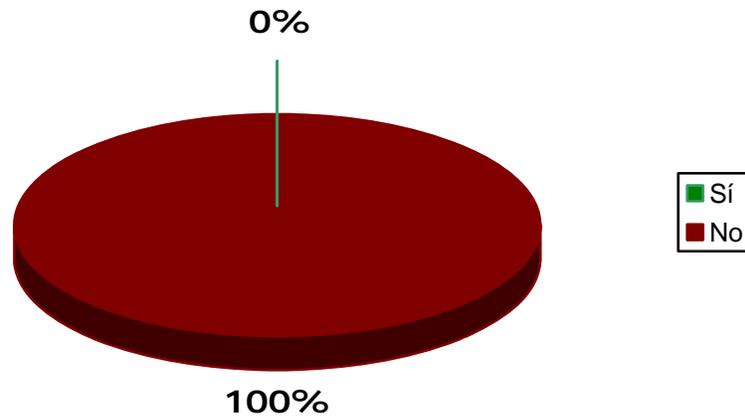
Por el rasgo **experimentador**, se obtuvieron los siguientes resultados:



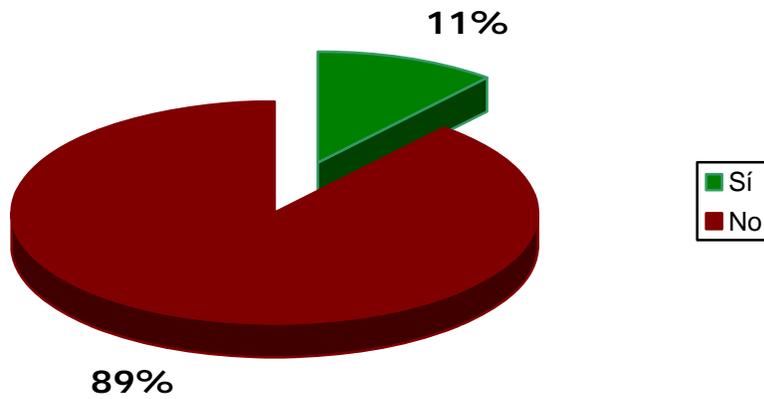
Por el rasgo **controlado**, se obtuvieron los siguientes resultados:



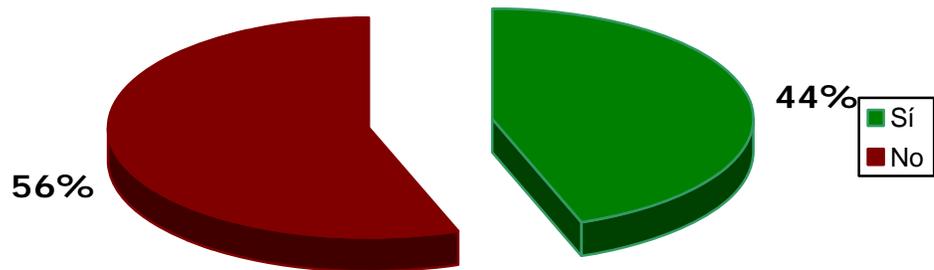
Por el rasgo **menos inteligente**, se obtuvieron los siguientes resultados:



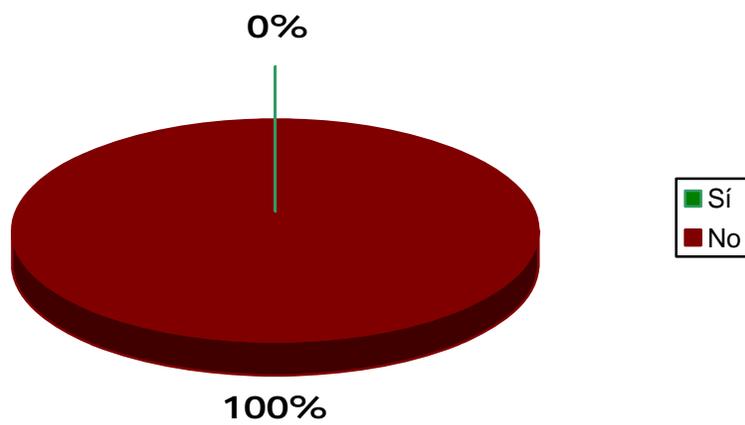
Por el rasgo **sumiso**, se obtuvieron los siguientes resultados:



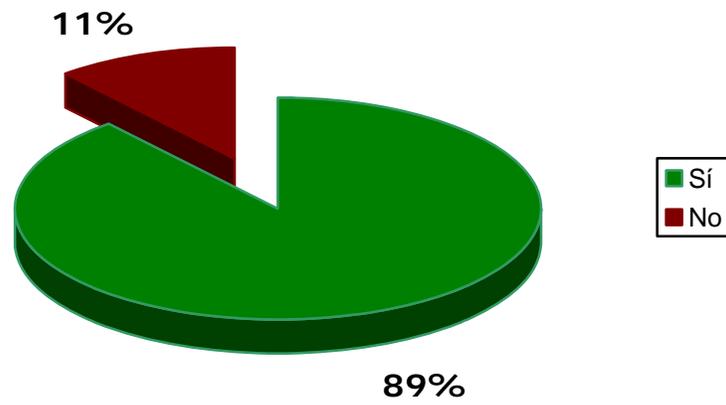
Por el rasgo **conveniente**, se obtuvieron los siguientes resultados:



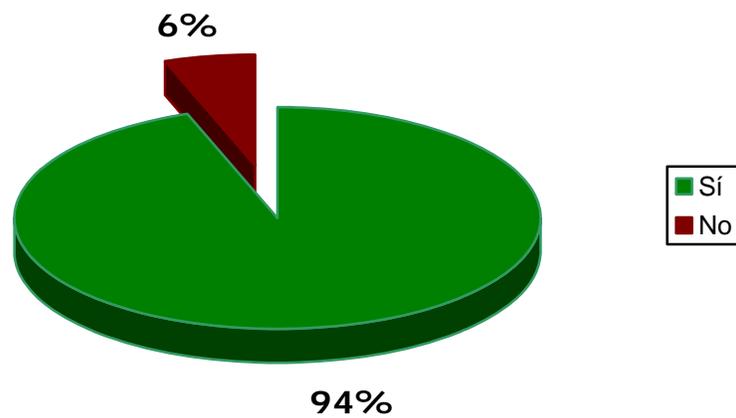
Por el rasgo **inflexible**, se obtuvieron los siguientes resultados:



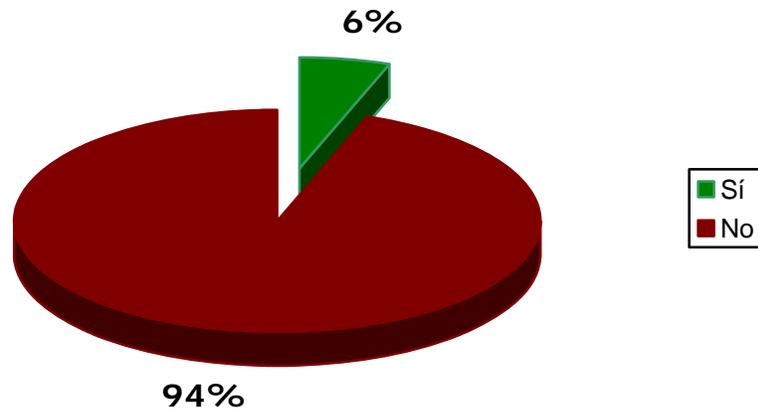
Por el rasgo **práctico**, se obtuvieron los siguientes resultados:



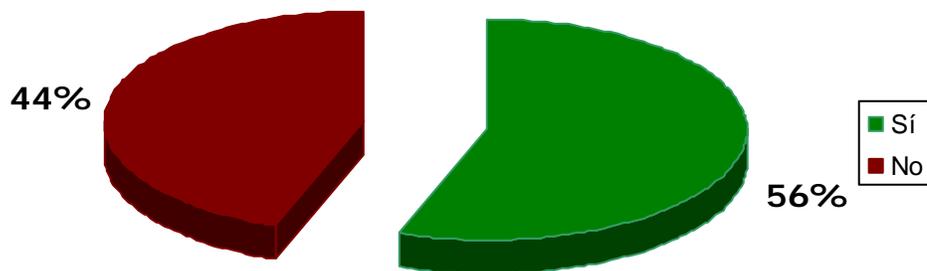
Por el rasgo **seguro**, se obtuvieron los siguientes resultados:



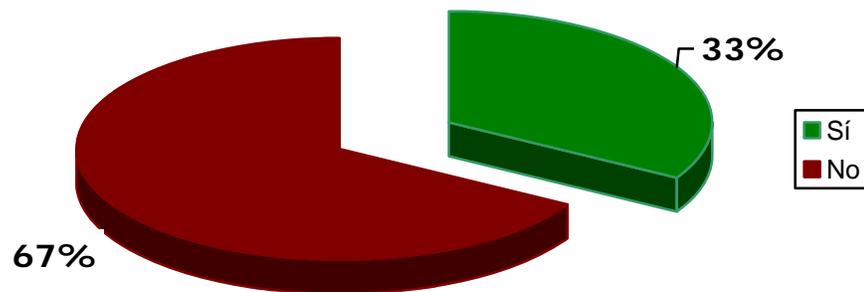
Por el rasgo **dependiente**, se obtuvieron los siguientes resultados:



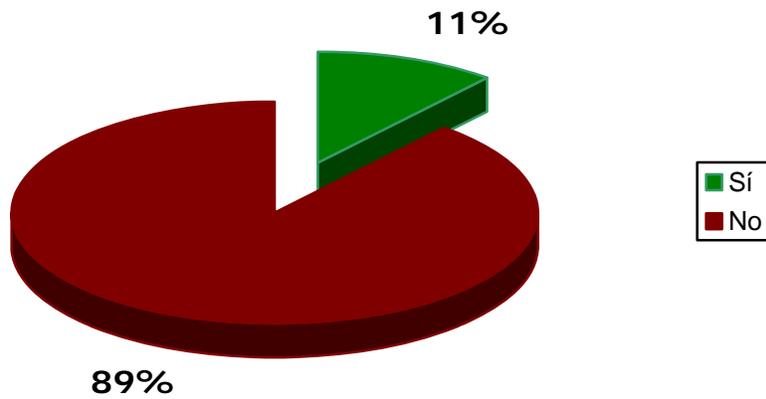
Por el rasgo **relajado**, se obtuvieron los siguientes resultados:



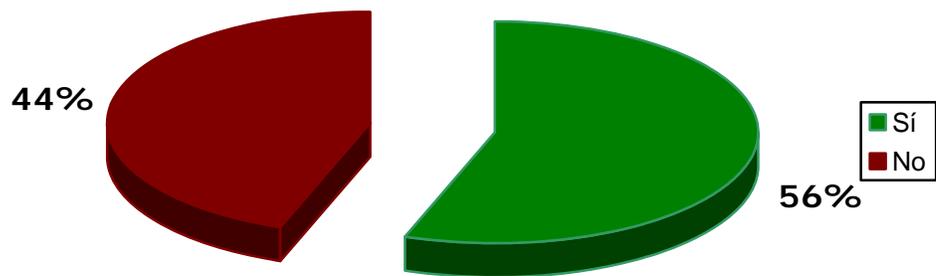
Por el rasgo **más inteligente**, se obtuvieron los siguientes resultados:



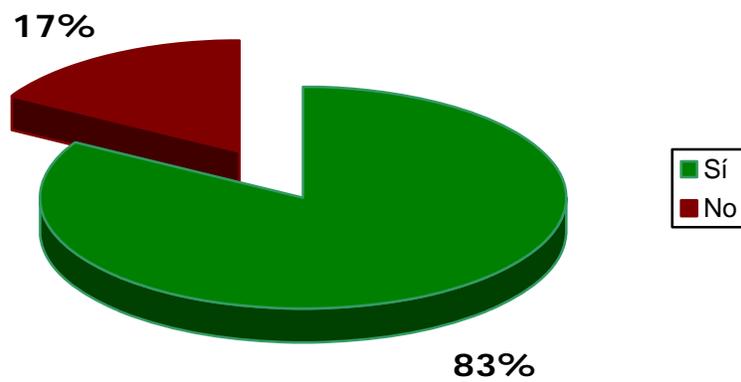
Por el rasgo **dominante**, se obtuvieron los siguientes resultados:



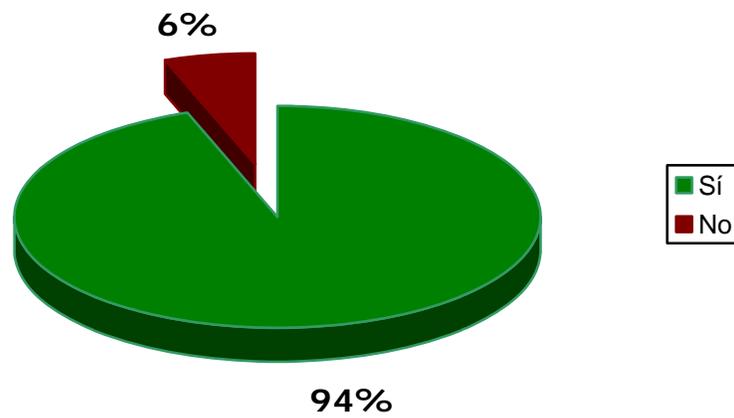
Por el rasgo **escrupuloso**, se obtuvieron los siguientes resultados:



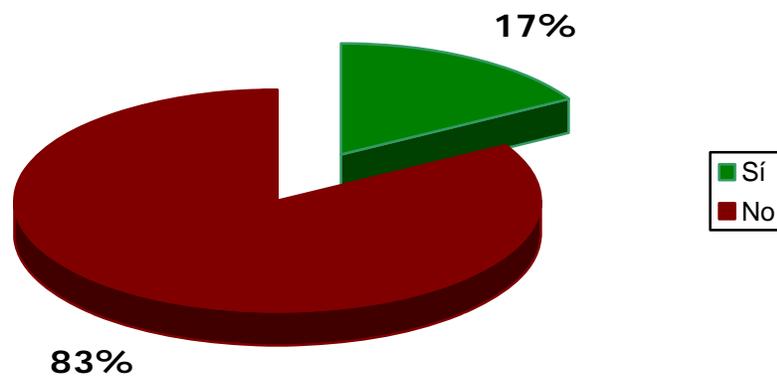
Por el rasgo **sensible**, se obtuvieron los siguientes resultados:



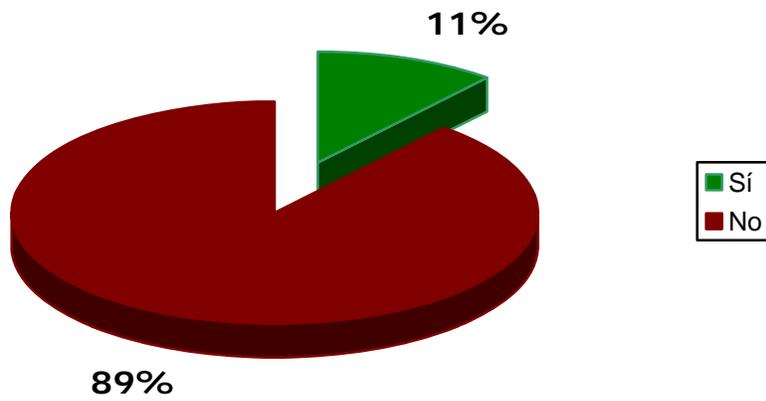
Por el rasgo **imaginativo**, se obtuvieron los siguientes resultados:



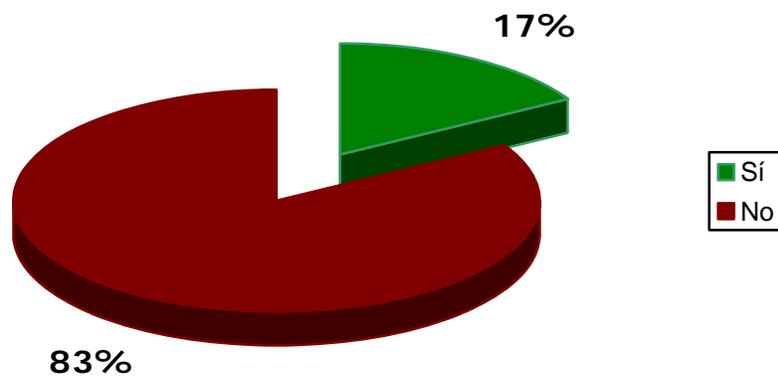
Por el rasgo **aprensivo**, se obtuvieron los siguientes resultados:



Por el rasgo **autócrata**, se obtuvieron los siguientes resultados:



Por el rasgo **tenso**, se obtuvieron los siguientes resultados:



CAPÍTULO IV

PROPUESTA

IV.1 Teletrabajo desde el hogar: una propuesta laboral para la Dirección de Página Web de TeleSUR

Contexto y pertinencia

Es en Venezuela, país latinoamericano que está demostrando estadísticamente avances importantes en el sector de las telecomunicaciones, aún por mejorar y aumentar, donde se propone el diseño del teletrabajo desde el hogar, no como una profesión, sino como una modalidad laboral que puede derivar en su aplicación en el sistema de trabajo nacional elementos de innovación, novedad y resistencia.

El teletrabajo se plantea como modalidad para la Página Web de TeleSUR, unidad administrativa que por sus procesos altamente tecnificados, resulta el objeto de estudio calificado para replantear el trabajo físico que hacen en planta; sugerir nuevas metas y valores que optimicen la calidad y cantidad del trabajo periodístico que elaboran; reformular la metodología de trabajo y la administración de los recursos; establecer novedosas formas de comunicación, manejar efectivamente el entorno; y, sin duda, consolidar el perfil deseado, basado en las competencias, de los comunicadores sociales que forman parte del personal *web* aspirante a teletrabajar.

Una modalidad laboral como la que se plantea en esta investigación, puede generar posiciones opuestas: aceptación o rechazo, en el mejor o peor de los escenarios, tomando en cuenta que el trabajo presencial dentro de la organización, más que una tradición de siglos se ha convertido con el tiempo en una forma de vida: hombre-organización. Es tan cierto que con sólo preguntarle a un jubilado venezolano sobre su pase a retiro, es posible encontrar diversas respuestas, pero el pensamiento más común y coincidente es concebirlo como la etapa terminal no de la vida social sino de la vida organizacional.

Es en esta fase activa, donde el trabajador, con todo y lo que implique la superación de dificultades en el ejercicio para el que fue contratado, se siente comprometido con una actividad presencial de la que recibe una contraprestación, que puede ser mensual o quincenal, y que le permite cumplir con la satisfacción de sus necesidades, desde lo más básico hasta la realización de sus proyectos personales y familiares. Además, de las relaciones interpersonales que consolida, las fiestas corporativas; las charlas de mejoramiento y optimización; las reuniones de productividad; el “radio pasillo”; la supervisión de las tareas; las competencias deportivas interdepartamentales; el aniversario de la empresa; los aguinaldos, las vacaciones y los bonos de productividad; a las que está convocado a participar y que forman parte del mapa organizacional del que trabaja.

Teletrabajo, un reto

Es un reto para esta investigación que el trabajador tradicional y presencial asuma sin reservas la propuesta de teletrabajo, centrada en el diseño y desarrollo del modelo sistémico que permita con éxito al personal *web* a teletrabajar desde su domicilio. También lo es lo latino-caribeño que le caracteriza, el pulso social, la comunicación cara a cara, la idiosincrasia y la cultura organizacional aprendida, que sin duda son factores socioculturales que marcan un ritmo de vida, y tienen que ser tomados en cuenta y considerados para evitar que el modelo sistémico a desarrollar se distancie de la realidad política, legal, económica y cultural de la sociedad venezolana.

En el entorno empresarial, se puede apreciar el interés por la tecnificación de sus procesos y operaciones, mediante el uso de las Tecnologías de Comunicación e Información. Tanto en los sectores privado como público, la puesta en marcha de planes de innovación tecnológica que signifiquen mejoramiento y optimización en la capacidad de respuesta, es cada vez más evidente y notoria. Lo que se deriva es una deseable relación entre el trabajador y la tecnología, siempre y cuando esta última no implique la sustitución

del hombre por la maquina, sino que por el contrario lo acompañe y sea el apoyo para su trabajo y rendimiento.

Al contar con esta experiencia, no significa de algún modo que pueda contribuir con el teletrabajo, dado que hasta el momento la tecnología ha traído cambios e innovación dentro (*inside*) de la organización, en el *know how*, mejorando su capacidad de respuesta en sus productos o servicios. El uso de las TIC está reservado para acompañar las actividades organizacionales, pero no así para trasladar algunas de las funciones y sus ejecutores fuera de la empresa, en un espacio distinto al de esta y que se denomina punto remoto. De allí que la propuesta de teletrabajo se constituya como una oportunidad y una posibilidad que debe ser respaldada por análisis previos de las unidades de negocio que pueden teletrabajarse, pues no todos los procesos se pueden desarrollar externamente.

El teletrabajo está blindado, sin ánimos de exagerar, por las herramientas telemáticas e informáticas. Con ellas, se convierte en la modalidad laboral que permite al trabajador cumplir con las actividades desde otros espacios diferentes al de la empresa. En Venezuela, se conocen casos de trasnacionales y agencias de noticias que optan por esta forma de trabajo. Los trabajos de consultoría y redacción periodística, son las actividades con mayor tendencia a teletrabajarse. Y ¿por qué, no? Si la única condición es disponer de la tecnología necesaria y del requerimiento preciso por parte de la empresa.

Teletrabajo, una oportunidad para la Página Web de TeleSUR

En el caso de la Unidad de Página Web de TeleSUR, los trabajos que realizan son netamente de redacción periodística, en el barrido de medios que hacen por las agencias de noticias nacionales e internacionales a las que tienen acceso por Internet. Su administrador de contenidos está alojado en un servidor fuera del país, por lo que les garantiza acceso desde cualquier punto remoto, no solamente el que le ofrece la empresa internamente a través de los procesadores y servicio de conexión a Internet. En suma, se han comentado

dos condiciones que califican perfectamente para teletrabajar en esta unidad que tiene los atributos necesarios para crecer, ambicionar, proyectar e innovar.

Futuramente, la unida web tiene que crecer tanto en personal residenciado en Caracas como de otro en América Latina donde tiene cobertura y corresponsalías, y hacia esa dirección debe ir porque se trata de una televisora regional que requiere de los matices, el bagaje cultural y el abordaje noticioso, que puede imprimirle cada redactor según su ubicación geográfica de esta palpitante zona suramericana. Requiere ambicionar en cuanto a la calidad y cantidad de los trabajos periodísticos que no necesariamente se limite al diarismo que es esencial, sino que también tenga espacio para la cobertura de especiales y trabajos de profundidad de alcance regional con mayor actualidad.

Necesita proyectar un personal web integral y/o polivalente que trascienda del texto al desarrollo de la noticia multimedia, con alto nivel de compromiso, seriedad y responsabilidad. Finalmente, que aspire a innovar porque la forma de trabajo presencial en un espacio limitado, concurrido y poco iluminado, puede disminuir la productividad, aumentar la dispersión y socavar las necesidades de avance profesional que todo trabajador desea alcanzar. No menos de cuatro oportunidades, se han mencionado para favorecer el progreso y abonar el terreno para la propuesta de otra modalidad laboral como la del teletrabajo, para el mejoramiento, la calidad y optimización de los procesos y servicios informativos que ofrecen.

Esta modalidad que fue una solución a la crisis petrolera que afectó a Estados Unidos en el siglo pasado, puede serlo también para la unidad de Página Web de TeleSUR, entendiendo para ello que el teletrabajo demanda una reorganización cultural para su aplicación. Así como el basamento jurídico necesario para tener claras las condiciones laborales tanto para el teletrabajador como para la empresa, al momento de ofrecer los beneficios económicos derivados de la actividad y recibir los productos y/o servicios acordados, precisando los detalles de lugar y horario del trabajo dado que la legislación venezolana admite como falta grave la inasistencia del trabajador al centro productivo de la

empresa. Finalmente, ofrecer las condiciones tecnológicas acordes a la actividad por parte de la empresa, así como el mantenimiento y la supervisión técnica de los equipos otorgados. Igualmente, admitir la corresponsabilidad en el cuidado y resguardo de las herramientas. Lo anterior constituye la base preliminar a considerar para el modelo que más adelante será detallado y explicado.

La posibilidad de realizar el trabajo sin concurrir a la empresa, no por razones de evasión sino por cambio de modalidad, empleando para ello herramientas telemáticas para realizar la actividad y establecer comunicación interpersonal y con el superior, entraña dificultades que deben superarse. Entre ellas, 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 hacer retroceder o avanzar en la decisión del teletrabajo. Lo importante será respaldar tal inversión mediante el estudio de las amenazas y las oportunidades, las debilidades y las fortalezas, para que la toma de decisión sea justificada sobre la base de unas nuevas necesidades de proyección y mejoramiento que se aspiren alcanzar con la unidad a teletrabajar.

TeleSUR es una empresa multiestatal con condiciones específicas donde el teletrabajo es la modalidad para lograrlo, como son: su necesidad de ampliar sus operaciones sin realizar costosas inversiones estructurales pero sí de sumar personal a sus equipos y de optimizar sus procesos. La ampliación de las operaciones para la unidad web es vital para su proyección a futuro, no sólo desde el punto de vista multicultural y noticioso, sino por el equipo elite multidisciplinario que está llamado a conformar y que no puede ser limitativo a Caracas, donde tiene su sede principal, sino extensivo a los países donde esta televisora latinoamericana tiene corresponsalías.

Teletrabajo, relación costo y beneficio

Asumirlo es entender que no hace falta trasladar a los redactores a la sede principal cuando se puede implementar el teletrabajo, porque sería un costo económico que mantener hasta que se estabilice la situación del personal (y de su familia), que pasa por conseguir vivienda y cumplir con los requisitos legales para trabajar en Venezuela. Eso tiene un costo mínimo aproximado de 5 mil dólares mensuales que incluye salario, bono de alimentación, pago de alquiler y seguro. Teletrabajando desde su país y su domicilio, permitiría que el ahorro por mantener al personal extranjero en la nación sede se pueda trasladar hacia una modalidad laboral como la del teletrabajo, que redundará en mayor productividad y que sólo necesita inversión en las TIC y en el *software* requerido por lo menos en el área tecnológica. Sin contar que existen otras áreas que necesitarán apoyo económico para reforzar la comunicación corporativa y otros planes de mejoramiento y optimización para mantener compromiso y adhesión.

Esta inversión que puede representar un desembolso importante para la organización, puede ser compensada con las ventajas de la aplicación del teletrabajo. Entre ellas, sobresalen la puesta en práctica de un sistema de dirección por objetivos y resultados; mayor productividad, calidad y eficiencia; optimización del sistema de comunicación corporativa; contratación de personal altamente especializado por tiempo convenido y una mayor fidelidad del empleado/a con la organización. Ventajas que sumarán puntos al nuevo paso de avanzada que debe alcanzar la Página Web de TeleSUR, una unidad con personal sólo de Caracas, laborando en un espacio que comenzó siendo improvisado y que luego se constituyó como formal, por lo que no cuenta con buena iluminación y una ubicación adecuada que les permita concentrarse pues la que tienen es concurrida y pasaje para otra oficina de alto tráfico.

Así como tiene bondades, su aplicación deriva ciertas desventajas que la organización deberá contrarrestar y establecer planes estratégicos que desencadenen otras inversiones pero no tan abultadas como las iniciales. Entre ellas, figuran solventar los

puntos de rendimiento decreciente; el aumento de los costos por mayores controles de calidad y supervisión de las tareas; la pérdida de jerarquías; los conflictos causados por la falta de lealtad por parte del teletrabajador/a y el mal manejo de la información confidencial. Son realidades que pueden representar una amenaza latente que conspira contra el modelo de teletrabajo y con la decisión de la organización de mantenerla y financiarla. De allí la importancia de considerarlas y buscar los mecanismos para resolverlas o minimizarlas en el marco del modelo sistémico propuesto en esta investigación.

Si para la organización representa ventajas y desventajas, también para el personal en su entorno familiar y profesional, pues le permitirá tener mayor flexibilidad, autonomía y movilidad; mayor productividad y rendimiento; más participación en la convivencia familiar y social; menor desplazamiento; acceso a la formación a distancia; mejor calidad de vida; sustitución de la obligación por la responsabilidad; recuperación de la especialización en el trabajo autónomo e independiente; trabajar con dedicación y compromiso. Aunque también le implicará: aislamiento, deslocalización e inseguridad laboral. En algunos casos puede interpretarse el teletrabajo como un medio que favorece la explotación por parte del patrono.

Es un reto para esta tesis demostrar que el teletrabajo de ninguna forma es una nueva explotación laboral de este siglo, sino una modalidad laboral que trae consigo una reorganización cultural y social favorable a la consolidación de un escenario donde es posible ganar en productividad y compromiso, en objetivos y resultados, sin la mediación de la presencia física en la empresa y en el desgaste de la supervisión para obtener los productos y/o servicios. El teletrabajo tiene que ser el resultado de la dotación de equipos y *software* necesarios; capacitación y entrenamiento sobre aspectos metodológicos, técnicos y laboral; y la consideración de un contrato de trabajo que en lugar de desmejorar y desproteger al teletrabajador, detalle las obligaciones, los deberes, los horarios, el

tratamiento de la confidencialidad, la propiedad y resguardo de los equipos, así como la contraprestación y los beneficios derivados de la legislación venezolana.

Esta propuesta que puede aplicarse en TeleSUR tiene sus beneficios y regalías para la sociedad no sólo la de Venezuela sino las de América Latina donde tienen operaciones. Le permitirá a esta televisora contribuir con la inclusión en su unidad web de personas en población flotante, influir indirectamente en el desarrollo regional y en infraestructura en las zonas residenciales, fomentar las inversiones en el sector de las telecomunicaciones que conllevará la creación de centros de conexión en zonas rurales y urbanas; contribuir en la disminución de las migraciones y en la corrección de los desequilibrios regionales; aportar a la descentralización y a la estimulación del desarrollo. Asimismo, impactar favorablemente en el medio ambiente, pues ayudará a la descongestión del tráfico y con ello la emisión del monóxido de carbono. De esta forma, se está en presencia de una modalidad que en sí es ecologista y que está en sintonía con los cambios de paradigma para favorecer el medio ambiente que está erosionado y contaminado gracias al legado de la industrialización aún vigente y al uso de energías contaminantes.

Perfil del teletrabajador para la unidad web

Finalmente, determinar el perfil y las competencias de los que teletrabajaran en la unidad de la Página Web de TeleSUR, es otra de las actividades a desarrollar para el modelo que se propone. Tener dominio de herramientas informáticas; administración y organización de su tiempo y tener responsabilidad; autodisciplina y capacidad de comunicación interpersonal mediada por la tecnología, son algunas de las condiciones a tomar en cuenta y que serán ampliadas más adelante. Al igual que las formas de comunicación que se establecerán, así como las funciones que le darán sentido al teletrabajo como una modalidad que busca la gestión por la vía de la bidireccionalidad, el empleo de herramientas telemáticas y la productividad mediante la dirección por objetivos.

IV.2 Teletrabajo desde el hogar, modalidad que se convierte en propuesta para la Página Web de TeleSUR

Con este marco expositivo, se da el sustento referencial para dar inicio al siguiente paso de esta investigación que es el diseño del modelo sistémico de teletrabajo desde el hogar para la unidad de la página web de TeleSUR, tomando como base fundamental los objetivos específicos que sirvieron de guía no sólo para la investigación del marco teórico sino para la orientación de los instrumentos de recolección. El desarrollo del modelo que se sustentará por estos objetivos, marcará el inicio de la propuesta que contendrá los aportes del personal web, de la directiva de la televisora, de los teletrabajadores en función y de los expertos, consultados para esta investigación que plantea el teletrabajo como una modalidad que trae innovación, reorganización y optimización.

IV.2.1 Insumos que hacen posible el teletrabajo

Partiendo del modelo sistémico abierto, esbozado por Katz y Kahn, se plantean las siguientes estrategias de acción, coordinación, control y supervisión, que servirán de orientación para el personal de la Página Web de TeleSUR, en el marco de la propuesta de implementación de la modalidad laboral del teletrabajo. Para ello, considerará los “*Input*” (información, energía y materiales), el procesamiento de la energía (los subsistemas), el *Output* (productos y/o servicios exportados), la retroalimentación y las influencias del entorno en la toma de decisiones.

IV.2.1.1 Información: planear y disminuir la incertidumbre

El jefe de la Página Web, o en su lugar el coordinador, proveerá al redactor la información necesaria y relevante a:

- (1) La pauta de noticias por día laboral,
- (2) La cobertura de eventos especiales previamente fechados,
- (3) La orientación político-editorial desde donde enfocará periódicamente la noticia,

(4) El tiempo máximo de entrega de cada información, y

(5) De haber contingencia informativa indicar las funciones correspondientes.

Los medios telemáticos que se usarán para administrar la información relacionada con las funciones de la comunicación productiva, son:

- Cuando la notificación es por escrito, se recomienda utilizar el sistema corporativo de correo (<http://correo.telesurtv.net/>) con el que se puede acceder desde cualquier punto remoto; así como utilizar una plataforma de correo alternativa, gratuita, única y de uso exclusivo para el personal web que puede ser *Yahoo*, *Hotmail* o *Gmail*, la que sea más amigable y se decida por consenso.
- Cuando la notificación requiere de inmediatez, se pueden usar las mensajerías instantáneas que ofrecen *Yahoo*, *Skype* o *MSN* de forma gratuita y que además ofrecen los servicios de tele-conferencia (video y voz) y llamada (sólo voz), restaría convenir la más amigable y decidirlo por mayoría.
- Para aclarar dudas y establecer contactos inmediatos, la opción telefónica móvil o fija puede resultar efectiva y oportuna.

De igual manera, el jefe o coordinador están en el deber de informar oportunamente al personal sobre la retroalimentación de su trabajo y de haber observaciones depositarlas en un banco de sugerencias y recomendaciones, al alcance telemático desde el administrador de contenido de la Página Web, para que sirvan de orientación y aprendizaje para el resto del equipo.

Por su parte, la Dirección de Recursos Humanos será la encargada de suministrar al Director de la unidad 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. Este Director utilizará la plataforma de correo electrónico corporativa, para tales fines. 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 no sea prolongado sino a tiempo en la medida de sus posibilidades técnicas y de recursos.

Tabla N° XLIX: *Input*, información en unidad web

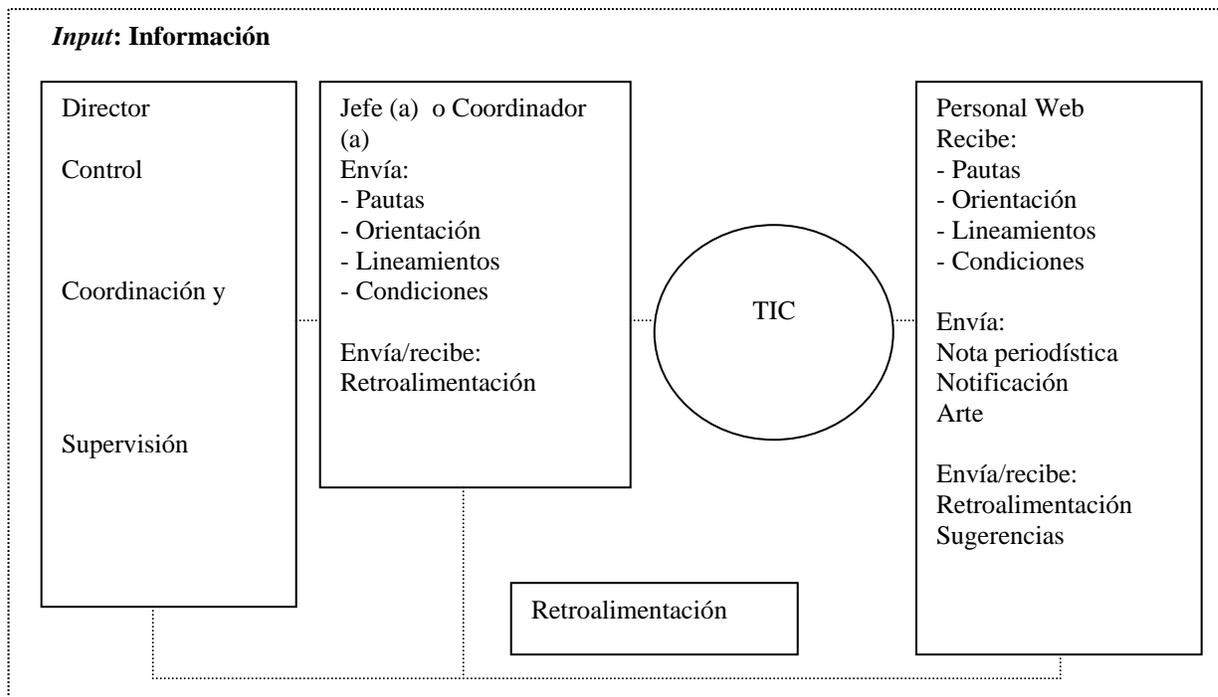
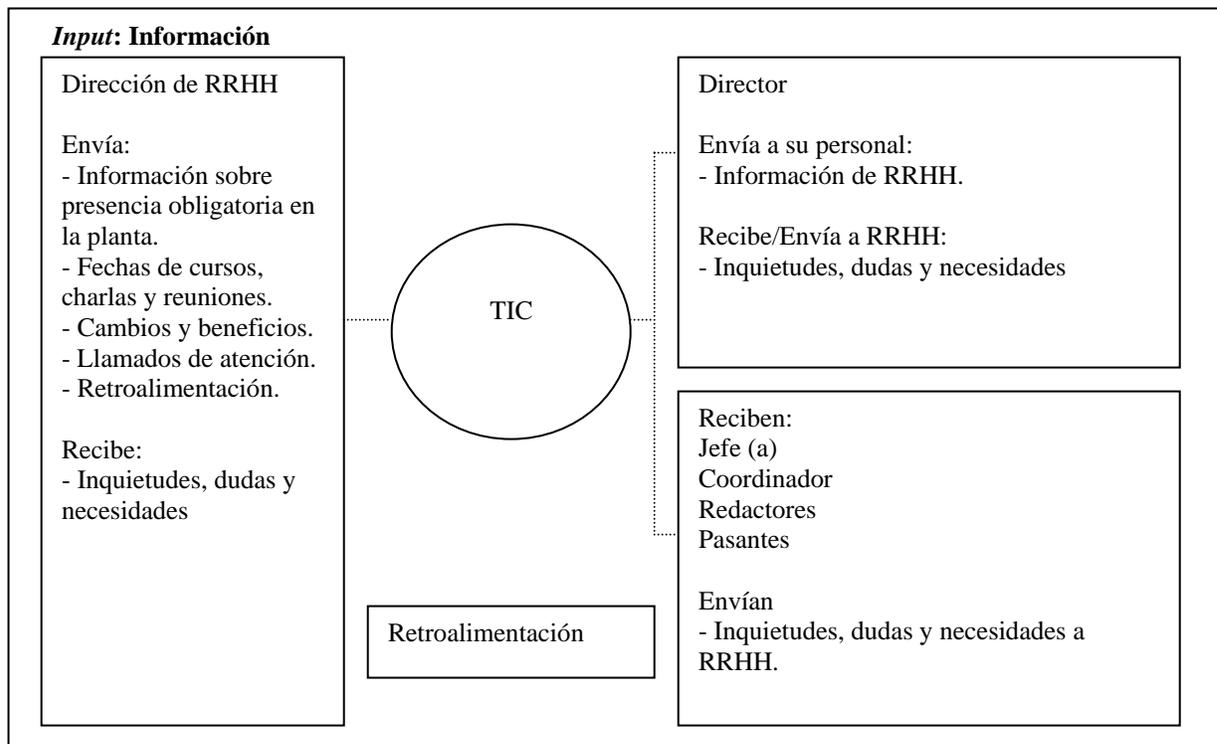


Tabla N° L: *Input*, información en RRHH

Asimismo, el coordinador de aspectos técnicos es el encargado de informar sobre las pautas de actividades al personal a su cargo en las áreas de programación, soporte técnico y diseño, utilizando para ello los medios telemáticos como el correo corporativo, mensajería instantánea o contacto telefónico. Será responsable de canalizar entre su grupo las peticiones que realiza el resto del equipo (Director, Jefes, Coordinadores y Redactores) de manera oportuna e inmediata, con el objetivo de garantizar la operatividad de la Página Web. La retroalimentación del trabajo realizado cumplirá con el sentido de oportunidad, para favorecer la calidad y la optimización de los procesos centrales de la web.

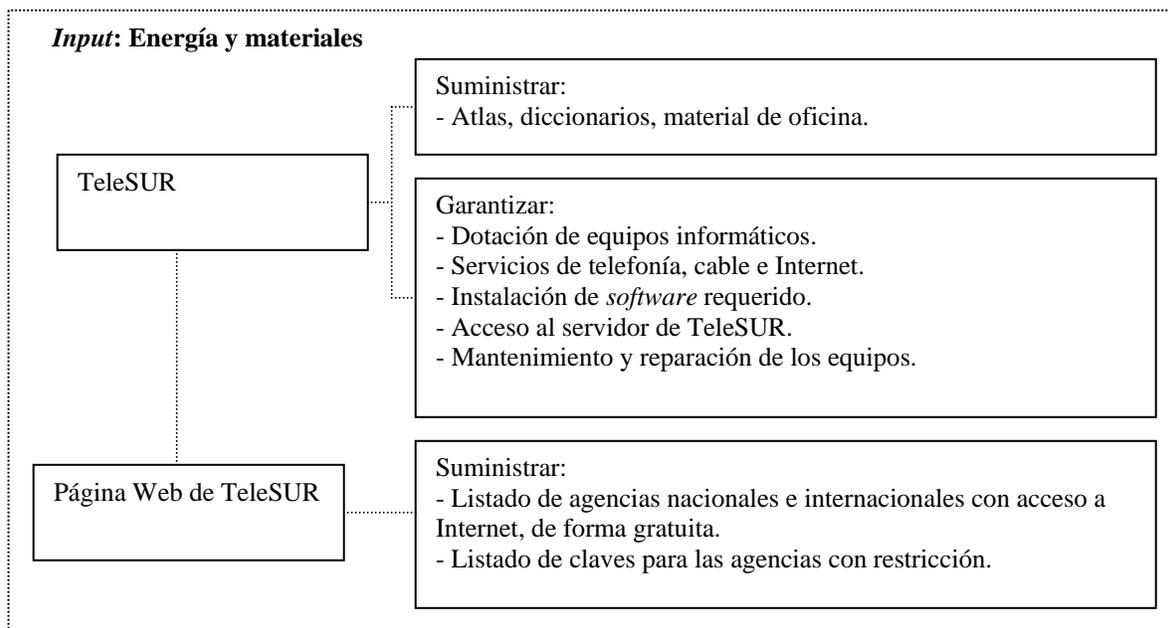
IV.2.1.2 Energía y materiales

La materia prima necesaria para la Página Web es la información y el video. La información que les proviene de fuentes propias, directamente de las corresponsalías de

TeleSUR, y las secundarias que son 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. De igual forma, se les garantizará técnica y tecnológicamente el ingreso al servidor de la televisora, donde se encuentran las noticias en bruto y las imágenes sin editar.

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, 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.

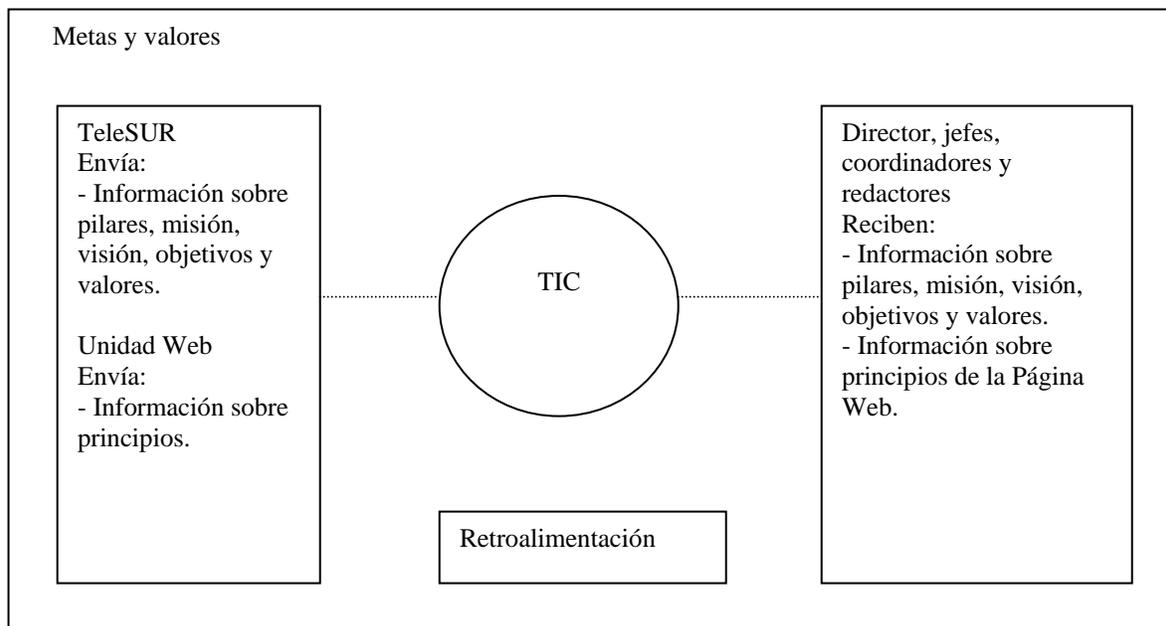
Para el área técnica y de programación, son las peticiones y los nuevos requerimientos el insumo primario para su trabajo, que generalmente son solicitados vía correo electrónico o contacto telefónico.

Tabla N° LI: Input, energía y materiales

IV.2.2 Energía para el teletrabajo

IV.2.2.1 Personal web con metas y valores

La filosofía corporativa (misión, visión, valores y objetivos) de la empresa multiestatal 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? de TeleSUR y de los pilares contemplados en la Unidad de Página 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. Estrategias que serán acompañadas de reuniones corporativas de formato 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*.

Tabla N° LII: Metas y valores

IV.2.2.2 Página Web con procedimientos y técnicas

Garantizar acceso a las agencias de noticias

A la televisora latinoamericana, le corresponde garantizar el acceso a Internet para que el personal pueda realizar las consultas a las fuentes secundarias, agencias de noticias nacionales e internacionales como EFE, AFP, Reuters, ANSA; MINCI, ABN, ABI, Prensa Latina, IRNA y Google noticias (sólo EFE, Reuters y AFP tienen acceso restringido, por lo que se debe proporcionar las claves por escrito); y a los servicios de audio y video propios de TeleSUR mediante las corresponsalías que tiene en Washington, Managua, Bogotá, Quito, Buenos Aires, Brasil, La Habana y Caracas, y que pueden ser visualizados desde el servidor interno, así como el guión informativo a través de la plataforma *Inews*.

Dotación tecnológica

Para que el personal de redacción pueda teletrabajar desde su domicilio, que se denominará oficina virtual, es necesario que la empresa realice 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 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: *Openoffice* (indispensable con corrector ortográfico), bloc de notas, 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) La instalación de otros *softwares* que harán posible el teletrabajo en la unidad, como son:

- *Inews*: plataforma donde se puede visualizar los guiones del noticiero televisado de TeleSUR.

- *Avid*: donde se recibe el material de video y audio de las diferentes corresponsalías de TeleSUR y de las agencias internacionales de noticias.

- *Cutter*: *software* que permite la edición del video y el audio de la noticia.

- *Softmail*: para videofonía y mensajería instantánea.

- *Voz over* (montaje sobre voz): *software* para discado telefónico bajo los mismos número telefónicos y extensiones que se utilizan en el sistema telefónico de la empresa.

- Red interna VPN (red privada virtual): para tener acceso al servidor interno de TeleSUR.

(7) Velocidad de conexión entre 1200 y 1800 KiB/s y prestación de servicios que garantice 24 horas, 365 días al año y soporte técnico.

El uso del *Inews*, *Avid*, *Cutter*, *Softmail* y *Voz over*, tiene un costo por trabajador de 3000 dólares por licencia, mientras que para la red interna VPN es de 1000 dólares por licencia/usuario.

En ese sentido, se calcula por usuario un desembolso por parte de la empresa de 4000 dólares aproximadamente. Los costos pueden disminuir de prescindir del *Softmail* por *Skype*, *MSN* o *Yahoo* que ofrecen servicios de videofonía y mensajería instantánea de manera gratuita. Igual sucedería con el *Cutter* puede no incluirse en una primera etapa de aplicación del teletrabajo, mientras en la unidad web no se trascienda del texto al desarrollo de la noticia multimedia (audio y video).

En el caso del *Inews*, no puede excluirse o sustituirse, pues es una herramienta fundamental y estratégica para esta unidad, incluso el no tenerla puede poner en riesgo la implementación del teletrabajo. Lo único que puede admitirse es la elección del personal que pueda disfrutar de este servicio. Los jefes y los coordinadores, resultan buenos candidatos para tener acceso a esta plataforma y serían los encargados de retransmitir electrónicamente la información como apoyo a los redactores en su labor de redacción y orientación de la nota periodística. El video y el audio pueden enviarse por correo electrónico con URL (dirección de enlace o ruta). De igual manera se establecería el mismo procedimiento que se hace en la sede cuando el jefe es el que visualiza, pauta y envía los guiones a cada redactor. Con la diferencia, que lo hará desde su casa y con los recursos

garantizados por la empresa. Limitar el acceso por razones de costos, en un escenario probatorio de la modalidad, no tendría un impacto mayor en el personal dado que la Unidad de Página Web tiene reservado en la sede sólo un computador para el *Inews*, por lo que su uso es compartido.

El acceso dependerá sólo de la red interna VPN, ya que la ubicación del usuario no la determinará sino su instalación en la PC portátil asignada al teletrabajador.

Experiencia de TeleSUR que suma valor al teletrabajo

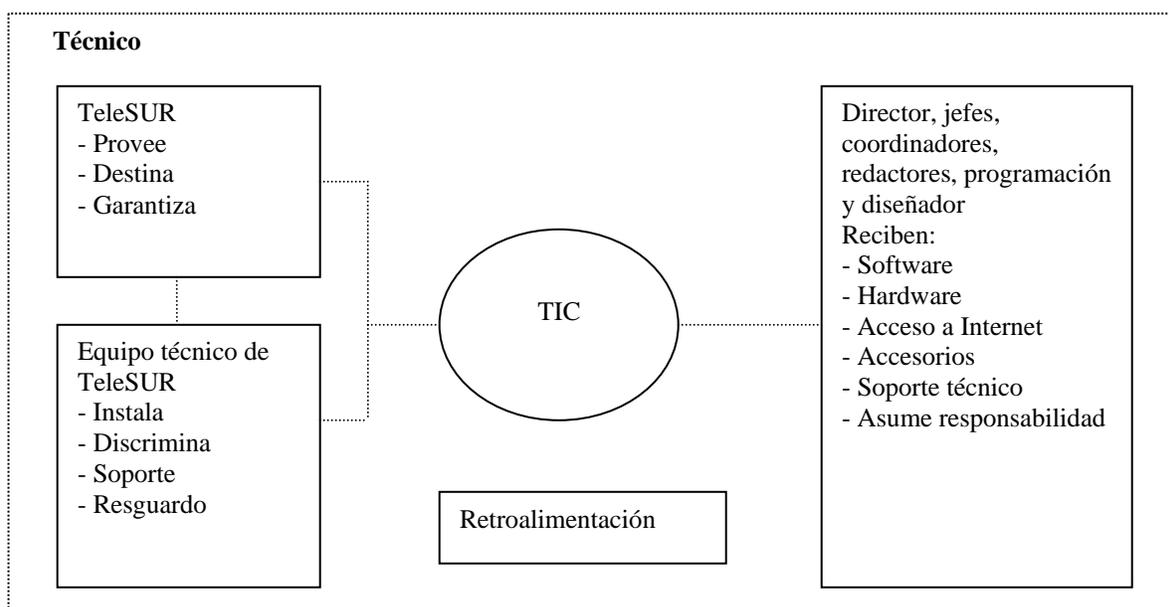
La experiencia del equipo técnico de TeleSUR en la instalación de oficinas virtuales o móviles, como suelen llamarle, en los países donde tiene corresponsalías, suma puntos en tiempo y conocimiento para la implementación efectiva de las herramientas necesarias que posibiliten la propuesta del teletrabajo para la unidad web. Es una ventaja para esta modalidad, contar con el conocimiento que tiene en el *software* y *hardware* requeridos para que los corresponsales trabajen bajo la misma plataforma tecnológica, que le ofrece la empresa a sus empleados en su sede en Caracas. Disponer de este aprendizaje, permite tener el procedimiento a seguir y el descarte de las herramientas tecnológicas y los servicios que hacen o no falta para desempeñarse según el cargo. Incluso, es una fortaleza para el avance pluricultural que se le puede dar a la Página Web, el de tener a su favor las corresponsalías operativas en América Latina, ya que lo restante es la contratación de personal y de buscar los métodos para que puedan servirse y compartir los recursos en uso para el noticiero televisado.

Adiestramiento tecnológico

Para el manejo de la oficina virtual, será necesario que la empresa destine personal especializado para ofrecer charlas de adiestramiento en el uso del software (*Inews*, *Avid*, *Cutter*, *Softmail*, *Voz over*), en los procedimientos y medios para enviar desde el servidor

texto, audio y voz a los redactores, en la velocidad de conexión para garantizar el envío rápido de la información y en las medidas de contingencias en caso de fallo del sistema o de la PC portátil. Así como también, será fundamental contar con un equipo técnico que pueda ofrecer soporte técnico y supervisión de las fallas, para realizar los mantenimientos y los correctivos correspondientes, con la finalidad de mantener la operatividad y el resguardo.

Tabla N° LIII: Técnico



Actividad en la que no aplica el teletrabajo

La única actividad que no podrá teletrabajarse es la relacionada con la captación de video, así que esta se ejercerá desde la sede de la empresa de la misma forma como hasta el presente. La razón que lo justifica se debe a que la capturadora de video se alimenta de la señal de TeleSUR en vivo que proviene de master, por lo que no se puede implementar ningún dispositivo telemático para tener la señal directamente garantizando los estándares

de calidad previamente determinados. Aunque hay opciones para tomar la señal desde un sintonizador, el criterio que privará es el de mantener la calidad del video y del audio por sobre la posibilidad de buscar alternativas que posibiliten la propuesta de esta tesis. La captación de video es estratégica por la interactividad y el desarrollo multimedia con la que se estructuran las noticias en una unidad como la de Página Web, donde el link de video es otro atractivo que ofrecer además del texto periodístico y la foto.

Dotación del personal técnico de la unidad web

Por su parte, al personal encargado de la programación, el diseño y soporte técnico, la empresa lo datará con el *hardware* y los accesorios similares al de los redactores, con la diferencia que no es necesario para la actividad que realizan la instalación de costosas aplicaciones como las ya mencionadas, salvo las relacionadas con las que se establecen tele-comunicación. Para los programadores y los que ofrecen soporte técnico, se instalará *software* tipo escritorio (indispensable con bloc de notas), *Photoshop*, *Front Page* y *Dreamweaver*. Mientras que para el diseñador, hace falta un procesador de la marca *Mac (Apple)* con la instalación de *Photoshop*, *Flash* y *CorelDRAW*.

Procedimientos del personal web

Los procedimientos se mantienen para la redacción de notas periodísticas, el desarrollo de aplicaciones para web, el diseño de *banner* y plantillas para eventos especiales y el soporte técnico que se le brinda al personal web, lo que cambiará es el lugar desde dónde se realizarán estas actividades y los medios a utilizar para desempeñarlas y ejecutarlas.

Redacción

El caso de los redactores, seguirán haciendo el barrido de medios, las investigaciones, las consultas de las fuentes primarias y secundarias, la búsqueda de la foto, y recibirán las orientaciones para la elaboración de la noticia, así como los pasos para montar la nota en el administrador de contenido al cual tienen acceso independientemente de su ubicación (fuera o dentro de la empresa), de la conexión a Internet y del PC que usen. Lo que puede agregarle el teletrabajo es la comodidad y flexibilidad para ejercerlo y mayor tiempo de productividad.

Técnico

Lo mismo aplica para los que están en el área técnica, recibirán las peticiones por correo electrónico y las soluciones que se aspiran consolidar.

IV.2.2.3 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 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.

En ese sentido, atender este subsistema con la profundidad y el detalle debido es el llamado que demanda esta propuesta, no hacerlo significaría una pérdida de tiempo y de dinero para la empresa. El rostro del teletrabajo, sin duda, tiene unas premisas que pueden prestarse a discusión, sin embargo para esta investigación se hizo especial atención en el perfil deseado para el que se desempeñará en el teletrabajo y de allí la importancia de la consulta realizada al personal web, a la directiva de TeleSUR, a los teletrabajadores en función y a los expertos.

Lo que se planteará es una orientación base que servirá de guía al momento de la decisión de los candidatos al teletrabajo, no obstante puede considerarse como la versión oficial y definitiva, sino más bien se trata es de ofrecer una aproximación preliminar para darle sentido a la propuesta de esta tesis que se basa en el teletrabajo desde el hogar y que requiere de sus ejecutores unas condiciones personales y profesionales específicas y adecuadas.

Perfil del teletrabajador basado en competencias

Como se planteó inicialmente, el perfil se basará en las competencias personales que faciliten su práctica y tengan la fuerza para superar las dificultades laborales, personales y familiares; en las profesionales, indispensables para la autonomía, la toma de decisión y la productividad que se requiere; en las organizacionales, para el manejo de los procedimientos, puesta en práctica de la orientación y filosofía corporativa, y las destrezas administrativas; y en 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.

Lo que se propone es la selección de un personal sobre la base de competencias predeterminadas para ejercer el teletrabajo y que tendrá igual importancia la experiencia obtenida en el entorno *web*, como sus aspectos personales y las destrezas técnicas y tecnológicas que tenga acumulada en su trayectoria profesional. Para esta propuesta, la conformación del equipo de teletrabajo tiene que pasar por el arbitraje y la mayor suma de coincidencias con las competencias que se describen y amplían a continuación.

Tabla N° LIV: Competencias personales

Competencias personales:		
- Iniciativa	- Creatividad	- Investigador
- <i>Background</i>	- Proactivo	- Capacidad de redacción propia
- Seguridad	- Osado	- Inconforme
- Independiente	- Arriesgado	- Disfrutar el trabajo en solitario
- Responsable	- Sosegado	- Razonadora
- Gerente de su propio tiempo	- Autodisciplinado	- Amante o cómoda trabajando frente a un computador
- Ordenada	- Metódica	- Constante

Tabla N° LV: Competencias profesionales

Competencias profesionales:
Habilidad para poner en práctica: <u>Técnicas:</u> realizar tareas diversas en las distintas áreas periodísticas (redacción, investigación, material multimedia).
<u>Sociales:</u> relacionar la experiencia con al resto del grupo, sin importar los turnos. La búsqueda del trabajo integral.
<u>Cognitivas:</u> 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 	<ul style="list-style-type: none"> - Curiosidad - Iniciativa - Decidido - Resuelto - Creativo 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de análisis e interpretación - Expositivo verbal y textualmente - Usuario experimentado en el manejo del software específico para su trabajo
--	--	--

Tabla N° LVI: Competencias organizacionales

Competencias organizacionales:		
<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación interna - Compañerismo - Manejo de responsabilidades - Manejo administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento del trabajo - Trabajo en equipo - Liderazgo - Coinspiración 	<ul style="list-style-type: none"> - Identidad - Identificación con la filosofía corporativa y línea editorial. - Patrón jerárquico

Tabla N° LVII: Competencias técnicas

Competencias técnicas:		
<ul style="list-style-type: none"> - Relacionadas con la redacción web - Uso de las TIC 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de hipertextos, hipervínculos. - Sistemas de información 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunidades virtuales - Experiencia en medios electrónicos

Rasgos de la personalidad del teletrabajador

Por su parte, los rasgos de la personalidad que deben caracterizar al teletrabajador también fueron consultados en esta investigación. Se tomaron del estudio que considera 16 rasgos primarios u originales y que son un origen estable y continuo de la conducta (Disponible en: <http://sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/psicorg/3uparte2.htm>). Estos permiten pronosticar cómo se conducirá una persona en determinado contexto. En este caso los que definirán el comportamiento del practicante del teletrabajo.

Resultando las de mayor coincidencia, los siguientes rasgos asociados al teletrabajador y que, sin duda, pueden servir de referencia al momento de establecer planes estratégicos de comunicación interpersonal y de formular procedimientos a seguir para superar barreras personales y familiares que afecten la práctica de la modalidad.

Tabla N° LVIII: Rasgos de la personalidad del teletrabajador

Rasgos de la personalidad del que ejercerá el teletrabajo			
Debe ser:		No debe ser:	
- Reservado	- Sociable	- Impresionable	- Despreocupado
- Serio	- Estable en lo emocional	- Tímido	- Desconfiado
- Confiado	- Aventurero	- Conservador	- Astuto
- Directo	- Controlado	- Descontrolado	- Menos inteligente
- Experimentador	- Seguro	- Sumiso	- Conveniente
- Práctico		- Inflexible	- Dependiente
- Relajado			

IV.2.2.4 Estructura para mantener unidad y procesos

Patrón de autoridad

El patrón de autoridad se conservará en este modelo. De manera que la Unidad de Página Web de TeleSUR estará bajo la supervisión y control de la Dirección de Información, instancia que tiene entre sus funciones discutir la cobertura informativa diaria, las pautas noticiosas y la orientación político-editorial del canal en esos asuntos.

Sobre estas decisiones, la unidad web participa en calidad de observador/receptor y envía a los jefes y/o coordinadores a las tres reuniones que se realizan diariamente con el personal de asignaciones, adscrito a la Dirección.

Los asistentes tienen como misión informar al resto del equipo web sobre las pautas y las orientaciones, mediante comunicación cara a cara. Para esta modalidad de teletrabajo se respetará la cadena de mando y se propondrá que para estas reuniones presenciales los jefes y/o coordinadores puedan asistir mediante videoconferencia utilizando las herramientas que disponen en la sala situacional donde realizan estos encuentros; o por contacto telefónico, así como lo hacen cuando necesitan explicación del corresponsal sobre la nota periodística a realizar.

En el caso de que no se puedan aplicar estos medios, entonces le corresponderá al jefe y/o coordinador recibir la información telefónicamente con cada uno de los asignadores o que estos puedan vía correo electrónico dar a conocer las pautas que fueron acordadas por país y la orientación deseada.

En esta modelo, se respetará el orden jerárquico que se mantiene en la planta de la televisora latinoamericana.

El **Director de la Página Web** asumirá las funciones de control, supervisión y coordinación.

El **Jefe de Redacción** le corresponderá la asignación de las pautas y la orientación, la corrección y publicación de las notas, el monitoreo informativo, la supervisión de las

tareas y la coordinación de las contingencias estableciendo los mecanismos y las elecciones del personal para la cobertura informativa.

Los **redactores** tendrán la responsabilidad de cumplir las pautas que pasa por el barrido de medios, la investigación de los datos de fondo y el contexto, hasta finalizar con la nota periodística y la inclusión de la foto en formato web, cumpliendo para ello los pasos en el administrador de contenidos, también son responsables del monitoreo informativo y de las notificaciones de contingencias o de sugerencias de pauta al superior.

Los **coordinadores**, por su parte, apoyarán al jefe de redacción en la supervisión y corrección de las notas, así como también se encargarán de la elección de las infografías y la caricatura, realizarán labores de redacción tanto en el diarismo como en los trabajos y coberturas especiales.

El **coordinador de aspectos técnicos** cumplirá con las actividades de asignación de peticiones entre su programador y soporte técnico; informará al diseñador de las solicitudes de artes y aplicaciones, y le brindará soporte y asesoría.

El **programador** estará encargado del desarrollo de las aplicaciones, del monitoreo del funcionamiento de la página y de su optimización.

El **encargado del soporte técnico** ofrecerá las soluciones y recibirá las peticiones para su mejoramiento.

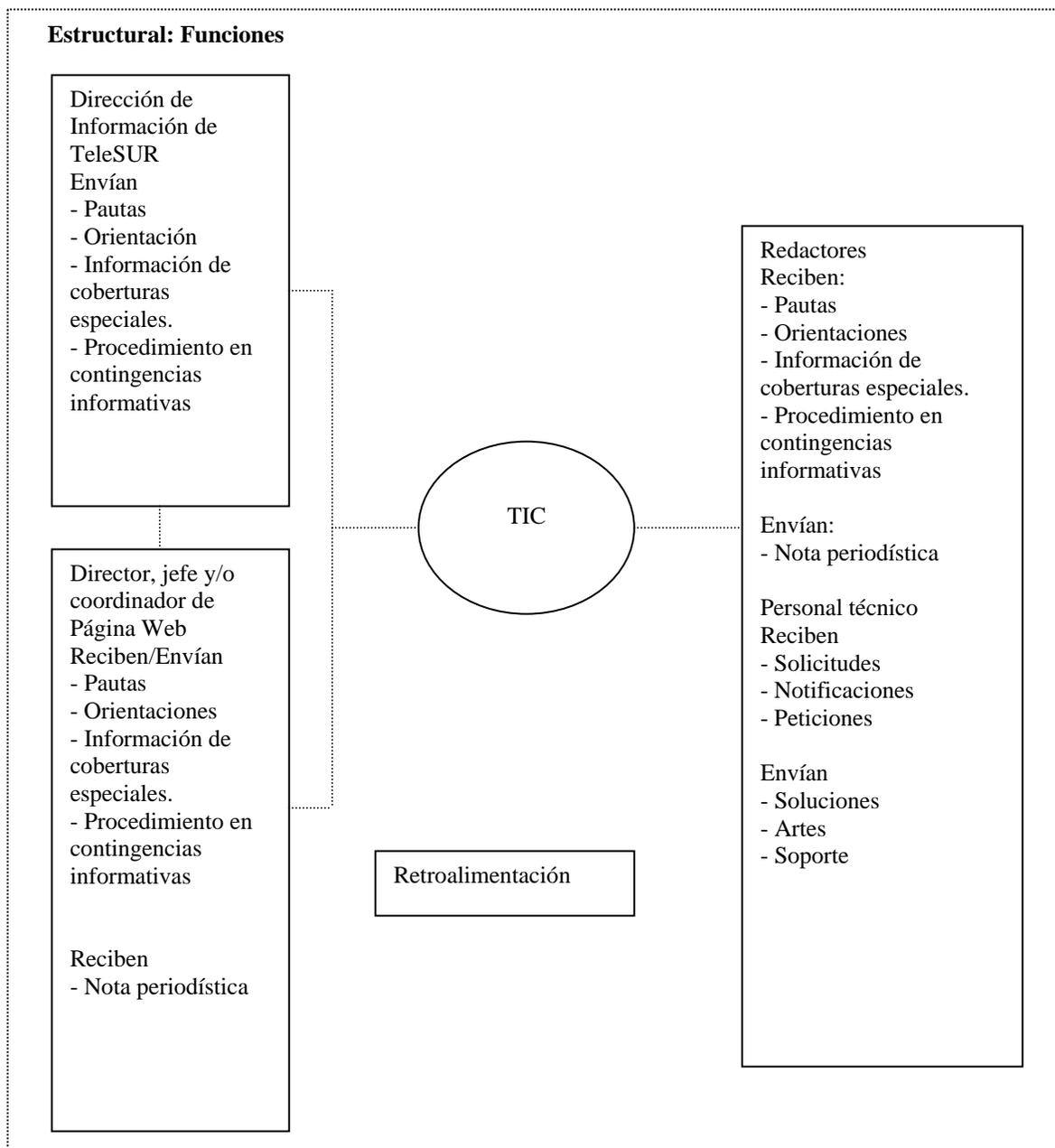
El **diseñador** realizará los artes y las aplicaciones que le soliciten.

Funciones

En suma, las funciones que corresponden a cada cargo dentro de la unidad se mantendrán, lo que cambiará es el lugar de trabajo porque los medios de transmitirla, en lugar de ser presenciales, serán vía correo electrónico, videofonía, contacto telefónico, mensajería instantánea o de texto.

Es oportuna la propuesta para el diseño de una aplicación dentro del administrador de contenidos, que organizada por carpeta, nombres del personal e ítems de trabajo, se pueda informar de las pautas, las orientaciones, las notificaciones, las solicitudes, los requerimientos, de una forma personalizada con la finalidad de que el personal con tan sólo hacer *link* en la carpeta pueda enterarse de las actividades a realizar para ese día, de las recomendaciones y las sugerencias que tienen sobre su labor. Así como de estar al tanto de su rendimiento y productividad, contabilizando las notas elaboradas por día y su posición consolidada frente al resto del grupo a modo de estímulo y motivación.

Tabla N° LIX: Estructural, funciones



Administrador de contenido web

El administrador de contenidos es el punto de encuentro entre el personal de la Página Web. Es allí donde suceden las actividades medulares: el ingreso por parte del redactor del texto periodístico (título, *lead* y noticia), la foto con unas medidas determinadas para web, se hacen los enlaces para el hipervínculo e hipertexto; la revisión, la corrección y la publicación según el tema y orden de importancia por parte del jefe; se dan cita también formularios para las aplicaciones estadísticas y coberturas especiales, el ingreso de infografías y caricaturas, así como del video del noticiero televisado de TeleSUR. Se le ha denominado punto de encuentro porque todas las funciones se realizan desde el administrador de contenidos al que se ingresa con un login y clave.

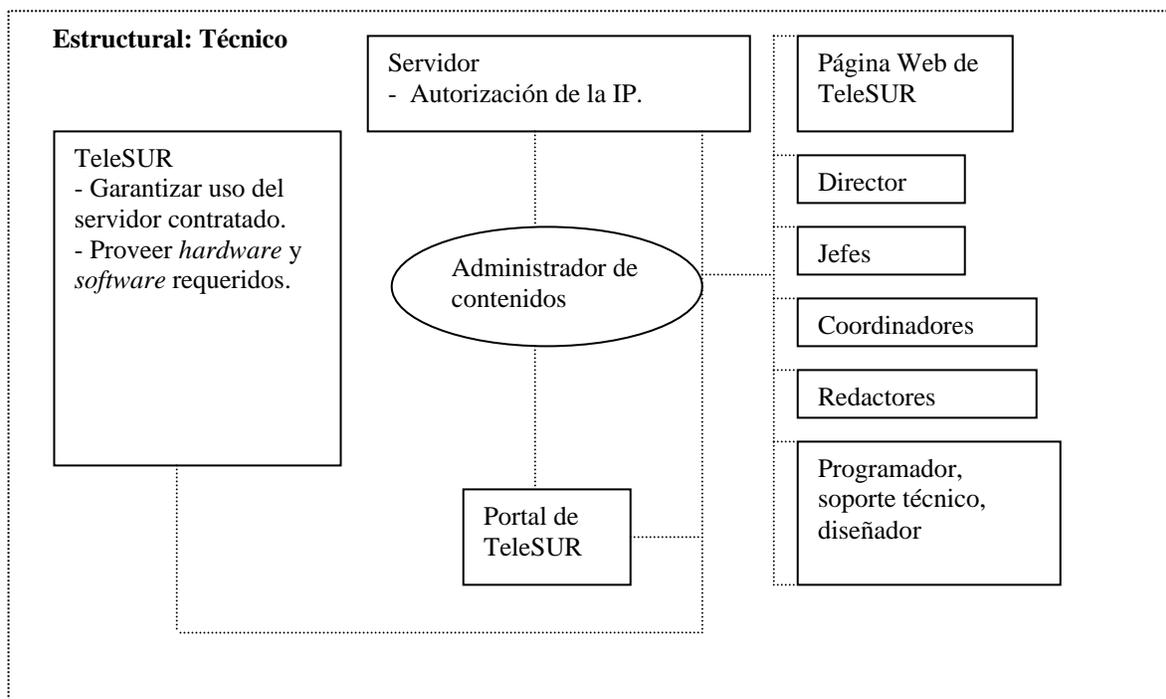
Este administrador que estratégicamente está alojado en un servidor fuera de Venezuela, por razones de seguridad y resguardo del contenido, es una plataforma *e-learning** a la que se puede acceder desde cualquier parte del mundo con la única restricción la del acceso. (*La Contratación de este servidor *e-learning* fuera de Venezuela, se corresponde a una información ofrecida por el Director de Tecnologías de TeleSUR, Carlos Díaz, en el momento en que se hizo la entrevista. De haber una variación posterior que implique sustitución del servidor, la recomendación que se realizará para la propuesta del teletrabajo es que se realice la autorización de la IP para que el personal web pueda hacer uso de las aplicaciones en el administrador, para teletrabajar desde su domicilio).

Esta condición es una ventaja para la propuesta del teletrabajo, por cuanto el acceso al administrador de contenidos no está limitado al espacio físico-tecnológico de la empresa, porque de hecho se puede hacer desde cualquier punto remoto y geográfico, con la disponibilidad de las herramientas tecnológicas y la conexión a Internet, la información de login y clave asignados y la previa autorización de la IP.

En ese caso para el servidor el personal web es un usuario al que se le presta un servicio, sin importar ubicación y lugar de trabajo. Para TeleSUR, la Página Web es una unidad a la que se le debe garantizar el uso del servidor contratado por fuera y suministrar

hardware y *software* dependiendo de las actividades a realizar. La empresa al contratar por fuera el servidor está delegando en este la responsabilidad de garantizar máximos niveles de seguridad y protocolo.

Tabla N° LX: Estructural, técnico



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

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.

Acostumbrar a la familia al teletrabajo, pasa también por una reorganización cultural a la que el teletrabajador está convocado a participar y la empresa a aportar las herramientas y las estrategias necesarias para superar todas las barreras socioculturales que puedan derivarse de la aplicación de esta modalidad.

Proveer la información necesaria para que el teletrabajador tenga a la disposición los métodos efectivos para resolver cualquier dificultad en el entorno familiar y tecnológico, es una de las tareas claves a desarrollar en TeleSUR. Acompañar este proceso, desde la fase de transición hasta el ejercicio, demandará por parte de la televisora la conformación de un equipo multidisciplinario: expertos en teletrabajo, recursos humanos, comunicación organizacional y psicología industrial, a quienes se pueda recurrir para resolver y optimizar los procesos.

La orientación que debe darle el candidato a teletrabajar a su familia se basará en la difusión de información clave, como la que se describe:

(1) Se le informará a la familia que la empresa está haciendo una prueba piloto de teletrabajo desde el hogar, al que fue convocado a participar. Le señala que seguirá disfrutando de las mismas condiciones económicas y que se le garantizará su estabilidad laboral independientemente de los resultados.

(2) Seguidamente, enumerará las condiciones que la empresa le recomendará para ejercer el teletrabajo:

- Acondicionar un espacio de la casa que sea independiente y reservado, en la medida de lo posible distante al dormitorio, cocina o mesa comedor, para el resguardo de los equipos que le facilitará la empresa y la tranquilidad y concentración que requiere su trabajo.

- Este espacio tendrá un escritorio y una silla ergonómica, con un punto de línea telefónica que estará disponible sólo para recibir y hacer llamadas laborales.

(3) Le informará sobre su horario de trabajo y las condiciones en que debe realizarlo: con tranquilidad y sin interrupciones.

(4) Le hará saber a la familia que es importante para el desempeño exitoso de su trabajo:

- Minimizar las interrupciones (sólo para estrictas emergencias).

- Fijar horario de comidas y meriendas.

- Limitar el acceso a la oficina virtual.

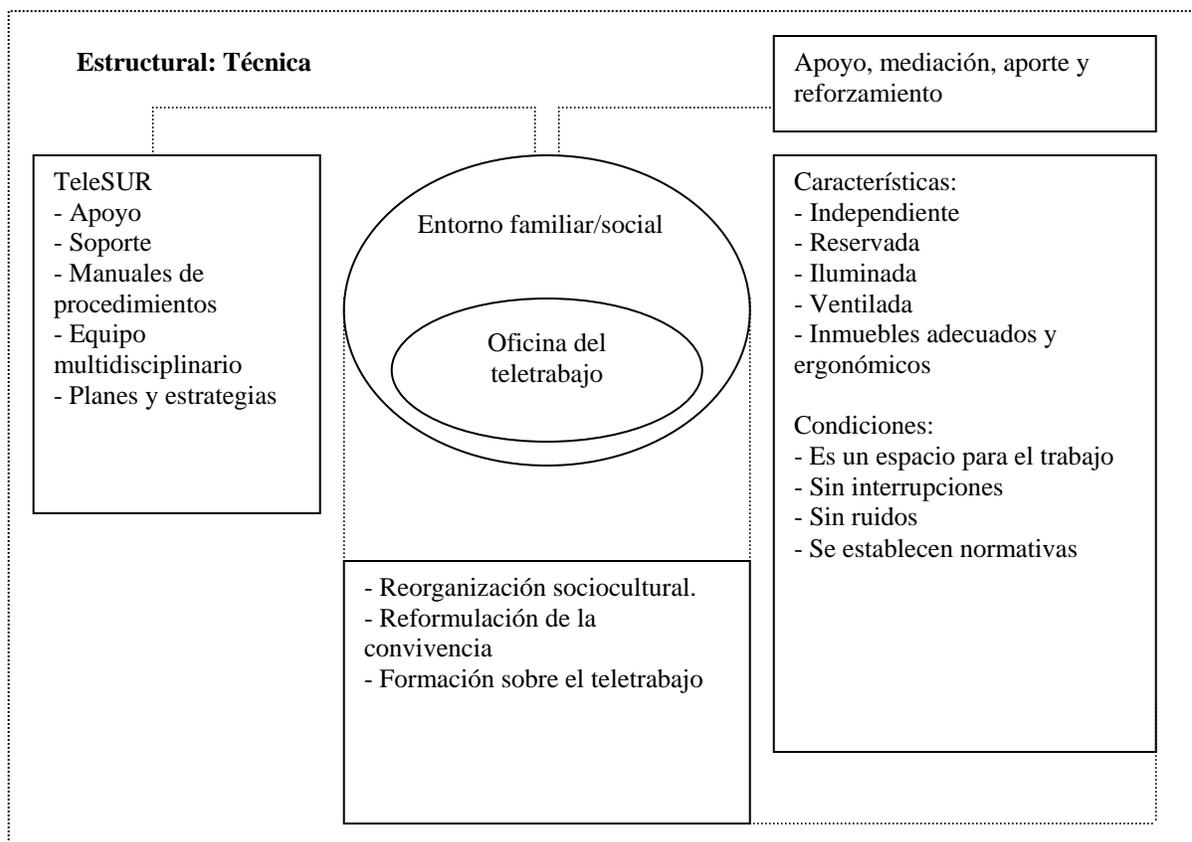
- Minimizar charlas, encuentros o reuniones dentro de la casa en horario laborable.

(5) Se le hará una presentación multimedia sobre el teletrabajo, sus ventajas y desventajas de su aplicación.

Al suministrar información clave se reduce la incertidumbre y se involucra al entorno familiar del teletrabajador en la prueba piloto. La familia puede asumir un rol importante dentro de la práctica pues dependerá de la opción que tome, de rechazo o

aceptación, el fracaso o el éxito de la aplicación de esta modalidad, por lo que el escenario deseable es el de acompañar, apoyar, mediar, reforzar y aportar.

Tabla N° LXI: Estructural, técnico



Comunicación en el teletrabajo

Sobre la comunicación en el modelo del teletrabajo, hay que considerar las tres funciones de la comunicación, como son:

De **producción**, relativo a programación, metodología, objetivos, optimización, capacitación, orientación avances y progresos; de **innovación**, relacionado con los cambios y las decisiones que se generen en los ámbitos administrativos (informática, *know how*), de

producción (nuevas tecnologías y nuevos procesos), y en recursos humanos (motivación, incentivos, beneficios, planes de ahorro, financiamiento, seguro); y de **mantenimiento**, centrado en el personal, las motivaciones y relaciones, y el reforzamiento de la filosofía corporativa (misión, visión, valores y objetivos).

Son los tres 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.

En suma, la comunicación estará basada en sus funciones que para la Página Web estarán definidas de la siguiente manera:

Tabla N° LXII: Comunicación de producción

De producción
<ul style="list-style-type: none"> - 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.

Tabla N° LXIII: Comunicación de innovación

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.

Tabla N° LXIV: Comunicación de mantenimiento

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.

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 en la programación de la Página Web. 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 que para los mensajes en correo electrónico se deben enviar con la opción de confirmación de lectura para tener certeza de que efectivamente se recibió.

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.

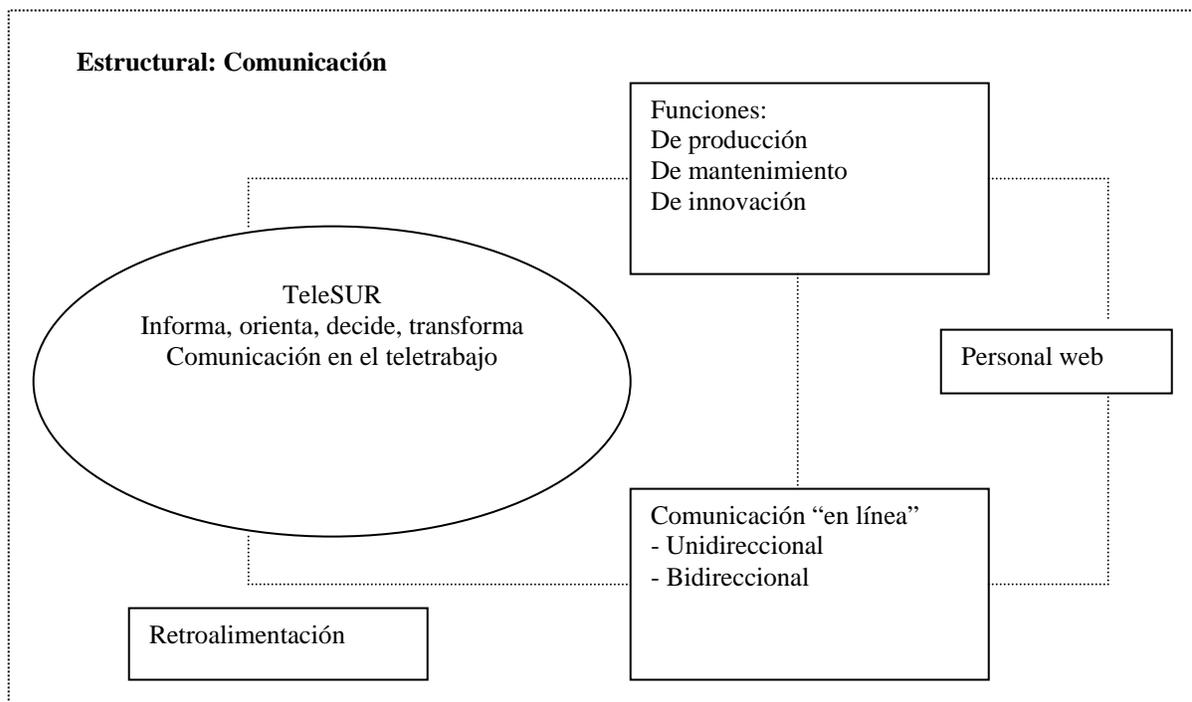
El lenguaje a utilizar en los mensajes debe enmarcarse bajo los códigos del entorno web, con la base de una redacción clara, sencilla y resumida en términos formales y en tercera persona. Se prescindirán de símiles (caritas que reflejan estados de ánimos o elementos gráficos), que puedan entorpecer o retrasar la comprensión de lo asignado.

El modelo de comunicación planteado es una propuesta estratégica y acorde a una dinámica compleja y pesada como la de la Página Web, que no admite distracciones ni comunicaciones interpersonales. De allí que la precisión y efectividad en el manejo de los mensajes relativos a la producción, innovación y mantenimiento, resulta fundamental para la unidad web encargada del diarismo, la cobertura latinoamericana e internacional y las contingencias informativas.

Las orientaciones a tiempo, así como el detalle del quehacer diario, deben ser la materia prima de los planes estratégicos a desarrollar para mantener vinculado y enlazado al teletrabajador con las necesidades organizacionales.

Voceros autorizados

Los emisores son los Directores de las diferentes unidades de la empresa, se tomarán como principales los que dirigen las direcciones de Información, Recursos Humanos, Tecnología, Informática y Soporte Técnico. Las informaciones que se deriven en estas son de vital importancia para el personal a teletrabajar, por lo que el Director de la Página Web como emisor/receptor será el encargado de transmitir las electrónicamente a sus jefes y/o coordinadores para que estos a su vez hagan lo propio con el resto del equipo. De cumplirse este modelo de comunicación, se está integrando, minimizando la incertidumbre, orientando e informando sobre los cambios, procesos y las decisiones.

Tabla N° LXV: Estructural, comunicación

IV.2.2.5 Administración para garantizar recursos

Horario laboral

El horario de trabajo del personal de redacción web puede mantenerse en dos turnos de 7:00 AM a 3:00 PM y de 3:00 PM a 11:00 PM. Para los redactores, el inicio de la jornada comenzará con el barrido de medios que le permitirá hacer las recomendaciones al jefe y/o coordinador, por los medios ya especificados.

Mientras eso sucede, el jefe y/o coordinador aprobará las sugerencias del redactor para comenzar la jornada, mientras espera las asignaciones que se formalizan en la reunión de pautas que finaliza antes de las 8:00 AM. Luego con esta información hace la distribución oficial de las actividades. Con este nuevo requerimiento se complementará el trabajo periodístico que aceptó a cada redactor en el inicio del turno. Por lo que, como tope a las 9:00 AM tiene que comenzar la corrección de las primeras notas y ser publicadas a la brevedad (5 ó 10 minutos después de recibirla en el administrador de contenidos).

Igual sucederá con el segundo turno, los redactores presentarán preliminarmente la pauta y trabajaran sobre esta tras contar con la aceptación del jefe y/o coordinador, con la salvedad que se irá complementando con las asignaciones aprobadas en la reunión de pauta de las 4:00 PM y las que surjan durante su turno.

Por su parte, el personal de aspectos técnicos se regirá en el horario de ocho horas de 8:00 AM a 5:00 PM.

Pautas y plazos

Las pautas se modificarán si suceden contingencias informativas, de ser así tiene que ser informado y reasignar las actividades para que el redactor esté informado del trabajo a realizar. Asimismo, las pautas atenderán a los momentos informativos de relevancia que vayan sucediendo en el transcurso del turno al que le corresponda laborar. Paralelamente, se realizarán semanalmente las pautas previsible que tienen fecha y lugar, como los encuentros multilaterales, visitas oficiales, entrevistas, partidos deportivos, de haber cambios igualmente tienen que ser notificados y reasignada la pauta. Se establecerá un rango de noticias por día de 5 a 8 noticias, además de la entrega semanal de un trabajo especial reportaje o entrevista.

El coordinador del área será el responsable del cumplimiento de las actividades en programación, soporte técnico y diseño, en los plazos acordados. Esta información tiene que ser difundida a los más tardar a las 9:00 AM, para que el personal pueda planificar su trabajo y cumplir con lo asignado. Este personal tiene que estar atento y prevenido durante las ochos horas de labor, ya que se pueden presentar contingencias especialmente en la unidad de diseño con requerimientos de banner y otras aplicaciones. Igual sucede con el de soporte técnico, por lo que el llamado es a estar pendiente y resolver.

La fijación de pautas y plazos de entrega, objetivos y resultados, es prácticamente la consigna de esta propuesta de teletrabajo que además permite ejercerlo con autonomía (en la toma de decisiones), responsabilidad (en la entrega de las asignaciones) y flexibilidad

(menos presión para llegar temprano al trabajo por el tráfico). Sobre la experiencia, el teletrabajador aprenderá a organizar y administrar eficientemente su tiempo en función de las actividades laborales, familiares, sociales y culturales. Las relaciones de trabajo se basarán en la confianza en la medida en que se cumplan las asignaciones y los plazos, se establezcan los compromisos durante la labor, se evidencie el trabajo en equipo, se practique el profesionalismo, se cumplan las normativas y los principios, se aprecie la ética y la mística del personal, y exista en el personal la aceptación por convicción y no por evasión, como un modelo con aspiraciones de ganar en productividad y calidad.

Contratación de los teletrabajadores

La empresa estará en la obligación de establecer un contrato que sea válido entre las partes (empresa-trabajador), donde se detalle y especifique según el cargo y las funciones: lugar y horario del trabajo, cantidad de productos que se esperan recibir y tiempo de entrega, condiciones para ejercer el teletrabajo, la descripción de las TIC asignadas, las penalizaciones y los beneficios económicos como contraprestación a sus servicios.

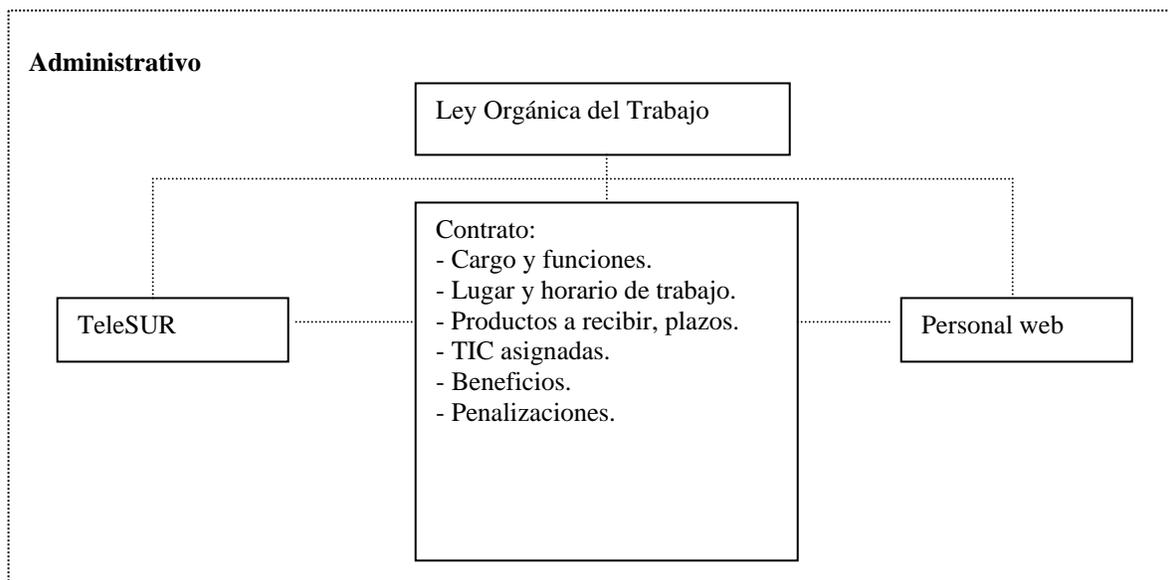
Este contrato establecerá una relación de trabajo considerada por “cuenta ajena”, por lo que el contratado pertenecerá a la empresa, recibirá un salario quincenal o mensual y estará en la nómina. El trabajo lo hará desde su casa, asistido con las TIC necesarias a su cargo y serán aportadas por la organización. Se establecerán asistencias presenciales para reuniones de planificación en las instalaciones de la empresa o en otro espacio en el tiempo que esta determine.

La Ley Orgánica del Trabajo de Venezuela es el instrumento legal por el cual se regirá el contrato, por lo que se tomará en consideración los artículos correspondientes que le den legalidad a la práctica del teletrabajo. Se persigue entonces que esta modalidad de ningún modo se convierta en una forma de explotación del hombre ni que implique desmejoramiento en las condiciones laborales y en los beneficios, sino lo contrario que sea apreciado por las ventajas que se derivan de su aplicación y por la oportunidad que le

ofrece a la Página Web de TeleSUR de consolidar nuevos espacios informativos, optimización, calidad y mejoramiento de su trabajo, sin que ello requiera de cuantiosas inversiones en infraestructura y en el arduo trabajo que sucede para garantizarle al trabajador extranjero estabilidad laboral y vivienda.

La experiencia que tiene TeleSUR en la redacción de contratos para corresponsalías, es importante para esta práctica del teletrabajo que se propone a la unidad web. Las condiciones del trabajo que establece la empresa para los corresponsales, pueden ser muy similares a las que se les ofrecerá a los teletrabajadores. A estos se les especifica en el documento los derechos que puede exigir en caso de incumplimiento y los deberes que debe cumplir en los plazos estimados, igualmente se les detalla el resguardo de los equipos asignados por la empresa, los tiempos de producción y los productos que se esperan recibir. Sólo restaría hacer los análisis correspondientes para la elaboración del contrato, contemplando los acuerdos de las leyes venezolanas, para darle el basamento jurídico necesario a la modalidad del trabajo de manera de establecer claramente las reglas y condiciones tanto para la empresa como para el teletrabajador.

Tabla N° LXVI: Administrativo



Penalizaciones

Se asumirán como penalizaciones, la falta de compromiso en la entrega de los trabajos periodísticos asignados y en los plazos estimados, la ausencia injustificada en la jornada laboral; el incumplimiento de las funciones para las que fue contratado; la irresponsabilidad en el resguardo del equipo asignado; la tardanza en el tiempo de respuesta a los requerimientos técnicos y la inasistencia a las guardias, entre otras.

Evaluación de desempeño

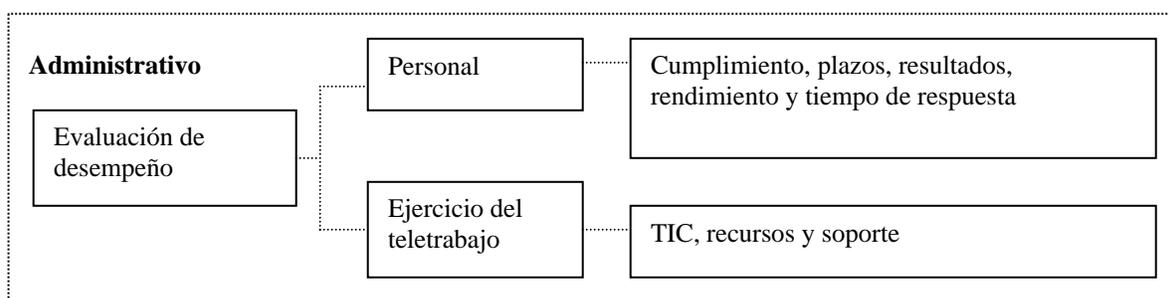
La evaluación de desempeño del personal a teletrabajar se realizará por productos y no por procesos. A los jefes y coordinadores, se les medirá la velocidad con la que revisen, corrijan y publiquen las notas, así como el manejo de situación de crisis y el tiempo en que den la información y retroalimentación. Mientras que a los redactores, será la calidad de las notas (investigación, datos de fondo, contexto y recursos gráficos utilizados), cumplimiento de pauta y plazo acordados, así como su responsabilidad y su capacidad de sugerir propuestas. Para los de aspectos técnicos, se evaluarán el tiempo de respuesta a las solicitudes y su grado de compromiso para resolver las fallas. Se determinará que estas evaluaciones se realizarán semanalmente en una primera fase y quincenalmente cuando la aplicación de esta modalidad esté más formalizada e integrada. Finalmente, se aplicará también un estudio para el ejercicio del teletrabajo para medir ventajas y desventajas.

El desempeño de los jefes y coordinadores lo medirá el Director de la Página, quien a su vez será evaluado por el Director de Información de TeleSUR. El de los redactores le corresponderá a los jefes y coordinadores, mientras que el del personal de aspectos técnicos lo realizará el encargado de la unidad junto a la máxima autoridad de la Página Web. Para el estudio del ejercicio del teletrabajo, participará el personal en pleno.

Los instrumentos de medición serán sencillos, rellenados 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.

Tabla N° LXVII: Administrativo, evaluación de desempeño



Medidas de contingencia

Las medidas de contingencias que se tomarán en consideración estarán destinadas a resolver con efectividad y oportunidad cualquier falla que pueden presentarse y atente contra la continuidad y productividad del trabajo web. En ese sentido, la empresa dispondrá de uno o dos puestos dentro de la empresa, habilitados y disponibles, para los casos de extrema gravedad que requieran de tiempo para solucionar. Aplica para esta situación: fallas de luz prolongada que consuma la batería disponible y de reserva del portátil asignado; y problemas en la conexión a Internet o del equipo en un plazo mayor de dos horas.

Frente a estas contingencias, el teletrabajador deberá acudir a la empresa hasta que esté operativa la oficina virtual. La posibilidad de acudir a un centro de conexiones, no es del todo favorable a menos que se acepte el envío de la noticia en bruto para que luego el

que esté *on line* la ingrese en el administrador de contenidos, aplicación que tiene tres variables de seguridad: login, clave e IP.

La IP que está autorizada al personal sólo puede garantizarse con el equipo asignado, por lo que el uso de una herramienta distinta le negará el acceso y no podrá cumplir con su trabajo. Por ser difícil que en estos centros de conexiones le permitan sólo el disfrute de la conexión a Internet y el uso de su propio equipo, se le recomendará al trabajador acudir a la empresa si la falla excede las dos horas y de mantenerse presencial hasta que se solucione, o esperar en su domicilio cuando pueda resolverse en menos de dos horas.

El personal de redacción extranjero se le autorizará el envío de la noticia en bruto (titular, *lead*, noticia y foto) por correo electrónico y se le asignará al personal que esté *on line* el ingreso de las noticias que elabore hasta que se resuelva la falla. Para los problemas técnicos, se sugiere la contratación de una empresa de servicio de técnico o habilitación de personal para que puedan resolver las emergencias bien sea vía telefónica o presencialmente. El manual de procedimiento que se establecerá para la orientación de las decisiones en los casos de contingencias, tomará en cuenta que el trabajo que se hace en la Página Web obedece a una dinámica rigurosa y continua, por lo que un retraso de una o dos horas puede hacerle perder inmediatez y oportunidad.

Tabla N° LXVIII: Manual de contingencia

Manual de contingencia
<ul style="list-style-type: none"> - 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.

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 convocaría 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 de 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.

Tabla N° LXIX: Fase inductiva

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.

Tabla N° LXX: Fase productiva

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 periódica).
- 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.

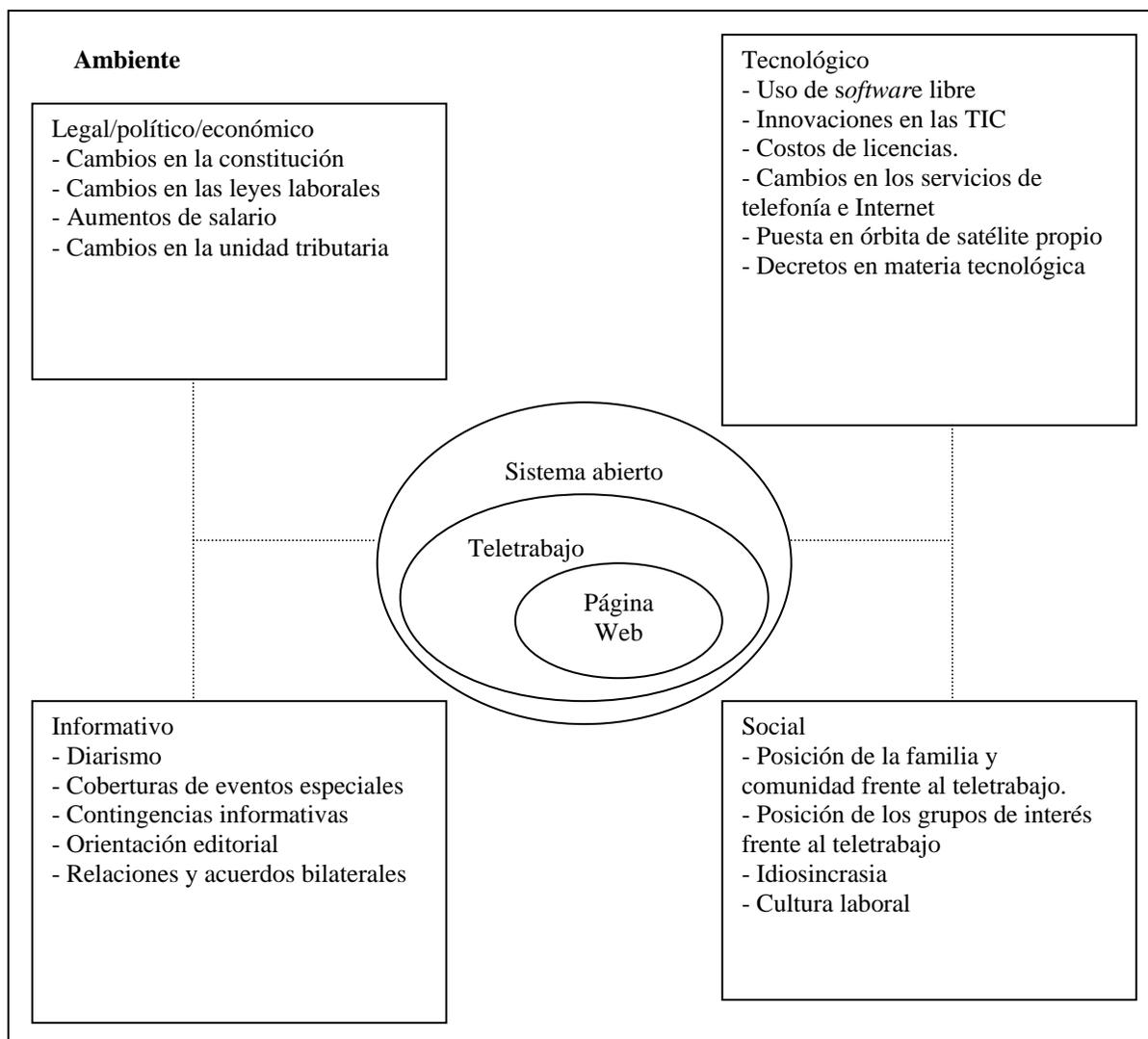
IV.2.3 Importancia de los resultados, lo que se exporta al entorno

Con el ejercicio del teletrabajo, se buscará mejorar y optimizar los productos de la Página Web. 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 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 que urge asumir para una unidad como la web que está repartida en pocas manos, con una visión localizada, en un espacio laboral en discusión.

IV.2.4 Influencia del entorno, 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.

Tabla N° LXXI: Ambiente



IV.3 Teletrabajo desde el hogar, oportunidades o amenazas para la Página Web

El modelo de teletrabajo desde el hogar representa una oportunidad para la Unidad de Página Web, donde debilidades como la falta de espacio apropiado imposibilitan el desempeño, la interacción y el ingreso de nuevo personal. El futuro que se vislumbra de continuar así es el de mantenerse la rotación y los egresos, así como el de restringirle el avance que debe dar hacia una cobertura informativa amplia, de calidad y consistencia, con nuevo personal y especializado, que le impriman a esta unidad la oportunidad e inmediatez requeridas que demandan los usuarios en la red.

TeleSUR como una empresa en expansión está llamada a considerar esta propuesta desde los beneficios que puede derivarle, entre ellos: contemplar una plantilla laboral web multicultural con una mirada latinoamericanista y caribeña al sumar personal especializado no sólo de Caracas sino de otros países de la región; tener una oferta periodística *on line* variada con coberturas especiales repartidas entre reportajes y entrevistas, además del diarismo; y la de posibilitar una práctica que descongestione la ciudad, estimule el ahorro y apoye a la descontaminación del medio ambiente, es ecologista.

Esta oportunidad de cambiar, mejorar y optimizar se presenta en momentos en que 75 por ciento de sus usuarios lo hacen por Internet, según el resultado de la estadística *on line* tomado del día 21 de abril de 2008. Sobre este pronóstico, resulta evidente que la estrategia de progreso no solamente estará relacionada con el rediseño de la Página Web, que se hizo recientemente, sino que se centrará en el modo de producción, en cómo ser productivos y concebir un estilo de dirección por objetivos y resultados, considerando la necesaria y saludable redefinición de su estructura y procedimientos.

El paso del trabajo presencial a desde el hogar, plantea no sólo la redefinición en el *know how* sino también los análisis de costo-beneficios. La puesta en práctica del modelo

de teletrabajo requiere de condiciones específicas y la cobertura de necesidades, que sin duda traen a la palestra el tema de los costos que deberá asumir la empresa para iniciar y mantener. La decisión de aceptar o rechazar, tendrá relación con lo que aspirará esta televisora en el futuro, en la proyección que desea obtener y el alcance que espera consolidar para la unidad web.

Lo que resta por evaluar es si la empresa multiestatal prefiere mantener la actual Página Web de TeleSUR, con profesionales de la comunicación sólo de Venezuela, en un ambiente limitado e improductivo, sin oportunidad de relacionarlo con el entorno en la búsqueda de fuentes vivas, con intervalos de noticias de a veces una hora y hora y media de publicación; o dar el paso para la aplicación de la modalidad del teletrabajo desde el hogar que le generará un desembolso importante, a cambio de tener una unidad web con equipo elite y multidisciplinario, dinámica, variada, consistente, productiva, oportuna e inmediata, que tenga cobertura nacional (TeleSUR con señal abierta) y latinoamericana (TeleSUR por cable).

10													
11													
12													

VI. 3 Oportunidades de inversión en función de necesidades

Se presentan tres opciones de inversión, necesidades alta, intermedia y baja, para tener aproximaciones de los costos que pueden suceder de aplicarse esta modalidad:

Necesidad alta	
Ítems	Costos
Contratación Personal de redacción, uno por país donde tiene corresponsalía (Argentina, Brasil, Ecuador, Bolivia, Nicaragua, Washington)	\$8.400
Mantener Nómina actual de la unidad web	\$19.000
Dotación Equipos (10 portátiles)	\$24.000
Licencia para software (<i>Inews, Avid, Cutter, Softmail y Voz over</i>) Todo el personal (10)	\$30.000
Licencia para red VPN	\$10.000
Servicios de conexión a Internet	\$4.300
Servicio de telefonía fija	\$500
TOTAL	\$96.200

Necesidad intermedia	
Ítems	Costos

Contratación	
Personal de redacción, uno por país donde tiene corresponsalía (Argentina, Brasil, Ecuador, Bolivia, Nicaragua, Washington)	\$8.400
Mantener	
Nómina actual de la unidad web	\$19.000
Dotación	
Equipos (10 portátiles)	\$24.000
Licencia para software (<i>Inews, Avid, Cutter, Softmail y Voz over</i>)	
Sólo jefes y coordinadores (4)	\$12.000
Licencia para red VPN	\$4.000
Servicios de conexión a Internet	\$4.300
Servicio de telefonía fija	\$500
TOTAL	\$72.200

Necesidad baja	
Ítems	Costos
Contratación	
Personal de redacción, uno por país donde tiene corresponsalía (Argentina, Brasil, Ecuador, Bolivia, Nicaragua, Washington)	\$8.400
Mantener	
Nómina actual de la unidad web	\$19.000
Dotación	
Equipos (10 portátiles)	\$24.000
Licencia para software (<i>Inews, Avid, Cutter, Softmail y Voz over</i>)	
Sólo jefes (2)	\$6.000
Licencia para red VPN	\$2.000

Servicios de conexión a Internet	\$4.300
Servicio de telefonía fija	\$500
TOTAL	\$64.200

CAPÍTULO V CONCLUSIONES

El modelo de teletrabajo desde el hogar que se plantea está en sintonía con los cambios que se están gestando en la sociedad de la información, a partir de las innovaciones que introduce el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). La supresión de las fronteras geográficas, la interacción *on line*, el intercambio de conocimiento, la inmediatez y la oportunidad de la información, el acelerado ritmo tecnológico, son algunas de las realidades con las que se convive diariamente y que forman parte de la cotidianidad y mapa de vida.

La sociedad informatizada trae consigo novedades importantes, entre ellas el respaldo de la información en digital, el envío y recepción de información personal y laboral, la velocidad con la que se reciben las respuestas y la masificación de los productos o servicios, sólo por mencionar algunas. Si han sucedido estas innovaciones que prácticamente están modificando y reformulando lo aprendido, sería una posición indiferente dejar pasar la posibilidad de proponer nuevos modos de producción.

Así como lo hizo en su tiempo, Frederick Taylor, ingeniero mecánico de profesión, con el estudio del tiempo y los movimientos, para ganar en productividad y rentabilidad. Es posible en este siglo XXI, con el apoyo de las TIC, se pueda reorganizar las tareas empresariales y trasladarlas fuera de la empresa, sobre la base del teletrabajo desde el hogar, justo allí donde Toffler hace treinta años avizó que el apoyo electrónico daría énfasis al hogar “como centro de la sociedad”.

Hasta ahora ese espacio de encuentro familiar, refugio después del trabajo, descanso para los fines de semana, espacio de batallas y victorias, ha estado reservado para eso, por

lo que pensar en agregar otras posibilidades como la laboral pudiera generar resistencia y distancia. Se agravaría más la situación de considerar la idiosincrasia, la cultura laboral, la tradición organizacional, que por años se mantiene y sobrevive a los cambios. Proponer el trabajo desde el hogar sería motivo de discusión y allí comienza el debate.

Resultaría inimaginable en esos tiempos de los inicios de la industrialización, que la producción al detal se convertiría en una masificada; como también sería difícil pensar que esa red militar estadounidense creada para desconcentrar la información se haya convertido en lo que se conoce como la gran autopista de información, Internet, aunque al alcance de pocos pero eso llevaría a otro tema que es la democratización de la información. Señalar entonces que el trabajo no debería tener fronteras y que se puede ejercer desde otros espacios diferentes al de la empresa, no luciría desproporcionado después de todo.

Lo que está planteado en esta investigación es que sobre la formulación de una nueva teoría organizacional *on line* trasladar al personal de la unidad web de TeleSUR del trabajo presencial al trabajo desde el hogar, aportando para ello el desarrollo del modelo sistémico que lo organice, lo estructure, lo administre, lo integre, lo evalúe, lo comunique y lo planifique desde la mediación tecnológica como apoyo. Agregando valor con las orientaciones de las competencias del comunicador social como teletrabajador.

Las condiciones para ejercer el teletrabajo están dadas para favorecer la aplicación del teletrabajo en la Página Web de esta empresa multiestatal, entre ellas que está en proceso de expansión, ampliación de cobertura informativa, ingreso de nuevo personal, pero está deficiente en espacio físico. Las oportunidades de potenciar esas necesidades las tiene con el trabajo a distancia desde el hogar, que le sumaría ventajas de productividad, rendimiento y generación de conocimiento.

Para TeleSUR, cuyo capital es multiestatal, sin la posibilidad de generar ingresos propios, decidir sobre esta modalidad en términos de rentabilidad está fuera de contexto, ya que su política más que basada en los dividendos se ha centrado en el mejoramiento, la innovación y optimización de sus procesos, en cómo incluir a más usuarios y ofrecer una

oferta informativa alternativa en atención a las realidades de la palpitante región latinoamericana y caribeña.

Así que la oportunidad del teletrabajo le viene a la medida y más por las ventajas que puede sumarle a la unidad web, de contar con un equipo especializado y multidisciplinario no sólo de Caracas sino de América Latina y el Caribe, sin que ello signifique para la empresa el gasto de mantener a personal extranjero en el país sede; ampliar su cobertura informativa en trabajos especiales además del diarismo; y de trascender del texto al desarrollo de noticias multimedia.

Que de su aplicación puedan derivarse desventajas a contrarrestar, como la desorientación, la inseguridad, la deslocalización, la incertidumbre y la desinformación, también es cierto que le puede generar productividad, flexibilidad, ahorro, autonomía, responsabilidad por obligación, resultados en función de objetivos, interacción *on line*, y de consolidarse como la empresa que dentro de sus prácticas laborales financia y mantiene una modalidad que es ecologista, descongestiona y localiza.

Esta propuesta que se apoya en un sector como el de las telecomunicaciones que está en pleno ascenso con algunos desafíos por superar sobre todo en los países latinoamericanos, tiene que asumir estratégicamente el teletrabajo contratando operadoras que brinden los servicios de telefonía e Internet, las 24 horas por día y los 365 días del año, con la suficiente garantía de capacidad de respuesta y soporte técnico. Es la condición que exige esta modalidad a cambio de productividad y resultados.

El desempeño del trabajo desde el hogar tiene que ser analizado y evaluado como una práctica que se retroalimentará con la experiencia diaria del personal. La migración hacia el hogar requerirá de una transición por etapas previas donde se cumplan con éxitos los objetivos trazados y se alcance la integración del equipo a partir de la base de la comunicación “en línea” que adiestre al personal en las diferentes posibilidades que tiene unidireccional y bidireccionalmente.

Con el teletrabajo, se promueve un estilo de dirección basado en los resultados, un personal con mayor autonomía y responsabilidad, un producto informativo variado y consistente, un perfil del comunicador social basado en sus competencias personales, técnicas y organizacionales, un estilo de mando que busca el cumplimiento de las pautas y los requerimientos, una gestión de trabajo que demanda coordinación y supervisión, y, finalmente, una modalidad que convoca los sentidos de oportunidad e inmediatez.

Como diría Canclini, se está en presencia de un mapa cultural distinto. En ese sentido, lo que se persigue con esta propuesta es seguir sumando nuevas experiencias, reformular lo aprendido y repensar el futuro sobre premisas que justifiquen y validen, no por el hecho y la circunstancia de plantear sólo por sugerir o recomendar, sino por las oportunidades que presenta el entorno y por las innovaciones tecnológicas que además de modificar la forma de relacionarnos tiene el deber de trascender las barreras de espacio y lugar para incluir, simplificar y optimizar.

El trabajo a distancia desde el hogar está llamado a convocar a otros espacios además del organizacional, especialmente a la academia para que esta experiencia sea referencia y pueda impartirse los conocimientos necesarios, dirigidos al fortalecimiento de las competencias profesionales y tecnológicas, mostrando que el aprendizaje puede ser enriquecedor al involucrar otras experiencias independientemente de la ubicación pero al alcance telemático de todos.

Que local es importante, pero que complementarlo sería mejor con otras realidades semejantes en contenidos y diferentes en espacio donde suceden, es allí donde se debe trascender. Que lo importante además de lo presencial, son las otras posibilidades que ofrece el entorno empresarial con la oferta de teleservicios y teletrabajo, constituye un nuevo mapa sociocultural que pocos conocen y ejercen, pero que en definitiva existe y anima a otros a participar y conocer.

El teletrabajo desde el hogar se presenta en esta investigación como una modalidad que se fundamenta en las innovaciones tecnológicas, para buscar nuevos espacios de

producción donde pueda proyectar a la unidad web como el portal de mayor cobertura latinoamericana y caribeña, con una oferta periodística que agregue valor en investigación y contexto, abrazada con la formación de un equipo elite que le dé empuje y fortalezas a las señales de TeleSUR nacional (señal abierta) y TeleSUR internacional (señal de cable).

El compás de acción social y comunitaria que se le abre paso con el teletrabajo, es otro de los beneficios de su aplicación. Al asumir nuevos espacios de producción, tiene la oportunidad de influir como empresa socialmente responsable, con el apoyo de su personal puede intervenir en acciones que contribuyan a mejorar la calidad de vida, a consolidar la cultura informativa, a promover TIC, sus innovaciones, y a estimular prácticas que contribuyan a mejorar el medio ambiente.

La práctica del trabajo a distancia tiene que pasar por la satisfacción de las necesidades de la empresa que la implemente, que sobre la base de las oportunidades y amenazas que les presente el entorno donde se desenvuelve, concentre sus acciones sobre esta modalidad para cumplir con éxito sus metas de proyección, ampliación y productividad, que le permitan posicionamiento y consolidación.

Los llamados a participar en el teletrabajo tiene que ser por convicción más no por evasión, por eso se puede considerar que es excluyente y exigente porque no todos pueden ejercerlo, eso es una realidad que merece la atención de unas competencias específicas y un perfil adecuado. Después de todo, el motor que lo impulsa, además de las TIC, es el que es capaz de desempeñarlo, superando las barreras personales y sociales, formando parte de los cambios y generando valor y conocimiento. Ese es el reto del presente siglo.

CAPÍTULO VI REFERENCIAS

Altisen, C. (1999). **Teletrabajo...Una opción laboral del futuro, disponible “hoy” en PC.** Disponible en la *World Wide Web*: http://www.imaginar.org/index_archivos/teletrab/opcion.pdf

Arias, F. (1999). **El Proyecto de Investigación.** (3era ed.) Caracas: Editorial Episteme.

Barba, L. (2001). **El teletrabajo y los profesionales de la información.** El profesional de la información, 10, (4), 4-13.

Balestrini, M. (1997). **Cómo se elabora un Proyecto de Investigación.** Editorial Venezuela.

Belzunegui, A. (2002). **Teletrabajo: Estrategias de Flexibilidad.** (1era ed.) España: Consejo Económico y Social (CES).

Benavides, J. (1997). **Retos de la Sociedad de la Información.** Salamanca: Universidad Pontificia de Salamanca.

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

Canclini, G. (1990). **Culturas Híbridas: Estrategias para entrar y salir de la Modernidad**. México: Grijalbo.

Castells, M. (1995). **La ciudad informacional. Tecnologías de la información, estructuración económica y el proceso urbano-regional**. Madrid: Alianza Editorial.

Castells, M. (1999). **La transformación del trabajo**. Barcelona, España: Los Libros de la Factoría.

Civit, C y March, M. (2000). **Implantación del Teletrabajo en la Empresa**. (1era ed.) Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000, S.A.

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

CONATEL. (2008). Estadísticas del Sector Telecomunicaciones. Disponible en la *World Wide Web*:
http://www.conatel.gov.ve/indicadores/Indicadores2007/presentacion_estadisticas_del_sector_iv_trim_2007_1.pdf

Dávila, C. (2001). **Teorías, Organizaciones y Administraciones**. McGraw Hill, S.A., Colombia.

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

Fernández, C. (1991). **La Comunicación en las Organizaciones**. México: Editorial Trillas.

Guba, E. (1978). **Toward a Methodology of Naturalistic Inquiry in Educational Evaluation. CSE Monograph Series in Evaluation.** Los Angeles: University Of California. En Patton, M. (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods.* Newbury Park: Sage Publication. 403-405. (Traducción Libre)

Gubern, R. (2000). **El Eros Electrónico.** Madrid: Grupo Santillana de Ediciones, S.A.

Hanna, D. (1990). **Diseño de organizaciones para la excelencia en el desempeño.** México: Addison Wesley Iberoamericana.

Hurtado, J. (2008). **Metodología de la investigación, una comprensión holística.** Caracas: Ediciones Quirón - Sypal.

Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTTT).

Islas, O. (2003). **Comunicaciones Digitales Productivas.** Bogota: 1er Congreso Internacional de Comunicación Organizacional, Bogota-Colombia: Universidad Javeriana.

Kast, F. y Rosenzweig, J. (1979). **Administración de las Organizaciones.** México: Mc Graw Hill, S.A.

Kemmis, S. Y Taggart, M. (1988). **Como planificar la investigación acción.** Barcelona: Alertes.

Ortiz, F. (1996). **El Teletrabajo: Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología.** (1era ed.) España: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U.

La Voz. (04/11/2007). **20 horas a la semana se pierden por culpa del tráfico caraqueño.** Guarenas. Disponible la *World Wide Web*: <http://www.diariolavoz.net/seccion.asp?pid=18&sid=1755¬id=241770&fecha=11/04/2007>.

Martínez, M. (s.f). **Cómo hacer un Buen Proyecto de Tesis con Metodología Cualitativa.**

Moliner, M. (1989). **Diccionario del uso del español.** Madrid: Gredos.

Padilla, A. (1999). **Teletrabajo: dirección y organización.** México: ALFAOMEGA GRUPO EDITOR, S.A.

Patrone, D. (2003). **Cuestionario de teletrabajo.** Disponible en la *World Wide Web*: http://www.solomanuales.org/frame.cfm?url_frame=http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpyZululZkOcrVgAIW.php&id_curso=33119070040568486869485354574552&id_centro=35596070040551554868665657484551&Mail=jessicaperez30@gmail.com&Nombre=Jessica&titulo=Cuestionario%20de%20Teletrabajo&id_búsqueda=639862

Peiró, K. (2001). **El teletrabajo...¿existe?** Disponible en la *World Wide Web*: <http://deteletrabajo.uji.es/>

Pérez, J., Sancho, T. & 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.

PNUD. (2002). **Informe sobre Desarrollo Humano en Venezuela**.

Raso, J. (2007). **El teletrabajo**. Disponible en la *World Wide Web*: <http://www.dfabb.com> - DFABB & Asociados

Sabino, C. (1992). **El proceso de investigación**. Caracas: Editorial Panapo.

Sabino, C. (1987). **Cómo hacer una tesis: guía para la elaboración y redacción de trabajos científicos**. Caracas: Editorial Panapo.

Selltiz, C, Jahoda, M, Deutsch S, Cook, W (1971). **Métodos de investigación en las relaciones sociales**. (5ta ed.) Madrid: Ediciones Rialp.

Strauss, & Corbin, J. (1998). Material mimeografiado de la cátedra Investigación de Métodos Cualitativos de la Prof. Hilda Lokpez de George, 2005-I. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

Toffler, A. (1981). **La tercera ola**. (4ta ed.) Barcelona, España: PLAZA & JANES, S.A.

Tendencias Digitales. (2007). **Indicadores de Penetración y Uso de Internet**. Disponible en la *World Wide Web*: www.tendenciasdigitales.com.ve.

- Vocos, F. & Martínez, O. (2004) **Teletrabajo: ¿otro canto de sirenas?** (1era ed.)
Buenos Aires: Taller de Estudios Laborales.
- Wolton, D. (1999). **Internet ¿y después?** España: Gedisa Editorial.

CAPÍTULO VII

ANEXOS

1. Análisis cualitativo

1.1 Categorías y subcategorías

Las regularidades recurrentes expresadas por los consultados permitieron la elaboración de un cuadro con las categorías y subcategorías que servirán para la organización del contenido en la siguiente fase del análisis relacionada con la multiangulación.

Categorías	Subcategorías
1. Promedio de noticias	1.1 Cantidad de noticias por día
2. Fuentes de noticias por Internet	2.1 Agencias de noticias nacionales e internacionales
3. Espacio laboral desde la casa	3.1 Recursos 3.1.1 Bibliográfico 3.1.2 Mobiliario 3.1.3 Tecnológico 3.1.4 Valores agregados
4. Condiciones del teletrabajo	4.1 Horario 4.2 Actividades 4.3 Pautas de actividades 4.4 Legal
5. Fase de transición	5.1 Reuniones 5.1.1 Funciones 5.1.2.- Teletrabajo desde el hogar 5.2 Orientación 5.2.1 Valores 5.3 Transición por etapas
6. Comunicación organizacional	6.1 Medios de comunicación e información 6.2 Manual de procedimiento 6.3 Tipos de comunicación para el teletrabajo 6.3.1 Productiva

	6.3.2 Innovación 6.3.3 Mantenimiento 6.4 Del personal
7. Evaluación de desempeño	7.1 Parámetros
8. Planes de contingencia	8.1 Medidas
9. Herramientas de la empresa	9.1 Inventario 9.2 Software
10. Teletrabajo	10.1 Debilidades 10.1.1 Del personal 10.1.2 Técnicas 10.1.3 Comunicación 10.2 Fortalezas 10.2.1 Desde la casa 10.2.2 Tipo de trabajo 10.2.3 Perfil personal 10.3 Recomendaciones 10.4 Oportunidades 10.4.1 Telecomunicaciones 10.5 Amenazas 10.6 Aportes de la empresa 10.6.1 Tecnológico 10.6.1.1 Software 10.6.1.2 Hardware 10.6.2 Soporte y adiestramiento 10.6.3 Resguardo de los equipos
11. Espacio físico de la empresa	11.1 Debilidades 11.2 Fortalezas
12. Página Web de TeleSUR	12.1 Funcionamiento 12.2 Medios (<i>Input</i>) 12.3 Plataforma
13. Teletrabajadores en función	13.1 Ventajas del teletrabajo 13.2 Exigencias del teletrabajo 13.3 Retos del teletrabajo 13.4 Desventajas del teletrabajo 13.5 Herramientas del teletrabajo 13.6 Plan de contingencia 13.7 Perfil del teletrabajador
14. Propuesta de teletrabajo, según los expertos	14.1 Medidas para impulsar el teletrabajo 14.1.1 Uso de las TIC 14.1.2 Estrategias para superar los desafíos

	14.1.3 Estrategias para su implementación 14.1.4 Comunicación en el teletrabajo 14.1.5 Competencias transversales del teletrabajo 14.1.6 Desarrollo de competencias 14.2 Transición por etapas 14.3 Perfil del teletrabajador 14.3.1 Basado en las competencias 14.4 Recomendaciones legales para el teletrabajo
--	---

1.2 Categorización de las entrevistas

Se realizó la categorización tomando como base las regularidades recurrentes expresadas por los consultados: personal web, directiva, teletrabajadores en función y expertos en la materia. Se presentan las entrevistas por orden jerárquico.

Personal de la Página Web de TeleSUR

Empleado: A. Villasmil Cargo: Jefe de Redacción de la Página Web	L	Desarrollo entrevista
10.- Teletrabajo 10.1 Debilidades 10.1.2.- Técnicas	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15	JP: ¿Qué elementos tecnológicos, bibliográficos y de inmueble te gustaría tener en la casa para trabajar desde allí? AV: Primero, necesito un área de trabajo que sea un área de trabajo, es decir cuando he trabajado desde mi casa, <u>en una oportunidad que trabajé desde mi casa, fue horrible porque no tengo el espacio adecuado, no cuento con una mesa adecuada, con una silla adecuada, además tengo una laptop, y trabajar desde la laptop, por mucho tiempo es incomodo, el Internet no es rápido, eso serían los elementos principales. Necesito ubicar un espacio</u>
3.- Espacio laboral desde la casa		

<p>3.1.- Recursos 3.1.2.- Mobiliario 3.1.3.- Tecnológico</p>	<p>16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26</p>	<p><u>abierto, que tenga ventilación, que trabaje sobre una mesa, sobre un escritorio, no sobre la mesa de la cocina, como lo hice ese día, lo de la laptop se puede resolver con un teclado y un mouse, eso es lo incomodo de la laptop, una silla ergonómica, en la que uno pueda estar sentada ocho horas, que es lo que uno pasa sentado cuando está trabajando, eso principalmente la adecuaría al sitio de trabajo desde mi casa.</u></p>
<p>10. Teletrabajo 10.2 Fortalezas</p>	<p>27 28 29 30</p>	<p>JP: ¿Cómo sería la dinámica que te establecerías para cumplir con tus actividades?</p>
<p>4.- Condiciones del teletrabajo 4.1.- Horario 4.3.- Pautas de actividades</p>	<p>31 32 33 34 35 36 37 38 39</p>	<p>AV: Bueno, fíjate, lo único que yo, me estaba acordando de ese día que trabajé desde mi casa, y me sentía mal por eso no vine, fue peor trabajar desde mi casa, sintiéndome mal en esas condiciones, por lo que te acabo de decir. Por todas esas cosas que me faltan, ahora suponiendo que las tengo, cuál sería la rutina, bueno, <u>me paró un poco más tarde de lo que suelo para verme para acá, porque me evito la cola, me puedo parar a las 6:30 AM, cuando normalmente me paró a las 5:00 AM, me puedo parar a las 6:30 AM, desayuno, y a las 7:00 AM, me siento frente al computador, haría todo lo que hago aquí desde mi casa, todo se puede hacer, todo lo que yo hago aquí lo puedo hacer desde mi casa, el único elemento es la comunicación con los compañeros de trabajo, que uno por lo general, se voltea y mira haz esto, mira tal, ese día yo trabajé con el teléfono en la mano, si porque otra cosa que nos haría falta es una herramienta de mensajería, MSN, o algo así, con la cual podemos estar conectados, y comunicándonos todo el</u></p>
<p>10. Teletrabajo 10.1.- Debilidades 10.1.3.- Comunicación 10.2.- Fortalezas 10.2.1.- Desde la casa</p>	<p>40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50</p>	<p>AV: Bueno, fíjate, lo único que yo, me estaba acordando de ese día que trabajé desde mi casa, y me sentía mal por eso no vine, fue peor trabajar desde mi casa, sintiéndome mal en esas condiciones, por lo que te acabo de decir. Por todas esas cosas que me faltan, ahora suponiendo que las tengo, cuál sería la rutina, bueno, <u>me paró un poco más tarde de lo que suelo para verme para acá, porque me evito la cola, me puedo parar a las 6:30 AM, cuando normalmente me paró a las 5:00 AM, me puedo parar a las 6:30 AM, desayuno, y a las 7:00 AM, me siento frente al computador, haría todo lo que hago aquí desde mi casa, todo se puede hacer, todo lo que yo hago aquí lo puedo hacer desde mi casa, el único elemento es la comunicación con los compañeros de trabajo, que uno por lo general, se voltea y mira haz esto, mira tal, ese día yo trabajé con el teléfono en la mano, si porque otra cosa que nos haría falta es una herramienta de mensajería, MSN, o algo así, con la cual podemos estar conectados, y comunicándonos todo el</u></p>
<p>6.- Comunicación Organizacional 6.1.- Medios de comunicación</p>	<p>51 52 53 54 55</p>	<p>AV: Bueno, fíjate, lo único que yo, me estaba acordando de ese día que trabajé desde mi casa, y me sentía mal por eso no vine, fue peor trabajar desde mi casa, sintiéndome mal en esas condiciones, por lo que te acabo de decir. Por todas esas cosas que me faltan, ahora suponiendo que las tengo, cuál sería la rutina, bueno, <u>me paró un poco más tarde de lo que suelo para verme para acá, porque me evito la cola, me puedo parar a las 6:30 AM, cuando normalmente me paró a las 5:00 AM, me puedo parar a las 6:30 AM, desayuno, y a las 7:00 AM, me siento frente al computador, haría todo lo que hago aquí desde mi casa, todo se puede hacer, todo lo que yo hago aquí lo puedo hacer desde mi casa, el único elemento es la comunicación con los compañeros de trabajo, que uno por lo general, se voltea y mira haz esto, mira tal, ese día yo trabajé con el teléfono en la mano, si porque otra cosa que nos haría falta es una herramienta de mensajería, MSN, o algo así, con la cual podemos estar conectados, y comunicándonos todo el</u></p>

<p>6.3 Tipos de comunicación para el teletrabajo</p> <p>6.3.1 Productiva</p> <p>6.1.- Medios de comunicación</p> <p>10.- Teletrabajo</p> <p>10.2.- Fortalezas</p> <p>10.2.4.- Perfil del personal</p> <p>5.- Fase de transición</p> <p>5.1.- Reuniones</p> <p>5.2.- Orientación</p> <p>5.2.1.- Valores</p> <p>10.- Teletrabajo</p> <p>10.1- Debilidades</p> <p>10.1.1.- Del personal</p> <p>10.3.- Recomendaciones</p>	<p>56</p> <p>57</p> <p>58</p> <p>59</p> <p>60</p> <p>61</p> <p>62</p> <p>63</p> <p>64</p> <p>65</p> <p>66</p> <p>67</p> <p>68</p> <p>69</p> <p>70</p> <p>71</p> <p>72</p> <p>73</p> <p>74</p> <p>75</p> <p>76</p> <p>77</p> <p>78</p> <p>79</p> <p>80</p> <p>81</p> <p>82</p> <p>83</p> <p>84</p> <p>85</p> <p>86</p> <p>87</p> <p>88</p> <p>89</p> <p>90</p> <p>91</p> <p>92</p> <p>93</p> <p>94</p> <p>95</p>	<p><u>tiempo, que es también importante o sino el teléfono, pero me parece que es más lento, en cambio si ya tenemos Internet, estamos conectados a la computadora, un MSN, o el skype, también sirve, yo le puedo decir mira haz esto, mira acabo de encontrar esto en tal página, acaba de pasar esto, haz una nota de eso.</u></p> <p>JP: ¿Qué tipo de acción sugieres para mantenerte comunicado con tus compañeros?</p> <p>AV: Cualquiera de las dos: <u>MSN y skype, son muy buenas.</u></p> <p>JP: ¿Qué le recomendarías a la empresa para realizar la transición de trabajar en la empresa al hogar?</p> <p>AV: Si, puede ser de adiestramiento, aunque como tal no puede ser de adiestramiento, porque como tal aquí <u>todo el mundo sabe manejar Internet, todos sabemos manejar una computadora, lo que sería eso orientación, me parece más adecuado, que la gente sepa y asuma que trabajar desde la casa, tiene que tener el mismo compromiso, que trabajar acá en la oficina, que no porque estés en tu casa, aunque te permite que sé yo montar el almuerzo y seguir trabajando, porque lo estás viendo, te permite ciertas cosas como esa, no quiere decir que no <u>puedas tener la misma responsabilidad</u>, es decir estar tan pendiente de tu trabajado como lo estás cuando estás aquí, <u>adentrarte dentro de las labores de trabajo como al igual como uno lo hace aquí.</u></u></p>
---	---	---

<p>4.- Condiciones del teletrabajo 4.2.- Actividades</p> <p>7.- Evaluación de desempeño 7.1.- Parámetros</p> <p>10.- Teletrabajo 10.2.- Fortalezas 10.2.3.- Tipo de trabajo</p> <p>6.- Comunicación organizacional 6.4.- Del personal</p> <p>4.- Condiciones del trabajo 4.2.- Actividades</p> <p>6.- Comunicación organizacional 6.1.- Medios de comunicación</p> <p>10.2.- Fortalezas 10.2.3.- Tipo de trabajo 6.4.- Del personal</p>	<p>96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135</p>	<p>JP: ¿Qué métodos propones para evaluar tu desempeño?</p> <p>AV: A mi me parece que siguen siendo los mismos, que cuando se trabaja aquí, es decir en nuestro caso, <u>nuestro trabajo es de escribir, es de redactar notas periodísticas, igual sería lo mismo, la calidad de la nota, más que la cantidad la calidad, la calidad por supuesto, y por supuesto la cantidad, pero yo siempre he dicho que la cualidad y la la calidad es más importante que la cantidad, tu puedes hacer un trabajo excelente, y tomarte una mañana haciéndolo y que resulte excelente, o puedes hacer 20 notas en una mañana y que todas sean una copia y pega de otras agencias, yo prefiero la calidad que la cantidad, y eso sería la manera de evaluar pues.</u></p> <p>JP: ¿Hay varios fenómenos que pueden conspirar, la cultura comunicativa y abierta del venezolano, y la tradición de trabajar desde la empresa?</p> <p>AV: Mira, a mi me parece, <u>que las herramientas comunicacionales te permiten hacer eso casi que igual, porque tu puedes tener cámara, puede tener micrófono, y puedes interactuar, con tus compañeros, igual como lo haces aquí, aquí tampoco es que interactuamos mucho, ósea, la dinámica del trabajo de la página es tan pesada y tan continua que no nos permite eso, no nos permite pararnos, ir a echar los cuentos en el pasillo, ni nada, eso tampoco es tan fácil hacerlo cuando lo hacemos desde aquí, y pienso que tener una cámara, un micrófono, un MSN, estamos revisándonos lo que</u></p>
--	---	--

<p>4.- Condiciones del teletrabajo 4.2.- Actividades</p> <p>4.2.- Actividades</p> <p>11.- Espacio físico de la empresa 11.1.- Debilidades 11.2.- Fortalezas</p>	<p>136 <u>hicimos, nos estamos viendo a través de la</u> 137 <u>cámara, si queremos decirnos algo están los</u> 138 <u>micrófonos, las cornetas, para mi en este</u> 139 <u>trabajo específicamente no nos golpearía</u> 140 <u>tanto lo del aislamiento.</u> Igual no cambiaría 141 mucho, porque <u>aquí no es que nos</u> 142 <u>comunicamos mucho, si nos comunicamos,</u> 143 y de repente no tengo que repetir las cosas 144 dos veces, sino voy a decir algo todo el 145 mundo escucha, es eso que estamos en 146 grupo, <u>pero igual lo haría desde la casa.</u> 147 148 JP: Tengo entendido que Ustedes, los jefes 149 de redacción, tienen que asistir a unas 150 reuniones para conocer los temas por los 151 asignadores, y en esas reuniones se les fija 152 la pauta y la orientación editorial. 153 154 AV: Al menos que <u>se hiciera una video</u> 155 <u>conferencia,</u> una cosa así, bueno falta 156 mucho para que TeleSUR asuma esas 157 reuniones así, pero sería lo ideal, muchas 158 empresas lo hacen, empresas trasnacionales 159 que tienen presencia en muchos países, 160 <u>hacen las reuniones por video conferencia,</u> 161 <u>eso podría ser una opción, aunque yo la veo</u> 162 <u>muy lejana, aquí en TeleSUR, realmente.</u> 163 164 JP: ¿Cómo resolver las pautas informativas 165 que suceden en caliente, no están pautadas, 166 simplemente se dieron? 167 168 AV: El periodismo es así, uno puede pautar 169 las que ya se sucedieron, y que no se ha 170 hecho, pero <u>la mayoría de las cosas son</u> 171 <u>informaciones o noticias que van surgiendo</u> 172 <u>minuto a minuto,</u> el periodismo <u>no es algo</u> 173 <u>previsivo,</u> todo es imprevisto, todo surge, 174 nada está escrito. 175</p>
--	--

<p>8.- Planes de contingencia 8.1.- Medidas 8.2.- Tiempo de respuesta</p> <p>9.- Herramientas de la empresa 9.1.- Inventario</p> <p>10.- Teletrabajo 10.1.- Debilidades 10.1.1 Del personal</p> <p>5.2.- Orientación</p>	<p>176 JP: ¿Cuáles medidas de contingencia 177 propones en el caso de que se te dificulte 178 trabajar desde la casa por alguna falla 179 imprevista? 180 181 AV: <u>Puede hacer que el trabajo sea más</u> 182 <u>lento</u>, y todo eso, que se pierda tiempo, 183 porque por lo menos <u>en la empresa se</u> 184 <u>cuenta con un departamento de informática,</u> 185 <u>que si falta el Internet, aunque a veces se</u> 186 <u>tardan, ellos tratan de resolver lo más</u> 187 <u>rápido posible</u>, pero <u>bueno frente a esos</u> 188 <u>contratiempos, no hay otra cosa que esperar</u> 189 <u>también, igual que se hace acá cuando pasa</u> 190 <u>eso, a veces la máquina ayer no me quería</u> 191 <u>prender, y el monitor no me quería arrancar,</u> 192 entonces esas cosas lo que hay es que <u>tener</u> 193 <u>a la mano una empresa</u>, claro eso lleva más 194 tiempo porque aquí tú lo tienes al lado, mira 195 <u>que puedan llegar a tu casa, que te</u> 196 <u>resuelvan, o de repente, hay muchas</u> 197 <u>opciones, o hacerlo desde un cyber.</u> 198 199 JP: ¿Qué herramientas de las empresas 200 necesitas tener para trabajar desde la casa? 201 202 AV: El <u>Inews</u>, el <u>AVID</u> donde se <u>bajan los</u> 203 <u>sonidos</u>, necesariamente necesitamos una 204 computadora donde se pueden montar los 205 videos, los noticieros, aunque no sé si la 206 persona que maneja eso lo puede hacer 207 desde su casa, al tener esa computadora, no 208 sé si la señal que llega a la capturadora se 209 podría adaptar para que llegara a su casa. 210 211 JP: ¿Puedes agregar otros elementos que 212 me hayan faltado para hacer realidad esta 213 propuesta? 214 215 AV: Depende del <u>compromiso del</u></p>
---	--

5.2.1.- Valores	216 217 218 219 220 221 223 224 225	<u>trabajador a seguir siendo responsable, cumplir con el trabajo, porque creo que eso son vicios que debemos luchar, se puede distraer muy fácilmente desde su casa. EL televisor, voy y me acuesto un ratico. El compromiso de que la gente se haga responsable, que lo haga igual como lo hace en la empresa.</u> Fin de la entrevista.
-----------------	---	---

Empleado: Pidió no ser identificado (1)	L	Desarrollo entrevista
1.- Promedio de noticias 1.1.- Cantidad de noticias por día	1 2 3 4 5	JP: ¿Cuántas noticias haces en un día? XX: Serían como <u>cuatro o cinco noticias</u> . Cinco, cinco.
2.- Fuentes de noticias por Internet 2.1.- Agencias de noticias nacionales e internacionales	6 7 8 9 10 11 12 13 14 15	JP: ¿Cuáles son las agencias de noticias y fuentes informativas que ustedes utilizan por Internet? XX: Las más frecuentes son de América Latina la <u>ABN, ABI de Bolivia, Prensa Latina</u> , claro <u>AFP, EFE</u> , y a veces la agencia iraní <u>IRNA</u> , esas son las más frecuentes.
3.- Espacio laboral desde la casa 3.1.- Recursos 3.1.1.- Bibliográfico 3.1.2.- Mobiliario 3.1.3.- Tecnológico	16 17 18 19 20 21 22 23 24 25	JP: ¿Qué elementos tecnológicos, bibliográficos y de inmueble te gustaría tener en la casa para trabajar desde allí? XX: Por lo menos <u>una mesa con espacio</u> donde puedas colocar, yo que sé, hojas, cosas, a mi <u>me gusta tener espacio</u> así, esa parte me gusta porque me gusta colocar mis cosas, claro la <u>computadora, conexión a Internet, un teléfono, un Fax, bueno, no</u>

<p>10. Teletrabajo 10.2- Fortalezas del teletrabajo 10.2.1.- Desde la casa</p> <p>9. Herramientas de la empresa 9.3 Inventario</p> <p>4.- Condiciones del trabajo 4.1.- Horario 4.2.- Actividades 4.3.- Pautas de actividades</p> <p>6.- Comunicación organizacional 6.3.- Tipos de comunicación 6.3.1.- Productiva</p> <p>5.- Fase de transición 5.1.- Reuniones</p>	<p>26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65</p>	<p>usamos Fax, no sería imprescindible, <u>una silla cómoda</u>, que tenga <u>un espacio con ventana, que tenga luz</u>, y a lo mejor que pueda tener una <u>musiquita</u> allí, escuchar mientras estoy, tu sabes como estás en tu casa, estás <u>más cómodo</u>, y te puedes <u>hacer un café</u>, tomar algo, también lo bueno sería, bueno, por ejemplo, tienes allí tus <u>libros, tu biblioteca</u>, que eso a lo mejor te puede ayudar, un <u>diccionario, un atlas, que aquí uno no tiene</u>. <u>Tener acceso al Inews</u>, cosa que no sé si desde la casa tener acceso.</p> <p>JP: ¿Cómo sería la dinámica que te establecerías para cumplir con tus actividades?</p> <p>XX: Depende si tendría que cumplir, por ejemplo el mismo horario o si solamente sería una masa de trabajo que puedo cumplir en un horario flexible, eso depende, yo creo que eso influiría porque si es un horario flexible, bueno a lo mejor lo hago un poco por la mañana, otro poco por la tarde, o bueno en este caso yo <u>creo que sería más un horario fijo</u>. <u>Creo que por el tipo de trabajo que hacemos, creo que sería mejor tener un horario fijo</u>. Por ejemplo, <u>me gustaría que las pautas me las enviaran por correo electrónico</u>.</p> <p>JP: ¿Cómo te gustaría que fuera la transición de trabajar en planta a trabajar desde tu casa?</p> <p>XX: Yo creo que también, una vez que empieces desde tu casa quizás <u>mantener una reunión semanal</u> o algo así, <u>aquí en la empresa física para coordinar, para hablar con la gente, un poco ver cómo va el</u></p>
--	---	---

<p>6.- Comunicación organizacional 6.3.- Tipos de comunicación 6.3.1.- Productiva</p> <p>7.- Evaluación de desempeño 7.1.- Parámetros 6.3.- Tipos de comunicación 6.3.1.- Productiva</p> <p>6.3.- Tipos de comunicación 6.3.3.- Mantenimiento</p> <p>8.- Planes de contingencia 8.1.- Medidas</p> <p>10.- Teletrabajo 10.1 Debilidades 10.1.2.- Técnicas</p>	<p>66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105</p>	<p><u>trabajo</u>, a lo mejor eso se puede mantener un tiempo.</p> <p>JP: ¿Qué tipo de acción sugieres para mantenerte comunicado con tus compañeros?</p> <p>XX: <u>Sería por teléfono</u>, o se podría <u>implementar también un foro</u> donde una vez que comiences a trabajar te conectas e incluso en <u>tiempo real</u> puedes decir mira y luego te contestan. Para que <u>estés en tu casa pero exista comunicación</u>.</p> <p>JP: ¿Qué métodos propones para evaluar tu desempeño?</p> <p>XX: Sería viendo la <u>calidad de las notas</u>, la <u>cantidad de notas</u>, <u>también la coordinación entre la gente para que no se repita</u> de pronto yo hago una nota de la OPEP y hay otro que también. La parte de coordinación.</p> <p>JP: ¿Qué propones para mantener la vinculación con la empresa?</p> <p>XX: <u>Por teléfono</u>.</p> <p>JP: ¿Cuáles medidas de contingencia propones en el caso de que se te dificulte trabajar desde la casa por alguna falla imprevista?</p> <p>XX: En esta caso, <u>ir a la oficina</u>, o ir a <u>un cyber</u>, pero <u>no es muy cómodo trabajar en un cyber</u>, a lo mejor <u>si es un día se puede hacer</u>, si es más para un tiempo, <u>por lo menos un problema de computadora que son varios días, sería volver aquí</u>.</p> <p>Fin de la entrevista.</p>
---	--	--

Empleado: R. Nedeljkovic Cargo: Coordinador de la Página Web	L	Desarrollo entrevista
<p>3.- Espacio laboral desde la casa 3.1.- Recursos 3.1.3.- Tecnológico</p> <p>4.- Condiciones del teletrabajo 4.1.- Horario 4.2.- Actividades</p> <p>10.- Teletrabajo 10.2.-Fortalezas 10.2.3.- Tipo de trabajo</p> <p>10.3.- Recomendaciones</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36</p>	<p>JP: ¿cuáles son los elementos tecnológicos, estéticos y bibliográficos, que le harían falta a tu casa para trabajar desde allí?¿Cómo describirías ese espacio de trabajo en el caso de que se diera que trabajaras desde tu casa?</p> <p>RN: <u>Creo que ninguno, porque con los recursos de Internet y teniendo las claves de acceso a los..a las agencias de noticias y el servicio de imágenes, no necesitaría nada adicional.</u> Bueno, no tengo un espacio para instalar una oficina como tal, pero con <u>una laptop, con una computadora móvil, en cualquier lugar me sentiría cómodo para trabajar...</u> Una laptop con acceso a Internet, no tendría ningún problema, <u>cercano al televisor que tenga señal de TeleSUR.</u></p> <p>JP: ¿Cómo sería esa dinámica que implementarías para cumplir tus actividades ya trabajando desde tu casa?</p> <p>RN: Este, <u>me imagino que sería similar a la que desarrollo acá, en la oficina, no, este, nada, no creo que sería muy distinta, tal vez tendría mayor libertad de utilizar mi tiempo, y administrar mi tiempo para cumplir con los objetivos en los plazos estimados.</u></p> <p>JP: En la empresa te pautan las actividades por correo electrónico o ya tienes una rutina predeterminada.</p> <p>RN: Ehhh, <u>la discutimos con el jefe, yo</u></p>

<p>4.3.- Pautas de actividades</p>	<p>37 38 39 40 41 42</p>	<p>llevo mis propuestas, <u>el jefe la aprueba o la rechaza, la amplia</u>, y también mientras vayan surgiendo, este, contingencias, los eventos que requieran de un trabajo, <u>el jefe me los va pautando</u>.</p>
<p>6.- Comunicación organizacional 6.1.- Medios de comunicación e información</p>	<p>43 44 45 46</p>	<p>JP: Teletrabajando desde tu casa, ¿cómo te gustaría que fuera esa comunicación de las actividades?</p>
<p>5.- Fase de transición 5.1.- Reuniones 5.1.1.- Funciones 5.1.2.- Teletrabajo desde el hogar</p>	<p>47 48 49 50 51 52 53</p>	<p>RN: Bueno, <u>pueden ser perfectamente por correo electrónico, y cuando la requiera por teléfono</u>.</p> <p>JP: ¿Cómo te gustaría que fuera la transición al teletrabajo?</p>
<p>6.- Comunicación organizacional</p>	<p>54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76</p>	<p>RN: Si, <u>estaría bien unas reuniones previas, o un curso previo para dejar bien claro las responsabilidades, y todo lo que significa trabajar desde la casa, no, este...bueno podría ser un curso de una semana aproximadamente, unas dos horas diarias, algo así, explicando el uso de las herramientas desde la casa, tal vez redactar un manual en caso de contingencias, tener unos pasos a seguir, y probablemente pautar unas reuniones semanales no virtuales, en un lugar determinado, semanales o quincenales</u>, digo yo, cuando uno esté trabajando regularmente, si es que se da, cuando uno esté trabajando ya regularmente desde la casa, pues, para pautar las posibilidades de la semana y <u>las instrucciones de lo que debemos hacer</u>.</p> <p>JP: ¿Cuáles son las sugerencias que propones para mantenerte comunicado con tu superior y tus compañeros?</p>

<p>6.1.- Medios de comunicación e información</p> <p>10.- Teletrabajo</p> <p> 10.1.- Debilidades</p> <p> 10.1.1.- Del personal</p> <p> 6.3 Tipos de comunicación para el teletrabajo</p> <p> 6.3.3 Mantenimiento</p> <p>7.- Evaluación de desempeño</p> <p> 7.1.- Parámetros</p>	<p>77 RN: Pienso que se debería instalar <u>además</u></p> <p>78 <u>un Messenger un Skype</u>, algo así, o alguna</p> <p>79 herramienta para <u>conversar en línea</u> y para</p> <p>80 <u>mantenemos todos de alguna forma</u></p> <p>81 <u>trabajando juntos, así sea virtualmente</u>, y lo</p> <p>82 que mencioné antes además, pues, <u>correo</u></p> <p>83 <u>electrónico, teléfonos y algunas reuniones</u></p> <p>84 <u>periódicas.</u></p> <p>85</p> <p>86 JP: En el caso de la comunicación con la</p> <p>87 empresa, con su filosofía, sus valores o</p> <p>88 algún requerimiento que tengas con RRHH,</p> <p>89 ¿qué sugieres?</p> <p>90</p> <p>91 RN: Bueno, eso es un buen punto, eh, me</p> <p>92 imagino que <u>se corre el riesgo que uno se</u></p> <p>93 <u>desvincule de la empresa si se está</u></p> <p>94 <u>trabajando desde la casa, no, pero pienso</u></p> <p>95 <u>también que no debe ser necesariamente así</u></p> <p>96 <u>pues...este, bueno, una opción sería que</u></p> <p>97 <u>desde la casa tengamos acceso también a la</u></p> <p>98 <u>intranet, y que ese acceso a la intranet nos</u></p> <p>99 <u>permita estar al día, con todas las</u></p> <p>100 <u>novedades que ocurran en lo interno,</u></p> <p>101 <u>RRHH, eventos de la empresa, y demás, y</u></p> <p>102 <u>bueno que siempre se nos tome en cuenta</u></p> <p>103 <u>para cualquier evento que organice la</u></p> <p>104 <u>empresa, eventos corporativos, charlas, y,</u></p> <p>105 <u>por supuesto, que asistamos a las reuniones</u></p> <p>106 <u>importantes que surjan o que convoque la</u></p> <p>107 <u>directiva del canal.</u></p> <p>108</p> <p>109 JP: ¿Qué métodos propones para evaluar tu</p> <p>110 desempeño?</p> <p>111</p> <p>112 RN: Bueno, este, el <u>cumplimiento de metas,</u></p> <p>113 <u>me parece que eso es vital, cuando uno está</u></p> <p>114 <u>trabajando desde su casa, y uno tiene en</u></p> <p>115 <u>cierto modo libertad en la administración</u></p> <p>116 <u>del tiempo, que a uno le asignen unas metas</u></p>
---	---

<p>10.- Teletrabajo 10.1.- Debilidades 10.1.2.- Técnicas</p> <p>8.- Planes de contingencia 8.1.- Medidas</p>	117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144	<u>específicas, y que la evaluación del</u> <u>desempeño venga dado del cumplimiento</u> <u>de esas metas.</u> JP: Tenemos que pensar también en los planes de contingencia, trabajar desde la casa puede implicar en el peor de los escenarios una falla de luz, de Internet, que te impida cumplir con tus actividades. RN: Bueno, yo creo que es evidente que <u>en</u> <u>la casa no tenemos una planta de</u> <u>emergencia, ni tenemos un equipo técnico</u> <u>que nos pueda asistir de forma inmediata,</u> <u>pero creo que se pueden establecer un</u> <u>manual de normas o de instrucciones de</u> <u>emergencia que nos permitan por ejemplo,</u> <u>en caso de que falle Internet, asistir a un</u> <u>centro de conexiones temprano y asistir esa</u> <u>falla o si fuera una falla con el equipo con</u> <u>la computadora portátil, por ejemplo, tener</u> <u>un lugar donde asistir para repararla y que</u> <u>sea responsabilidad de TeleSUR y bueno</u> como te dije que tengan un plan de contingencia que <u>puede ser fácilmente</u> <u>asistir a un centro de conexiones con</u> <u>Internet.</u> Fin de la entrevista.
---	--	---

Empleado: M. Monasterios Cargo: Editor web	L	Desarrollo entrevista
1.- Promedio de noticias 1.1.- Cantidad de noticias por día	1 2 3 4 5 6 7	JP: ¿Cuántas noticias haces en un día? DD: <u>Hago como siete notas en un día</u> <u>normal sin contingencias. Si hay extras, se</u> <u>pueden hacer cuatro.</u> JP: ¿Cuáles son las agencias de noticias y

	8	fuentes informativas que ustedes utilizan
	9	por Internet?
	10	
2.- Fuentes de noticias por Internet	11	MM: <u>EFE, AFP, ABI, ABN, ANSA,</u>
2.1.- Agencias de noticias nacionales e	12	<u>MINCI, El Tiempo, Google Noticias.</u>
internacionales	13	
	14	JP: ¿Qué elementos tecnológicos,
	15	bibliográficos y de inmueble te gustaría
	16	tener en la casa para trabajar desde allí?
	17	
3.- Espacio laboral desde la casa	18	MM: Bueno, tecnológicos, obviamente un
3.1.- Recursos	19	<u>computador, necesitaríamos una</u>
3.1.3.- Tecnológicos	20	<u>capturadora de video, o algo para tomar las</u>
	21	<u>fotos de TeleSUR, necesitaríamos un</u>
	22	<u>grabador</u> que nos proporcione la empresa, si
	23	no hay capturadora, al menos una <u>cámara</u>
	24	<u>fotográfica</u> para tomarle foto a la pantalla
	25	de TeleSUR, no garantizo los resultados de
	26	la fotografía, pero bueno, a veces lo hemos
3.1.2.- Mobiliario	27	hecho. Cuando no tenemos la capturadora, a
	28	veces lo hacíamos. <u>Un escritorio y una silla,</u>
	29	<u>iluminación clara, un protector de pantalla,</u>
	30	<u>un televisor con la señal de TeleSUR y de</u>
	31	<u>otros canales informativos nacionales e</u>
	32	<u>internacionales. Papel, lápiz o lapiceros,</u>
	33	<u>una impresora por si hay que imprimir algo,</u>
3.1.1.- Bibliográfico	34	<u>la computadora debía tener un bloc de</u>
	35	<u>notas, procesador de palabras, photoshop, y</u>
	36	<u>por supuesto Internet. Unos mapas, por la</u>
	37	<u>ubicación geográfica, unos diccionarios, un</u>
	38	<u>corrector de idiomas porque el open</u>
	39	<u>office no lo tiene. A veces a uno se le van</u>
	40	<u>cositas. Un diccionario en inglés. La oficina</u>
	41	<u>tendría que estar lejos del dormitorio, tiene</u>
	42	<u>que ser como una oficina en la casa, con las</u>
	43	<u>herramientas que se usan en la oficina.</u>
	44	
4.- Condiciones del teletrabajo	45	JP: ¿Cómo sería la dinámica que te
4.1.- Horario	46	establecerías para cumplir con tus
	47	actividades?

10.- Teletrabajo	48	
10.3 Recomendaciones	49	
4.3 Pautas de actividades	50	
	51	<u>MM: Si es por horario, hay que levantarse</u>
	52	<u>media hora antes, desayunar antes, y</u>
	53	<u>sentarse a revisar. Pienso que si sería un</u>
	54	<u>sistema automatizado, lo podrían mandar</u>
	55	<u>(las pautas) por correo o darnos acceso al</u>
	56	<u>Inews, para tener los sonidos, o dejarlos</u>
	57	<u>colgados en el mismo administrador, la</u>
6. Comunicación organizacional	58	<u>pauta dejarla colgada en el administrador,</u>
6.3 Tipos de comunicación para el teletrabajo	59	<u>como una noticia pendiente, o de repente en</u>
6.3.1 Productiva	60	<u>el administrador se puede crear un acceso</u>
	61	<u>para eso, pautas, una carpeta para redactor,</u>
	62	<u>tu entras y ya tienes tu pauta del día, si la</u>
	63	<u>agenda es pautable, si hay un extra se le</u>
	64	<u>puede dar a la persona que haya aligerado</u>
10.3 Recomendaciones	65	<u>su agenda. Que día a día, a cada redactor se</u>
	66	<u>le avise en su pauta en guardia, y que si hay</u>
	67	<u>un extra él lo toma, para no perder el</u>
	68	<u>tiempo, y obviamente monitoreando la</u>
	69	<u>señal de TeleSUR. El que está de guardia</u>
	70	<u>asume los extras, tiene que estar pendiente</u>
	71	<u>y te haces responsable. Igual pasa con las</u>
5.- Fase de transición	72	<u>entrevistas en exclusivo del canal, se debe</u>
5.1.- Reuniones	73	<u>asignar con anticipación para que el</u>
5.1.1.- Funciones	74	<u>redactor esté prevenido.</u>
	75	
	76	JP: ¿Cómo te gustaría que fuera la
	77	transición de trabajar en planta a trabajar
	78	desde tu casa?
	79	
	80	MM: <u>La empresa tiene que hacerla</u>
	81	<u>paulatinamente, no lo tiene que hacer</u>
	82	<u>repentinamente. Primero, porque tienen que</u>
	83	<u>ir a la casa uno, de proveernos de las cosas</u>
	84	<u>que necesitamos. Segundo, habría que</u>
	85	<u>discutir, el equipo de trabajo y la empresa,</u>
6.- Comunicación organizacional	86	<u>cómo será la dinámica de trabajo, el asunto</u>
6.1.- Medios de comunicación e	87	<u>de los extras, el acceso al Inews, cómo van</u>
		<u>a verificar que estás trabajando,</u>
		<u>previamente tienen que haber una serie de</u>

información	88	<u>foros con los redactores.</u>
	89	
	90	JP: ¿Qué tipo de acción sugieres para
	91	mantenerte comunicado con tus
	92	compañeros?
	93	
	94	MM: Yo creo que <u>un sistema de mensajería</u>
	95	<u>instantáneo</u> , tu ves, Ana me está hablando,
7.- Evaluación de desempeño	96	en cambio si yo me distraigo haciendo una
7.1.- Parámetros	97	nota de Bolivia, y tu me estás dando algo
	98	extra en el administrador, y yo no lo estoy
	99	viendo, pienso que un sistema de
	100	mensajería sería lo ideal.
	101	
	102	JP: ¿Qué métodos propones para evaluar tu
	103	desempeño?
	104	
	105	MM: <u>Depende de lo que la empresa quiera</u>
	106	<u>fiarse, si es por cantidad de notas, un límite</u>
	107	<u>de notas mensuales y/o quincenales. O que</u>
6.- Comunicación organizacional	108	<u>paguen por notas realizadas. Un contador</u>
6.3 Tipos de comunicación para el	109	<u>de notas por redactor, por sesión de</u>
teletrabajo	110	<u>administrador, que creo que ya existe. Se</u>
6.3.1 Productiva	111	<u>haría una evaluación quincenal o mensual.</u>
6.3.2 Innovación	112	<u>Que sean los jefes de redacción para que</u>
6.3.3 Mantenimiento	113	<u>midan el desempeño, la puntualidad, etc.</u>
	114	
10.- Teletrabajo	115	JP: ¿Qué propones para mantener la
10.1.- Debilidades	116	vinculación con la empresa?
10.1.3.- Del personal	117	
	118	MM: Me parece que lo más idóneo sería
	119	tomar <u>un día a la semana, o cada dos</u>
	120	<u>semanas, hacer una especie de reunión del</u>
	121	<u>equipo, para que también los directivos de</u>
	122	<u>la empresa, nos veamos las caras, que se dé</u>
8.- Planes de contingencia	123	<u>una retroalimentación de lo que ha sido su</u>
8.1.- Medidas	124	<u>trabajo. Yo no creo que Armando (Director</u>
	125	<u>de Información) se vaya a poner con eso de</u>
	126	<u>tocar de puerta en puerta a ver si la gente</u>
	127	<u>está trabajando.</u>

	128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145	JP: ¿Cuáles medidas de contingencia propones en el caso de que se te dificulte trabajar desde la casa por alguna falla imprevista? MM: Eso no lo tengo que decidir yo. Eso lo tiene que decidir la empresa. <u>La empresa tiene que disponer de un puesto por si se presenta esa emergencia.</u> No pudiste, la computadora se te quemó, bueno vente para acá (planta). <u>Uno o dos puestos de trabajo de emergencia para la web. Un ciber café sería otra opción.</u> Y como monitoreo la señal de TeleSUR, bueno por la misma Página Web de TeleSUR. Pero sería una extrema emergencia. Fin de la entrevista.
--	--	--

Empleado: V. Coronado Cargo: Editor Web	L	Desarrollo entrevista
1.- Promedio de noticias 1.1.- Cantidad de noticias por día	1 2 3 4 5 6 7 8	JP: ¿Cuántas noticias elaboras por día? VI: <u>El promedio de noticias es de siete notas y puede variar según la contingencia;</u> si la nota es ampliada y hay que agregar contexto, el tiempo para elaborar la nota se puede extender, se puede demorar.
2.- Fuentes de noticias por Internet 2.1.- Agencias de noticias nacionales e internacionales	9 10 11 12 13 14 15 16 17 18	¿Cuáles son tus fuentes de noticias? VI: <u>Efe y Afp,</u> con ambas agencias se puede establecer la conexión por Internet. JP: ¿Cuáles son los elementos tecnológicos, estéticos y bibliográficos, que le harían falta a tu casa para trabajar desde allí? ¿Cómo describirías ese espacio de trabajo en el caso de que se diera que trabajarás desde tu

3.- Espacio laboral desde la casa	19	casa?
3.1.- Recursos	20	
3.1.2.- Mobiliario	21	VI: <u>Un estilo ergonómico, realmente el sitio</u>
11.- Espacio físico de la empresa	22	<u>donde trabajamos no es el más adecuado, se</u>
11.1.- Debilidades	23	<u>requiere de un ambiente tranquilo, una silla</u>
10.- Teletrabajo	24	<u>cómoda y un espacio cómodo para colocar</u>
10.2.- Fortalezas	25	<u>la computadora, también se requiere buena</u>
10.2.1.- Desde la casa	26	<u>iluminación. Actualmente, en la Unidad de</u>
	27	<u>Página Web se recibe mucho ruido por</u>
	28	<u>parte del personal externo a la unidad. Al</u>
	29	<u>tener un ambiente tranquilo, silencioso, uno</u>
	30	<u>se puede concentrar más y rendir más en el</u>
	31	<u>trabajo. No como acá que hace mucho</u>
	32	<u>ruido.</u>
	33	
	34	JP: ¿Cómo sería esa dinámica que
	35	implementarías para cumplir tus actividades
	36	ya trabajando desde tu casa?
	37	
4.- Condiciones del teletrabajo	38	VI: <u>Se necesita organización y fijarse un</u>
4.1.- Horario	39	<u>tiempo para cumplir con las actividades. Te</u>
4.2.- Actividades	40	dije que puedo tener un día que hago siete
	41	noticias y otro día tres noticias dependiendo
	42	de la información que prive en el momento.
3.1.2.- Mobiliario	43	<u>También hace falta reservarse un espacio</u>
	44	<u>donde sabes que allí no te vas a parar y no</u>
10.- Teletrabajo	45	<u>te vas a distraer, porque se corre el riesgo</u>
10.1.- Debilidades	46	<u>de distraerte en la casa. Por ejemplo,</u>
10.1.1.- Del personal	47	<u>mientras trabajo no puedo hacer</u>
	48	<u>paralelamente actividades en la cocina.</u>
	49	<u>Tiene que haber un espacio para todo.</u>
	50	
	51	JP: Te gustaría que las actividades te la
	52	pasaran por escrito a través de un correo
	53	electrónico, o te lo informaran vía
	54	telefónica.
	55	
6.- Comunicación organizacional	56	VI: <u>Por correo electrónico de la empresa,</u>
6.1.- Medios de comunicación e	57	<u>MSN o Skype o también vía telefónica.</u>
información	58	

<p>6.3 Tipos de comunicación para el teletrabajo</p> <p>6.3.1 Productiva</p> <p>5.- Fase de transición</p> <p>5.3.- Charlas</p> <p>7.- Evaluación del desempeño</p> <p>7.1.- Parámetros</p> <p>8.- Planes de contingencia</p>	<p>59</p> <p>60</p> <p>61</p> <p>62</p> <p>63</p> <p>64</p> <p>65</p> <p>66</p> <p>67</p> <p>68</p> <p>69</p> <p>70</p> <p>71</p> <p>72</p> <p>73</p> <p>74</p> <p>75</p> <p>76</p> <p>77</p> <p>78</p> <p>79</p> <p>80</p> <p>81</p> <p>82</p> <p>83</p> <p>84</p> <p>85</p> <p>86</p> <p>87</p> <p>88</p> <p>89</p> <p>90</p> <p>91</p> <p>92</p> <p>93</p> <p>94</p> <p>95</p> <p>96</p> <p>97</p> <p>98</p>	<p>JP: Bien, cuando hablas de la comunicación, ¿cómo te gustaría que fuese esa comunicación trabajando desde tu casa?</p> <p>VI: Tiene que haber un enlace con la empresa. Como <u>un tratamiento especial para los que trabajemos desde la casa. Un enlace directo con respuesta inmediata a nuestras necesidades, porque se corre el riesgo de que se plantee un requerimiento y se tarden en contestar. La respuesta debe ser oportuna.</u></p> <p>JP: ¿Cómo te gustaría que fuera la transición al teletrabajo?</p> <p>VI: <u>Charlas con RRHH y Unidad de Tecnología.</u></p> <p>JP: ¿Qué métodos propones para evaluar tu desempeño?</p> <p>VI: <u>Debe haber un balance entre productividad y calidad, porque puedes hacer tres notas en un día, por debajo de la media, pero si tiene calidad por tener investigación, datos de contexto, entonces tiene calidad vale también para la productividad y el cumplimiento de la cobertura noticiosa. Tiene que ser equilibrado.</u></p> <p>JP: Tenemos que pensar también en los planes de contingencia, trabajar desde la casa puede implicar en el peor de los escenarios una falla de luz, de Internet, que te impida cumplir con tus actividades.</p> <p>VI: <u>El empleado en ese caso debe tener autonomía y previamente por escrito</u></p>
---	---	--

8.1.- Medidas	99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112	<u>conocer qué hacer consultando al supervisor inmediatamente para resolver los problemas técnicos que impidan el desarrollo de las actividades. Lo primero sería acudir a un cyber, como no se sabe el tiempo de duración en ese lugar, se puedo gastar dinero importante. Es bueno saber si esos costos los cubrirá la empresa, previa autorización del jefe y luego con la presentación de la factura con resumen de las noticias realizadas en el lugar. También se puede tener una caja chica para gastos imprevistos.</u> Fin de la entrevista.
---------------	---	--

Empleado: D. Díaz Cargo: Pasante (2007-2008)	L	Desarrollo entrevista
1.- Promedio de noticias 1.1.- Cantidad de noticias en un día 4.- Condiciones del teletrabajo 4.2.- Actividades 3.- Espacio laboral desde la casa 3.1.- Recursos 3.1.3.- Tecnológico 4.- Condiciones del teletrabajo	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20	JP: ¿Cuántas noticias haces en un día? DD: Bueno, como nada más no hago noticia, <u>hago como unas cinco, incluyendo RadioSur que lleva cuatro, y alguna que me piden de cultura, del resto no hago más noticia. Me encargo de los videos, de los noticieros, de grabarlos, de meter las fotos.</u> JP: ¿Qué elementos estéticos, tecnológicos, bibliográficos y de inmueble te gustaría tener en la casa para trabajar desde allí? DD: Este, <u>tengo un computador, Internet, y la capturadora de vídeo, porque lo demás lo tengo.</u> JP: ¿Cómo sería la dinámica que te establecerías para cumplir con tus actividades?

4.1.- Horario	21	
10.- Teletrabajo	22	DD: <u>Me establecería un horario, así como</u>
10.2.- Fortalezas	23	<u>aquí</u> pero en mi casa. Para poder <u>ser</u>
10.2.4.- Perfil personal	24	<u>responsable.</u>
	25	
	26	JP: ¿Cómo te gustaría que fuera la
	27	transición de trabajar en planta a trabajar
	28	desde tu casa?
5.- Fase de transición	29	
5.1.- Reuniones	30	DD: Yo creo que necesitaríamos talleres,
5.3.- Charlas	31	charlas, <u>algo que nos ayude a resolver algún</u>
	32	<u>inconveniente que se nos presente, no nada</u>
	33	<u>más de nuestra área sino de otras cosas,</u>
	34	<u>aparte también algo de informática, algo así</u>
	35	para que a la hora de que <u>se nos presente un</u>
	36	<u>problema poderlo resolver desde la casa.</u>
	37	
	38	JP: ¿Qué tipo de acción sugieres para
6.- Comunicación organizacional	39	mantenerte comunicado con tus
6.1.- Medios de comunicación e	40	compañeros?
información	41	
	42	DD: Yo creo que pudieran hacer <u>unas</u>
	43	<u>reuniones, semanales,</u> bueno ellos
	44	dispondrán cuánto tiempo, pero creo que
	45	como semanales, y bueno y <u>comunicación</u>
	46	<u>diaria, por teléfono,</u> me imagino. Yo creo
	47	que con reuniones, algo así con la empresa.
	48	<u>O tener un horario, por lo menos en la</u>
	49	<u>semana trabajes un solo día trabajes aquí en</u>
	50	<u>el canal, el resto en tu casa.</u> Algo así, que
	51	nos turnemos, de guardia.
	52	
7.- Evaluación de desempeño	53	JP: ¿Qué métodos propones para evaluar tu
7.1.- Parámetros	54	desempeño?
	55	
	56	DD: Yo pienso que <u>el trabajo se ve es al</u>
	57	<u>revisar las páginas.</u> Ahí tú ves <u>cada quien</u>
	58	<u>tiene su función en la página.</u> <u>Revisando te</u>
	59	<u>das cuenta quien ha trabajado y quien no.</u> <u>En</u>
	60	<u>mi caso, revisar si todas las notas tienen</u>

<p>6.- Comunicación organizacional 6.3 Tipos de comunicación para el teletrabajo 6.3.3 Mantenimiento</p> <p>8.- Planes de contingencia 8.1.- Medidas</p>	61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83	<u>vídeo, fotos, si están montados los noticieros.</u> JP: ¿Qué propones para mantener la vinculación con la empresa? DD: Yo creo que habría que tener reuniones, asistir a charlas aquí mismo en el canal, que por lo menos en <u>la Intranet, se mantenga con información sobre el canal, su misión y su visión, mantenerla en la Intranet, para uno no perderse totalmente.</u> JP: ¿Cuáles medidas de contingencia propones en el caso de que se te dificulte trabajar desde la casa por alguna falla imprevista? DD: Yo creo que buscar un <u>cyber</u> , si lo puedo resolver desde un cyber, <u>aunque en mi caso no sería porque no tengo la capturadora, en todo caso venir para acá.</u> Fin de la entrevista.
---	--	---

Empleado: Pidió no ser identificado (2)	L	Desarrollo entrevista
3.- Espacio laboral desde la casa 3.1.- Recursos 3.1.3.- Tecnológico 10.- Teletrabajo 10.2.- Fortalezas	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13	JP: ¿cuáles son los elementos tecnológicos, estéticos y bibliográficos, que le harían falta a tu casa para trabajar desde allí?¿Cómo describirías ese espacio de trabajo en el caso de que se diera que trabajarás desde tu casa? XX: Una <u>conexión a Internet, yo me interno, sabes como soy yo, cualquier espacio me parece bien.</u> JP: ¿Cómo sería esa dinámica que implementarías para cumplir tus actividades

10.2.4.- Perfil personal	14	ya trabajando desde tu casa?
	15	
4.- Condiciones del teletrabajo	16	XX: <u>Establecería un horario de trabajo como si estuviera en la oficina, sólo que estaría más cómoda.</u>
4.1.- Horario	17	
4.2.- Actividades	18	
10.2.- Fortalezas	19	
10.2.4.- Desde la casa	20	Pienso que no habría ningún tipo de disyuntiva, lo que pasa es que <u>la clase de trabajo se presta, el área de programación donde trabajo lo que necesito son las herramientas porque realmente puedo hacerlo donde esté.</u>
	21	
10.2.3.- Tipo de trabajo	22	
	23	
3.1.- Recursos	24	
3.1.3.- Tecnológico	25	
	26	
	27	JP: Te gustaría que las actividades te la pasaran por escrito a través de un correo electrónico, o te lo informaran vía telefónica.
	28	
	29	
	30	
	31	
6.- Comunicación organizacional	32	XX: <u>Están los sistemas MSN, este sistema es más estable y teléfono. En casos especiales, no habría problemas en trasladarse a la empresa.</u>
6.2.- Medios de comunicación e información	33	
	34	
	35	
	36	
	37	JP: ¿Cuáles son las sugerencias que propones para mantenerte comunicado con la empresa?
	38	
	39	
	40	
6.2.- Medios de comunicación e información	41	XX: <u>Vía telefónica, que se habilite un sistema informático para comunicarse con RRHH.</u>
6.3.- Tipos de comunicación	42	
6.3.1.- Mantenimiento	43	
	44	
	45	JP: ¿Qué métodos propones para evaluar tu desempeño?
	46	
	47	
	48	XX: <u>Muy fácil, se ponen planes de trabajo y que se cumplan a tiempo. El superior directo se encargaría del cumplimiento, él está encargado de eso. Que cada cierto tiempo se llame a una reunión para ver cómo van las cosas.</u>
7.- Evaluación de desempeño	49	
7.1.- Parámetros	50	
	51	
	52	
	53	

	54	
	55	JP: Tenemos que pensar también en los
	56	planes de contingencia, trabajar desde la
	57	casa puede implicar en el peor de los
	58	escenarios una falla de luz, de Internet, que
	59	te impida cumplir con tus actividades.
8.- Planes de contingencia	60	
8.1.- Medidas	61	XX: <u>Deberías tener un sitio de</u>
11.- Espacio físico de la empresa	62	<u>contingencia, espacios libres, los cuales no</u>
11.1.- Debilidades	63	<u>hay en la actualidad, para que el personal se</u>
	64	traslade a la empresa.
	65	Fin de la entrevista.

Empleado: J. Alfonso Cargo: Técnico en Soporte	L	Desarrollo entrevista
	1	JP: ¿Qué elementos estéticos, tecnológicos,
	2	bibliográficos y de inmueble te gustaría
	3	tener en la casa para trabajar desde allí?
	4	
3.- Espacio laboral desde la casa	5	JA: <u>Creo que ninguno. Necesito sólo</u>
3.1.- Recursos	6	<u>Internet, una computadora y herramientas</u>
3.1.3.- Tecnológico	7	<u>de software, que se pueden conseguir en</u>
	8	<u>cualquier lado.</u>
	9	
	10	JP: ¿Cómo sería la dinámica que te
	11	establecerías para cumplir con tus
	12	actividades?
	13	
4.- Condiciones del teletrabajo	14	JA: Bueno, supongo, que es <u>la misma que</u>
4.2.- Actividades	15	<u>aquí. Se trabajaría de la misma manera.</u>
6.- Comunicación organizacional	16	<u>Pero sin el hecho de venir hasta acá, las</u>
6.1.- Medios de comunicación e	17	<u>peticiones y resolver las peticiones y ya.</u>
información	18	<u>Las peticiones me llegan personalmente o</u>
10.- Teletrabajo	19	<u>vía correo electrónico. Puede ser por</u>
10.2.- Fortalezas	20	<u>teléfono o por skype. Normalmente mi casa</u>
10.2.4.- Perfil personal	21	<u>está sola durante el día. Estaré yo solo. No</u>
	22	<u>creo que tenga nada que me distraiga.</u>
	23	

<p>5.- Fase de transición</p> <p>6.1.- Medios de comunicación e información</p>	<p>24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39</p>	<p>JP: ¿Cómo te gustaría que fuera la transición de trabajar en planta a trabajar desde tu casa?</p> <p>JA: Yo creo que <u>no hace falta ningún paso previo.</u></p> <p>JP: ¿Qué tipo de acción sugieres para mantenerte comunicado con tus compañeros?</p> <p>JA: Bueno, <u>la más efectiva es el teléfono porque por vía electrónico alguna falla puede haber. Que si falla del mismo correo, por teléfono sería la más efectiva. De la misma forma con la empresa, por teléfono.</u></p>
<p>7.- Evaluación de desempeño</p> <p>7.1.- Parámetros</p>	<p>40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50</p>	<p>JP: ¿Qué métodos propones para evaluar tu desempeño?</p> <p>JA: Bueno, supongo, que es <u>medir la capacidad de respuesta, la velocidad de respuesta.</u></p> <p>JP: ¿Qué propones para mantener la vinculación con la empresa?</p> <p>JA: La verdad que esa si no sé.</p>
<p>8.- Planes de contingencia</p> <p>8.1.- Medidas</p>	<p>51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61</p>	<p>JP: ¿Cuáles medidas de contingencia propones en el caso de que se te dificulte trabajar desde la casa por alguna falla imprevista?</p> <p>JA: Primero en la calle, tu <u>cyber más cercano, sino hasta aquí. A última instancia, lo más grave, venir hasta aquí físicamente.</u></p> <p>Fin de la entrevista.</p>

Empleado: R. Infante Cargo: Diseñador Web	L	Desarrollo entrevista
<p>11.- Espacio físico de la empresa 11.1.- Debilidades</p> <p>4.- Condiciones del teletrabajo 4.2.- Actividades</p> <p>3.- Espacio laboral desde la casa 3.1.- Recursos 3.1.2.- Mobiliario</p> <p>11.1.- Debilidades</p> <p>10.- Teletrabajo 10.2.- Fortalezas</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p> <p>19</p> <p>20</p> <p>21</p> <p>22</p> <p>23</p> <p>24</p> <p>25</p> <p>26</p> <p>27</p> <p>28</p> <p>29</p> <p>30</p> <p>31</p> <p>32</p> <p>33</p> <p>34</p> <p>35</p> <p>36</p> <p>37</p> <p>38</p>	<p>JP: ¿Cuáles son los elementos tecnológicos, estéticos y bibliográficos, que le harían falta a tu casa para trabajar desde allí? ¿Cómo describirías ese espacio de trabajo en el caso de que se diera que trabajaras desde tu casa?</p> <p>RI: Bueno, primero siento que <u>el espacio que tenemos ahora, actualmente, no está acondicionado para trabajar por ejemplo en mi área de...yo soy creativo y necesito como, digamos, un lugar de esparcimiento y creo que trabajando en cubículo no...primero se pierde un poco de privacidad.</u> Te lo digo porque a veces uno necesita pensar y <u>la bulla como que de todo el mundo como que te atormenta, no!</u> Éste eso por la parte estética...¿cómo era la segunda pregunta?</p> <p>JP: Bueno, ¿cómo sería el espacio en tu casa para trabajar?</p> <p>RI: Mira...la verdad <u>no soy muy exigente.</u> Yo creo, este, <u>teniendo un buen cuarto con buena iluminación, alguna decoración simple, comodidad</u> sobre todo, porque a veces uno está sentado frente a la pantalla y tiene mucho...bueno al final de la tarde te duelen los ojos, <u>aparte de eso también si tienes una silla que no te es cómoda, también te cansa.</u></p> <p>JP: ¿Quisieras tener algunos elementos de la empresa?</p> <p>RI: Bueno, mira, <u>mi trabajo lo puedo hacer en cualquier lugar, digamos que</u></p>

<p>10.2.3.- Tipo de trabajo 3.1.3.- Tecnológicos</p> <p>3.1.2.- Mobiliario 3.1.3.- Valores agregados</p> <p>4.- Condiciones del teletrabajo 4.2.- Actividades 4.3.- Pautas de actividades</p> <p>6.- Comunicación organizacional 6.4.- Del personal</p> <p>6.3 Tipos de comunicación para el teletrabajo 6.3.1 Productiva</p>	<p>39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78</p>	<p>simplemente con una <u>conexión a internet</u>, con contacto con la empresa, que ellos me puedan <u>enviar el material</u>, y <u>yo regresar las piezas realizadas</u>, no tendría ningún problema.</p> <p>JP: No necesitarías un afiche de TeleSURu otro material corporativo que te haga sentir que estás dentro de la empresa y no desde tu casa.</p> <p>RI: No, no, para nada.</p> <p>JP: ¿Solamente buena iluminación?</p> <p>RI: <u>Buena iluminación, tranquilidad y comodidad.</u></p> <p>JP: ¿Cómo sería esa dinámica que implementarías para cumplir tus actividades ya trabajando desde tu casa?</p> <p>RI: Bueno, creo que...yo digo que <u>el factor más importante es la comunicación.</u> Incluso, bueno, a veces, <u>dentro de la misma empresa las cosas no salen bien es por la comunicación, la mala comunicación</u>, si uno tiene un contacto directo con el jefe, digamos que <u>hay confianza se puede establecer esa dinámica así...y...este...digamos me mandan un trabajo, lo realizo, lo mando para que lo revisen si hay que hacerle cambios me lo devuelven, y lo vuelvo a mandar.</u></p> <p>JP: Te gustaría que las actividades te la pasaran por escrito a través de un correo electrónico, o te lo informaran vía telefónica.</p>
---	--	---

<p>6.1 Medios de comunicación e información</p> <p>5.- Fase de transición</p> <p>5.1.- Reuniones</p> <p>5.1.1.- Funciones</p> <p>5.2.- Orientación</p> <p>5.2.3.- Valores</p> <p>6.3 Tipos de comunicación para el teletrabajo</p> <p>6.3.3 Mantenimiento</p>	<p>79 RI: Uhhmm, eso no es tan relevante, yo 80 creo que cualquiera de las dos formas 81 estaría bien. Pero, siempre y cuando, <u>sean</u> 82 <u>bien especificadas mis tareas, no hay</u> 83 <u>problema.</u></p> <p>84</p> <p>85 JP: Bien, cuando hablas de la 86 comunicación, ¿cómo te gustaría que fuese 87 esa comunicación trabajando desde tu casa? 88</p> <p>89 RI: Ehhhh, mira <u>puede ser MSN, Skype, el</u> 90 <u>mismo gmail tiene la posibilidad de tu</u> 91 <u>hacer un seguimiento de las conversaciones,</u> 92 cualquiera de esos sistemas es válido. 93</p> <p>94 JP: ¿Cómo te gustaría que fuera la 95 transición al teletrabajo? 96</p> <p>97 RI: <u>De inmediato</u> (risas). 98</p> <p>99 JP: Te gustaría participar en un curso de 100 adiestramiento, charlas y/o cursos sobre el 101 tema del teletrabajo. O simplemente es 102 suficiente que te monten el equipo en tu 103 casa y ya. 104</p> <p>105 RI: Bueno para mi eso es suficiente. Pero si 106 hay algún <u>tipo de entrenamiento</u>, digamos 107 que no es que estaría de más, porque 108 siempre bueno el entrenamiento o los 109 <u>métodos de trabajo</u> son importantes de 110 aprenderlos, pero si uno habla bien con el 111 jefe y uno <u>determina los momentos en el</u> 112 <u>día en que uno se tiene que comunicar,</u> y 113 allí también se incluyen las 114 <u>responsabilidades</u>, y si uno puede trabajar 115 solo y <u>no esperas a que otra persona te diga</u> 116 <u>qué hacer, yo creo que eso es suficiente,</u> 117 <u>digamos.</u> 118</p>
---	--

<p>7.- Evaluación de desempeño 7.1.- Parámetros</p> <p>10.- Teletrabajo 10.1.- Debilidades 10.1.3.- Comunicación</p>	<p>119 JP: Chevere, ¿cuáles son las sugerencias 120 que propones para mantenerte comunicado 121 con la empresa? 122</p> <p>123 RI: Las sugerencias (?), bueno, que <u>la</u> 124 <u>persona que esté en la empresa tenga una</u> 125 <u>computadora.</u> 126</p> <p>127 JP: Te gustaría mantenerte conectado e 128 informado a través de la <u>intranet</u> de la 129 empresa 130</p> <p>131 RI: Ahhh, si, claro, tener acceso a eso, a ese 132 tipo de servicio, incluso saber de la caja de 133 ahorro. Prácticamente, <u>estar informado sin</u> 134 <u>necesidad de ir al trabajo a perder un día</u> 135 <u>averiguando ese tipo de cosa.</u> 136</p> <p>137 JP: ¿Qué métodos propones para evaluar tu 138 desempeño? 139</p> <p>140 RI: Bueno (se quedó pensando), es bastante 141 difícil, porque <u>en la parte creativa es el</u> 142 <u>feedback de la persona que está pidiendo el</u> 143 <u>trabajo, lo que determina eso.</u> 144</p> <p>145 JP: Es decir que no habría diferencia en el 146 método de evaluación independientemente 147 del lugar donde te desempeñes 148</p> <p>149 RI: <u>Yo recibo el feedback</u>, claro allí si 150 tengo que decir algo, yo, a veces <u>me doy</u> 151 <u>cuenta de que la comunicación le hace falta</u> 152 <u>el lenguaje corporal.</u> Bueno de repente, yo 153 me fijo mucho en las personas, <u>a veces lo</u> 154 <u>que dicen el 50% lo dice el lenguaje</u> 155 <u>corporal, de repente eso si haría falta. Sería</u> 156 <u>bueno una video conferencia, algo como</u> 157 <u>eso una webcam. Podría ser bueno.</u> 158</p>
--	--

<p>10.- Teletrabajo</p> <p>10.2.- Fortalezas</p> <p>10.2.4.- Perfil del personal</p> <p>10.2.3.- Tipo de trabajo</p> <p>6.3 Tipos de comunicación para el teletrabajo</p> <p>6.3.1 Productiva</p> <p>8. Planes de contingencia</p> <p>8.1 Medidas</p>	<p>159 JP: ¿Cómo evitarías el aislamiento? ¿Te</p> <p>160 sentirías aislado trabajando desde tu casa?</p> <p>161</p> <p>162 RI: Bueno, mira, por mi experiencia, la</p> <p>163 verdad que no, debe ser <u>por mi misma</u></p> <p>164 <u>personalidad, que de repente está apta para</u></p> <p>165 <u>ese tipo de trabajo</u>, pero bueno, la verdad no</p> <p>166 sentiría de repente, <u>la verdad que lo puedo</u></p> <p>167 <u>recompensar saliendo los fines de semana,</u></p> <p>168 <u>me entiendes, o asistiendo o reuniéndome</u></p> <p>169 <u>con mis compañeros. Pero mientras estoy</u></p> <p>170 <u>trabajando necesito estar solo.</u></p> <p>171</p> <p>172 JP: Te gustaría asistir a reuniones de</p> <p>173 productividad, con tus compañeros de área.</p> <p>174</p> <p>175 RI: <u>Si es un trabajo que requiere de una</u></p> <p>176 <u>planificación, de repente si haría falta unas</u></p> <p>177 <u>reuniones; reuniones, bueno, para tratar de</u></p> <p>178 <u>saber qué es lo que quiere la empresa de</u></p> <p>179 <u>forma directa.</u></p> <p>180</p> <p>181 JP: Tenemos que pensar también en los</p> <p>182 planes de contingencia, trabajar desde la</p> <p>183 casa puede implicar en el peor de los</p> <p>184 escenarios una falla de luz, de Internet, que</p> <p>185 te impida cumplir con tus actividades.</p> <p>186</p> <p>187 RI: Está difícil, la verdad. Por ejemplo en</p> <p>188 mi caso yo no tengo una planta eléctrica.</p> <p>189 Pero si podría en último caso, <u>salir de la</u></p> <p>190 <u>casa y presentarme en el trabajo. Trabajar</u></p> <p>191 <u>desde allí o de repente teniendo un portátil</u></p> <p>192 <u>también podría trabajar desde otro lado. Yo</u></p> <p>193 <u>creo que la alternativa sería tener una</u></p> <p>194 <u>laptop.</u></p> <p>195</p> <p>196 Fin de la entrevista.</p>
---	---

Personal directivo de TeleSUR

Empleado: Anabel Díaz Cargo: Directora (E) de Recursos Humanos	L	Desarrollo entrevista
<p>10.- Teletrabajo 10.2.- Fortalezas 10.2.3.- Tipo de trabajo</p> <p>4.- Condiciones del teletrabajo 4.1.- Horario</p> <p>10.- Teletrabajo 10.4.- Oportunidades</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33</p>	<p>JP: Están las condiciones, hablando en términos corporativos, para que se pueda implementar el teletrabajo en la Unidad de Página Web.</p> <p>AD: Mira yo creo que si, una de las posibilidades reales que nosotros podíamos implementar.</p> <p>JP: ¿Cuáles factores estarían favoreciendo para que se pueda implementar el teletrabajo en la Unidad de Página Web?</p> <p>AD: <u>Yo lo veo es por el tipo de trabajo que ellos hacen, ellos lo pueden hacer acá, o pueden estar comunicados en línea, y estar, digamos, publicando en la página cada uno de sus trabajos. Independientemente de su ubicación física.</u></p> <p>JP: ¿Cuáles serían las decisiones que desde RRHH deberían tomarse para que se pudiera implementar el teletrabajo? ¿Cómo sería la transición que tuvieran que hacer para minimizar el impacto del personal con la nueva modalidad?</p> <p>AD: <u>Si...nosotros, este, mira podría ser, digamos una propuesta para analizar, que ellos trabajen algunas horas acá (en la empresa) y otras desde su casa. Por ejemplo, el turno de la madrugada podría hacerlo desde su casa, siempre y cuando no</u></p>

10.3 Recomendaciones	34 35 36 37 38 39	<u>se desmejoren sus condiciones laborales y se les dé los equipos para trabajar. Incluso que se haga un acuerdo que ellos puedan hacerse responsable del día de trabajo independientemente de su ubicación.</u>
6.3 Tipos de comunicación para el teletrabajo	40 41 42 43 44	JP: ¿Qué modelo de comunicación establecería RRHH para los empleados de la página web, tomando en cuenta esta nueva modalidad?
6.3.1 Productiva	45	AD: Si, bueno, eso si es un poquito
6.3.1 Productiva	46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60	<u>difícil...pero estamos tratando de hacer que a través de la Intranet, nosotros podamos llenar formatos.</u> Nosotros por ejemplo, queremos para el año que viene (2008) publicar ofertas de servicios a través de la página web. Es decir que cualquier persona que quiera trabajar en TeleSUR tenga acceso a la oferta de servicio a través de la página, llenarla, adjuntar su currículum y hacérselo llegar. Bueno, digamos, <u>es progresivo, en estos momentos no estamos en la capacidad de hacerlo así, pero futuramente se tiende hacia esa dirección, incluso aligeraría los trámites para los que trabajan en la empresa.</u>
5.- Fase de transición	61 62 63 64	JP: Para mantener integrado y enlazado el personal hacia la organización, ¿qué medidas pudieras tomar RRHH para eso?
5.1.- Reuniones	65	AD: Claro, siempre tiene que haber puntos
5.1.1.- Funciones	66 67 68 69 70 71 72 73	de encuentros, incluso si la gente trabaja en Página Web y el turno de la madrugada se decide trabajar desde su casa, ya <u>se plantearían reuniones semanales, de planificación, de estar en contacto permanente ya sea telefónico o través de correo con su jefe directo o su jefe de</u>

<p>7.- Evaluación de desempeño 7.1.- Parámetros</p> <p>7.1.- Parámetros</p> <p>4.- Condiciones del teletrabajo 4.4.- Legal</p>	<p>74 <u>redacción.</u></p> <p>75</p> <p>76 JP: Sabemos que se puede presentar</p> <p>77 algunas posiciones por parte del personal de</p> <p>78 asumir esta modalidad como algo light y es</p> <p>79 más bien todo lo contrario, la única</p> <p>80 flexibilidad que hay es que el trabajo se</p> <p>81 hará desde la casa. ¿Qué indicadores o qué</p> <p>82 métodos de evaluación pudiera implementar</p> <p>83 RRHH para saber si el personal realmente</p> <p>84 está cumpliendo con sus actividades?</p> <p>85</p> <p>86 AD: Mira, mi vida, simplemente. Primero,</p> <p>87 tendríamos que analizar el personal que</p> <p>88 podría hacer ese tipo de trabajo. Segundo,</p> <p>89 <u>la evaluación sería por producto y no por</u></p> <p>90 <u>procesos.</u> Porque no tendríamos cómo</p> <p>91 evaluar los procesos. Pero si <u>con las fechas</u></p> <p>92 <u>dilatorias de términos.</u> Nosotros de hecho</p> <p>93 con los corresponsales, <u>hay una hora para</u></p> <p>94 <u>mandar la nota, para hacerla, para mandar</u></p> <p>95 <u>el guión de la nota a los servidores por</u></p> <p>96 <u>cualquiera de las vías, hay una hora para</u></p> <p>97 <u>mandar las imágenes, para editarla y para</u></p> <p>98 <u>montarla,</u> la verdad es que los</p> <p>99 corresponsales trabajan más que los propios</p> <p>100 que lo hacen en planta. <u>Se les va</u></p> <p>101 <u>monitoreando a través de asignaciones por</u></p> <p>102 <u>teléfono.</u></p> <p>103</p> <p>104 JP: Ahora, conversemos de la parte legal</p> <p>105 que es un punto de honor: ¿la figura del</p> <p>106 teletrabajo está contemplada dentro de las</p> <p>107 leyes laborales venezolanas? ¿Cómo se</p> <p>108 tratará legalmente este tema?</p> <p>109</p> <p>110 AD: Si, eh, <u>cuando se hacen contratos por</u></p> <p>111 <u>entrega de trabajo, es un contrato que</u></p> <p>112 <u>establece esa forma de trabajo porque la</u></p> <p>113 <u>legislación venezolana dice que el</u></p>
--	--

<p>10.- Teletrabajo 10.4.- Oportunidades</p>	<p>114 <u>trabajador durante las ocho horas debe estar</u> 115 <u>en el sitio de trabajo y no estarlo es una</u> 116 <u>falta grave. Entonces cuando se les mueve</u> 117 <u>por alguna razón, eso tiene que ser algo</u> 118 <u>muy específico en el contrato y también</u> 119 <u>muy específico los productos que se</u> 120 <u>esperan recibir de ellos y en el tiempo que</u> 121 <u>se espera recibirlos, entonces tiene que ser</u> 122 <u>un contrato con unas condiciones bien</u> 123 <u>establecidas que nos permitan a nosotros</u> 124 <u>evaluar y controlar el trabajo y garantizar</u> 125 <u>que el producto se haga.</u> Porque a tu 126 cualquiera no le puedes decir trabajas desde 127 tu casa, y de repente no se recibe del 128 personal lo que se espera. Lo que se ha 129 hecho hasta ahora, las trasnacionales han 130 usado este método y la gente puede estar en 131 la China, tengo amigos alemanes en 132 Venezuela, que han trabajado desde esa 133 perspectiva, y para página web, pero ellos 134 reciben su pago solo si entregan el 135 producto. Si es un trabajador más bien a 136 destajo, y eso en el caso de la legislación 137 venezolana desmejora al trabajador. 138 Entonces hay que evaluar. <u>Nosotros</u> 139 <u>podemos intentarlo con personal de la</u> 140 <u>madrugada, que nos evitarían a nosotros los</u> 141 <u>problemas de riesgos, el transporte que se</u> 142 <u>debe colocar, el resguardo de las</u> 143 <u>instalaciones, nos hace contratar más</u> 144 <u>personal de vigilancia.</u> Creo que sería 145 beneficioso tanto para el trabajador como 146 para la empresa, si se cumple con esta 147 modalidad. Pero hay que evaluar el perfil. 148 149 JP: ¿Qué otro parte consideras puedes hacer 150 al tema del teletrabajo? 151 152 AD: En un primer momento, analizar en 153 Página Web esa modalidad. En un segundo</p>
--	--

10.4.- Oportunidades	154	momento, pues <u>nosotros somos una</u>
	155	<u>empresa en expansión, tenemos una cierta</u>
	156	<u>cantidad de cargo pero que no</u>
	157	<u>necesariamente, físicamente tienen que</u>
	158	<u>estar aquí en la sede, porque además no</u>
	159	<u>cabríamos todos, y habría gente trabajando</u>
	160	<u>desde el teletrabajo, así como lo hacen los</u>
	161	<u>colaboradores que tiene la empresa en otros</u>
8.- Planes de contingencia	162	<u>países. Hay que mejorar la plataforma</u>
8.1.- Medidas	163	<u>tecnológica. Está claro que si el trabajador</u>
	164	<u>no puede trabajar desde su casa por alguna</u>
	165	<u>falla técnica, tiene que hacerlo en la</u>
	166	<u>empresa. En ese caso, tiene que haber un</u>
	167	<u>puesto de trabajo dispuesto para eso. En la</u>
11.- Espacio físico de la empresa	168	<u>nueva sede, vamos a tener una planta de</u>
11.2.- Fortalezas	169	<u>emergencia, que no nos dejaría en ningún</u>
	170	<u>momento sin electricidad.</u>
	171	Fin de la entrevista.

Empleado: Carlos Díaz Cargo: Director de Tecnología	L	Desarrollo entrevista
	1	JP: ¿Qué recomendaciones puede hacer
	2	para que tecnológicamente sea posible que
	3	el personal de Página Web trabaje desde su
	4	casa?
	5	
	6	CD: <u>La Página Web se alimenta de</u>
12.- Página Web de TeleSUR	7	<u>información que recibe continuamente de la</u>
12.1.- Funcionamiento	8	<u>Dirección de Información, y parte de lo que</u>
	9	<u>reciben de las agencias, y de los servicios</u>
	10	<u>de noticias propios de TeleSUR, que son</u>
	11	<u>los corresponsales, que están en diferentes</u>
	12	<u>ciudades en Latinoamérica, tenemos 10</u>
	13	<u>corresponsales en distintos países,</u>
	14	<u>Washington, Managua, Bogotá, Quito,</u>
	15	<u>Buenos Aires, Brasil, en La Habana,</u>
	16	<u>Caracas.</u>
	17	

	18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38	Trasladar esa unidad realmente al hogar es un poco difícil, porque todos los servicios son básicamente del canal, habría que trasladar quizás, ver cómo llevar los contenidos, que lo que interesa para armar la página web, ósea desde el punto de vista técnico, los contenidos es complicado hacerlo desde tu casa, pues requerirías de varias fuentes de información, porque por ejemplo los corresponsales, transmiten la noticia a TeleSUR vía fibra óptica, y esta fibra está solamente conectada del proveedor al canal, las agencias de noticias u otros servicios a TeleSUR, por eso requieren de antenas parabólicas, receptores, tienes que hacer una inversión muy importante, para eso. Y lo otro es la información que te proviene directamente de la división de información a la redacción de noticias.
12.2.- Medios (<i>Input</i>)	39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56	<u>La Página Web de un canal de televisión se nutre por supuesto de todas las agencias, o toda la información que pueda recibir vía Internet, tanto agencias como periódicos, revistas, diferentes folletos que se publiquen en Internet. Pero también tiene una parte multimedia, esa parte viene directamente de señal de estudio, si tu trasladas al trabajador a su casa, claro puedes acceder a Internet vía cualquier conexión casera, pero para tener la otra parte visual, requieres de un personal dedicado que envíe la información a su casa o que reciba continuamente material grabado en tu casa, tengas una maquina y le proveas a la Página de información de esas grabaciones.</u>
12.2.- Medios (<i>Input</i>)	57	La Página Web se alimenta de los

<p>10.- Teletrabajo 10.4.- Oportunidades</p>	<p>58 <u>noticieros que se hacen en TeleSUR.</u> Yo 59 puedo grabar ese noticiero en una cinta, y 60 me llevo la cinta a tu casa, y tu allí con una 61 maquina de grabación o que a su vez es de 62 reproducción, pongo la cinta y alimento la 63 página web, solamente que no tiene la 64 misma inmediatez, que tienes aquí en el 65 canal. Por la parte audiovisual. 66 67 También la Página Web tiene una cosa que 68 se llama TeleSUR radio, que es el sonido 69 que viene de la señal en vivo, y yo lo veo 70 un poquito complejo que lo monte porque 71 requieres de un equipamiento, algo 72 complejo. 73 74 JP: En el caso de los redactores, que 75 elaboran sus noticias a partir de las 76 diferentes agencias internacionales de 77 información. 78 79 CD: <u>No hace falta que estén físicamente</u> 80 <u>dentro de la empresa, ellos pueden, como se</u> 81 <u>dice, un servicio externo que están</u> 82 <u>directamente desde sus casas, bajan las</u> 83 <u>informaciones de las agencias.</u> 84 85 JP: Hay varias casos de trabajadores de 86 confianza de la empresa, que desde sus 87 casas pueden ingresar a la red interna de 88 TeleSUR y tener acceso a todas las 89 herramientas que se utilizan internamente. 90 91 CD: Básicamente la red es un servicio 92 privado de acceso al sistema, lo tienen los 93 directivos, y la gente de información, en 94 realidad son como unas cinco personas, y 95 no intervienen directamente en el 96 contenido, solamente pueden ver el 97 contenido, y tienen acceso a un sistema que</p>
--	---

<p>10.6.1 Tecnológico 10.6.1.1 Software</p> <p>10.5 Amenazas</p>	<p>98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121</p>	<p>usan los redactores en TeleSUR que se llama Inews, <u>el sistema Inews, es un sistema que te permite visualizar mientras tu redactas, ese sistema, las personas que tienen acceso les permite desde sus casas redactar alguna nota y ver alguna imagen complementario, ese sistema Inews, son unos servidores que están en TeleSUR, de los cuales tienen acceso la gente de redacción y los periodistas, los anclas, habría que ver no sólo desde el punto de vista técnico sino también la cuestión de costos, porque los costos influyen mucho en trasladar a un servicio externo todas esas funciones que hacen aquí, a la gente que trabaja en Página Web, a la Página Web se le quiere dar otro matiz, más dinámica, la Página Web se alimenta básicamente, como te decía de lo que produce TeleSUR, con el noticiero, cuando en esta nueva etapa quiere tener una información más oportuna, tendrías que tener una conexión desde tu casa, que te permita visualizar material.</u></p>
<p>10.6.1 Tecnológico 10.6.1.1 Software</p>	<p>122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137</p>	<p><u>El Inews es un sistema que consiste de un servidor principal que tiene una capacidad de 12 terabytes, ese servidor recibe servicio de video de las agencias internacionales como AP, Reuters, de Alzahira, CBS, y recibe información que envían los diferentes corresponsales de los distintos países, ese video está en un servidor, puede estar allí desde el mismo momento que llega la noticia y puede estar aproximadamente un mes guardado, esa señal está en bruto, no está editada, no ha intervenido la mano del hombre, ese servicio es el mismo que tienen los redactores, un redactor se sienta en una laptop, en el cual tiene instalado el sistema</u></p>

<p>10.6.1.2 Hardware</p> <p>10.6.1.1 Software</p> <p>10.6.1.2 Hardware</p> <p>10.3 Recomendaciones</p>	<p>178</p> <p>179 JP: Y puede tener acceso al guión redactado</p> <p>180 del noticiero de TeleSUR</p> <p>181</p> <p>182 CD: Si tienes acceso, eso es básicamente lo</p> <p>183 mismo que hacen los corresponsales, tu <u>en</u></p> <p>184 <u>la corresponsalía tienes una laptop, y tienes</u></p> <p>185 <u>montado diferentes programas. Esos</u></p> <p>186 <u>programas son: el Inews, por supuesto es el</u></p> <p>187 <u>programa principal, ese sistema de Inews de</u></p> <p>188 <u>la marca AVID, el sistema de edición de</u></p> <p>189 <u>video, Inews cutter, también de la marca</u></p> <p>190 <u>AVID, tiene montado otro programa que se</u></p> <p>191 <u>llama softmail que es un sistema de</u></p> <p>192 <u>videofonía así como skype, y tiene un</u></p> <p>193 <u>sistema para que tu en un momento dado</u></p> <p>194 <u>transmitas la nota del sitio donde estés al</u></p> <p>195 <u>canal ese es un sistema que se llama</u></p> <p>196 <u>telestring de la marca AVID, son cuatro</u></p> <p>197 <u>software básicos, se requiere es un</u></p> <p>198 <u>computador básico, cierta capacidad de</u></p> <p>199 <u>memoria, para que tu cuando edites, y</u></p> <p>200 <u>cuando transmitas, si lo vas a transmitir de</u></p> <p>201 <u>vuelta a la página web, como información</u></p> <p>202 <u>complementaria se transmita a una</u></p> <p>203 <u>velocidad relativamente rápida, porque hay</u></p> <p>204 <u>sistemas actuales, como el sistema de</u></p> <p>205 <u>comprensión, cuando uno habla de</u></p> <p>206 <u>comprensión es porque el video se</u></p> <p>207 <u>transmite en lo que se denomina un menor</u></p> <p>208 <u>ancho de banda, que es la capacidad que</u></p> <p>209 <u>tiene la fuente de transmitir el video,</u></p> <p>210 <u>mientras más alta es la comprensión más</u></p> <p>211 <u>lento es el video, mientras menos</u></p> <p>212 <u>comprensión más rápida y mientras más es</u></p> <p>213 <u>más lento.</u></p> <p>214</p> <p>215 <u>La conexión a Internet sería de por lo</u></p> <p>216 <u>menos 1200 KiB/s, si tiene acceso a algo</u></p> <p>217 <u>más rápido de 1800 KiB/s. Puede ser el</u></p>
--	--

<p>10.6.1 Tecnológico 10.6.1.1 Software</p>	<p>218 <u>servicio que ofrece el ABA de CANTV que</u> 219 <u>es un servicio continuo, 24 horas, todo el</u> 220 <u>año, tiene soporte, que es convencional, tu</u> 221 <u>pagas una tarifa. O también tienes un</u> 222 <u>servicio vía telefónica que es Movistar y</u> 223 <u>también tienes un servicio que es un poco</u> 224 <u>más costoso cinco veces el precio que pagas</u> 225 <u>por el ABA, que es vía satélite, y es mucho</u> 226 <u>más rápido, y tiene más ancho de banda, los</u> 227 <u>sistemas de Internet, cuando tu hablas de</u> 228 <u>1200, 2000, no se cuanto, lo que hablas de</u> 229 <u>eso básicamente se refiere no es a la</u> 230 <u>velocidad con que tu sales de tu maquina</u> 231 <u>sino de la velocidad que sale el sistema de</u> 232 <u>Internet, es como un embudo toda la</u> 233 <u>información llega al mismo sitio y allí se</u> 234 <u>produce como un embudo y sale esa</u> 235 <u>información a esa velocidad.</u> 236</p>
<p>10.6.1 Tecnológico 10.6.1.2 Hardware 10.6.1.1 Software</p>	<p>237 <u>Básicamente, yo del sistema Inews, cada</u> 238 <u>usuario de Inews es una licencia, si tengo</u> 239 <u>10 redactores hay que pagar 10 licencias,</u> 240 <u>cada licencia tiene un costo de 800 dólares,</u> 241 <u>solamente del Inews, y para la red interna</u> 242 <u>VPN cuenta como 1000 dólares, la red</u> 243 <u>interna es como una llave, el VPN es un</u> 244 <u>conector y en ese conector tienes una</u> 245 <u>tarjetica donde tienes grabado el software,</u> 246 <u>tu la despegas y no pasa nada, y tu por lo</u> 247 <u>menos si te trasladas a otra maquina, tu</u> 248 <u>estás aquí y de repente te vas para</u> 249 <u>Maracaibo, llevas tu VPN, lo conectas.</u> 250</p> <p>251 <u>Tu necesitarías, básicamente una laptop</u> 252 <u>básica, le montas los software, cada</u> 253 <u>software tiene aproximadamente, tu</u> 254 <u>necesitas como cuatro software y eso puede</u> 255 <u>estar alrededor de 3000 dólares, ahí te</u> 256 <u>ahorras la comunicación vía telefónica,</u> 257 <u>porque tienes el sistema softmail, sino</u></p>

11.- Espacio físico de la empresa	258	tienes capacidad económica para pagar eso,
11.1 Debilidades	259	te conectas vía skype, y eso no tiene costo.
	260	La conexión a Internet eso vale ciento y
	261	tanto miles de bolívares, y la línea de
	262	CANTV se busca una más rápida, y <u>el VPN</u>
	263	<u>como 1000 dólares la licencia.</u>
	264	
	265	JP: ¿Es posible entonces trabajar desde la
	266	casa?
	267	
10.5 Amenaza	268	CD: Si es posible, trabajar desde la casa,
	269	incluso muchas veces <u>en el caso de</u>
	270	<u>TeleSUR, que una de las cosas que carece</u>
10.4 Oportunidades	271	<u>TeleSUR es de espacio físico, es crítico, en</u>
	272	<u>la sede actual, como en TeleSUR se está</u>
	273	<u>dando una sede nueva, ahí sigue siendo el</u>
10.6.1.2 Hardware	274	<u>problema el espacio físico, como en</u>
	275	Venezuela todos <u>trabajamos un poquito sin</u>
	276	<u>planificar y no pensamos a futuro, no</u>
	277	<u>pensamos en el espacio ni que el canal va a</u>
	278	<u>crecer, entonces es inminente que la falta de</u>
	279	<u>espacio reduce las posibilidades de la gente</u>
	280	<u>que va a trabajar por primera vez, entonces</u>
	281	<u>eso sería una opción válida para que las</u>
	282	<u>personas trabajando desde su casa alimente</u>
	283	<u>la página como tal.</u>
	284	
	285	<u>Ahora el servidor, es otro costo que tienes</u>
	286	<u>que tomar en cuenta, donde reside la página</u>
	287	<u>web, no está en Venezuela, el servidor que</u>
10.4 Oportunidades	288	<u>usa TeleSUR, por ejemplo, está en España,</u>
	289	<u>y ese servicio tiene un costo que no</u>
	290	<u>directamente aplicado a un tercero que está</u>
	291	<u>en su casa, sino el costo de toda la red, eso</u>
	292	<u>cuesta como 3500 dólares al mes, se ha</u>
	293	<u>pensado en hacer lo que se denomina acá</u>
	294	<u>una página espejo, un servidor que respalde</u>
	295	<u>a ese servidor que queda en España, puede</u>
	296	<u>estar en Argentina, Venezuela, Aruba,</u>
	297	<u>México, el sitio que se está trabajando</u>

<p>10.4 Oportunidades</p> <p>6.3 Tipos de comunicación para el teletrabajo</p> <p>6.3.1 Productiva</p> <p>6.3.1 Productiva</p>	<p>298 ahora es Buenos Aires, para dar ese</p> <p>299 servicio, eso tiene un costo externo a que</p> <p>300 una persona trabaje desde su casa, pero es</p> <p>301 factible hacerlo en su casa, evidentemente</p> <p>302 si, si tu afinas esos costos de las máquinas,</p> <p>303 de los software, el personal, yo creo que eso</p> <p>304 <u>es una solución para la Página Web,</u></p> <p>305 <u>bastante viable y primero por la cosa de</u></p> <p>306 <u>espacio,</u> uno nunca toma en cuenta cuánto</p> <p>307 vale un metro de construcción en un</p> <p>308 edificio especial como los que usan en</p> <p>309 televisión, eso tiene un costo, no solamente</p> <p>310 el costo del espacio, del servicio, del</p> <p>311 mobiliario, una serie de cosas, eso también</p> <p>312 tu planteando lo que es costo o economía de</p> <p>313 escala, para saber que es más viable, tener</p> <p>314 un servicio externo o manejarlo</p> <p>315 directamente, pero por razones que son</p> <p>316 inminentemente que estamos viviendo</p> <p>317 ahora <u>la cosa del espacio es crítico y eso</u></p> <p>318 <u> puede ser una solución por el momento.</u></p> <p>319</p> <p>320 JP: ¿En el Inews hay un patrón de</p> <p>321 referencia que utilizan los Jefes de</p> <p>322 Redacción para contrastar las noticias</p> <p>323 realizadas para el noticiero televisado y las</p> <p>324 que se hacen para la Página Web, ellos</p> <p>325 pueden tener acceso a este sistema desde su</p> <p>326 casa?</p> <p>327</p> <p>328 CD: Si se puede, lo que pasa es que mira</p> <p>329 digamos que la línea política, pero no desde</p> <p>330 le punto de vista de un partido, sino de la</p> <p>331 empresa, quien define eso es la Junta</p> <p>332 Directiva, aunque la Página Web <u>depende</u></p> <p>333 <u>de la Dirección de Información, quien traza</u></p> <p>334 <u>la línea política de la empresa, es el</u></p> <p>335 <u>presidente y el vicepresidente, si tu tienes</u></p> <p>336 <u>comunicación con ellos, no veo ningún</u></p> <p>337 <u>obstáculo que se pueda hacer eso, aunque</u></p>
--	---

10.4 Oportunidades	378	JP: ¿Qué funciones tendría que hacer la
11.- Espacio físico de la empresa	379	Dirección de Tecnología para que esos
11.1 Debilidades	380	equipos estén bien cuidados?
	381	
	382	CD: <u>Conviene con la persona a la cual le</u>
	383	<u>estás suministrando el equipo, en ofrecerle</u>
	384	<u>un soporte, de todo lo que se mecánico, la</u>
	385	<u>parte del software, del programa, y para el</u>
	386	<u>uso, una de las cosas que es muy</u>
10.4 Amenaza	387	<u>importante, es adiestrar a las personas del</u>
	388	<u>uso de esos sistemas, porque son poquito</u>
	389	<u>complejos al principio, y cuando uno sobre</u>
10.4 Oportunidades	390	<u>todo en la parte de edición, uno no es muy</u>
	391	<u>conocedor del programa a lo mejor se le</u>
	392	<u>dificulta, no es inalcanzable.</u>
	393	
	394	JP: ¿La empresa puede asumir los
	395	compromisos de las facturas de luz,
	395	teléfono e Internet?
	396	
	397	CD: Yo creo que si, es cuestión de definir
	398	cuál es la política y el objetivo de ese
	399	servicio, te digo <u>para TeleSUR donde el</u>
	400	<u>espacio físico es precario puede ser una</u>
	401	<u>solución para la página web. Una de las</u>
	402	<u>cosas que yo veo, esa gente está allí</u>
	403	<u>arrinconada y no ve más de lo que pasa en</u>
	404	<u>esa esquina o de lo que ve a través del</u>
	405	<u>monitor. Con todos los servicios y el apoyo</u>
10.3 Recomendaciones	406	que hay ahora en las comunicaciones,
	407	tranquilamente se puede quedar este tipo de
	408	servicio. Yo insisto una cosa que es crítica
	409	y es el espacio en TeleSUR. Que <u>aunque</u>
	410	<u>TeleSUR se está mudando a una nueva sede</u>
	411	<u>el espacio para Página Web se reduce todos</u>
	412	<u>los días. Tranquilamente ese servicio puede</u>
	413	<u>ser previsto por un tercero, pero desde</u>
	414	<u>afuera porque hay condiciones de todo tipo.</u>
	415	<u>Sería cuestión de montar una pequeña</u>
10.6.2 Soporte y adiestramiento	416	<u>plantilla y evaluar los costos, cuántas</u>

<p>10.4 Oportunidades</p> <p>10.6.1.2 Hardware</p> <p>10.4 Amenaza</p> <p>10.4 Oportunidades</p> <p>10.4.1 Telecomunicaciones</p> <p>10.4 Amenaza</p> <p>10.3 Recomendaciones</p>	<p>417 <u>personas estarían afuera, cuánto me cuesta</u> 418 <u>tenerlas afuera, cuánto equipo requiere para</u> 419 <u>eso y cuál es el costo de los equipos. Yo</u> 420 <u>creo que como inversión no sería tan alta</u> 421 <u>sino que tu la ves a mediano plazo, tu vas a</u> 422 <u>decir que vas a gastar “x” cantidad de plata</u> 423 <u>y dices que eso es mucho, pero de repente</u> 424 <u>en un año se paga lo invertiste y ves los</u> 425 <u>resultados.</u> Una de las cosas que dice la 426 gente de prensa, uno como que está alejado 427 del evento, pero tú tienes conexión 428 telefónica, vía tu maquina. Aquí hay una 429 persona que se encarga de establecer 430 comunicación con los corresponsales y esa 431 persona se comunica con ellos a través de 432 skype, tranquilamente. <u>Ahora, si colocamos</u> 433 <u>una extensión, tu marcas la extensión 140 y</u> 434 <u>te comunicas con el que tu quieres. Es un</u> 435 <u>software de telefonía que se interconecta</u> 436 <u>con la central telefónica, te asignan un</u> 437 <u>código, que será tu extensión y cuando</u> 438 <u>quiera conectarme contigo,</u> 439 <u>independientemente del lugar en el que</u> 440 <u>estés, yo puedo hablar contigo</u> 441 <u>tranquilamente. El software que usan acá es</u> 442 <u>vozover (montaje sobre voz) es de la marca</u> 443 <u>siemens.</u> 444 <u>La empresa tiene personal que se encarga</u> 445 <u>de las instalaciones de las oficinas móviles</u> 446 <u>para los corresponsales. Están dos días, por</u> 447 <u>ejemplo, en Cuba y le instalan la</u> 448 <u>computadora, el software, la velocidad de</u> 449 <u>conexión, y la dejan a punto para mandar</u> 450 <u>los videos y el audio de las noticias a</u> 451 <u>TeleSUR.</u> 452 <u>Están buscando inmediatez para la página,</u> 453 <u>la ven como lenta la directiva del canal,</u> 454 <u>quiere darle una vuelta a la página.</u> 455 456 JP: ¿Cuáles serían los planes de</p>
---	--

<p>10.4 Oportunidades</p>	<p>457 contingencia que asumiría o recomendaría 458 esta Dirección para resolver cualquier 459 imprevisto? 460 461 CD: Hoy en día todos los sistemas de 462 computación <u>se respaldan con una cosa que</u> 463 <u>se llama UPS, Sistema de Potencia</u> 464 <u>Ininterrumpible, que eso tiene bajos costos,</u> 465 <u>son baterías,</u> y como la maquina tiene poco 466 software, fácilmente <u>no pierdes la</u> 467 <u>información, te da respaldo,</u> lo que habría 468 que <u>evaluar allí que también puede ser es la</u> 469 <u>conexión, es la parte que te puede fallar, si</u> 470 <u>la zona es muy crítica o si ocurre algún</u> 471 <u>desastre natural, es la conexión telefónica,</u> 472 si bien es cierto que yo diría que <u>las</u> 473 <u>comunicaciones en Venezuela en las</u> 474 <u>ciudades grandes son confiables, pero por el</u> 475 <u>tráfico que hay puede que falle si no se</u> 476 <u>amplia, hay conexiones a Internet vía</u> 477 <u>satélite, con una pequeña antena en tu casa,</u> 478 <u>así como las de Directv, te conectas a más</u> 479 <u>velocidad y evitas todo ese problema,</u> lo 480 básico es que la laptop tiene baterías y si no 481 montas un UPS. Y si estamos hablando que 482 es sólo para recetar texto, entonces los 483 costos bajarían. 484 Hay una cosa que falta en TeleSUR es un 485 banco de imágenes con un pequeño servidor 486 para tener fotos y videos, pero la Página 487 Web no tiene físicamente en la empresa 488 acceso a las fotos y los videos que tiene el 489 noticiero. 490 491 La Página web tiene dos secciones: una que 492 se llama En Vivo que te conecta con un 493 servidor que carga lo que se denomina un 494 canal de video, entonces tu te conectas a ese 495 canal. 496</p>
---------------------------	---

497	<u>El costo real, si quieres trabajar desde tu</u>
498	<u>casa es simplemente: un laptop, una</u>
499	<u>licencia de Inews, una conexión de Internet,</u>
500	<u>un VPN, una tarjeta de video que tiene un</u>
501	<u>circuito de captura. Que te interesa, estar al</u>
502	día y tener acceso a Internet, para buscar la
503	fuentes de la noticia que luego vas a publicar
504	en la Página.
505	Fin de la entrevista.

Empleado: Douglas Bolívar Cargo: Director de Página Web	L	Desarrollo entrevista
10.- Teletrabajo 10.2.- Fortalezas 10.2.3.- Tipo de trabajo 10.1.- Debilidades 10.1.3 Comunicación	1	JP: ¿Cuánto tiempo tienes en la Página
	2	Web?
	3	
	4	DB: Cuatro meses.
	5	
	6	JP: ¿Consideras que el trabajo que se hace
	7	en la Página Web se puede hacer desde
	8	otros espacios?
	9	
	10	DB: Si se puede, pero es relativo. Es decir,
	11	porque <u>como quieras es alimentar una</u>
	12	<u>página web, tu lo puedes hacer hasta desde</u>
	13	<u>un avión haciendo un viaje transoceánico.</u>
	14	Pero como el trabajo periodístico depende
	15	de otro tipo de armonía, donde necesitas
	16	estar haciendo, es decir el texto
	17	periodístico, <u>el oficio periodístico, debe</u>
	18	<u>estar cotidianamente siendo sometido, no</u>
	19	<u>puede hacer un trabajo en solitario,</u> como
	20	puede ser el trabajo de escribir una novela
	21	que si es imprescindible hacerlo solo. En
	22	extremo forzando la situación, si se puede
	23	hacer solo. No es lo deseado.
	24	
	25	JP: ¿Considerando el espacio con el que
	26	cuenta ahora, incluso en la nueva sede hay

	27	unidades a las que también le sacrificarán
	28	espacio, cómo ves esta propuesta?
	29	
11.- Espacio físico de la empresa	30	DB: <u>En el espacio en el que estamos</u>
11.1.- Debilidades	31	<u>actualmente, es el más fatal que tiene el</u>
	32	<u>canal. Desperdigados en un pasillo, somos</u>
11.2.- Fortalezas	33	<u>los Parias de TeleSUR, en el nuevo eso va a</u>
	34	<u>mejorar no a plenitud pero si va a mejorar</u>
	35	<u>sustancialmente, así que esperamos que eso</u>
	36	<u>redunde un poco en la capacidad combativa</u>
	37	<u>de los periodistas, acuérdate que es una</u>
	38	<u>página cuya tendencia, o cuyo trabajo de</u>
10.4.- Oportunidades	39	<u>redefinición va hacía el vídeo, es decir</u>
	40	<u>montaje de vídeos, que tú tienes que</u>
	41	<u>capturar, editar, por lo tanto eso conspira</u>
	42	<u>con el teletrabajo, en la medida en que lo</u>
	43	<u>puedas hacer en cualquier lugar. Ya está</u>
	44	<u>bien avanzada la propuesta de rediseño, si</u>
	45	<u>el canal es de televisión la página tiene que</u>
10.4.- Oportunidades	46	<u>tener mucho más clic, en eso no se ha</u>
	47	<u>avanzado mucho, por las dificultades</u>
	48	<u>técnicas, espaciales, pero la idea es que</u>
	49	<u>nosotros en la web, tengamos acceso al</u>
	50	<u>servicio audiovisual, de las agencias, y el</u>
	51	<u>trabajo que manda el periodista en bruto y</u>
	52	<u>poder utilizar esos materiales audiovisuales</u>
	53	<u>en la página. Desde ese momento la página</u>
	54	<u>progresivamente debería ser más</u>
	55	<u>audiovisual que cualquier otra cosa sin</u>
	56	<u>menoscabo del texto. Pero va a ocupar un</u>
	57	<u>rol secundario.</u>
	58	
10.1.2.- Técnicas	59	Claro es que vuelvo y te repito, si tu puedes
	60	instalar en tu casa una oficina con todas las
	61	herramientas, <u>VTR, Betacam</u> , lo puedes
	62	hacer, <u>el problema es que tendría la</u>
	63	<u>empresa que unificar en ti una extra-oficina,</u>
	64	<u>porque ahora un día tu no puedes venir a la</u>
10.4.- Oportunidades	65	<u>oficina y puedo hacer esto desde aquí muy</u>
	66	<u>difícil, porque necesitas una PC especial,</u>

<p style="text-align: center;">10.1.2.- Técnicas</p> <p>3.- Espacio laboral desde la casa</p> <p style="padding-left: 20px;">3.1.- Recursos</p> <p style="padding-left: 40px;">3.1.3.- Tecnológicos</p> <p style="padding-left: 20px;">10.5.- Amenazas</p>	<p>67 <u>que tengas el programa, el software original</u></p> <p>68 <u>instalado en tu máquina, requisitos,</u></p> <p>69 <u>condiciones mínimas, para que tu puedas</u></p> <p>70 <u>operar desde tu casa, que si lo puedes tener</u></p> <p>71 <u>en tu casa, no es tan difícil.</u></p> <p>72</p> <p>73 JP: Uno de los anuncios realizados por el</p> <p>74 presidente de TeleSUR; Andrés Izarra, era</p> <p>75 que íbamos a migrar hacia la tecnología</p> <p>76 digital, es decir que un Betacam, un</p> <p>77 DVcam, ya eso se va a sustituir por un gran</p> <p>78 archivo digital, tengo entendido por las</p> <p>79 conversaciones realizadas a los Directores</p> <p>80 de Tecnología e Informática que hay</p> <p>81 personal de confianza que monitorea con</p> <p>82 todas las herramientas del canal el Inews,</p> <p>83 los sonidos, los vídeos pueden hacerlo</p> <p>84 desde su casa, porque se conectan a la red</p> <p>85 interna del servidor, y tienen acceso a todos</p> <p>86 los servicios, considerando que se puede</p> <p>87 tener esa opción de tecnología digital, crees</p> <p>88 que eso también pudiera favorecer esta</p> <p>89 modalidad.</p> <p>90</p> <p>91 DB: Claro que si. Vuelvo y te repito, aún</p> <p>92 cuando sea digitalizada y eso facilite los</p> <p>93 procesos, <u>el trabajador va a necesitar un</u></p> <p>94 <u>equipo especial en su casa. Tiene que ser</u></p> <p>95 <u>una computadora donde puedas editar, es</u></p> <p>96 <u>decir lo ideal es que la empresa te dote de</u></p> <p>97 <u>una computadora con esas condiciones, y lo</u></p> <p>98 <u>que veo inviable es que la empresa pueda</u></p> <p>99 <u>dotar a todos los periodistas con una</u></p> <p>100 <u>computadora de esa naturaleza, para que</u></p> <p>101 <u>trabaje desde su casa, la dificultad es esa,</u></p> <p>102 <u>no de tu casa, que tu habilites todo lo que</u></p> <p>103 <u>necesites, claro que si, necesitas una</u></p> <p>104 <u>computadora, no estoy seguro que la</u></p> <p>105 <u>empresa esté en capacidad de facilitar a</u></p> <p>106 <u>cada periodista o a cada editor. De poder se</u></p>
--	---

<p>10.5.- Amenazas</p>	<p>107 puede. 108 109 JP: Hay experiencias concretas, porque 110 incluso los corresponsales a ellos se les 111 habilita unas condiciones físicas, 112 tecnológicas, que esa persona estando 113 distante del país puede enviar completa la 114 información, incluso editar, eso tiene un 115 costo. 116 117 DB: Es difícil porque la empresa no tiene 118 otra manera de hacerlo, me explico tiene 119 que hacerlo así, ahora <u>teniendo sede en</u> 120 <u>Caracas, no va a habilitar a un trabajador de</u> 121 <u>la propia Caracas, no va a hacer el</u> 122 <u>sacrificio, Caracas, pudiendo traer el</u> 123 <u>trabajador a la sede.</u> De poder se puede, 124 pero lo que <u>no veo son las condiciones</u> 125 <u>empresariales, para llegar hasta allá.</u> 126</p>
<p>10.5.- Amenazas</p>	<p>127 JP: ¿Cuáles serían esas condiciones para 128 llegar allá? 129 130 DB: La empresa apueste por esa biología 131 del trabajo, como le llaman a eso, del 132 trabajador en su casa, que diga mira, una de 133 las condiciones especiales, vamos a hacer 134 que el periodista, el asignador, o los 135 asignadores, le montamos un computador 136 en su casa, para que trabajen desde allí,</p>
<p>10.- Teletrabajo 10.1.- Debilidades 10.1.1.- Del personal</p>	<p>137 porque <u>además es un problema de</u> 138 <u>idiosincrasia, aquí necesitamos todavía</u> 139 <u>tener control del trabajador, me explico,</u> 140 <u>porque nosotros tenemos vocación todavía</u> 141 <u>de 15 y último, entonces es un problema</u> 142 <u>que tiene una incidencia muy fuerte</u> 143 <u>negativa desde lo cultural,</u> es como que si 144 tras que se aprobara todos los aspectos de la 145 vida, por eso es que no tenemos la mejor 146 conciencia conservacionista, ecológica, es</p>
<p>10.5.- Amenazas</p>	<p>144 tras que se aprobara todos los aspectos de la 145 vida, por eso es que no tenemos la mejor 146 conciencia conservacionista, ecológica, es</p>

10.5.- Amenazas	<p>147 un problema cultural, si tu dijeras bueno, yo 148 a este lo puedo dejar trabajando en su casa, 149 no va a hacer lo mismo, y además que 150 <u>nosotros somos excuseros siempre, tenemos</u> 151 <u>a la mamá enferma, la abuela, ósea, nos</u> 152 <u>falta un sacudimiento psicosocial, que sólo</u> 153 <u>los años lo pueden dar, así que yo creo que</u> 154 <u>evaluando objetivamente no es posible.</u> 155 <u>Ahora, dibujado, echo en arquitectura si se</u> 156 <u>puede, pero no creo que ninguna empresa</u> 157 <u>periodística, ni privada, ni pública, esté en</u> 158 <u>condiciones, por el problema cultural, la</u> 159 <u>decisión que implicaría arriesgar inversión</u> 160 <u>en la oficina del trabajador.</u></p>
10.5.- Amenazas	<p>161 162 JP: ¿Cómo solventamos esta conspiración 163 que incluso hasta físicamente dentro de la 164 empresa hay que “torearla”? No hace falta 165 estar fuera para vivir eso, sino que 166 internamente también las hay</p>
10.5.- Amenazas	<p>167 168 DB: Yo creo que todo se reduce a lo que te 169 dije. Es un problema que se manifiesta. Un 170 deseo del venezolano, así como los 171 europeos trabajan seis meses, que a 172 nosotros nos puede resultar incomprensible, 173 pero es una cosa natural para ello, para 174 nosotros además es tan cultural que 175 <u>inclaustrarnos en nuestra casa, rompe con la</u> 176 <u>mitología de los jodedores que son, de los</u> 177 <u>integrados que son, a diferencia de otras</u> 178 <u>sociedades, como la norteamericana, que es</u> 179 <u>absolutamente personalista, marcas dos</u> 180 <u>metros y puedes vivir sin salir de su casa en</u> 181 <u>una semana, a nosotros eso nos liquida</u> 182 <u>emocionalmente, nosotros necesitamos</u> 183 <u>involucrarnos, joder, mamar gallo, como</u> 184 <u>sea, son una serie de condiciones extra-</u> 185 <u>física, que también conspiran contra eso, es</u> 186 como que tu decías que hoy la sociedad</p>

<p>10.1.- Debilidades 10.1.1.- Del personal</p> <p>10.1.- Debilidades 10.1.3.- Comunicación</p> <p>10.1.3.- Comunicación</p>	<p>187 venezolana es respetuosa del semáforo, 188 llega temprano y no es jodedora, a lo mejor 189 tu logras ese cambio, pero son 20 años, si te 190 lo propones como política estatal, no 191 tendría porque cambiar, no es que es una 192 crítica, es una descripción de lo que somos, 193 <u>además tiene que ver mucho con lo</u> 194 <u>caribeño, con el peo de la conquista, el</u> 195 <u>pulso social el exhibicionismo social, son</u> 196 <u>cosas que para los caribeños son vitales.</u> 197 198 JP: ¿Consideras que el personal que tienes a 199 tu cargo en la Página Web es cien por 200 ciento candidato para trabajar desde su 201 casa? 202 203 DB: <u>No, no creo. Porque primero no</u> 204 <u>tenemos lo básico, no tenemos el perfil</u> 205 <u>web, que es capacidad de sintetizar, utilizar</u> 206 <u>un lenguaje web, nosotros hemos venido</u> 207 <u>arrastrando una condena, un estilo</u> 208 <u>demasiado cargado de texto, que te lo digo</u> 209 yo, que yo soy más bien defensor del texto, 210 objetivamente una página web no puede 211 tener tanto texto, a pesar de que nosotros 212 hemos tenido cuando un muchacho se 213 enferma trabaja desde su casa, pero eso es 214 en caso extremo, pero yo creo que a lo 215 mejor, se pueden aplicar como en casos 216 excepcionales, no creo y en lo personal, me 217 gustaría tampoco que fuera así, porque <u>no</u> 218 <u>fuera posible, esto del intercambio de</u> 219 <u>amigo, deshumanizas, al trabajador eso de</u> 220 <u>trabajar desde su casa, o su oficina, lo</u> 221 <u>conviertes en un trabajador de Maquila, un</u> 222 <u>carajo que está ahí, explotado, hasta por una</u> 223 <u>sensación de soledad, de la desatención, es</u> 224 <u>un problema muy profundo, más allá que si</u> 225 pueda haber casos, en que halla 226 trabajadores que lo apliquen, pero</p>
--	--

<p>10.4.- Oportunidades</p>	<p>227 masificarlo, me parece bien arrecho. De 228 pronto, tu tienes un editor que sabe manejar 229 un programa de avanzada, y que sólo pocos 230 lo pueden hacer, bueno viene para acá pero 231 no puede estar todo el día aquí, y tiene una 232 computadora en la que puede ir editando, 233 está en el avión, está en Arabia, está en su 234 casa, anda con su herramienta de trabajo 235 para dónde quiera que esté, pero lo cual no 236 quiere decir que está en un lugar, sino que 237 anda con el equipo para donde quiera que 238 esté, integrándose, porque el problema es la 239 integración, afectivamente, te puede hacer 240 sentir menos. No estás emotivamente 241 estimulado, la modorra de joder, cómo 242 están, buenos días, eso es parte de lo que 243 somos, uno no critica a los gringos por ser 244 tan secos y fríos, sino que uno los entiende 245 en una dimensión cultural, pero no la 246 compartimos, vamos para Miami y nos 247 queremos venir corriendo. 248 249 JP: ¿Consideras que el teletrabajo es una 250 oportunidad para caminar con TeleSUR en 251 la meta del periodista polivalente? 252 253 DB: Lo cual no quiere decir que trabaje 254 desde su casa, <u>el periodista web debe hacer</u> 255 <u>entrevistas telefónicas, entrevistas en la</u> 256 <u>oficina, debe saber agarrar una cámara e</u> 257 <u>irse hacer la entrevista y grabar, editarla.</u> 258 <u>Deberíamos ir hacia allá, ir pronto, editas</u> 259 <u>video, bajas el Inews, estar preparado para</u> 260 <u>resolver una emergencia. Más que</u> 261 <u>polivalentes, debería ser integral.</u> La página 262 web está propuesta para <u>el equipo elite de</u> 263 <u>esta corporación</u>, así que pueden ofrecer 264 personas para que den talleres de redacción 265 para web, como poner las comas, como 266 leer, diccionar bien, manejar cámara,</p>
-----------------------------	---

10.5.- Amenazas	267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282	locución y entrevistas. Todo. JP: ¿Qué me recomendarías para que la tesis no quede en una propuesta teórica? DB: Para que fuera aplicable al teletrabajador, yo creo que es muy difícil, lo cual no quiere decir que tu hagas tu investigación, y conclusiones, <u>a mi me preocupa a veces que esta sociedad tiene otro perfil. El perfil de la interrelación, es un valor plus para el trabajador. El teletrabajo es una explotación para el trabajador. Es concentrarlo para que no se distraiga.</u> Fin de la entrevista.
-----------------	--	---

Empleado: Héctor Plaza Cargo: Director de Sistemas	L	Desarrollo entrevista
12.- Página Web de TeleSUR 12.1.- Funcionamiento 12.1.- Funcionamiento 12.3.- Plataforma	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19	JP: ¿Cómo se armaría para el personal de Página Web, en cuanto al área que manejas? HP: Realmente la gente de la Página Web, a nivel de sistemas <u>son usuarios normales, para nosotros sólo necesitarían computadoras y con un acceso a la red y al servicio de Internet.</u> En la actualidad, nuestra Página Web no se encuentra en TeleSUR, eso para un teletrabajo es ventajoso porque <u>realmente estamos funcionando como teletrabajo. La Página Web está en un data center, lejos de TeleSUR, en la cual existe una conectividad de cada uno de los usuarios hacia ese data center. Sería exactamente igual si estuvieran desde su casa. Se conectan a través del data center por Internet, y de ahí</u>

<p>10.6.1 Tecnológico 10.6.1.1 Software</p> <p>12.1.- Funcionamiento</p> <p>10.6.1.2 Hardware</p> <p>10.- Teletrabajo 10.3 Recomendaciones</p>	<p>20 <u>alimentan la Página Web.</u></p> <p>21</p> <p>22 JP: ¿Cuáles serían el hardware y el software</p> <p>23 requeridos para que el personal pueda</p> <p>24 trabajar desde su casa?</p> <p>25</p> <p>26 HP: Ok, ellos desde su casa</p> <p>27 necesitaría...Actualmente, lo que pasa es</p> <p>28 que la figura de TeleSUR tiene una</p> <p>29 estructuración muy específica, en la cual</p> <p>30 está basada en software libre, no tienen</p> <p>31 aplicaciones de mercado, sino tienen</p> <p>32 aplicaciones echas en casa para poder</p> <p>33 trabajar, porque <u>estamos apegados a los</u></p> <p>34 <u>decretos del software libre.</u> Ellos tienen una</p> <p>35 aplicación, que <u>ellos denominaron</u></p> <p>36 <u>administrador, simplemente es una</u></p> <p>37 <u>plantilla, desde donde se alimenta las notas</u></p> <p>38 <u>que ellos desean publicar en la Página Web.</u></p> <p>39 <u>Nuestra Página Web es una página</u></p> <p>40 <u>constante, es decir que no varía</u></p> <p>41 <u>constantemente, simplemente lo que cambia</u></p> <p>42 <u>es la información. Más no la forma.</u></p> <p>43 Realmente si son usuarios que van a estar</p> <p>44 en su casa, si ya estamos hablando como si</p> <p>45 estuvieran en el teletrabajo, <u>si están en su</u></p> <p>46 <u>casa no necesitarían tener un portátil, el</u></p> <p>47 <u>portátil más que todo es para cuando son</u></p> <p>48 <u>usuarios móviles, ellos simplemente están</u></p> <p>49 <u>desde su casa trabajando, yo recomendaría</u></p> <p>50 <u>un computador fijo.</u></p> <p>51</p> <p>52 JP: ¿Cuál sería el costo para la empresa</p> <p>53 armar esa infraestructura tecnológica?</p> <p>54</p> <p>55 HP: Es un poco complejo. La idea es que si</p> <p>56 están en su casa, tengan acceso fácilmente</p> <p>57 hacia la Página para que ellos puedan</p> <p>58 colocar la información. <u>Eso ameritaría que</u></p> <p>59 <u>tengan enlaces de comunicaciones</u></p>
--	--

<p>10.4.- Oportunidades 10.4.1.-Telecomunicaciones</p> <p>10.3 Recomendaciones</p>	<p>100 JP: ¿Crees posible que el personal de la 101 página web pueda trabajar desde su casa? 102</p> <p>103 <u>HP: Es que de hecho, realmente ellos son</u> 104 <u>teletrabajadores, porque nuestra Página no</u> 105 <u>está aquí. Lo único es que le estamos dando</u> 106 <u>un espacio de nuestras oficinas para que</u> 107 <u>ellos trabajen, es decir que ellos pueden</u> 108 <u>trabajar en cualquier sitio. El único</u> 109 <u>impedimento es el ancho de banda, que eso</u> 110 <u>depende de hasta dónde queremos llegar,</u> 111 <u>realmente para nosotros el personal de</u> 112 <u>página web son teletrabajadores. Ellos</u> 113 <u>trabajan con algo que no está aquí.</u> 114 <u>Simplemente publican información. Eso es</u> 115 <u>una ventaja notablemente, porque si existe</u> 116 <u>problemas de acceso nuestra Página Web</u> 117 <u>está custodiada en otro lado, si las personas</u> 118 <u>no pueden cargarla acá adentro, si la</u> 119 <u>cargarán aquí adentro no pudiéramos salir</u> 120 <u>al aire, en cambio estando afuera si tenemos</u> 121 <u>ese acceso. A su vez, estando en un data</u> 122 <u>center, nos permite tener mayor seguridad.</u> 123 <u>La empresa que se dedica a data center</u> 124 <u>están pendiente de los niveles de seguridad</u> 125 <u>informáticos que existen en las redes, ellos</u> 126 <u>te dan esa ventaja. Nosotros internamente</u> 127 <u>no podemos tener eso, sería muy costoso.</u> 128</p> <p>129 JP: ¿Qué otras recomendaciones puedes dar 130 sobre este tema? 131</p> <p>132 HP: Que estudiáramos muy a fondo la 133 respuesta que queremos dar. <u>Si queremos</u> 134 <u>que nuestros usuarios estén afuera</u> 135 <u>trabajando y estén alimentando la Página</u> 136 <u>Web, hay que estar muy seguro del ancho</u> 137 <u>de banda que podemos darle, para que la</u> 138 <u>respuesta sea inmediata, eso es muy</u> 139 <u>importante porque de repente si la gente</u></p>
--	---

<p>10.1.- Debilidades 10.1.2.- Técnicas</p>	<p>140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160</p>	<p>está afuera intenta cargar algo, va a tardar un poco y van a decir que no es eficaz, y el problema es el ancho de banda.</p> <p>JP: ¿Sobre la capturadora, que se alimenta de master, qué se puede hacer con ese tema?</p> <p>HP: Los recursos de postproducción, es prácticamente imposible que cargues el vídeo de TeleSUR desde tu casa para agregarlo a la página. Porque para cargar eso, se va a poner lento el sistema. Es complicado. <u>Desde el master, se garantiza los niveles de calidad de la imagen y no bajo otras herramientas. Es mi recomendación que es tipo de trabajo se haga en la planta, porque el video viene directamente de master. Tiene que ser de esa manera, para que tenga la resolución.</u></p> <p>Fin de la entrevista.</p>
---	--	--

<p>Empleado: Raudy Arraiz Ex directora y fundadora de Página Web</p>	<p>L</p>	<p>Desarrollo entrevista</p>
<p>12.- Página Web de TeleSUR 12.3.- Plataforma</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11</p>	<p>JP: En estos momentos, estoy proponiendo un modelo sistémico de teletrabajo desde el hogar para la unidad de Página Web.</p> <p>RA: Si, si es viable. Es factible. Es 100% factible, que un redactor y un jefe de redacción, realicen sus funciones desde su casa, en algún cyber o a distancia, porque en este caso <u>la página web tiene una plataforma, digamos que se conoce e-learning, que tu puedes acceder desde</u></p>

<p>12.- Página Web de TeleSUR 12.1.- Funcionamiento</p> <p>12.1.- Funcionamiento</p> <p>10.3 Recomendaciones</p>	<p>12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51</p>	<p><u>cualquier lugar con una clave y un login, y a través de esa clave y login, puedes acceder a la plataforma que es el administrador de contenidos, desde cualquier punto donde te encuentres.</u></p> <p><u>La discusión en este caso sería, uno: la orientación política-editorial de las informaciones, que siempre son discutidas en el sitio. Digamos, en este caso estamos hablando de TeleSUR, de una planta televisiva como tal, la planta televisiva tiene como política de trabajo de la dirección de información, a la cual pertenece la Página Web, hacer dos reuniones diarias donde se discuten las orientaciones políticas, y editorialmente, de las informaciones, hacia dónde deben ir dirigidas y cómo enfrentar la información, para contrarrestar las informaciones mediáticas de los otros medios de comunicación, y el background, a pesar de tu tener un background político, que esté identificado con la forma editorial de TeleSUR, siempre es bueno estar presente en esas reuniones de pauta, porque canalizan, digamos, hasta dónde va ir dirigida el tiro de la información, ese es un factor determinante, en cuanto a redacción y producción de la información, en el caso de los redactores y el jefe de redacción, en el caso de cómo va a corregir la información. A las reuniones sólo asiste el jefe de redacción. Y el jefe de redacción, su labor es informar a los redactores cuál va a ser la orientación editorial de esa información. Lo otro es que estar en el lugar de trabajo de repente te permite a tu supervisor o digamos a la gente que está aquí consultar alguna duda, eso es algo menos, porque los puedes llamar por</u></p>
--	--	---

<p>6.3 Tipos de comunicación para el teletrabajo</p> <p>6.3.1 Productiva</p>	<p>52 teléfono y lo puedes hacer. <u>Pero yo creo</u> 53 <u>que lo único, el aspecto negativo que</u> 54 <u>restaría, sería esa parte de la política</u> 55 <u>editorial, que creo que es importante que</u> 56 <u>tanto el jefe de redacción asista a esas</u> 57 <u>reuniones de pautas, como que dé la</u> 58 <u>retroalimentación de cómo se va a enfocar</u> 59 <u>la redacción a los redactores.</u> Yo creo que 60 ese es el único factor determinante, del 61 resto, mira, desde tu casa, <u>si estás clara y si</u> 62 <u>te orientan exactamente cómo vas a hacerlo</u> 63 <u>puedes redactar tranquilamente desde</u> 64 <u>cualquier lugar del mundo donde te</u> 65 <u>encuentres.</u> 66</p>
<p>4.- Condiciones del teletrabajo</p> <p>4.3.- Pautas de actividades</p> <p>4.1.- Horario</p>	<p>67 JP: Cuando se plantea una modalidad de 68 trabajo como esta se tiende como a 69 flexibilizar y la idea es que justamente que 70 cuando trabajes desde tu casa produzca más 71 porque gasta menos tiempo en traslados, en 72 los radiopasillos, ¿Qué políticas se pueden 73 implementar para que el personal cumpla 74 con sus actividades? 75</p>
<p>6.3 Tipos de comunicación para el teletrabajo</p> <p>6.3.1 Productiva</p>	<p>76 RR: Yo creo que allí dependería del jefe en 77 <u>asignar un número determinado de</u> 78 <u>información,</u> tu estás en tu casa o desde 79 donde te encuentres, mira yo <u>necesito que</u> 80 <u>tu me cumplas a mi con siete informaciones</u> 81 <u>diarias de un horario a tal horario,</u> y si es así 82 estamos trabajando bien, si tu produces más 83 de esas siete informaciones diarias, <u>de siete</u> 84 <u>de la mañana a tres de la tarde,</u> por darte un 85 ejemplo, entonces está bien. 86 87 88 JP: ¿Cómo se hacen las coberturas de 89 eventos no previstos? 90 91 RR: <u>Dentro de esos lineamientos que se les</u> 92 <u>dan a los redactores,</u> de cómo ellos van a</p>

<p>10. Teletrabajo 10.3 Recomendaciones</p>	<p>93 redactar esa información, también debes 94 garantizar que ellos tengan en su casa <u>las</u> 95 <u>señales tanto de TeleSUR como de VTV,</u> 96 <u>incluso otras señales de televisión, te</u> 97 <u>permitan consumir información</u> para que en 98 este tipo de caso yo pueda llamar al 99 redactor y decirle se cayó la pauta que 100 teníamos planificada, mójate en las 101 declaraciones que está dando el presidente.</p>
<p>6.3 Tipos de comunicación para el teletrabajo 6.3.1 Productiva</p>	<p>102 Pero si me viene a decir que lo siente 103 porque no se ve la señal de VTV, entonces 104 allí sería una falla. <u>Yo puedo llegar a un</u> 105 <u>acuerdo con el trabajador, siempre y cuando</u> 106 <u>haya unas condiciones mínimas que estén</u> 107 <u>en beneficio del trabajo que se hace en la</u> 108 <u>Página Web.</u></p>
<p>6.3.3 Mantenimiento</p>	<p>109 110 JP: ¿Cómo sería la comunicación entre la 111 empresa y el teletrabajador? 112</p>
<p>10. Teletrabajo 10.3 Recomendaciones</p>	<p>113 RR: Creo que <u>se le debe dar acceso al</u> 114 <u>medio de comunicación interno desde la</u> 115 <u>empresa, para que esté enterado de la</u> 116 <u>información general, mantenerlo vía correo</u> 117 <u>electrónico informado de las grandes</u> 118 <u>decisiones que estén relacionadas con su</u> 119 <u>trabajo y luego con el bienestar común del</u> 120 <u>colectivo que trabaja en el canal. Y, mira,</u> 121 <u>mientras tu tengas un contacto directo con</u> 122 <u>la persona y le des las orientaciones, y no te</u> 123 <u>olvides de que esa gente está trabajando allí</u> 124 <u>desde su casa, yo creo que estaría bien.</u></p>
<p>5.- Fase de transición 5.1.- Reuniones</p>	<p>125 126 JP: ¿Crees que RRHH tendría que darle un 127 tratamiento especial a los teletrabajadores? 128 129 RR: <u>Un tratamiento especial que no</u> 130 <u>signifique flexibilidad, que no caiga en</u> 131 <u>consideraciones especiales de trato laboral,</u> 132 <u>no estamos hablando que serían</u></p>

<p>5.1.1.- Funciones</p> <p>10.1.- Debilidades</p> <p>10.1.1.- Del personal</p> <p>5.1.- Reuniones</p> <p>5.1.2.- Teletrabajo desde el hogar</p> <p>10.1.- Debilidades</p> <p>10.1.1.- Del personal</p> <p>10.2.- Fortalezas</p> <p>10.2.1.- Desde la casa</p>	<p>133 consideraciones especiales siempre y</p> <p>134 <u>cuando se cumplan los requisitos mínimos</u></p> <p>135 <u>que garanticen al trabajo de la Página Web,</u></p> <p>136 <u>tienes que tener todas las señales con las</u></p> <p>137 <u>que nosotros trabajamos,</u> si no lo siento, tu</p> <p>138 presencia en la empresa es necesaria porque</p> <p>139 así yo te lo garantizo.</p> <p>140</p> <p>141 JP: Conociendo el equipo, ¿cómo</p> <p>142 vislumbras esa transición de trabajar de la</p> <p>142 empresa a la casa?</p> <p>143</p> <p>144 RR: <u>En principio darles a conocer de</u></p> <p>145 <u>manera oficial que la empresa ha decidido</u></p> <p>146 <u>realizar un plan piloto de teletrabajo para</u></p> <p>147 <u>ver cómo es el desarrollo, y garantizarles</u></p> <p>148 <u>que independientemente de los resultados</u></p> <p>149 <u>de ese plan piloto, garantizarle su empleo,</u></p> <p>150 porque a lo mejor se pueden sentir...yo</p> <p>151 creo que <u>la cultura del venezolano es una</u></p> <p>152 <u>cultura que está muy arraigada a estigmas</u></p> <p>153 <u>establecidos: que tu tienes que estar en una</u></p> <p>154 <u>oficina, y de romper un poco el esquema de</u></p> <p>155 <u>que también en tu casa tu puedes trabajar,</u></p> <p>156 <u>hay gente que está consciente de que se</u></p> <p>157 <u>puede hacer, pero hay otras que no están</u></p> <p>158 <u>culturalmente adaptadas,</u> entonces por eso</p> <p>159 <u>si tu al trabajador le ofreces un proyecto</u></p> <p>160 <u>piloto y le dices que siempre va a estar</u></p> <p>161 <u>garantizado su empleo, independientemente</u></p> <p>162 <u>de los resultados, ellos se pueden sentir</u></p> <p>163 <u>seguros,</u> también yo creo que hay un factor</p> <p>164 importante, <u>habrá gente que no le gustara</u></p> <p>165 <u>hacer el trabajo todo un día en su casa, que</u></p> <p>166 <u>se agobia, que qué fastidio estar todo el día</u></p> <p>167 <u>sentado frente a esta computadora, prefiero</u></p> <p>168 <u>estar en el canal, donde me puedo parar,</u></p> <p>169 <u>hablar con mis compañeros de trabajo,</u></p> <p>170 <u>chismear, porque es una cultura</u></p> <p>171 <u>organizacional,</u> pero todo es dependiendo</p>
--	--

<p>10.4.- Oportunidades</p>	<p>172 de las necesidades, yo si creo que realmente 173 en el proyecto de la página web de 174 TeleSUR si tienes las posibilidades de un 175 tele trabajo, de hecho yo así he tenido 176 <u>varias pruebas de eso, mis jefes de</u> 177 <u>redacción han estado enfermos, les ha sido</u> 178 <u>imposible llegar a las instalaciones del</u> 179 <u>canal, y han trabajado desde sus casas, igual</u> 180 <u>los redactores, igualmente yo, entonces yo</u> 181 <u>creo que esa es la mejor prueba. Y creo que</u> 182 <u>es la unidad ideal para hacer el piloto. No</u> 183 <u>creo que en alguna otra unidad del canal se</u> 184 <u>pueda hacer eso, al menos que se trabaje en</u> 185 <u>investigación, en producción de guiones,</u> 186 <u>cosas que no impliquen como tal tu</u> 187 <u>presencia directa en la infraestructura del</u> 188 <u>canal. En este caso, gracias a Dios y al</u> 189 <u>equipo de trabajo, la plataforma de</u> 190 <u>www.telesurtv.net, te permite desde</u> 191 <u>cualquier lugar del mundo acceder,</u> 192 <u>cambiar, aprobar, ingresar noticias, fotos,</u> 193 <u>videos, imágenes, sonidos, y lo puedes</u> 194 <u>hacer con la plataforma.</u> 195 196 JP: ¿Cuál es el perfil que debe tener el 197 teletrabajador de la Página Web? 198 ¿Consideras que el equipo actual puede 199 participar en este plan piloto? 200</p>
<p>10.1.- Debilidades 10.1.1.- Del personal</p>	<p>201 RR: <u>No todos, por lo que te estoy diciendo</u> 202 <u>de romper el esquema, de trabajar dentro de</u> 203 <u>mi casa me agobia, me fastidio, mi mujer,</u> 204 <u>mi hijo, mi esposo, no sé. No todos se</u> 205 <u>adaptarían a trabajar fácilmente desde su</u> 206 <u>casa. Ni les gustaría.</u> 207 208 JP: ¿Cuándo hay coberturas de eventos 209 informativos importantes en el país, se 210 toman medidas especiales en la Página 211 Web?</p>

<p>12.3 Plataforma</p> <p>12.- Página Web de TeleSUR 12.1.- Funcionamiento</p>	<p>212</p> <p>213 RR: Se habilita al personal. Una de las</p> <p>214 previsiones importantes que yo tomé para</p> <p>215 todo este proceso de elecciones que ha</p> <p>216 tenido Venezuela, y desde que TeleSUR</p> <p>217 está al aire, hoy la página web está al aire</p> <p>218 desde el 11 de febrero de 2006, a pesar de</p> <p>219 que comenzamos a trabajar con ella desde</p> <p>220 octubre de 2005, nos llevó tres meses</p> <p>221 conformar el equipo, sobre todo, buscando</p> <p>222 realmente en que se pudiera confiar, lo</p> <p>223 primero que hice ante las eventualidades</p> <p>224 que le estaban pasando de ataques a otras</p> <p>225 páginas de Estado, es fortalecer nuestra</p> <p>226 Web, nuestro servidor, lo que te puedo</p> <p>227 decir es que <u>nuestros servidores principales</u></p> <p>228 <u>no están dentro de la empresa, lo hice como</u></p> <p>229 <u>una estrategia, y traté de buscar asesores y</u></p> <p>230 <u>expertos que me permitieran fortalecer los</u></p> <p>231 <u>protocolos de seguridad.</u></p> <p>232</p> <p>233 Nos ha ocurrido que se hace un plan b,</p> <p>234 cuando ha habido eventos como las</p> <p>235 elecciones o un suceso político, <u>hay algo</u></p> <p>236 <u>que se canaliza desde un lugar llamando</u></p> <p>237 <u>bunquer, como un TeleSUR paralelo, una</u></p> <p>238 <u>oficina paralela, de modo que si acá ocurre</u></p> <p>239 <u>algo, yo pueda hacer todo mi trabajo de la</u></p> <p>240 <u>Página Web desde ese otro punto.</u> Muy bien</p> <p>241 desde las casas de cada uno de nosotros.</p> <p>242 Fin de la entrevista</p>
--	--

Teletrabajadores en función

Teletrabajador: Yajaira González Teletrabaja para: Avila TV y Tves Edad: 50 años Se desempeña como escritora, guionista, creativa y docente	L	Desarrollo entrevista
13. Teletrabajadores en función 13.1 Ventajas del teletrabajo 13.1 Ventajas del teletrabajo 13.1 Ventajas del teletrabajo 13.1 Ventajas del teletrabajo 13.1 Ventajas del teletrabajo	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28	<p>JP: Es posible trabajar desde la casa sin estar físicamente en la empresa, ¿cuáles serían las razones?</p> <p>YG: Es posible y deseable, porque en lo que a mi trabajo concierne, <u>logro mucha más libertad y concentración. Comodidad respecto a los horarios, no me distraigo hablando con otros compañeros, no me interrumpe ni la música que oyen, ni las pantallas de tv, ni sus conversaciones, ni las inevitables y constantes llamadas telefónicas, ni las muchas reuniones a las que estuve obligada a asistir para después darme cuenta de que no tenían nada que ver conmigo, o bien pude haberlas sustituido con un mail o una llamada telefónica.</u></p> <p><u>No tengo horario de comidas y yo misma cocino y como cuando lo necesito, lo que implica ahorro de tiempo y esfuerzos, mejora de mi salud y me evito la molestia de andar con una maleta llena de sopotocientos envases plásticos que llegan a la casa con un desagradable olor (de llevar comida hecha desde mi casa a la oficina) con el valor añadido de aumentar mi creatividad en las horas que se toman en</u></p>

13.1 Ventajas del teletrabajo	29 30 31 32	<u>una empresa para comer, consumiendo mis propios alimentos confeccionados por mi, a la hora que lo desee.</u>
13.1 Ventajas del teletrabajo	33 34 35	<u>Ahorro el dinero destinado para adquirir ropa, calzado, peluquería, etc y en el que hay que invertir para ir “presentable a la oficina”.</u>
13.1 Ventajas del teletrabajo	36 37 38	<u>No me entero de las “clásicas habladurías” y enemistades que suelen suceder en todas las oficinas del planeta por las razones que fueren. No estoy estresada por llegar tarde a la oficina ni a mi casa por culpa del tráfico. Comparto mayor cantidad y calidad de tiempo con mi familia.</u>
13.1 Ventajas del teletrabajo	39 40 41 42	<u>Contribuyo a descongestionar la ciudad ya que no uso ni mi carro ni otros medios de transporte Siempre estoy de excelente ánimo y humor trabajando desde mi casa. Ajusto mis horarios a mi ritmo, y si tengo que trabajar de noche, lo hago y en pijamas.</u>
13.1 Ventajas del teletrabajo	43 44 45 46 47 48 49	<u>que no uso ni mi carro ni otros medios de transporte Siempre estoy de excelente ánimo y humor trabajando desde mi casa. Ajusto mis horarios a mi ritmo, y si tengo que trabajar de noche, lo hago y en pijamas.</u>
13.2 Exigencias del teletrabajo	50 51 52 53	JP: <u>¿Cuáles son las implicaciones que tiene trabajar desde la casa? y ¿Cuáles son los retos y desafíos?</u>
13.3 Retos del teletrabajo	54 55 56 57 58 59 60 61	YG: <u>Trabajar desde la casa necesita de más organización, pero de “la organización personal” ya que cada quien tiene su propio ritmo. Los retos son acostumbrar a los familiares y amigos de lo que significa trabajar en la casa, ya que tienden a subestimar esta particularidad y creer que estamos a su entera disposición en horas laborables. Para las personas no “entrenadas” en este oficio, caer en las distracciones es muy fácil, más no para aquellas que ya lo manejamos - nada difícil de aprender - por otra parte, muchos (a) pudieran extrañar el intercambio de ideas con los compañeros, hacer nuevas</u>
13.4 Desventajas del teletrabajo	62 63 64 65 66 67 68	<u>laborables. Para las personas no “entrenadas” en este oficio, caer en las distracciones es muy fácil, más no para aquellas que ya lo manejamos - nada difícil de aprender - por otra parte, muchos (a) pudieran extrañar el intercambio de ideas con los compañeros, hacer nuevas</u>

13.5 Herramientas del teletrabajo	69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80	<p><u>amistades, la socialización</u>, etc etc.</p> <p>JP: ¿Qué herramientas tecnológicas son indispensables para teletrabajar desde su domicilio?</p> <p>YG: <u>Computadora, teléfono e Internet con banda ancha, muchos libros, archivo y un espacio aunque pequeño, que sea intocable y sagrado, que nos sirva de oficina (aunque los libros, el archivo y la oficina no son tecnología).</u></p>
13.2 Exigencias del teletrabajo	81 82 83 84	<p>JP: Tienes una dinámica en particular que sigues diariamente para cumplir con sus actividades, ¿trabajas por objetivos?</p>
13.1 Ventajas del teletrabajo	85 86 87 88	<p>YG: <u>Mi dinámica es la que planifico según mi método pre-establecido y que obedece a las exigencias de mi lugar de trabajo, por lo</u></p>
13.2 Exigencias del teletrabajo	89 90 91 92	<p><u>general trabajo 6 horas diarias, y cuando el proyecto así lo requiere, hasta doce y sin parar. Esta manera de laborar tiene la enorme ventajad de la flexibilidad.</u></p>
13.1 Ventajas del teletrabajo	93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108	<p><u>Claro que trabajo con objetivos, así no sean los compromisos adquiridos en mis lugares de trabajo, ya que suelo adelantar mucho más desde mi casa que en una oficina, por lo tanto, siempre escribo y creo muchas más cosas de las que me exigen, de tal manera que de cierta forma me preparo para tener “bancos de ideas”.</u></p> <p>JP: ¿Cómo has enfrentado las dificultades para cumplir con sus asignaciones, en el caso de que te falle la luz, la computadora, el Internet o la impresora u otra herramienta de trabajo?</p>

13.6 Plan de Contingencia	109 110 111 112 113 114 115	YG: Esas mismas dificultades pueden suceder en una oficina, cuando suceden en mi casa, <u>escribo a mano y espero a que llegue la luz, y si es muy urgente, voy a un cyber, en última instancia y si no hay más remedio, voy a la oficina.</u>
13.1 Ventajas del teletrabajo	116 117 118 119 120 121 122 123 124 125	JP: Desde su experiencia, ¿cuáles son las diferencias de trabajar físicamente en la empresa y teletrabajar desde la casa? YG: <u>Estoy más relajada y sin el terror que implica tener a un jefe (a) encima de mi supervisando mis actividades, lo cual me permite rendir mucho más, además de las expuestas en la primera pregunta.</u>
13.7 Perfil del teletrabajador	126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137	JP: A su juicio, ¿cómo sería el perfil personal y profesional del teletrabajador? YG: <u>Tiene que ser una persona con capacidad de tomar decisiones, con mucha iniciativa, flexible, segura de si misma, organizada, con capacidad de solucionar cualquier tipo de eventualidad que se le presente sin contar con los recursos que ofrece una oficina, creativa, original, saber exponer por escrito y oralmente sus ideas.</u> Fin de la entrevista.

Teletrabajador: Márluy Escalona Edad: 30 Se desempeña como escritora, guionista y productora	L	Desarrollo entrevista
13. Teletrabajadores en función	1 2 3 4	JP: Es posible trabajar desde la casa sin estar físicamente en la empresa, ¿cuáles serían las razones?

13.1 Ventajas del teletrabajo	5 6 7 8 9 10 11 12 13	ME: Si es posible, dependiendo del tipo de trabajo que se vaya a desarrollar. Ahora con las facilidades que da <u>la tecnología digital, el Internet, etc...</u> se pueden desarrollar <u>trabajos de investigación, redacción y escritura de noticias, guiones, desarrollo de campañas publicitarias, estructuración de equipos de trabajo, etc...</u>
13.2 Exigencias del teletrabajo	14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27	Las razones básicamente se resumen a una: El aspecto de <u>investigación, planificación de estrategias y organización de grupos de trabajo se basa en estructuras que pueden ser desarrolladas en cualquier ambiente,</u> siempre y cuando se tenga la experiencia y el conocimiento del trabajo que se va a hacer. <u>No está de más ir de vez en cuando a las empresas donde se van a utilizar los proyectos que se desarrollan desde la casa, pero más como para mantener un enlace y en labores de supervisión, que por la necesidad de desarrollar el trabajo “in situ”.</u>
13.2 Exigencias del teletrabajo	28 29 30 31	JP: ¿Cuáles son las implicaciones que tiene trabajar desde la casa? y ¿Cuáles son los retos y desafíos?
13.2 Exigencias del teletrabajo	32 33 34 35 36 37	ME: <u>El principal desafío es establecer rutinas de trabajo y evitar el desequilibrio entre las cosas personales y el oficio, que aunque se pueden mezclar, deben tener su espacio delimitado para no crear el caos.</u>
13.2 Exigencias del teletrabajo	38 39 40 41 42 43 44	<u>Igualmente el desconocer la dinámica diaria de la oficina pudiera en algún momento jugar en contra, aunque se puede solventar con contactos esporádicos, visitas, etc.. en la oficina de la compañía a la que se le presta servicio y en el caso de ser oficinas virtuales, estableciendo sistemas de</u>

13.5 Herramientas del teletrabajo	45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55	<p><u>comunicación frecuente con el personal que presta sus servicios a través de las mismas.</u></p> <p>JP: ¿Qué herramientas tecnológicas son indispensables para teletrabajar desde su domicilio?</p> <p>ME: <u>Teléfono (fijo y celular), computadora con procesador rápido, impresora y conexión a Internet.</u></p>
13.2 Exigencias del teletrabajo	56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68	<p>JP: Tienes una dinámica en particular que sigues diariamente para cumplir con sus actividades, ¿trabajas por objetivos?</p> <p>ME: <u>En mi caso trabajo más por inspiración que por objetivos, evidentemente tengo presentes todos los compromisos y las fechas de entrega,</u> pero existe el factor emocional (en lo que respecta a la escritura de guiones más que todo) que te lleva a ser más creativo para algunas cosas un día y más analítico otros días.</p>
13.2 Exigencias del teletrabajo	69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80	<p><u>Sin embargo, a veces por cuestiones de tiempo hay que trabajar por objetivos, así cueste un poco mas lograrlos, aunque los resultados a nivel de satisfacción personal son mayores cuando el producto final está basado en la inspiración que en el deber.</u></p> <p>Esto no quiere decir, que no se pueda establecer un método de trabajo, pero eso más que todo se logra con el tiempo y la práctica.</p>
13.6 Plan de contingencia	81 82 83 84	<p>JP: ¿Cómo has enfrentado las dificultades para cumplir con sus asignaciones, en el caso de que te falle la luz, la computadora, el Internet o la impresora u otra herramienta</p>

13.6 Plan de contingencia	85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95	de trabajo? ME: Hasta ahora no he tenido esa clase de inconvenientes, sin embargo, pienso que por la misma facilidad que hay de hacerlo no sólo en casa sino desde cualquier sitio, <u>las fallas pueden solventarse dirigiéndose a un centro de comunicaciones, en el caso de presentarse los inconvenientes en una hora de cierre.</u> <u>Es importante hacer “back up” del material que se va procesando para evitar pérdidas que retrasen el trabajo. Igualmente, llevar los proyectos al día garantiza en cierta medida el no tener que correr a última hora para entregar en las fechas requeridas.</u>
13.1 Ventajas del teletrabajo	102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115	JP: Desde su experiencia, ¿cuáles son las diferencias de trabajar físicamente en la empresa y teletrabajar desde la casa? ME: Hay varias, entre ellas pudiera destacar, <u>la tranquilidad que te da organizar tu propio horario y el tiempo que le vas a disponer a cada una de las actividades que tienes pendientes, no sólo de trabajo sino las de índole personal. Evitar el tráfico. Crear un ambiente particular que permita la concentración en la actividad que se realiza.</u>
13.7 Perfil del teletrabajador	116 117 118 119 120 121 122 123 124	JP: A su juicio, ¿cómo sería el perfil personal y profesional del teletrabajador? ME: <u>A nivel profesional debe tener un alto bagaje de conocimientos, curiosidad y capacidad de análisis e interpretación, buena redacción y ortografía.</u> <u>A nivel personal, debe ser organizado</u>

13.7 Perfil del teletrabajador	125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136	<u>(inclusive dentro del “desorden” de proyectos) para llevar a cabo varias actividades en paralelo, igualmente debe ser seguro de lo que está haciendo, en muchos casos se tiene poco conocimiento, pero se abre una línea de investigación que enriquece tanto al trabajador como al proyecto y muy importante es ser osado, buscar las fuentes en varios sitios y no conformarse con la información de un solo punto de vista.</u> Fin de la entrevista.
--------------------------------	--	--

Teletrabajador: Pidió no ser identificado Se desempeña como escritor Teletrabaja para dos canales estatales	L	Desarrollo entrevista
13. Teletrabajadores en función 13.7 Perfil del teletrabajador 13.4 Desventajas del teletrabajo 13.5 Herramientas del teletrabajo	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22	JP: Es posible trabajar desde la casa sin estar físicamente en la empresa, ¿cuáles serían las razones? XX: Sí, por el tipo de trabajo es conveniente para ambas partes (patrono y empleado). JP: ¿Cuáles son las implicaciones que tiene trabajar desde la casa? y ¿Cuáles son los retos y desafíos? XX: <u>Se necesita ser muy disciplinado para que rinda el tiempo, existen muchas tentaciones que pueden distraer.</u> JP: ¿Qué herramientas tecnológicas son indispensables para teletrabajar desde su domicilio? XX: <u>Computadora, teléfono e Internet.</u>

13.2 Exigencias del teletrabajo	23 24 25 26 27 28 29 30	<p>JP: Tienes una dinámica en particular que sigues diariamente para cumplir con sus actividades, ¿trabajas por objetivos?</p> <p>XX: <u>Establezco la prioridad según el orden de llegada del trabajo, la urgencia de entrega y la dificultad del mismo.</u></p>
13.6 Plan de contingencia	31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41	<p>JP: ¿Cómo has enfrentado las dificultades para cumplir con sus asignaciones, en el caso de que te falle la luz, la computadora, el Internet o la impresora u otra herramienta de trabajo?</p> <p>XX: <u>Si es de noche escribo a mano lo que puedo y al día siguiente lo transcribo en otra computadora. En caso de fallar la impresora también acudo a un cyber.</u></p>
13.1 Ventajas del teletrabajo	42 43 44 45 46 47 48 49	<p>JP: Desde su experiencia, ¿cuáles son las diferencias de trabajar físicamente en la empresa y teletrabajar desde la casa?</p> <p>XX: <u>Ahorro en tiempo y dinero en transporte; Privacidad; Libertad en el horario.</u></p>
13.7 Perfil del teletrabajador	50 51 52 53 54 55	<p>JP: A su juicio, ¿cómo sería el perfil personal y profesional del teletrabajador?</p> <p>XX: <u>Independiente, arriesgada y que disfrute trabajando en solitario.</u></p> <p>Fin de la entrevista.</p>

Expertos

Consultados en Venezuela

Especialista: Heidy Ramírez País: Venezuela Edad: 37 años Conoce el teletrabajo Cargo: Accionista de Venmedios (Ingreso: 1999) Especialista en Comunicación Organizacional	L	Desarrollo entrevista
<p>14. Propuesta de teletrabajo, según los expertos</p> <p style="padding-left: 40px;">14.2 Transición por etapas</p> <p style="padding-left: 40px;">14.2 Transición por etapas</p>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22	<p>JP: ¿Qué modelo de transición al teletrabajo desde el hogar diseñaría para los empleados que trabajan físicamente en la empresa?</p> <p>HR: <u>Diseñaría un modelo de transición donde se mantengan ciertas horas de permanencia en la empresa a la semana a fin de pasar paulatinamente a una modalidad total de teletrabajo.</u> Esta permanencia no necesariamente debe ser en una oficina, puede ser en un área de reunión... con varios colegas. <u>La idea es que la persona no pase de una vez a vestirse, arreglarse, abandonar mentalmente su casa, para trasladarse al trabajo a una nueva realidad relajada, donde no influye la apariencia física, ni el estado de humor, u otros factores propios del teletrabajo. Estas charlas o reuniones podrían incluir a alguien que ya tenga años trabajando a distancia, a fin de que pueda aportar algún elemento importante en algún momento.</u></p>

14.1.4 Comunicación en el teletrabajo	23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34	JP: ¿Qué modelo de comunicación establecería para mantener las tres funciones de la comunicación que deben privar en la empresa: Producción (sobre sus funciones y actividades), Innovación (sobre los nuevos procedimientos, optimización de recursos, etc.) y Mantenimiento (sobre la filosofía corporativa, los valores y objetivos organizacionales, que deben reforzarse).
14.1.4 Comunicación en el teletrabajo	35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47	HR: <u>Producción: podría ser una tabla diaria o semanal de objetivos trazados y logros, que deba elaborar el teletrabajador para la empresa (pero también para si mismo) y sería enviada vía c.e. De igual forma se le daría feedback con evaluaciones sobre su desempeño. Una segunda opción es una línea de comunicación abierta constante (cámara) mediante la cual el teletrabajador pueda en el momento que desee, comunicarse con alguien que le proporcione datos sobre lo que debe hacer o no entienda.</u>
14.1.4 Comunicación en el teletrabajo	48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62	<u>Innovación: boletines diarios o semanales sobre los alcances de la empresa, sus empleados, sus productos, sus procedimientos.</u> <u>Mantenimiento: reuniones mensuales o bimensuales con la directiva de la empresa o con su gerente inmediato superior, en un ambiente informal, una celebración, un cumpleaños, o formal, un lanzamiento de producto, etc. Mantener viva la relación de la empresa con su empleado, a fin de que éste sienta que no se le relega por su modalidad de trabajo. Correos electrónicos constantes pero no abrumadores sobre los</u>

<p>14.1.3 Estrategias para su implementación</p>	<p>63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86</p>	<p><u>últimos acontecimientos en la empresa.</u> JP: <u>¿Cuáles estrategias asumirías para mantener integrado y enlazado al teletrabajador con la organización?</u> HR: <u>Las mencionadas anteriormente. Adicionalmente se pueden incluir cursos o talleres sobre pertenencia, motivación, etc. o de la misma área a la que pertenezca el teletrabajador, esto le proporciona cierta seguridad de que es importante para la empresa como trabajador.</u></p>
<p>14.1.2 Estrategias para superar los desafíos</p>	<p>87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102</p>	<p><u>HR: Laborales: línea abierta con un asesor en todo momento, vía electrónica para que el teletrabajador pueda consultarle sobre lo que necesite, en la medida en que el empleado siente que existe alguien que pueda ayudarlo con su problema o incertidumbre, se sentirá menos tentado a tomar posiciones desfavorables. Problemas informáticos: la visita periódica de un experto en el área en la casa del teletrabajador para hacer un chequeo o revisión de mantenimiento al equipo con el cual trabaja la persona.</u> JP: <u>¿Cuáles medidas tomaría en el caso de que su personal no rinda trabajando desde el hogar?</u> HR: <u>Indagaría sobre las causas y tomaría acciones en torno. Si la persona se distrae de su obligación principal, debería contarse</u></p>

<p>14.1.2 Estrategias para superar los desafíos</p> <p>14.4 Perfil del teletrabajador</p>	<p>103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122</p>	<p><u>con la ayuda de un psicólogo industrial, o alguien que pueda “organizar” la nueva realidad del trabajador, ayudarle a entender cómo se puede administrar y cumplir con sus obligaciones. Hacerle ver la ventaja de no perder tiempo trasladándose, sin el estrés de las colas, el ruido, etc... que debería traducirse en mayor rendimiento y más tiempo personal para disfrutar con su familia, amigos, etc.</u></p> <p>JP: A su juicio, ¿cómo sería el perfil personal y profesional del teletrabajador?</p> <p>HR: <u>Persona responsable, sosegada, investigativa, razonadora, que ame o se sienta cómoda trabajando frente a un computador, que sea independiente y le guste gerenciar su propio tiempo.</u></p> <p>Fin de la entrevista.</p>
---	--	--

<p>Especialista: Isabel Guerrero País: Venezuela Edad: 32 años Conoce el teletrabajo Cargo: Profesional independiente (Investigación-producción) Maestría en Comunicación Social</p>	<p>L</p>	<p>Desarrollo entrevista</p>
<p>14. Propuesta de teletrabajo, según los expertos</p> <p>14.2 Transición por etapas</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	<p>JP: ¿Qué modelo de transición al teletrabajo desde el hogar diseñaría para los empleados que trabajan físicamente en la empresa?</p> <p>IG: <u>PARA QUE LA TRANSICIÓN NO SEA CONSIDERADA UNA IMPOSICIÓN O CHOQUE, QUE OCASIONE RESISTENCIA AL CAMBIO, ME INCLINARÍA A UN TRABAJO EN VARIAS ETAPAS:</u></p>

14.2 Transición por etapas	11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23	1) <u>INDUCTIVA: DONDE SE LE EXPLICARÍA AL TRABAJADOR EN QUÉ CONSISTE EL TELETRABAJO Y SE HARÍA UNA PRUEBA INICIAL PARA VER COMO RESPONDEN. ESA PRUEBA SERÍA INICIALMENTE UN DÍA A LA SEMANA (PUDIERA SER UNA GUARDIA DE FINES DE SEMANA) Y EN UN GRUPO PILOTO, TRATANDO DE NO INTERVENIR NI SER MUY INVASIVO EN LAS ACTIVIDADES.</u>
14.2 Transición por etapas	24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50	<u>SE HARÍAN SESIONES DE TRABAJO OFRECIENDO LAS RESPUESTAS AL RESPECTO.</u> 2) <u>PRODUCTIVA: DONDE UNA VEZ EVALUADA LA RESPUESTA DEL GRUPO PILOTO, GENERALIZAR LA ESTRATEGIA AL RESTO DEL GRUPO PAULATINAMENTE, HASTA INTEGRAR LA TOTALIDAD DEL PERSONAL. INICIALMENTE, SE HARÍA SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN SEMANAL, QUINCENAL, MENSUAL Y POSTERIORMENTE, TRIMESTRAL.</u> SIEMPRE CONSIDERARÍA TRABAJADOR EN PLANTA QUE ESTÉ ATENTO A LA DINÁMICA NOTICIOSA QUE SE GENERE EN EL DÍA. PARA ESTE SISTEMA DE TRANSICIÓN (NO PUDIERA CONSIDERARLO MODELO), TRABAJARÍA EN BASE A LA ENTREGA DE PRODUCTOS A UNA HORA PREESTABLECIDA (LAS

14.1.4 Comunicación en el teletrabajo	51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70	<p><u>NOTAS DE PRENSA CONSIDERADAS POR DÍA PARA CADA TRABAJADOR EN LA MAÑANA, TARDE O NOCHE), CON INDICADORES DE CALIDAD Y CONSISTENCIA PERIODÍSTICA, Y CON RETROINFORMACIÓN CASI INMEDIATA PARA REFORZAR LA FORMA DE TRABAJO.</u></p> <p>JP: ¿Qué modelo de comunicación establecería para mantener las tres funciones de la comunicación que deben privar en la empresa: Producción (sobre sus funciones y actividades), Innovación (sobre los nuevos procedimientos, optimización de recursos, etc.) y Mantenimiento (sobre la filosofía corporativa, los valores y objetivos organizacionales, que deben reforzarse).</p>
14.1.4 Comunicación en el teletrabajo	71 72 73 74 75 76 77 78 79 80	<p>IG: <u>COMO MODELO DE COMUNICACIÓN ENTRE PATRONO Y EMPLEADO CONSIDERARÍA EL MODELO DE LASWELL (CON MIS RESERVAS), AUNQUE CON SUS VARIANTES POR EL USO DE LAS TIC.</u> ADEMÁS, SE HABLA DEL USO DE LAS TIC COMO UN MEDIO MASIVO DE COMUNICACIÓN, DONDE PREVALECE LA MEDIACIÓN Y EL</p>
14.1.4 Comunicación en el teletrabajo	81 82 83 84 85 86 87 88 89 90	<p>CONTEXTO.</p> <p><u>DE IGUAL FORMA, TENDRÍA EN CUENTA LA OBLIGATORIEDAD DE UNA RESPUESTA INMEDIATA (EL EFECTO DE ESA NOTICIA) POR PARTE DEL EDITOR. POR OTRO LADO, CREO QUE SE AJUSTARÍA A UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN, DONDE TODOS LOS ELEMENTOS</u></p>

14.1.4 Comunicación en el teletrabajo	91 92 93 94 95 96	<u>TIENEN QUE ENGRANAR PARA FUNCIONAMIENTO EFECTIVO Y GARANTIZAR, DE ESTA FORMA, LA PRODUCCIÓN, INNOVACIÓN Y MANTENIMIENTO.</u>
14.1.3 Estrategias para su implementación	97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113	<u>POR EJEMPLO, ASPECTOS QUE AFECTARÍAN EL SISTEMA DE COMUNICACIÓN:</u> <u>-EL DESCONOCIMIENTO DEL ENTORNO WEB.</u> <u>-EL DESCONOCIMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS MULTIMEDIAS.</u> <u>-EL DESCONOCIMIENTO DE LAS TÉCNICAS PERIODÍSTICAS.</u> <u>-EL DESCONOCIMIENTO DE LOS ELEMENTOS COMUNICACIONALES BÁSICOS (QUÉ DIREMOS, COMO LO DIREMOS, A QUIEN LO DIREMOS, A TRAVÉS DE QUE MEDIO LO DIREMOS)</u>
14.1.3 Estrategias para su implementación	114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130	JP: ¿Cuáles estrategias asumirías para mantener integrado y enlazado al teletrabajador con la organización? IG: <u>LA ASISTENCIA OBLIGATORIA AL SITIO DE TRABAJO, EN SESIONES GRUPALES ENTRE WEB Y REDACCIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE PAUTAS PERIODÍSTICAS Y DE SEGUIMIENTO NOTICIOSO. SERÍAN DOS VECES A LA SEMANA, CONSIDERANDO QUE EL ENTORNO NOTICIOSO DE UN CANAL NO DEBE LLEVARSE DISGREGADO EN LAS DIRECCIONES DE INFORMACIÓN.</u> <u>CONSIDERARÍA LA OPCIÓN DE QUE</u>

<p>14.1.2 Estrategias para superar los desafíos</p>	<p>131 <u>LAS PERSONAS QUE TRABAJARAN</u> 132 <u>EN ESPECIALES PERIODÍSTICOS,</u> 133 <u>ASISTIERAN A UNA REUNIÓN</u> 134 <u>SEMANAL HASTA LA ENTREGA DEL</u> 135 <u>TRABAJO. SI EL CASO ES</u> 136 <u>INFOGRAFÍA ANIMADA, QUE LA</u> 137 <u>INVESTIGACIÓN Y EL TRABAJO</u> 138 <u>PERIODÍSTICO SE HICIERA CON</u> 139 <u>AVANCES A TRAVÉS DE LA</u> 140 <u>METODOLOGÍA DEL TELETRABAJO</u> 141 <u>HASTA LA ENTREGA FINAL.</u> 142 143 JP: ¿Qué procedimientos técnico y 144 administrativo, implementaría para prevenir 145 y/o afrontar problemas informáticos y 146 laborales? 147</p>
<p>14.1.2 Estrategias para superar los desafíos</p>	<p>148 IG: <u>UN SERVIDOR ALTERNATIVO Y</u> 149 <u>UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN</u> 150 <u>ALTERNATIVO, PREVIAMENTE</u> 151 <u>CONVENIDO EN EL GRUPO. EN LO</u> 152 <u>ADMINISTRATIVO, EVALUARÍA EN</u> 153 <u>BASE AL PRODUCTO Y A LA</u> 154 <u>DINÁMICA DE TRABAJO, CON</u> 155 <u>INDICADORES -DE IGUAL FORMA-</u> 156 <u>PREVIAMENTE CONVERSADOS QUE</u> 157 <u>INCLUYA: TIEMPO DE RESPUESTA,</u> 158 <u>CALIDAD, EXTENSIÓN,</u> 159 <u>INVESTIGACIÓN, CONSULTA DE</u> 160 <u>FUENTES.</u> 161 162 JP: ¿Cuáles medidas tomaría en el caso de 163 que su personal no rinda trabajando desde 164 el hogar? 165 166 IG: <u>EVALUARÍA SU RENDIMIENTO</u> 167 <u>ANTES DE APLICAR EL</u> 168 <u>TELETRABAJO, SI IGUALMENTE ERA</u> 169 <u>DEFICIENTE, PRESCDIRÍA DE SUS</u> 170 <u>SERVICIOS. NO SE TRATA DEL</u></p>

	<p>171 <u>SISTEMA O FORMA DE TRABAJO,</u> 172 <u>SINO RECAE EN EL TRABAJADOR. SI</u> 173 <u>POR EL CONTRARIO, RECAE EN EL</u> 174 <u>SISTEMA POR CUALQUIER RAZON</u> 175 <u>ORGANIZACIONALMENTE</u> 176 <u>CONSIDERADA (RESISTENCIA AL</u> 177 <u>CAMBIO, NO ADECUACIÓN,</u> 178 <u>COMPLEJIZACIÓN DEL TRABAJO,</u> 179 <u>ETC.), SERÍA UN TRABAJO EN</u> 180 <u>PLANTA.</u></p>
<p>14.4 Perfil del teletrabajador 14.4.1 Basado en las competencias</p>	<p>181 182 JP: A su juicio, ¿cómo sería el perfil 183 personal y profesional del teletrabajador? 184 185 IG: EVALUARÍA UN PERFIL EN BASE 186 A COMPETENCIAS: 187 188 <u>COMPETENCIAS GENERALES</u> 189 <u>-COMPETENCIAS PERSONALES (QUE</u> 190 <u>DESCRIBEN COMPORTAMIENTOS DE</u> 191 <u>LA PERSONALIDAD DEL</u> 192 <u>TRABAJADOR): INICIATIVA,</u> 193 <u>CREATIVIDAD, PROFUNDIDAD EN LA</u> 194 <u>INVESTIGACIÓN PERIODÍSTICA,</u> 195 <u>SEGUIMIENTOS, BACKGROUND</u> 196 <u>INFORMATIVO, PROPUESTAS,</u> 197 <u>INMEDIATEZ EN LA NOTICIA</u> 198 <u>(POSICIONARNOS COMO EL NÚMERO</u> 199 <u>UNO EN LA WEB) CON</u> 200 <u>INFORMACIÓN DE CALIDAD,</u> 201 <u>CAPACIDAD DE REDACCIÓN PROPIA</u> 202 <u>(NO PLAGIO), ANTICIPACIÓN A LA</u> 203 <u>NOTICIA.</u></p>
<p>14.4.1 Basado en las competencias</p>	<p>204 205 <u>-COMPETENCIAS PROFESIONALES</u> 206 <u>(HABILIDADES QUE PERMITEN</u> 207 <u>PONER EN PRÁCTICA LOS</u> 208 <u>CONOCIMIENTOS QUE POSEEN</u> 209 <u>DIVIDIDAS EN: HABILIDADES</u> 210 <u>TÉCNICAS, SOCIALES Y</u></p>

	211	<u>COGNITIVAS)</u>
	212	
14.4.1 Basado en las competencias	213	<u>--TÉCNICAS: REALIZAR TAREAS</u>
	214	<u>DIVERSAS, EN DISTINTAS ÁREAS</u>
	215	<u>PERIODÍSTICAS: GUIONES DE RADIO</u>
	216	<u>SUR, BÚSQUEDA DE MATERIAL</u>
	217	<u>FOTOGRAFICO, INVESTIGACIÓN,</u>
	218	<u>REDACCIÓN, CORRECCIÓN.</u>
	219	<u>--SOCIALES: RELACIONARNOS CON</u>
	220	<u>EL RESTO DEL GRUPO EN DIVERSAS</u>
14.4.1 Basado en las competencias	221	<u>SITUACIONES Y SIN IMPORTAR EL</u>
	222	<u>TURNO DE REDACCIÓN,</u>
	223	<u>PROCURANDO UN TRABAJO</u>
	224	<u>INTEGRAL.</u>
	225	<u>--COGNITIVAS: LLEVAR LA</u>
14.4.1 Basado en las competencias	226	<u>INFORMACIÓN AL LENGUAJE</u>
	227	<u>MULTIMEDIA APROPIADO PARA LA</u>
	228	<u>WEB Y DE ACUERDO A LA LÍNEA</u>
	229	<u>EDITORIAL DEL CANAL.</u>
	230	
	231	<u>-COMPETENCIAS</u>
	232	<u>ORGANIZACIONALES (ACTITUDES</u>
	233	<u>ACORDES CON LAS PRINCIPALES</u>
	234	<u>CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO</u>
	235	<u>ORGANIZACIONAL Y SOCIAL):</u>
	236	<u>COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE EL</u>
	237	<u>GRUPO DE TRABAJO Y EL ENTORNO</u>
	238	<u>(REDACCIÓN, JEFES, DIRECTORES),</u>
	239	<u>RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO</u>
	240	<u>POR PARTE DE COMPAÑEROS Y</u>
	241	<u>SUPERVISORES, TRABAJO EN</u>
	242	<u>EQUIPO, IDENTIDAD CON EL CANAL</u>
	243	<u>COMO EMPRESA COMUNICACIONAL</u>
	244	<u>Y COMO ACTOR POLÍTICO,</u>
	245	<u>IDENTIFICACIÓN CON LA LÍNEA</u>
	246	<u>EDITORIAL, MANEJO DE</u>
	247	<u>RESPONSABILIDADES, LIDERAZGO.</u>
	248	<u>PARTICULARMENTE CONSIDERARÍA</u>
14.4.1 Basado en las competencias	249	<u>QUE DEBE TRABAJARSE EL</u>
	250	<u>TELETRABAJO COMO UNA FORMA</u>

14.4 Recomendaciones legales para el teletrabajo	251 252	<u>DE TRABAJO PERO NO COMO UNA EVASIÓN AL LUGAR DE TRABAJO.</u>
	253	
	254	<u>COMPETENCIAS TÉCNICAS</u>
	255	<u>BÁSICAMENTE LAS RELACIONADAS</u>
	256	<u>CON LA REDACCIÓN WEB,</u>
	257	<u>HIPERTEXTOS, HIPERVINCULOS,</u>
	258	<u>COMUNIDADES VIRTUALES,</u>
	259	<u>SISTEMAS DE INFORMACIÓN,</u>
	260	<u>INVESTIGACIÓN OCULTA</u>
	261	<u>(INVESTIGACIÓN PARA LA RED).</u>
	262	<u>TAMBIÉN CONSIDERARÍA LA</u>
	263	<u>EXPERIENCIA QUE HAN TENIDO LOS</u>
	264	<u>TRABAJADORES CON MEDIOS</u>
	265	<u>ELECTRÓNICOS.</u>
	266	
	267	
	268	JP: El sistema laboral venezolano, admite el
	269	teletrabajo. En el caso de no contemplarlo,
	270	puede sugerir que otros métodos legales
	271	pueden considerarse para esta modalidad.
	272	
273	IG: <u>POR HONORARIOS</u>	
274	<u>PROFESIONALES, CANCELACIÓN DE</u>	
275	<u>SERVICIOS POR</u>	
276	<u>CONTRAPRESTACIÓN: UNA</u>	
277	<u>ACTIVIDAD CONTRATADA, IMPLICA</u>	
278	<u>UNA REUNIÓN PREVIA Y UNA</u>	
279	<u>RESPUESTA EN UN TIEMPO</u>	
280	<u>CONVENIDO.</u>	
281	Fin de la entrevista.	

Consultados en Argentina

Especialista: Sonia Boiarov País: Argentina Edad: 48 años Teletrabaja para Centro de Teletrabajo y Teleformación, Carrera de Relaciones del Trabajo, UBA.	L	Desarrollo entrevista
--	----------	------------------------------

<p>Cargo: Directora (Ingreso: 2000) Magíster en Ciencias Sociales del Trabajo- Centro de Estudios Avanzados - UBA</p>		
<p>14. Propuesta del teletrabajo, según los expertos 14.1 Medidas para impulsar el teletrabajo 14.1.1 Uso de las TIC</p> <p>14.1.2 Estrategias para superar los desafíos</p> <p>14.1.2 Estrategias para superar los desafíos</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36</p>	<p>JP: Con el apoyo cada vez más acelerado de las tecnologías de información y comunicación, la modalidad laboral de teletrabajo es una realidad palpable.</p> <p>SB: De acuerdo, en especial a medida que se extiende territorialmente y se facilita el <u>acceso de forma equitativa entre la población.</u></p> <p>JP: ¿Cuáles son los desafíos que representa el teletrabajo para los empleados acostumbrados y entrenados a trabajar en el espacio físico de la empresa?</p> <p>SB: Los desafíos son de diversa índole: Relaciones Sociales: Ante el alejamiento de sus compañeros de oficina deberá <u>intensificar las formas de comunicación digital con ellos y por otro lado equilibrar las nuevas relaciones sociales que se produzcan en otros ámbitos de su vida a los cuales no tenía acceso antes porque sus horarios no se lo permitían.</u> Competencias laborales: Seguramente tendrá que <u>desarrollar otras competencias a nivel personal y sobre el trabajo en sí. A nivel personal, para lograr una buena conciliación en la relación ocio-trabajo cuando administre su agenda, también para su autonomía y toma de decisiones. Su teletrabajo es probable que requiera de nuevas competencias técnicas para resolver los problemas que se le presenten.</u></p> <p>JP: Si usted tuviera que implementar el</p>

<p>14.1.3 Estrategias para su implementación</p>	<p>37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50</p>	<p>teletrabajo a su equipo, cuáles serían los procedimientos y las estrategias que asumiría.</p> <p>SB: <u>Haría una prueba. En primera instancia entrenaría a las personas en las herramientas a utilizar (Plataformas de trabajo, wiki, medios de comunicación de voz y video, etc.)</u> <u>Definiría claramente actividades u objetivos y reuniones virtuales para acordar los pasos siguientes.</u> <u>Realizaría el monitoreo de los acuerdos.</u></p>
<p>14.1.4 Comunicación en el teletrabajo</p>	<p>51 52 53 54 55 56</p>	<p>JP: <u>¿Cuáles estrategias implementaría para mantener a su personal que trabaja desde el hogar informado de sus actividades y enlazado con los objetivos de la organización?</u></p>
<p>14.1.2 Estrategias para superar los desafíos</p>	<p>57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68</p>	<p>SB: <u>E-mail, oficina virtual y reuniones virtuales.</u></p> <p>JP: <u>¿Cuáles medidas tomaría en el caso de que su personal no rinda trabajando desde el hogar?</u></p> <p>SB: <u>Reforzaría la capacitación y conversaría para saber porque no rinden.</u> <u>Tal vez sea mejor el trabajo presencial en alguno de los casos.</u></p>
<p>14.6 Competencias transversales del teletrabajo</p>	<p>69 70 71 72 73 74 75 76</p>	<p>JP: A su juicio, ¿cómo sería el perfil personal y profesional del teletrabajador?</p> <p>SB: http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/editorial/editorial_0085.php</p> <p>Una iniciativa interesante es la que desarrolla Ework Learnet. Un consorcio</p>

14.7 Desarrollo de competencias	<p>77 europeo que ha desarrollado los primeros 78 estándares de competencias transversales 79 para el e-trabajo. Ellos han definido cinco 80 áreas competenciales: 81 <u>- Organización del e-trabajo a la distancia</u> 82 <u>- Gestión de recursos humanos en la</u> 83 <u>distancia</u> 84 <u>- Dirección a la distancia</u> 85 <u>- Comunicación eficaz en la distancia</u> 86 <u>- Uso eficaz de las Tecnologías de la</u> 87 <u>Información y las Comunicaciones para el</u> 88 <u>e-trabajo.</u> 89</p>
14.7 Desarrollo de competencias	<p>90 Cuando hablamos de teletrabajo sabemos 91 que es necesario desarrollar ciertas 92 competencias que la educación formal no 93 tiene siempre en cuenta. Así cuando 94 <u>comenzamos a teletrabajar es necesario que</u> 95 <u>podamos tomar decisiones, aprendamos a</u> 96 <u>organizar nuestra vida familiar y nuestra</u> 97 <u>agenda de trabajo, que podamos realizar</u> 98 <u>actividades con un compañero que tal vez</u> 99 <u>no conozcamos, que podamos realizar una</u> 100 <u>comunicación a través de un mensajero</u> 101 <u>instantáneo, y que sepamos sobre la utilidad</u> 102 <u>de una oficina virtual para concretar un</u> 103 <u>negocio o cumplir con un objetivo de</u> 104 <u>trabajo. También será necesario desarrollar</u> 105 <u>alguna destreza técnica ya que el soporte</u> 106 <u>técnico de la empresa no estará tan a la</u> 107 <u>mano, con el tiempo aprenderemos a dirigir</u> 108 <u>un equipo virtual o a realizar reuniones</u> 109 <u>efectivas usando medios disponibles en</u> 110 <u>Internet y será imprescindible que nos</u> 111 <u>entrenemos en pautas básicas para el</u> 112 <u>comercio internacional si queremos</u> 113 <u>convertirnos en exportadores.</u> 114</p>
14.3 Estrategias para superar los desafíos	<p>105 alguna destreza técnica ya que el soporte 106 técnico de la empresa no estará tan a la 107 mano, con el tiempo aprenderemos a dirigir 108 un equipo virtual o a realizar reuniones 109 efectivas usando medios disponibles en 110 Internet y será imprescindible que nos 111 entrenemos en pautas básicas para el 112 comercio internacional si queremos 113 convertirnos en exportadores.</p>
14.7 Desarrollo de competencias	<p>114 115 <u>Tal vez pase mucho tiempo hasta que la</u> 116 <u>educación formal cubra las necesidades de</u></p>

	117	<u>un teletrabajador. Por lo tanto poder</u>
	118	<u>certificar las competencias que den aval a</u>
	119	<u>esos conocimientos adquiridos, que se</u>
	120	<u>traducen como estándares de desempeño,</u>
	121	<u>pueden posicionarnos ventajosamente al</u>
	122	<u>momento de ser contratados o de vender un</u>
	123	<u>teleservicio.</u>
	124	Fin de la entrevista.

Especialista: José María Altisen País: Argentina Edad: 39 años Conoce el teletrabajo Cargo: Profesor de la Universidad del Salvador (Ingreso: 1998) Carreras: Filósofo y sociólogo	L	Desarrollo entrevista
14. Propuesta de teletrabajo, según los expertos 14.1 Medidas para impulsar el teletrabajo 14.2 Transición por etapas	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22	JP: ¿Qué modelo de transición al teletrabajo desde el hogar diseñaría para los empleados que trabajan físicamente en la empresa? JA: <u>Un modelo de capacitación apto para brindarles flexibilidad digital. Y para ello: Capacitación aptitudinal técnica (informática) y actitudinal (pues el teletrabajador necesita ser una persona muy disciplinada y autónoma).</u> JP: ¿Qué modelo de comunicación establecería para mantener las tres funciones de la comunicación que deben privar en la empresa: Producción (sobre sus funciones y actividades), Innovación (sobre los nuevos procedimientos, optimización de recursos, etc.) y Mantenimiento (sobre la filosofía corporativa, los valores y objetivos organizacionales, que deben reforzarse).
14.1.4 Comunicación en el teletrabajo		

14.1.3 Estrategias para su implementación	23 24 25 26 27 28 29	JA: <u>Mantenimiento... si se profundiza en las ideas que fundan la empresa... se seguirán de ahí mejores acciones. Pues como dicen los filósofos: “el obrar sigue al ser”; es decir, “se obra de acuerdo a la idea de ser respectiva”.</u>
	30 31 32 33	JP: ¿Cuáles estrategias asumirías para mantener integrado y enlazado al teletrabajador con la organización?
14.1.2 Estrategias para superar los desafíos	34 35 36 37	JA: <u>Gestión por objetivos... y premiación por los méritos evidenciados en la labor.</u>
	38 39 40 41	JP: ¿Qué procedimientos técnico y administrativo, implementaría para prevenir y/o afrontar problemas informáticos y laborales?
14.1.2 Estrategias para superar los desafíos	42 43 44 45	JA: <u>Para prevenir: capacitación, mediante cursos y talleres.</u> <u>Para afrontar: auditorias.</u>
	46 47 48 49	JP: ¿Cuáles medidas tomaría en el caso de que su personal no rinda trabajando desde el hogar?
14.4 Perfil del teletrabajador	50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62	JA: <u>Si no rinde... primero se le pregunta, después se le explica y finalmente, si no mejora, se lo desplaza. Se lo desplaza por lo menos hasta que recapacite y se re-capacite. Luego se lo examina y se lo reintegra, si acaso rinde bien. Para no llegar a situaciones tan drásticas, lo que se puede hacer es establecer una escala de calificación del desempeño del teletrabajador, para que él mismo vaya viendo cómo lo están viendo sus superiores, y pueda rectificarse antes de que su situación empeore hasta el punto en el que</u>

<p>14.4 Recomendaciones legales para el teletrabajo</p>	<p>63 <u>ya no rinde.</u> 64 65 JP: A su juicio, ¿cómo sería el perfil 66 personal y profesional del teletrabajador? 67 68 JA: Por la forma en la que está formulada la 69 pregunta, solo puedo responder 70 genéricamente. 71 <u>Se me ocurre pensar que el perfil personal</u> 72 <u>podría ser el de una persona</u> 73 <u>autodisciplinada, ordenada, metódica; y</u> 74 <u>desde el punto de vista profesional... no</u> 75 <u>sería necesario un informático, pero si</u> 76 <u>cuanto menos un usuario experimentado en</u> 77 <u>el manejo del software específico para el</u> 78 <u>trabajo del que sea que se trate.</u> 79</p>
<p>14.3 Perfil del teletrabajador</p>	<p>80 JP: El sistema laboral venezolano, admite el 81 teletrabajo. En el caso de no contemplarlo, 82 puede sugerir que otros métodos legales 83 pueden considerarse para esta modalidad. 84 85 JA: <u>Manejarse con la normativa vigente en</u> 86 <u>el país para el trabajo referido a la</u> 87 <u>prestación de servicios domiciliarios.</u> 88 <u>También pueden hacerse contratos</u> 89 <u>privados.</u> 90 91 JP: Si considera que puede agregar otra 92 información valiosa para esta investigación, 93 puede hacerlo con confianza.</p> <p>JA: Solo diré una cosa: <u>primero hay que</u> <u>esforzarse por formar al ser humano, lo</u> <u>técnico viene por añadidura. Esto es</u> <u>especialmente notorio en el caso del</u> <u>teletrabajo... porque si el teletrabajador no</u> <u>tiene las actitudes adecuadas, pues entonces</u> <u>fracasará aunque sea un informático muy</u> <u>diestro desde el punto de vista técnico.</u></p>

		Fin de la entrevista.
--	--	-----------------------



TELETRABAJO DESDE EL HOGAR: UNA PROPUESTA LABORAL PARA LA DIRECCIÓN DE PÁGINA WEB DE TELESUR



Presentado por: Jessica Pérez de De Freitas
Tutor: Prof. Víctor Álvarez



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
Postgrado en Comunicación Social
Opción: Comunicación Organizacional

Proyecto del Trabajo de Grado
TELETRABAJO DESDE EL HOGAR: UNA PROPUESTA LABORAL
PARA LA DIRECCIÓN DE PÁGINA WEB DE TELESUR

Presentado por: Pérez de De Freitas Jessica Beatriz;
para optar al título de Magíster en Comunicación Organizacional

Tutor: Prof. Álvarez R. Víctor

Caracas, diciembre de 2008





Mapa del Trabajo de Grado

@ Planteamiento del problema

@ Objetivos

@ Marco teórico

@ Marco metodológico

@ Propuesta

@ Conclusiones

@ Referencias





Planteamiento del problema

@ Internet
@ Redes
@ Autopistas electrónicas

Sociedad de la información



**Tecnologías de Información
y Comunicación (TIC)**

@ Surgen nuevos retos
y desafíos.

@ Cambios en los
ámbitos: laboral,
profesional y
personal.

Ámbito laboral
@ Agotamiento
@ Transformación

Global

Periodismo digital

Formas tradicionales
de organización
de la producción

Surgen nuevas modalidades entre
las estrategias organizacionales, entre
ellas la del teletrabajo.



Objetivos

Objetivo General

Diseñar un modelo sistémico de teletrabajo desde el hogar para la Dirección de Página Web de TeleSUR.

Objetivos específicos

Describir el entorno corporativo de TeleSUR y de Página Web.

Analizar a la Página Web de TeleSUR desde el modelo de Subsistema de Kast y Rosenzweig.

Proponer lineamientos conceptuales, operativos y estratégicos para el diseño de un modelo sistémico de teletrabajo.



Marco teórico

Modelo de Sistema Abierto de Kast y Kahn

Input:
Información
Planear y disminuir la incertidumbre

Energía
Dinamiza el sistema

Materiales
Convierte los *inputs* en productos o servicios

Procesamiento de la energía
(Transformación del material entrante y de la energía a través del trabajo interno para crear un producto, bien o servicio que regresa al medio ambiente)

Tres procesos medulares:
(1) Actividades y tareas para lograr los propósitos.
(2) Energía individual para el cumplimiento de las tareas.
(3) Energía grupal, división de tareas, comunicación e interacción.

Output:
Resultado, producto o servicio exportado al entorno

A
M
B
I
E
N
T
E

A
M
B
I
E
N
T
E



Retroalimentación



Marco teórico

Teletrabajo

Modalidad

TIC

Desde el hogar

Cuenta propia o
ajena

Condiciones

@ Dotación tecnológica

@ Capacitación

@ Estabilidad laboral

Comunicación

Comunicación *online* y *offline*

Perfil

Competencias personales y profesionales.



Marco metodológico

Tipo de investigación

Proyectiva
Involucra un proceso sistémico

Diseño

Documental y de campo

Técnicas e instrumentos

Entrevista (guía de preguntas),
Encuesta (cuestionario) y
Observación (FODA)

Validez y confiabilidad

Juicio de expertos

Unidades de análisis

@ Teletrabajo, tecnología, prensa digital y empresa.



Propuesta

Viabilidad

Modelo Sistémico de teletrabajo





Propuesta

Viabilidad tecnológica

Plataforma tecnológica:

- @ Dotación de la oficina digital (Inventario de lo necesario).
- @ Servicios externos garantizados: servidor y aplicaciones.
- @ Contratación de servicios de internet y telefonía.

Viabilidad económica

Oportunidades económicas:

- @ Identificación de oportunidades de negocio.
- @ Inversión esperada.
- @ Beneficios que se aspiran a corto, mediano y largo plazo.



Propuesta

Viabilidad legal

Aportes legales:

- @ Impulso de las TIC.
- @ Automatización.
- @ Simplificación de los trámites administrativos.

Viabilidad organizacional

Sumar ventajas:

- @ Posibilidad de expansión.
- @ Oportunidad para crecer en productividad, calidad y eficiencia.



Propuesta

Viabilidad del teletrabajo

Sumar ventajas:

@ Flexibilidad, autonomía y movilidad.

Contrarrestar:

@ Aislamiento y deslocalización.

Contrarrestar:

@ Bajo rendimiento.

@ Mayor egreso por inversión en control de calidad y supervisión.



Propuesta

Oportunidades

Nación

Sociedad

Medio ambiente

Generación de
emprendedores

Creación de
telecentros

Descongestión
del tráfico

Disminución del
desempleo

Inclusión de la
población flotante

Disminución de la
contaminación

Aumento del
ingreso de divisas

Descentralización
y baja emigración



Modelo sistémico de teletrabajo

Condiciones que hacen posible el teletrabajo

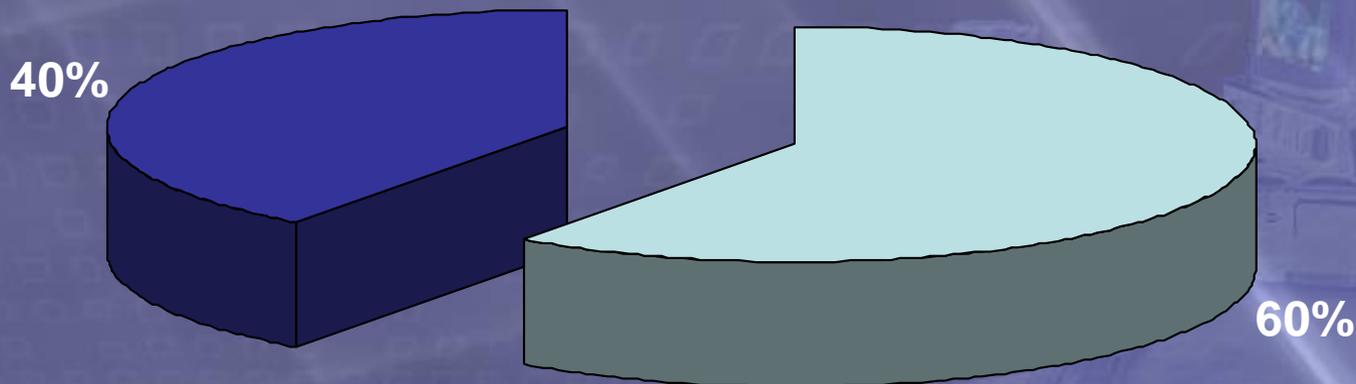
TeleSUR

Página Web: periodismo digital

Plataforma tecnológica de punta

Instalación de oficinas digitales

- Sí
- Sí, con condiciones





Modelo sistémico de teletrabajo

Input

- Producción.
- Mantenimiento.
- Innovación.

Teletrabajador (a)

Entorno Digital

Entorno familiar

Entorno corporativo

Coincidencias con el perfil deseado y las competencias necesarias.

Retroalimentación
Ambiente

Output

- Productos digitales.



Modelo sistémico de teletrabajo

Fase de transición por etapas

Escenarios de capacitación y orientación

Teletrabajador (a)

Escenarios de acuerdos y monitoreo



Conclusiones

@ El teletrabajo es una oportunidad para las unidades de periodismo digital que busquen nuevos espacios de producción, para ganar en expansión, flexibilidad, productividad, calidad y movilidad.

@ La modalidad del teletrabajo se consolida como un paradigma laboral de la sociedad de la información y el conocimiento, que descongestiona, emprende, conserva y ahorra.

@ El trabajo a distancia convoca a la academia y las organizaciones, a reflexionar sobre nuevas teorías que permitan entender esta realidad laboral que viaja por la llamada autopista electrónica; que no se trata de una moda pasajera, sino de una modalidad a la que estamos llamados a estudiar, comprender y proponer. Ese es el reto de este siglo.



Referencias

Altisen, C. (1999). Teletrabajo...Una opción laboral del futuro, disponible "hoy" en PC. Disponible en la World Wide Web: http://www.imaginar.org/index_archivos/teletrab/opcion.pdf

Arias, F. (1999). El Proyecto de Investigación. (3era ed.) Caracas: Editorial Episteme.

Barba, L. (2001). El teletrabajo y los profesionales de la información. El profesional de la información, 10, (4), 4-13.

Belzunegui, A. (2002). Teletrabajo: Estrategias de Flexibilidad. (1era ed.) España: Consejo Económico y Social (CES).

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

Castells, M. (1995). La ciudad informacional. Tecnologías de la información, estructuración económica y el proceso urbano-regional. Madrid: Alianza Editorial.



Referencias

Castells, M. (1999). La transformación del trabajo. Barcelona, España: Los Libros de la Factoría.

Civit, C y March, M. (2000). Implantación del Teletrabajo en la Empresa. (1era ed.) Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000, S.A.

CONATEL. (2007). Estadísticas del Sector Telecomunicaciones. Disponible en la World Wide Web: http://www.conatel.gov.ve/indicadores/Indicadores2007/presentacion_estadisticas_del_sector_iv_trim_2007_1.pdf

Dávila, C. (2001). Teorías, Organizaciones y Administraciones. McGraw Hill, S.A., Colombia.

Fernández, C. (1991). La Comunicación en las Organizaciones. México: Editorial Trillas.

Guba, E. (1978). Toward a Methodology of Naturalistic Inquiry in Educational Evaluation. CSE Monograph Series in Evaluation. Los Angeles: University Of California. En Patton, M. (1990). Qualitative Evaluation and Research Methods. Newbury Park: Sage Publication. 403-405. (Traducción Libre)



Referencias

Gubern, R. (2000). El Eros Electrónico. Madrid: Grupo Santillana de Ediciones, S.A.

Hanna, D. (1990). Diseño de organizaciones para la excelencia en el desempeño. México: Addison Wesley Iberoamericana.

Hurtado, J. (2008). Metodología de la investigación, una comprensión holística. Caracas: Ediciones Quirón - Sypal.

Islas, O. (2003). Comunicaciones Digitales Productivas. Bogota: 1er Congreso Internacional de Comunicación Organizacional, Bogota-Colombia: Universidad Javeriana.

Kast, F. y Rosenzweig, J. (1979). Administración de las Organizaciones. México: Mc Graw Hill, S.A.

Kemmis, S. Y Taggart, M. (1988). Como planificar la investigación acción. Barcelona: Alertes.

Ortiz, F. (1996). El Teletrabajo: Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología. (1era ed.) España: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U.



Referencias

Martínez, M. (s.f). Cómo hacer un Buen Proyecto de Tesis con Metodología Cualitativa.

Moliner, M. (1989). Diccionario del uso del español. Madrid: Gredos.

Padilla, A. (1999). Teletrabajo: dirección y organización. México: ALFAOMEGA GRUPO EDITOR, S.A.

Patrone, D. (2003). Cuestionario de teletrabajo. Disponible en la World Wide Web:
http://www.solomanuales.org/frame.cfm?url_frame=http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpyZululZkOcRVgAIW.php&id_curso=33119070040568486869485354574552&id_centro=35596070040551554868665657484551&Mail=jessicaperez30@gmail.com&Nombre=Jessica&titulo=Cuestionario%20de%20Teletrabajo&id_busqueda=639862

Peiró, K. (2001). El teletrabajo...¿existe? Disponible en la World Wide Web: <http://deteletrabajo.uji.es/>



Referencias

Pérez, J., Sancho, T. & 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.

PNUD. (2002). Informe sobre Desarrollo Humano en Venezuela.

Raso, J. (2007). El teletrabajo. Disponible en la World Wide Web: <http://www.dfabb.com> - DFABB & Asociados

Sabino, C. (1992). El proceso de investigación. Caracas: Editorial Panapo.

Sabino, C. (1987). Cómo hacer una tesis: guía para la elaboración y redacción de trabajos científicos. Caracas: Editorial Panapo.



Referencias

Selltiz, C, Jahoda, M, Deutsch S, Cook, W (1971). Métodos de investigación en las relaciones sociales. (5ta ed.) Madrid: Ediciones Rialp.

Strauss, & Corbin, J. (1998). Material mimeografiado de la cátedra Investigación de Métodos Cualitativos de la Prof. Hilda Lokpez de George, 2005-I. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

Toffler, A. (1981). La tercera ola. (4ta ed.) Barcelona, España: PLAZA & JANES, S.A.

Tendencias Digitales. (2007). Indicadores de Penetración y Uso de Internet. Disponible en la World Wide Web: www.tendenciasdigitales.com.ve

Vocos, F. & Martínez, O. (2004) Teletrabajo: ¿otro canto de sirenas? (1era ed.) Buenos Aires: Taller de Estudios Laborales.

Wolton, D. (1999). Internet ¿y después? España: Gedisa Editorial.

Teletrabajo desde el hogar: una propuesta laboral para la unidad web de TeleSUR

Elaborado por Jessica Pérez

Licenciada en Comunicación Social

*Magíster en Comunicación Organizacional

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 no sólo en deslocalización sino en movilidad y en 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 al trabajo presencial, rutinario y desgastado. Cada vez adquiere 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 la unidad web de TeleSUR, donde esta actividad se realiza bajo la forma tradicional con personal web en planta (Caracas, donde está la sede de la televisora), cumpliendo horario y con acceso a la fuente sólo por las agencias nacionales o internacionales de noticia o televisión satelital. Este tratamiento laboral localizado y presencial, sin duda, conspira contra la visión de esta televisora latinoamericana, que aspira: Ser un canal de servicio público con **cobertura global** que desde el SUR, produce y divulga contenido informativo-formativo, con visión integradora de los pueblos.

El análisis realizado a esta unidad web da cuenta de procesos altamente tecnificados y automatizados, para el desarrollo de las actividades propias de este oficio. Éstos 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 de Caracas sino del resto de los países donde TeleSUR tiene corresponsalía. De eso trata el modelo sistémico de teletrabajo desde el hogar que se sugiere a la televisora latinoamericana.

Esta unidad es candidata al teletrabajo gracias a que su materia prima es la redacción de noticias, actividad que requiere investigación, consulta de fuentes y multimedia. Su administrador de contenido es *e-learning* y se puede tener acceso desde cualquier punto remoto, siempre y cuando se tenga *login* y clave. Y la plataforma tecnológica de vanguardia que dispone TeleSUR, así como la experiencia de instalación de oficinas digitales en los países donde tiene corresponsalía; conforman pues los atributos indispensables para formar parte de esta propuesta que le permite crecer, ambicionar, proyectar e innovar.

Cuando se aspira a crecer, es porque definitivamente hace falta la integración de un equipo web polivalente y pluricultural, no sólo de Caracas sino del resto de los países donde tiene corresponsalía: Bogotá, Brasilia, Buenos Aires, Ciudad de México, Haití, La

Habana, Montevideo, La Paz, Washington D.C., Nueva York y Quito. Este crecimiento es posible con el teletrabajo desde el hogar, modalidad que permite 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 próximo a los usuarios a los que dirigen su atención, como son: América del Sur, Centroamérica, El Caribe, Estados Unidos, Europa Occidental y el norte de África.

En la Página Web de TeleSUR, están dadas las condiciones para que el teletrabajo sea una solución y oportunidad, así se detalla en el siguiente cuadro, resultado del análisis realizado a esta empresa para el desarrollo de esta investigación:

Página Web de TeleSUR	Teletrabajo	
	Es una Solución	Es una Oportunidad
Alta rotación: distribución del trabajo en pocas manos y desgaste por guardias.	✓	
Expansión de operaciones: es una necesidad para la unidad web la ampliación de su talento humano no sólo en el país sede para fortalecer TeleSUR nacional, sino en el resto de la región donde tiene presencia con las corresponsalías para reforzar TeleSUR internacional.		✓

Teletrabajo desde el hogar, oportunidad y desafíos

La oportunidad de cambiar, mejorar y optimizar se presenta en momentos en que 75 por ciento de los usuarios de TeleSUR lo hacen por Internet, según el resultado de la estadística *on line* tomado del día 21 de abril de 2008, en su portal informativo. Sobre este pronóstico, resulta evidente que la estrategia de progreso no solamente estará relacionada con el rediseño de la Página Web, que se hizo recientemente, sino que se centrará en el modo de producción, en cómo ser productivos y concebir un estilo de dirección por objetivos y resultados, considerando la necesaria y saludable redefinición de su estructura y procedimientos, a partir de la implementación del trabajo a distancia. A esta propuesta, la

televisora puede sumar o restar valor a la modalidad laboral sugerida, como se describe en el siguiente cuadro resumen, resultado del análisis realizado a esta empresa para el desarrollo de esta investigación:

TeleSUR	Teletrabajo	
	Ventaja	Desventaja
Once oficinas de prensa en Latinoamérica, instaladas por el personal de TeleSUR, además de colaboradores en el resto del mundo, al servicio de la información y comunicación de los pueblos de América.	✓	
Cambio hacia una plataforma tecnológica independiente del uso de cintas de video. Migración a la televisión digital.	✓	
Dispone de una plataforma tecnológica de punta, que le permite al personal de confianza tener acceso informático desde su residencia a las herramientas de información y noticia que utiliza diariamente el personal de la empresa, para el desarrollo de las actividades.	✓	
Mayoría de las actividades se realizan en respuesta a una permanente contingencia, que no permite laborar sobre la base de la planificación y la previsión		✓

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. 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, 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.

Teletrabajo, base y fundamento

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 distancia. En Venezuela, donde tiene sede la empresa multiestatal, 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 telecomunicación.

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; finalmente, se tiene en órbita el Satélite Simón Bolívar para garantizar independencia tecnológica y brindar servicios de telefonía e internet y transmisión de información, acceso y mensajes por internet.

Teletrabajo, modalidad convertida en propuesta

En el caso de la Unidad de Página Web de TeleSUR, los trabajos que realizan son netamente de redacción periodística, que incluye barrido de medios por las agencias de noticias nacionales e internacionales a las que tienen acceso por Internet; monitoreo de las noticias televisadas; lectura de los guiones de las noticias que se transmiten en el noticiero de la televisora latinoamericana; montaje de la noticia web en la aplicación alojada en el servidor al que se puede tener acceso autorizado desde cualquier punto remoto, dada su condición de *e-learning*. En suma, son actividades que pueden realizarse desde otros espacios distintos al de la organización.

Así lo constata, la especialista Raudy Arraiz, ex directora y miembro fundador de la unidad web de TeleSUR, cuando señala que la propuesta de teletrabajo es “100 por ciento factible” para que “un redactor y un jefe de redacción, realicen sus funciones desde su casa, en algún cyber o a distancia, porque en este caso la página web tiene una plataforma, que se conoce e-learning, que tu puedes acceder desde cualquier lugar, a través de clave y login, a la plataforma que es el administrador de contenidos, desde cualquier punto donde te encuentres”. Se trata de una unidad con las condiciones tecnológicas para crecer, ambicionar, proyectar e innovar.

Esta modalidad que fue una solución a la crisis petrolera que afectó a Estados Unidos en el siglo pasado, puede serlo también para la unidad de Página Web de TeleSUR, entendiendo para ello que el teletrabajo demanda una reorganización cultural para su aplicación. Así como el basamento jurídico necesario para tener claras las condiciones laborales tanto para el teletrabajador como para la empresa, al momento de ofrecer los beneficios económicos derivados de la actividad y recibir los productos y/o servicios acordados, precisando los detalles de lugar y horario del trabajo dado que la legislación venezolana admite como falta grave la inasistencia del trabajador al centro productivo de la empresa. Finalmente, ofrecer las condiciones tecnológicas acordes a la actividad por parte de la empresa, así como el mantenimiento y la supervisión técnica de los equipos

otorgados. Igualmente, admitir la corresponsabilidad en el cuidado y resguardo de las herramientas.

La posibilidad de realizar el trabajo sin concurrir a la empresa, no por razones de evasión sino por cambio de modalidad, empleando para ello herramientas telemáticas para realizar la actividad y establecer comunicación interpersonal y con el superior, entraña dificultades que deben superarse. Entre ellas, 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 hacer retroceder o avanzar en la decisión del teletrabajo. Lo importante será respaldar tal inversión mediante el estudio de las amenazas y las oportunidades, las debilidades y las fortalezas, para que la toma de decisión sea justificada sobre la base de unas nuevas necesidades de proyección y mejoramiento que se aspiren alcanzar con la unidad a teletrabajar.

TeleSUR es una empresa multiestatal con condiciones específicas donde el teletrabajo es la modalidad para lograrlo, como son: su necesidad de ampliar sus operaciones sin realizar costosas inversiones estructurales pero sí de sumar personal a sus equipos y de optimizar sus procesos. La ampliación de las operaciones para la unidad web es vital para su proyección a futuro, no sólo desde el punto de vista multicultural y noticioso, sino por el equipo elite multidisciplinario que está llamado a conformar y que no puede ser limitativo a Caracas, donde tiene su sede principal, sino extensivo a los países donde esta televisora latinoamericana tiene corresponsalías. Al ser una organización en crecimiento, el trabajo a distancia es la modalidad para alcanzar la red latinoamericana de redactores, sin necesidad de hacer costosas inversiones en infraestructura. ¿Cómo lograrlo? La propuesta de teletrabajo bajo el respaldo del modelo sistémico abierto, es la respuesta y el camino a seguir.

Teletrabajo desde el hogar, sistémico y abierto

El modelo sistémico abierto, esbozado por Katz y Kahn (1977, citado por Dávila 2000), es la base para la propuesta de teletrabajo desde el hogar que puede implementarse no sólo en TeleSUR, sino que es extensible a otras organizaciones que tengan entre sus unidades de negocio el periodismo web. Para esta modalidad, se considerarán *Input* (información, energía y materiales), el procesamiento de la energía (los subsistemas), el *Output* (productos y/o servicios exportados), la retroalimentación y las influencias del entorno en la toma de decisiones.

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

(Pérez, 2009)

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, 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. La información que les proviene de fuentes propias, directamente de las corresponsalías de TeleSUR, y las secundarias que son 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. De igual forma, se les garantizará técnica y tecnológicamente el ingreso al servidor de la televisora, donde se encuentran las noticias en bruto y las imágenes sin editar.

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, 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.

Personal web con metas y valores

La filosofía corporativa (misión, visión, valores y objetivos) de la empresa multiestatal 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? de TeleSUR y de los pilares contemplados en la Unidad de Página 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. Estrategias que serán acompañadas de reuniones corporativas de formato 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*.

Patrón de autoridad

En esta modelo, se respetará el orden jerárquico que se mantiene en planta de la televisora latinoamericana, con la diferencia que el modo de apreciarla es *online* bajo el acuerdo y el respeto de las vocerías autorizadas, para la transmisión de información relacionada con el trabajo y la organización. De manera que el **Director de la Página Web** asumirá las funciones de control, supervisión y coordinación. Al **Jefe de Redacción** le

corresponderá la asignación de las pautas y la orientación, la corrección y publicación de las notas, el monitoreo informativo, la supervisión de las tareas y la coordinación de las contingencias estableciendo los mecanismos y las elecciones del personal para la cobertura informativa. Los **redactores** tendrán la responsabilidad de cumplir las pautas que pasa por el barrido de medios, la investigación de los datos de fondo y el contexto, hasta finalizar con la nota periodística y la inclusión de la foto en formato web, cumpliendo para ello los pasos en el administrador de contenidos, también son responsables del monitoreo informativo y de las notificaciones de contingencias o de sugerencias de pauta al superior. Finalmente, los **coordinadores** apoyarán al jefe de redacción en la supervisión y corrección de las notas, así como también se encargarán de la elección de las infografías y la caricatura, realizarán labores de redacción tanto en el diarismo como en los trabajos y coberturas especiales.

Por su parte, el **coordinador de aspectos técnicos** cumplirá con las actividades de asignación de peticiones entre su programador y soporte técnico; informará al diseñador de las solicitudes de artes y aplicaciones, y le brindará soporte y asesoría. El **programador** estará encargado del desarrollo de las aplicaciones, del monitoreo del funcionamiento de la página y de su optimización. El **encargado del soporte técnico** ofrecerá las soluciones y recibirá las peticiones para su mejoramiento. Mientras que el **diseñador** realizará los artes y las aplicaciones que le soliciten.

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 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) La instalación de otros *softwares* que harán posible el teletrabajo en la unidad y que son de uso en TeleSUR, como son: *Inews* (plataforma donde se puede visualizar los guiones del noticiero televisado); *Avid* (donde se recibe el material de video y audio de las diferentes corresponsalías y de las agencias internacionales de noticias); *Softmail* (para videofonía y mensajería instantánea); *Voz over* (montaje sobre voz: *software* para discado telefónico bajo los mismos número telefónicos y extensiones que se utilizan en el sistema telefónico de la empresa) y Red interna VPN (red privada virtual: para tener acceso al servidor interno de TeleSUR).

(7) Velocidad de conexión entre 1200 y 1800 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*.

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 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.

De producción	
<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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	
<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre los cambios y las decisiones. - Información de los nuevos procedimientos, nuevas aplicaciones y plataformas. - Información sobre el <i>software</i> y <i>hardware</i> en uso. - Información sobre los cambios en la arquitectura de información. 	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre las decisiones en el orden editorial y político. - Información sobre contingencias y procedimientos. - Información sobre los cambios administrativos.
De mantenimiento	
<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Información de actividades culturales y deportivas, convocadas por la empresa. - Información sobre optimización y mejoramiento de procesos.

(Pérez, 2009)

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 en la programación de la Página

Web. 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 que para los mensajes en correo electrónico se deben enviar con la opción de confirmación de lectura para tener certeza de que efectivamente se recibió. 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 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, a la directiva de

TeleSUR, 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.

Lo que se propone es la selección de un personal sobre la base de competencias predeterminadas para ejercer el teletrabajo y que tendrá igual importancia la experiencia obtenida en el entorno *web*, como sus aspectos personales y las destrezas técnicas y tecnológicas que tenga acumulada en su trayectoria profesional. Para esta propuesta, la conformación del equipo de teletrabajo tiene que pasar por el arbitraje y la mayor suma de coincidencias con las competencias que se describen y amplían a continuación.

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 	<p>Habilidad para poner en práctica:</p> <p><u>Técnicas</u>: realizar tareas diversas en las distintas áreas periodísticas (redacción, investigación, material multimedia).</p> <p><u>Sociales</u>: relacionar la experiencia con al resto del grupo, sin importar los turnos. La búsqueda del trabajo integral.</p> <p><u>Cognitivas</u>: información vinculada con el lenguaje multimedia apropiado para la web y según la línea editorial del canal.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Sosegado - Autodisciplinado - Metódico - Investigador - Capacidad de redacción propia - Inconforme - Disfrutar el trabajo en solitario - Razonador - Amante o cómodo trabajando frente a un computador - Constante 	<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

(Pérez, 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 contingencias que se tomarán en consideración estarán destinadas a resolver con efectividad y oportunidad cualquier falla que pueden presentarse y atente contra la continuidad y productividad del trabajo web.

Manual de contingencia
<ul style="list-style-type: none"> - 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.

(Pérez, 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 convocaría 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 de 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.

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.

(Pérez, 2009)

Influencia del entorno, 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.

Importancia de los resultados, lo que se exporta al entorno

Con el ejercicio del teletrabajo, se buscará mejorar y optimizar los productos de la Página Web. 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 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.

Referencias

Barba, L. (2001). **El teletrabajo y los profesionales de la información**. El profesional de la información, 10, (4), 4-13.

Belzunegui, A. (2002). **Teletrabajo: Estrategias de Flexibilidad**. (1era ed.) España: Consejo Económico y Social (CES).

Boiarov, S. & 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*: http://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**. McGraw Hill, S.A., Colombia.

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

Padilla, A. (1999). **Teletrabajo: dirección y organización**. México: ALFAOMEGA GRUPO EDITOR, S.A.

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

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.