

**UNIVERSIDAD DEL CEMA
Buenos Aires
Argentina**

Serie
DOCUMENTOS DE TRABAJO

Área: Negocios

**TELETRABAJO Y DIVERSIDAD GENERACIONAL:
UNA AMPLIACIÓN DE LOS CONCEPTOS DE
USABILIDAD Y ACCESIBILIDAD**

Cristina Beatriz Minolli

**Marzo 2012
Nro. 483**

ISBN 978-987-1062-73-7
Queda hecho el depósito que marca la Ley 11.723
Copyright – UNIVERSIDAD DEL CEMA

www.cema.edu.ar/publicaciones/doc_trabajo.html
UCEMA: Av. Córdoba 374, C1054AAP Buenos Aires, Argentina
ISSN 1668-4575 (impreso), ISSN 1668-4583 (en línea)
Editor: Jorge M. Streb; asistente editorial: Valeria Dowding <jae@cema.edu.ar>

Minolli, Cristina Beatriz

Teletrabajo y diversidad generacional : una ampliación de los conceptos de usabilidad y accesibilidad . - 1a ed. - Buenos Aires : Universidad del CEMA, 2011.

19 p. ; 22x15 cm.

ISBN 978-987-1062-73-7

1. Administración de Empresas. I. Título.

CDD 650

Fecha de catalogación: 29/12/2011

Teletrabajo y diversidad generacional: Una ampliación de los conceptos de usabilidad y accesibilidad

Cristina Beatriz Minolli*

ABSTRACT

Desde hace varios años el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la República Argentina ha decidido hacer uso de las tecnologías de la Información y de la Comunicación (TICs) para mejorar las condiciones de vida de los trabajadores, ampliar las posibilidades del mercado laboral y brindar beneficios a las empresas que las utilicen. Para ello ha implementado acciones, diseñado condiciones y puesto en marcha diferentes programas de Teletrabajo, intentando fomentar una nueva forma de vinculación entre trabajadores y empresarios a través del uso de las TICs en el contexto laboral.

Varios teóricos han analizado, por otro lado, y han determinado condiciones básicas de usabilidad y accesibilidad que las herramientas tecnológicas deberían cumplir para que pueda hacerse efectiva su adopción por personas que tengan diversa instrucción y capacitación, así como también diferente capacidad económica.

El Teletrabajo, a pesar de cumplir con las condiciones necesarias de usabilidad y accesibilidad, encontraría serias dificultades para ser adoptado masivamente en el contexto laboral de la relación de dependencia debido a la diversidad generacional que trabaja en las empresas modernas.

Este trabajo analiza, entonces, la real posibilidad de inserción de las TICs, en su modalidad de Teletrabajo en el mundo laboral argentino contemporáneo y propone a la vez una ampliación de los conceptos de usabilidad y accesibilidad.

Key Words: *Teletrabajo, Telecapacitación, Tradicionalistas, Baby Boomers, Generación X, Generación Y, Generación 3.0, accesibilidad, usabilidad, TICs, groupware*

Teletrabajo y Diversidad Generacional: Una ampliación de los conceptos de usabilidad y accesibilidad

INTRODUCCIÓN

El propósito de este trabajo es analizar las posibilidades reales de la utilización del teletrabajo en el mercado laboral argentino, teniendo en cuenta, en especial, la convivencia dentro de las empresas de una diversidad de sujetos laborales que pertenecen a distintas generaciones y que por ende tienen creencias, valores y comportamientos diferentes sobre y en el trabajo y relacionar esta posibilidad con los conceptos de usabilidad y accesibilidad.

A tal efecto, se definirán primero y se describirán después, conceptos provenientes de diferentes ámbitos como el de la psicología del trabajo, la dirección de empresas y el del análisis de la tecnología y su impacto en la sociedad. Así, se utilizarán términos como *Baby Boomers*, *Generación X* y *Generación Y*, *Generación 3.0*, telecapacitación, teletrabajo, accesibilidad y usabilidad..

Finalmente se esbozarán algunas conclusiones sobre la posibilidad real de que el teletrabajo pueda ser utilizado masivamente en las empresas radicadas en Argentina donde hoy conviven trabajando personas de distintas generaciones y se propondrá una ampliación de los conceptos de usabilidad y accesibilidad.

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO Y TECNOLOGÍA

La Sociedad moderna se ha visto revolucionada por fuertes transformaciones sociales a partir del espectacular desarrollo experimentado por la informática y las telecomunicaciones en el último decenio del siglo XX.

Con una velocidad nunca antes vista, el uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones se ha instalado para formar parte de la vida habitual de los ciudadanos comunes de cualquier parte del planeta, quienes las adoptan rápidamente para beneficiarse de su uso en casi cualquier aspecto de su diario accionar.

Las nuevas tecnologías de la Información y de la Comunicación (TICs), son un conjunto de herramientas, soportes y canales computacionales e informacionales que procesan, almacenan, elaboran, registran, guardan, recuperan, presentan y difunden contenidos e información de la más variada forma , como por ejemplo en formato de voz, imágenes y datos que pueden ser contenidos en señales acústicas, ópticas o electromagnéticas.

Las TICs utilizan la electrónica como tecnología de soporte y conforman una plataforma de recursos necesarios para hacer un uso exitoso de la información y el conocimiento, elementos base de la sociedad actual. Las TICs, hoy de alcance mundial, permiten un acceso masivo de veinticuatro horas trescientos sesenta y cinco días al año desde cualquier lugar de la ancha geografía terrestre a una multiplicidad de datos, recursos, técnicas y contenidos, que antes estaban a disposición de unos pocos.

En particular, su uso en las empresas permite una localización de la cadena de producción en varios lugares geográficos lo que da lugar a un mejor aprovechamiento de las ventajas en costos que cada país puede ofrecer, un mejor conocimiento de los mercados tanto locales como globales, mejor conocimiento del entorno y por ende una mejora en la eficiencia en la toma de decisiones.

A nivel de arquitectura organizacional, el uso de las TICs permite construir organizaciones menos jerarquizadas, más matriciales, donde se comparte el conocimiento y donde se verifica una distribución de la información mucho más amplia y sistemática.

En relación a la gestión de los recursos humanos, las TICs colaboran en muchos aspectos diferentes como generar compromiso y motivación mediante la comunicación constante, generar sentido de pertenencia al mantener informado en tiempo real a los empleados y también permiten hacer un uso mucho más eficaz de los tiempos y locaciones de los colaboradores mejorando el balance de vida personal y vida laboral¹.

Finalmente y sin pretender que el detalle de beneficios sea exhaustivo, cabe mencionar que las TICs son una base fundamental para el desarrollo del trabajo colaborativo en las organizaciones, entendiendo por tal los procesos que intencionalmente se generan en los equipos de trabajo con el objetivo de alcanzar objetivos específicos, a través de los

cuales se diseñan herramientas que den soporte y faciliten el trabajo en equipo. El trabajo colaborativo o *groupware*, comprende un conjunto de estrategias especialmente diseñadas para maximizar resultados y minimizar la pérdida de tiempo haciendo uso eficiente de los aspectos tecnológicos en un entorno en el cual los participantes de los proyectos de la organización trabajan, colaboran y producen en un contexto exigente y globalizado.

TELETRABAJO, UNA OPCIÓN DIFERENTE

Comprendiendo que las nuevas tecnologías no sólo han llegado para quedarse, sino que su uso inteligente realmente puede brindar muchas ventajas y beneficios, tanto a trabajadores como a empleadores, desde hace algunos años, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la República Argentina se ha propuesto incentivar la modalidad de Teletrabajo como una de las múltiples formas posibles de aprovechar lo que las TICs tienen para ofrecer.

Dicho Ministerio entiende el Teletrabajo como *“una manera de organizar y realizar el trabajo a distancia con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs), en el domicilio del trabajador o en un lugar o establecimiento ajeno al empleador”*.

A estos efectos el Ministerio ha creado la Red de Teletrabajo cuyo objetivo es *“favorecer a través de cada una de las organizaciones que la conforman la promoción y utilización del teletrabajo como herramienta que permite llevar el trabajo hacia los trabajadores mediante la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones garantizando las condiciones para el desarrollo del trabajo decente”*.

Las ventajas enunciadas por el mencionado organismo para impulsar este proyecto se refieren a una diversidad de cuestiones, a saber:

- ❖ Crear más y mejor trabajo.
- ❖ Optimizar la calidad de vida.
- ❖ Contribuir a la mejora del medio ambiente.
- ❖ Facilitar el autocontrol y la gestión del tiempo de trabajo.

- ❖ Eliminar gastos extras de alimentación, traslados y vestimenta.
- ❖ Reducir los costos de infraestructura edilicia.
- ❖ Conciliar el ámbito familiar con el social y el laboral.
- ❖ Permitir la inclusión de grupos vulnerables.
- ❖ Aumentar el grado de satisfacción personal y de motivación.
- ❖ Evitar la migración del campo a la ciudad.
- ❖ Facilitar la continuación del empleo en situaciones de crisis.
- ❖ Reducir el denominado “tiempo muerto” de traslado desde el hogar al trabajo y viceversa, permitiendo un mejor balance vida laboral – vida personal.
- ❖ Permitir la continuidad de la actividad laboral aún en situaciones de pandemias y catástrofes naturales o artificiales, evitando el contagio y la paralización de la productividad de la organización.

A los efectos de lograr sus objetivos, el Ministerio ha lanzado distintos proyectos como los que se mencionan a continuación:

- Certificación de Competencias en Teletrabajo – en conjunto con las naciones integrantes del Mercosur, América Latina y el Caribe. Esta certificación permitiría a los trabajadores formalizar los conocimientos y la experiencia adquirida a través del uso de las TICs y garantizar su calidad laboral permitiendo el acceso a una capacitación y formación continua. A las empresas les permitiría mejorar la productividad, obtener algún tipo de validación de la gestión de su personal y hacer una gestión más eficiente de los recursos a invertirse en capacitación.
- El Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas (PROPET). En este sentido el objetivo es específicamente promover el Teletrabajo en el sector privado. Para ello se le brinda asesoramiento a las empresas que desarrollen prácticas de Teletrabajo.
- La Red de Teletrabajo que es un espacio abierto que nuclea los sectores privado y público y sus empresas, así como también universidades y otros organismos públicos con el propósito de conformar un ámbito propicio para la cooperación nacional y regional tendiendo a

intercambiar aprendizajes, investigaciones y códigos de buenas prácticas en Teletrabajo.

- El Programa de Implementación del Teletrabajo en el Sector Público: Directamente dirigido a este sector tiende a mejorar la calidad de vida y optimizar el empleo de aquellas personas que tengan perfil de teletrabajador dentro de la administración pública.
- El Programa de Teletrabajo para Personas con Discapacidad: comprende un proyecto destinado a capacitar a personas con discapacidad a través de programas especiales para que logren insertarse en el mercado laboral a través del uso eficiente de las TICs
- El Programa para Inserción Laboral de Personas Privadas de su Libertad: Tiene como objetivo desarrollar el Teletrabajo como una herramienta que, actuando como un puente entre los ámbitos carcelario y empresarial, permita a este grupo vulnerable acceder al mercado laboral.
- El Programa de Teletrabajo para personas Mayores de 45 años y el de Jóvenes y TICs: destinado a brindar oportunidades laborales a personas que habitualmente por su edad o inexperiencia quedan excluidos del cada vez más exigente mercado laboral argentino, generando tanto inclusión laboral como inclusión social y dando respuesta inmediata a quienes son capaces de autogestionar su tiempo y su responsabilidad laboral.

Para llevar adelante estos proyectos, también el citado Ministerio - siguiendo el espíritu del derecho protectorio que en nuestro país rige para todo lo que sea trabajo en relación de dependencia - ha previsto ciertas condiciones y acciones que tienen que ver con la protección de los teletrabajadores

Entre estas condiciones, se promueve que la elección del Teletrabajo sea a voluntad del trabajador y que no pueda ser impuesto unilateralmente por el empleador, que la modalidad de Teletrabajo pueda ser parcial o mixta y que el teletrabajador tenga igualdad de derechos que el trabajador presencial, i.e.: se lo considere en relación de dependencia, que haya libertad de afiliación sindical, que haya normas de prevención en materia de seguridad e higiene, etc.

Finalmente el único requerimiento sería la idoneidad en el rol del teletrabajador, para lo cual se han previsto capacitaciones específicas tanto en el uso de las TICs como en la adquisición y desarrollo de las habilidades y actitudes requeridas para un desempeño exitoso en esta modalidad de trabajo como por ejemplo la autonomía, la responsabilidad, la proactividad², etc. denominándose esto “telecapacitación”³.

DIVERSIDAD GENERACIONAL

Frente a estos ingentes esfuerzos, se impone la necesidad de analizar la realidad existente en las organizaciones en lo que hace a la modalidad de pensamiento de los trabajadores que con distintos niveles de responsabilidad se desempeñan hoy en las empresas, sobre todo a partir de la “turbulencia generacional” que se puede apreciar en los distintos entornos, sean éstos públicos o privados y a la diversidad de actitudes, valores y necesidades que distingue a cada colectivo de trabajadores.

Es así que desde principios de este siglo se evidencia un fenómeno inédito en el mercado laboral argentino cual es el de la “turbulencia generacional”. Este fenómeno se refiere a la convivencia en el mundo del trabajo - dentro de las empresas - de hasta cuatro generaciones de trabajadores que tienen principios, pensamientos, actitudes y formas de abordar el contexto laboral completamente distintas⁴.

Se verifica entonces la existencia de la generación denominada “tradicionalista”, que son los nacidos antes de 1945, la generación de los “*baby boomers*”, nacidos entre 1945 y 1961, la generación denominada “X”, que son los nacidos entre 1962 y 1977 y finalmente la llamada “generación Y”, nacidos después de 1978⁵.

Los empleados de la primera generación – los tradicionalistas”– se caracterizan por seguir el modelo de trabajo fordista, un modelo de organización burocrática, donde las reglas están formalizadas y los procedimientos se estandarizan y se dirigen las acciones de los miembros de la organización en el cumplimiento de las tareas que se les encomienda. En este modelo hay descripciones detalladas del trabajo y el orden se promueve a través de la racionalidad y la predictibilidad, lo que hace a los roles a desempeñar por los trabajadores sumamente rígidos ya que las tareas están absolutamente pautadas y la creatividad no es bienvenida.

Asimismo, los tradicionalistas responden a las estrategias de los principios de dirección establecidos por la Teoría Administrativa de Fayol y por lo tanto requieren de planificación, coordinación y control y mucha disciplina, son muy respetuosos de la autoridad y cumplen órdenes sin cuestionarlas. El poder está centralizado y todos en la organización tienden a producir más y mejor.

En este modelo, lo importante es la mano de obra y la subjetividad de los individuos no es tomada en cuenta, se percibe a las personas como un engranaje más de una máquina mucho mayor y más compleja. Lo importante es el cuerpo del individuo y no su mente, priman las competencias técnicas de los trabajadores y no se valoran las relaciones que se generan entre ellos. El personal es absolutamente intercambiable y el individuo queda subsumido en el grupo⁶.

Los tradicionalistas, por lo tanto son rígidos, detallistas, piensan siempre en el “yo debo”, obtienen su propia identidad a partir de lo que hacen, siguen reglas a rajatabla, se someten a la autoridad sin más, se satisfacen cumpliendo con el deber impuesto, les cuesta tomar decisiones y son obsesivos. Tienen baja autonomía, poca capacidad de decisión, alto respeto por las normas y baja predisposición al cambio. Tiene poca ambición y escasa seguridad en sí mismos aún cuando son expertos en lo que hacen. El valor de la lealtad es sumamente importante para este tipo de trabajadores, así como también el respeto a la disciplina, la jerarquía y la autoridad.

Este tipo de trabajador respeta la organización jerárquica tradicional donde la comunicación es escasa, sólo se ejecutan órdenes, los trabajadores son vistos como individuos a quienes no les agrada trabajar ni asumir responsabilidades y por lo tanto hay que controlarlos todo el tiempo, vigilarlos y darles órdenes permanentemente. Lo importante para esta generación es el status y el poder, las diferencias interpersonales se ven como amenazas, la eficacia en el trabajo se mide a través del esfuerzo y el tiempo presencial del individuo en la empresa. En este modelo, los directivos sólo buscan estabilidad y los colaboradores son sumisos. Finalmente la única interacción posible es la “cara a cara” ya que son desconfiados y necesitan “ver para creer”. Priman los modelos paternalistas en la dirección de empresas y el corte jerárquico en la dirección de personas⁷.

Es común encontrar trabajadores tradicionalistas en las grandes empresas ocupando sillitas en el Directorio y/o en diversas gerencias con muchos años de antigüedad en sus puestos. En las Pyme y las empresas familiares, muchas veces son los miembros fundadores o aquellos más antiguos y suelen ser los que han dado la impronta que caracteriza a cada negocio.

Un grupo de trabajadores con características diferentes a los tradicionalistas son los conocidos como “*Baby Boomers*”. Nacidos en un mundo lleno de cambios y revoluciones y con independencia de sus países de origen, los *baby boomers* son una generación fuertemente marcada por la llegada masiva de la televisión a los hogares, los ideales de la revolución de Mayo del 68, el movimiento hippie que trascendió todas las fronteras y los fuertes movimientos feministas y antirracistas así como también aquellos que se produjeron para reclamar por más y mejores derechos civiles, que predominaron en el panorama mundial entre mediados de los años sesenta hasta finales de la década del setenta.

Esta generación introduce algunas novedades en el contexto social así como también en el laboral produciendo una diferenciación rupturista con los tradicionalistas. Defensores del divorcio, el aborto y la píldora anticonceptiva, aprendieron a convivir con una explosión inusitada de los medios audiovisuales que les ha proporcionado una impresionante accesibilidad a noticias provenientes de todas partes del mundo, mundo que se achicó geográficamente a la vez que se agrandó profesionalmente.

Imbuídos de la cultura consumista, los *Baby Boomers* tienen como meta ganar status y objetos materiales, están siempre pendientes del éxito, son adictos al trabajo. La cultura “*yuppie*” (*Young Urban Professional*) y los “*workaholics*”, son típicos representantes de la generación *Baby Boomer*. Presionados por la necesidad de prestar atención tanto social como económica a padres y a hijos a la vez –situación que no se había dado antes – los trabajadores de esta generación encuentran dificultades para administrar tiempos y dinero. En particular, en Argentina estos trabajadores convivieron con la economía de la hiperinflación y con diferentes contextos de huelgas repetidas y falta de trabajo además de haber tenido que adaptarse al ingreso masivo de las mujeres al mercado laboral y de la incorporación de la tecnología en el marco de las empresas donde prestaban servicios.

En función de las experiencias vividas, los Baby Boomers han desarrollado patrones sociales y laborales de comportamiento específicos. Se sienten más protagonistas de la situación laboral, comienzan a atreverse a cuestionar algunas de las decisiones de los superiores y a desafiar su autoridad de manera incipiente, no son muy optimistas y consideran la reputación del empleador como factor laboral determinante. Consideran el trabajo como una experiencia de por vida en el mismo lugar, valoran la antigüedad en el mismo empleo, su identidad todavía está basada en el trabajo, - se es en función de lo que se hace en el espacio laboral -, el trabajo es la actividad más importante en la vida de estos sujetos, suelen ir de la casa al trabajo y del trabajo a la casa, aspiran a crecer en la empresa de una manera absolutamente vertical, son las empresas las que definen la vida laboral de los trabajadores y son responsables de la carrera de ellos, gustan de misiones difíciles, valoran la productividad, no soportan el ocio y están dispuestos a sacrificar la vida familiar en pos del crecimiento laboral.

Finalmente, comienzan a valorar la posibilidad de expresar opiniones e ideas, intentan ser mediadores y conciliadores antes que combativos, son competitivos, buscan destacarse y tienen deseos de trascender, tienen expectativas de liderar aunque respetan bastante la autoridad. Para los Baby Boomers es importante la estabilidad y seguridad laboral, la reputación y el deber ser. Inmigrantes a la tecnología, muchas veces están reñidos con ella, les cuesta adaptarse y adoptar nuevas herramientas.

Esta generación es una de las más importantes porque sus integrantes son los que hoy ocupan la mayoría de los puestos de mayor responsabilidad en las empresas, definen las culturas corporativas junto con los tradicionalistas y establecen las rutinas, los valores y las normas a seguir en las organizaciones.

Otra generación con características particulares que hoy se encuentra prestando servicios en las empresas es la conocida como Generación X. Pertenecientes al paradigma de la modernidad líquida para ellos los conceptos y las certezas son inestables, no hay marcos de referencia seguros, no hay pautas estables ni predeterminadas sino constante flexibilización, desregulación y contexto cambiante.

Un mar de cambios radicales que trae la modernidad líquida exige pensar antiguos conceptos articuladores de la subjetividad laboral ya que la nueva realidad de trabajo exige cada vez más fuerzas intelectuales, inmateriales y comunicativas que agreguen valor a la cadena de producción de las empresas.

Nuevas formas de trabajo ya no en relación de dependencia, como el trabajo domiciliario o el propio emprendimiento, aparecen para tentar a los trabajadores modernos y modifican los vínculos tradicionales como las relaciones de poder y la pirámide jerárquica. Los individuos cada vez más buscan vivir el presente. Situados en un esquema mental propio del cortoplacismo derivado de la inestabilidad laboral, ya no valoran la antigua estabilidad del modelo fordista. El trabajo deja de ser una fuente identitaria que provee definición del yo y proyecto de vida y por lo tanto pasa a segundo plano en la vida de los trabajadores de la Generación X⁸

Esta generación tiene la ventaja de estar académicamente mejor formada en una sociedad donde el conocimiento hace la ventaja competitiva de las organizaciones. Muchos de ellos además tienen experiencia laboral internacional lo que en un mundo globalizado se presenta como una característica diferenciadora y altamente recomendable.

Bien formados y actualizados, sólo confían en sí mismos, son individualistas y autónomos. Tienen mucha iniciativa personal y buscan elegir con quien trabajar, cómo trabajar, dónde y cuando trabajar. No suelen quedarse en la misma empresa por lapsos prolongados, tienden a cambiar permanentemente en busca de mejores oportunidades laborales, crecimiento profesional y por sobre todo empleabilidad.

En su búsqueda casi permanente de romper con los patrones tradicionales de trabajo, exigen ambientes informales y estructuras corporativas flexibles, poco jerárquicas donde obtener un *mix* de trabajo, capacitación y diversión y por sobre todo que les ofrezcan un buen balance de vida personal con vida profesional-laboral. Amantes y adoptantes tempranos de las nuevas tecnologías son eficaces usuarios de las TICs tanto en el ámbito laboral como en la vida personal.

Este tipo de trabajadores son los que hoy ocupan los estamentos de mandos medios y la gran mayoría de la fuerza laboral de rangos inferiores en las empresas. Junto con los trabajadores de la Generación Y que se describirá a continuación, están ideológica y prácticamente en la vereda opuesta a los tradicionalistas y los *baby boomers*.

El último grupo que habita el contexto de las organizaciones actualmente es la conocida como Generación Y, MTV, Milenio Net, Tipo Na ó 3.0. Nativos digitales, esta generación que ingresa progresivamente al mercado laboral desde hace algunos años, ha sido testigo de la incorporación de rápida, cuantiosa e interminable información a la vida diaria. Utilizan computadoras portátiles, internet y teléfonos celulares en forma masiva desde sus primeros años de vida, por lo que les es difícil comprender un mundo sin estos elementos.

Educados en los tiempos del microondas, la internet, la comida rápida y los juegos de computadora, tienen una dimensión del tiempo muy especial y breve. Requieren de multiplicidad de metas que desean lograr a muy breve plazo, esperan retroalimentación inmediata, están bastante habituados al fracaso y creen poder hacer cualquier cosa que se propongan. Necesitan efectuar trabajos que sean intelectualmente demandantes, donde puedan tomar decisiones y ser creativos. Son audaces y confiados, son independientes y prefieren tener tiempo libre antes que recibir sumas de dinero.

Su filosofía de vida tiene que ver más con el “yo trabajo para vivir” y no con el “yo vivo para trabajar”, por lo tanto, la flexibilidad horaria es una condición *sine qua non*; exigen todo aquello que beneficie su calidad de vida y que les permita tener tiempo para desarrollar una multiplicidad de intereses que los motiva y para estar con su familia. En suma, esta generación exige un excelente balance vida laboral-vida personal.

Buscan en los supervisores orientación y guía y rechazan todo tipo de control y autoridad. Hacen del desarrollo personal un valor incalculable y el respeto, el poder y la autoridad no se asocian a una posición o título sino al desarrollo de habilidades y logros concretos.

La tecnología ocupa un lugar primordial e irremplazable en sus vidas, son innovadores y privilegian las relaciones interpersonales. Están dispuestos - y de hecho lo hacen - a




cambiar de empresa tantas veces como sea necesario para lograr sus objetivos. Quieren ser libres a la hora de decidir, utilizar la tecnología en todo momento y en todo contexto, estar cómodos y manejar sus tiempos⁹.

Este grupo constituye la masa más grande de trabajadores en las empresas, número que crece día a día por la incorporación de aquellos que recién acceden al mercado laboral a diferencia de los tradicionalistas y los *baby boomers* que lentamente van pasando a retiro, sin perjuicio de lo cual, se prevee que la turbulencia generacional se prolongue por algunas décadas más, con la consecuente dificultad de gerenciamiento que las diferencias de estilos conlleva.

LOS CONCEPTOS DE USABILIDAD Y ACCESIBILIDAD AMPLIADOS

En este contexto de promoción del teletrabajo y la diversidad generacional presente en la realidad laboral de hoy, es posible pensar en la ampliación de los conceptos de usabilidad y accesibilidad.

El concepto de usabilidad según el Seminario de Iniciativas sobre Accesibilidad y Discapacidad en la Red SIDAR alude a *“la rapidez y facilidad con que las personas llevan a cabo sus tareas propias a través del uso del producto objeto de interés, idea que descansa en tres puntos, a saber:*

-  *El enfoque de las TICs en los usuarios*
-  *La satisfacción de las necesidades de los usuarios*
-  *Entender los objetivos del usuario”*

Por otro lado, según Andrew Dillon, *“la usabilidad de una aplicación se refiere a la efectividad, eficiencia y satisfacción con la cual usuarios específicos pueden alcanzar metas específicas en ambientes particulares”*.¹⁰

En este sentido, si se piensa en el Teletrabajo como una forma de desarrollar las obligaciones laborales a través de las TICs, claramente esta modalidad - el Teletrabajo - es una forma de trabajo que cumple con todas las condiciones antes mencionadas de usabilidad, ya que está previsto específicamente para satisfacer todas y cada una de las

necesidades de los trabajadores, entendiendo sus objetivos y sirviendo para alcanzar metas específicas en ambientes particulares.

Además, en lo que hace al concepto de accesibilidad según Rafael Romero Zunica, éste tiene que ver con que la TIC en cuestión “*pueda ser usada correctamente por personas con discapacidad*”¹¹. El Teletrabajo está, como se mencionó más arriba, especialmente previsto para esto.

Sin embargo, ambos conceptos deberían ser ampliados utilizando para ello el significado más común y llano de ambos términos, a saber: usabilidad entendida como algo que puede usarse y accesibilidad como algo a lo cual se puede acceder¹². Y en este sentido, parecería ser que la visibilidad del Teletrabajo dependería de la relación entre los sujetos-parte del colectivo laboral que se mueve hoy por hoy en las empresas, a saber: cuatro generaciones cuyos valores, creencias y comportamientos pareciera ser que son totalmente opuestos.

En este sentido, no parece aventurado pensar que el Teletrabajo es una TIC de difícil accesibilidad y de poca usabilidad en el contexto laboral actual en tanto que, a pesar de que la generación Y ó 3.0 esté técnicamente formada y pueda tener fácil acceso a la adquisición del hardware necesario, las generaciones tradicionalistas y de *baby boomers* y en menor medida, los trabajadores de la generación X, no confían en sus empleados y necesitan de su presencia física en el mismo ámbito geográfico que ellos para comprobar que de verdad están trabajando y para poder controlarlos en todo momento, así como también al renegar de la comunicación a distancia, coartan la posibilidad de adopción, acceso y uso de esta nueva herramienta.

La centralidad del poder, la estructura jerárquica, la rigidez y la resistencia al cambio, así como también la medida de la eficacia en función del tiempo que las personas pasan dentro de la empresa de los tradicionalistas, sumados a la importancia que los *baby boomers* le dan a la actividad laboral, su predisposición a sacrificar la vida familiar en pos del crecimiento laboral y su poca atracción por la tecnología, como también su dificultad para adaptarse y adoptar nuevas herramientas son elementos que obstaculizan la adopción masiva del teletrabajo por parte de las generaciones X e Y ó 3.0, atentando directamente contra la usabilidad y accesibilidad de esta TIC.

CONCLUSIÓN

La sociedad moderna se ha visto revolucionada por fuertes transformaciones sociales a partir del espectacular desarrollo experimentado por la informática y las telecomunicaciones en el último decenio del siglo XX.

Las TICs, hoy de alcance mundial, permiten acceso masivo de veinticuatro horas, trescientos sesenta y cinco días al año desde cualquier lugar de la ancha geografía terrestre a una multiplicidad de datos, recursos, técnicas y contenidos, que antes estaban a disposición de unos pocos. A nivel de arquitectura organizacional, el uso de las TICs permite construir organizaciones menos jerarquizadas, más matriciales donde se puede compartir el conocimiento y donde se verifica una distribución de la información mucho más amplia y sistemática.

Los avances en el terreno de las TICs, hacen que la productividad en las organizaciones pueda comenzar a medirse en resultados y no en horas trabajadas. Para la nueva fuerza laboral, la conectividad es clave ya que permite a los empleados estar en línea, con la capacidad de conectarse en prácticamente cualquier momento y desde gran diversidad de ubicaciones. El surgimiento de las TICs brinda mayores posibilidades de flexibilización del mercado laboral, así como también un mejor aprovechamiento de los tiempos de los trabajadores dando lugar a un balance mucho más positivo entre las obligaciones laborales y la vida personal de cada uno.

Si bien el Ministerio de Trabajo, Empleo y la Seguridad Social de la República Argentina, ha montado una serie de estrategias para imponer en el mercado laboral la modalidad del Teletrabajo, apreciando y difundiendo las ventajas que el uso de las TICs puede brindar tanto a empleadores como trabajadores, la posibilidad de utilización de esta herramienta estaría condicionada por la diversidad generacional de trabajadores que conviven actualmente en las empresas.

Esta diversidad generacional reúne personas que tienen creencias, valores y comportamientos diferentes y hasta opuestos sobre y en el trabajo, lo cual condicionaría la posibilidad de acceso y uso masivo de estas TICs a los trabajadores que quisieran adoptarlas.

Es por eso que parecería necesario ampliar los conceptos de usabilidad y accesibilidad relacionados con las TICs, para que, no sólo incluyan las características técnicas y de diseño necesarias para que todos los trabajadores – sea cual fuere su nivel de educación y económico – pudieran utilizarlas, sino que también deberían incluir las condiciones de relación que deben darse entre los sujetos-parte para que de verdad el Teletrabajo se haga visible en el mundo de las empresas.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- Cardona Labarga, José María y Cardona Patau, Sergio: “*Del Miedo a la Confianza*”, Díaz de Santos, Madrid, 2002
- Filippi, Graciela: *Trabajo y Subjetividad: ¿El nuevo sujeto laboral?* Artículo presentado en las II Jornadas Universitarias sobre Psicología del Trabajo: Universidad de Buenos Aires, Facultad de Psicología
- Filippi, Graciela: “*Tecnología y Subjetividad: Una mirada desde el mundo del trabajo*”, Encrucijadas, 49, (61-63).
- Hermo, Javier – Wydler, Agustín: *Transformaciones del trabajo en la era de la "modernidad líquida" y el trabajo "inmaterial"*, <http://www.herramienta.com.ar/> pág. Visitada el 22/12/2011
- Kreps, G. : “*La comunicación en las organizaciones*”, Editorial Addison-Wesley, Buenos Aires, 1995
- Neri, Carlos y Colaboradores: “*No todo es click*”, Libros & Bytes, Buenos Aires, 2007
- Price Waterhouse & Coopers (Compiladores): “*Máster en Gestión de Personas*”, Prentice Hall, España, 2003
- Revista Empresarial Inter. Metro. Vol.: 5 Nro. 2 – “*La generación Y o generación milenaria: El nuevo paradigma laboral*”
<http://ceajournal.metro.inter.edu/fall09/irizarryhernandez0502.pdf> Pág. Visitada el 22/12/2011
- <http://www.gnuconsultores.com/es/ingenieria/sistemas/groupware>

NOTAS

* Estos puntos de vista son personales y no necesariamente representan la posición de la Universidad del Cema.

¹ <http://www.tics.org.ar/> Pág. Visitada el 22/12/2001

² METySS: Folleto “*Teletrabajo: Por una mejor calidad de vida*” y Folleto: “*Red de Teletrabajo*”

³ Filippi, Graciela: “*Tecnología y Subjetividad: Una mirada desde el mundo del trabajo*”, Op. Cit.: Pág.: 2

⁴ Diario La Gaceta de Tucumán 08-05-2007 “*Cuatro Generaciones conviven en el trabajo*”

⁵ Cates, Karen y Rahimi, Kimia: “*Lecciones de Álgebra para Trabajadores Veteranos*”, en Máster en Gestión de Personas, Op. Cit.: Pág.: 165-167

⁶ Kreps, G: op. Cit.: Pág. 68-73

⁷ Cardona Labarga: op. Cit.: Pág. 35-40

⁸ Hermo, Javier: Op. Cit.: Pág.: 5

⁹ Revista Empresarial Inter Metro. Op. Cit.: Pág.: 14

¹⁰ Neri, Carlos y otros: “*No todo es click*” Op.Cit.: Pág.: 25 y 29

¹¹ Idem anterior, Pág.: 30

¹² RAE