

Los nuevos profesionales de la información y el teletrabajo: situación actual y perspectivas de futuro

En la economía digital, la empresa tal y como la conocemos va a transformarse. La organización está cambiando, así como el empleo y la naturaleza misma del trabajo. A medida que el trabajo pasa de la organización jerárquica a nuevas estructuras más extensas se produce un cambio en las posibilidades de localización del trabajo. La oficina ha dejado de ser un lugar para convertirse en un sistema. La función que realizan las personas en este sistema no es sólo trabajar, sino esencialmente establecer nuevas relaciones de trabajo”.

Don Tapscott, The Digital Economy, McGraw Hill.

1995

Autores: Belén Pérez Lorenzo, Ana M^a Morales García, Teresa Monje Jiménez y Fátima García López.

Institución: Universidad Carlos III de Madrid. Departamento de Biblioteconomía y Documentación.

Dirección: C/ Madrid, 126 (28093)

Teléfono: 91/ 624 92 36

Fax: 91/ 624 92 12

Correo electrónico: mperez@bib.uc3m.es; amorales@bib.uc3m.es; teruca@bib.uc3m.es; fatimag@bib.uc3m.es

RESUMEN

El teletrabajo se ha definido en general como “trabajo a distancia facilitado por el uso de la informática y las telecomunicaciones”, pero en el marco de esta amplia definición, hay prácticas laborales muy variadas: teletrabajo a domicilio; teletrabajo itinerante; teletrabajo en oficinas satélites, vacacionales o teletrabajo en centros de trabajo (telecentros, telecabañas, telealdeas).

Si bien el concepto clásico de teletrabajo, en principio, hacía referencia a la persona que desarrollaba su actividad en el domicilio, en el futuro se prevé que esté más relacionado con una forma más flexible de organizar el trabajo, donde la permanencia del empleado en un lugar predefinido y el tiempo dedicado al trabajo no se sea lo fundamental, sino más bien la tarea encomendada y los resultados obtenidos.

Actualmente, nos movemos en un entorno laboral cambiante en continua evolución, influido por la introducción de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), y el profesional de la información, no está al margen de todos estos cambios. Poco a poco nuestros expertos en gestión y tratamiento de la información se van incorporando al sector del teletrabajo.

Esta comunicación pretende primeramente definir una serie de conceptos fundamentales sobre la materia que nos ocupa; por otra parte, dar a conocer las diferentes asociaciones españolas de teletrabajo y las funciones y servicios que las mismas llevan a cabo; analizar también la influencia y el apoyo que están teniendo las iniciativas y proyectos comunitarios en el desarrollo del teletrabajo en España, y por último examinar la inserción del profesional de la información en este nuevo entorno de trabajo desde un punto de vista práctico: funciones a realizar, servicios que pueden prestar.

1. El teletrabajo: marco teórico

En esta investigación se intentan describir los mecanismos que están transformando el proceso de producción en un entorno global, a través de un nuevo concepto: "*el teletrabajo*", donde el profesional de la información también se va viendo inmerso, jugando un papel decisivo en la organización, el control y la gestión de los contenidos que serán procesados desde un sitio alejado de la tradicional oficina de una institución u organización.

El programa Bangemann se encuentran ampliamente definido en el V Programa Marco de la Unión Europea, donde el teletrabajo aparece como la primera medida que se plantea dentro de las acciones clave del programa de Sociedad de la Información.

Las primeras referencias al término teletrabajo se remontan a la década de los 70, cuando el físico Jack Nilles, en plena crisis del petróleo, buscaba la manera de ahorrar recursos energéticos, y abogaba por el trabajo a distancia haciendo uso de las entonces incipientes Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Pero, realmente ¿en qué consiste el teletrabajo, y por qué se ha convertido en uno de los temas más populares de la sociedad de la información?

"El Teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa". (Fortel, 2000)

Aunque el teletrabajo se define en general como "*trabajo a distancia facilitado por el uso de la informática y las telecomunicaciones*", en el marco de esta amplia definición, hay prácticas laborales muy variadas y el teletrabajo deja de ser el conocido patrón, del trabajo que los empleados de una empresa se llevan a sus casas.

Las diferentes formas de teletrabajo según distintos criterios son¹:

- Tener en cuenta dónde se realiza el teletrabajo.
- Observar cuánto tiempo se dedica al teletrabajo.
- Considerar el estatus de empleo del teletrabajador.
- Distinguir entre formas de teletrabajo individuales y colectivas.
- Observar lo que sucede en todos los sectores industriales.

Respecto al criterio de localización, el teletrabajo puede ser desempeñado de las siguientes maneras:

a) Teletrabajo en el domicilio: El teletrabajo en el domicilio consiste en el trabajo que se realiza desde el hogar, sin necesidad de desplazarse a la oficina (*home-based telework or telecommuting*) y puede desarrollarse por cuenta propia o por cuenta ajena. Esta última modalidad es la más extendida y en la mayoría de los casos se combina con reuniones o con otros trabajos en la sede de la empresa.

b) Teletrabajo móvil o trabajadores itinerantes: El teletrabajo móvil es el realizado por aquellos trabajadores que necesitan desplazarse frecuentemente, por ejemplo: vendedores, personal de mantenimiento de equipos, reporteros, consultores o ejecutivos.

¹Proyecto MIRTI. Tipos de Teletrabajo. Disponible: <http://www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo/2FRAMEee.htm>. [Consultado: 5 de junio de 2000]

c) **Oficinas satélite**²: Esta es una forma colectiva de teletrabajo, parecida a la tipología tradicional de sucursal que ya existe desde hace tiempo en muchas empresas. Tal vez la diferencia estribe en que, mientras que las sucursales tienen la función de ocuparse de las necesidades de los clientes o de los mercados locales, hoy en día las oficinas satélite pueden estar ubicadas lejos de las oficinas centrales, pero desempeñar de todos modos una labor destinada a toda la organización, empleando conexiones informáticas y de telecomunicaciones.

De entre los muchos ejemplos, cabe destacar los centros de llamadas telefónicas (*Call Center*) que poseen las empresas para atender a sus clientes. Las oficinas satélite pueden resultar útiles gracias a la reducción de los gastos inmobiliarios y generales. Los costes de personal pueden ser inferiores en las zonas geográficamente alejadas, y también puede aumentar el número de puestos de trabajo.

d) **Centros de Teletrabajo**³: Los centros de teletrabajo son entidades en las que se comparten recursos y desde donde se puede desarrollar la actividad de teletrabajo. Este tipo de centro puede adoptar las siguientes modalidades:

- **Telecentros** (*Telecentres*): Es la modalidad de centro de teletrabajo más importante. Podemos definir, de forma muy general, que los telecentros son entidades que disponen de una serie de instalaciones y equipos que permiten desarrollar diversas actividades dentro de las que es necesario destacar el teletrabajo. Suelen cubrir a la vez servicios de formación y asesoramiento en los aspectos más técnicos tanto a Pymes, como al público en general y son fundamentales en zonas rurales o mal comunicadas, pues contribuyen de forma significativa a mejorar su entorno más próximo.
- **Telecabañas** (*Telecottages*): Es un tipo especial de telecentro y tiene su origen en aldeas rurales. Se tienen noticias de su aparición en Escandinavia y se ha extendido a Irlanda, Francia, Inglaterra, Gales y Escocia. La idea original ha estado dirigida a interconectar a aquellas personas que viven en zonas rurales con empleadores de alta tecnología,

² Proyecto MIRTI. *Tipos de Teletrabajo. Op. Cit.*

³ M. A. González. *El teletrabajo. Nueva organización social y empresarial del trabajo*. Disponible: <http://lightning.prohosting.com/~xp25/> [Consultado: 27 de mayo de 2001]

ubicados generalmente en las grandes urbes. Estos centros también realizan formación en informática básica, procesamiento de textos, hojas de cálculo, diseño por ordenador, gestión de correo electrónico y trabajo electrónico en red. Estas telecabañas suponen una regeneración económica para la zona, ayudando a los habitantes locales a encontrar trabajo, para las empresas locales, o para empleadores lejanos mediante el teletrabajo.

- **Telealdea** (*Televillage*): Es una extensión de la telecabaña. Se basa en desarrollar toda una comunidad, orientada al trabajo del futuro y al entorno de vida de la economía en red. Toda la aldea está conectada a través de comunicaciones de banda ancha, a la de la aldea global. Se trata de combinar el estilo de vida rural con un excelente acceso a las autopistas de la información.
- **Oficinas vacacionales** (*Resort-offices*) Un lugar alejado del hogar y de la oficina principal, localizado normalmente en un entorno natural escogido por la belleza de sus paisajes o por su clima y provisto de todos los elementos que faciliten tanto el trabajo como el ocio. Es el tipo de experiencia más extendida en Japón y la que han comenzado a desarrollar en otras zonas, como las Islas Baleares.

Ventajas e inconvenientes del teletrabajo

La introducción del teletrabajo trae consigo una serie de ventajas para aquel individuo ha optado voluntariamente por esta alternativa y que no sea una obligación impuesta por la empresa.

Ventajas para el trabajador

- Mayor flexibilidad y autonomía en el horario laboral.
- Multilocalización geográfica de capacidades externas y presencia internacional de la empresa.
- Más oportunidades laborales y mayor especialización.
- Mejor integración laboral de personas con discapacidad, mujeres o jóvenes que buscan su primer empleo.
- Menor stress. La posibilidad de realizar su trabajo desde el hogar, sin desplazamientos diarios, o desde un centro de trabajo próximo, sin una supervisión directa, ha demostrado a través de encuestas que el teletrabajador declara una disminución de tensiones y un mayor aprovechamiento del horario de trabajo.

- Menos desplazamientos.
- Elección personal del entorno de trabajo.
- Mayor acceso a la formación (por medio de la teleformación), con la ventaja añadida de que se aprende a través del medio con que se va a trabajar.

Ventajas para la empresa

- Menos problemas de convivencia entre empleados.
- Mayor productividad debido a la implantación del trabajo por objetivos.
- Menor coste por puesto.
- Menor infraestructura necesaria.
- Más acceso a profesionales de alto nivel.
- La creación de un puesto de teletrabajo resulta mucho más barato para la empresa que un puesto presencial, al existir una reducción de los costes relacionados con el control del horario, traslados, luz, local, agua, mantenimiento y personal de limpieza.
- Facilidad de expansión geográfica.
- Posibilidad de crecimiento sin cambios estructurales.
- Mejor aprovechamiento de los puestos de trabajo, que pueden ser compartidos por distintos trabajadores.
- Posibilidad de estar "más cerca del cliente".

Ventajas para la sociedad

- Menor tráfico.
- Menor contaminación.
- Descongestión de los centros urbanos.
- Mejoras estructurales y desarrollo de zonas rurales.
- Integración de grupos de difícil inserción laboral.
- Creación de nuevas iniciativas de empleo.
- Descentralización productiva y redistribución del territorio.
- Fomento de proyectos bajo iniciativas europeas, tendentes a aprovechar la facilidad que supone obtener el respaldo técnico y la financiación de estos organismos preocupados por la integración laboral y personal de los grupos con dificultades de acceso al empleo y la formación.

Inconvenientes para el trabajador

- Mayor aislamiento.
- Falta de ambiente profesional y contrastación de experiencias.
- Inseguridad laboral y un mayor favorecimiento de la explotación por parte de la empresa.
- Suele haber pérdida de jerarquías.
- Las compensaciones monetarias pueden exceder del coste total del trabajador a tiempo completo en la oficina.
- Esta nueva forma de actividad laboral hace que el teletrabajador se encuentre más desprotegido en el caso de que ocurra algún accidente laboral, ante la seguridad social o los planes de jubilación.

Inconvenientes para la empresa

- Aparece como principal desventaja la pérdida de control y de comunicación directa con el empleado.
- Va a comenzar un nuevo proceso que trae consigo un cambio en la organización para la cual muchas empresas no están preparadas.
- Desconfianza respecto a la cantidad y calidad del trabajo desempeñado por el empleado, al comenzar una nueva forma de control por resultados obtenidos y no por el tiempo de trabajo.
- Suele existir un aumento de los costes en el control de la calidad por la pérdida de supervisión directa del trabajador.
- Se pueden crear conflictos derivados de la seguridad en la transmisión de la información, cuando los teletrabajadores accedan a los bancos de datos de la compañía.

Inconvenientes para la sociedad

Para toda la sociedad, la protección social y laboral del trabajador es lo más complicado, lo que puede fomentar la precariedad del mercado de trabajo y las injusticias laborales.

Asociaciones Españolas de Teletrabajo

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE TELETRABAJO (AET) Disponible en www.aet-es.org.

La Asociación Española de Teletrabajo (AET) es una organización sin ánimo de lucro, creada en 1995 que pretende ser punto de partida y portavoz de los emprendedores individuales y de los colectivos que desarrollan su labor bajo el concepto del teletrabajo.

La AET se dota de una estructura interna basada en el concepto de Sociedad Distribuida y se organiza según los conceptos del trabajo en red, a través de las siguientes actividades:

- Lleva a cabo una labor de información para todos aquellos que desean y buscan desarrollar su actividad laboral mediante las formas del e-trabajo.
- Promueve la creación de lugares de encuentro e intercambio entre emprendedores mediante foros en la red.
- Ayuda a la creación de proyectos de e-trabajo, manteniendo relaciones "Yo gano, Tú ganas" con las nuevas organizaciones.
- Apoya el proceso de innovación tecnológica de la empresa favoreciendo la contratación de e-trabajadores.
- Actúa ante las administraciones con objeto de favorecer el desarrollo del e-trabajo.
- Se relaciona con instituciones y organismos, tanto españoles como internacionales, que persigan los mismos fines.
- Apoya el surgimiento de organizaciones homólogas en los países de América Latina, como es el caso de la Asociación Latinoamericana de Redes Ciudadanas (ALRC).

La AET ha creado los siguientes grupos de trabajo:

- **Formación y Teletrabajo.** Disponible en www.aet-es.com/fyt.
Grupo que organiza y difunde diferentes actividades y cursos.
- **Foro de Emprendedores en Red (FER).** Disponible en www.aet-es.org/info/ferindex.htm.
Nuevo grupo de empresas y teletrabajadores formado por los socios de la AET.
- **TeleLatinos.** Teletrabajo y Teleformación en Latinoamérica. Disponible en www.aet-es.org/info/telelatindex.htm.
Extensión de la AET para una mayor y más directa atención a sus socios de América Latina. TeleLatinos desea iniciar su participación en la actividad laboral y social de los respectivos países de sus integrantes, a través de la creación de cibercentros y participando en la labor de Redes Ciudadanas.

En las páginas de la AET podrás encontrar información sobre documentos de interés, iniciativas, listas de teletrabajo, eventos nacionales e internacionales, estudios, preguntas más frecuentes sobre teletrabajo, ofertas de trabajo y proyectos.

Por otra parte, la Asociación Española de Teletrabajo coordina un punto de información sobre teletrabajo, en las páginas web de **European Telework Online - España** (disponible en www.eto.org.uk/nat/es/indexesp.htm). En estas páginas se puede localizar una breve impresión de las actividades e iniciativas que se llevan a cabo en nuestro país.

El *web site* del European Telework Online - España y de la Asociación Española de Teletrabajo han sido seleccionados, como interesantes, por el Directorio Temático Telépolis, que se encuentra orientado al mercado Español y Latinoamericano.

ASOCIACIÓN CATALANA DE TELETRABAJO Y PROFESIONALES FREELANCE

Disponible en www.telecat.org/.

La Asociación Catalana de Teletrabajo es una entidad privada sin ánimo de lucro, cuyo fin es la difusión del uso de las nuevas tecnologías para potenciar y promover este nuevo entorno laboral. Posee una base de datos que recoge 5.000 profesionales en activo (abogados, fotógrafos, arquitectos y delineantes, informáticos, artistas, ingenieros, comerciales, periodistas, economistas, traductores, profesores y pedagogos, auditores informáticos o telesecretariado) y 600 empresas colaboradoras. Ofrece un entorno de consulta y colaboración donde se pueden obtener todos aquellos servicios que una sociedad tecnológicamente avanzada puede requerir.

Las empresas y los teletrabajadores asociados pueden participar activamente de los siguientes servicios:

Página profesional: zona personal donde insertan su CV, actualizándolo de forma continua.

- Asesoría técnica: asesoramiento sobre el uso de las herramientas de trabajo y programas más comunes.
- Asesoría de promoción profesional: resolución de dudas sobre como buscar trabajo en la red, cómo preparar un curriculum o promocionarse profesionalmente.
- Marco jurídico: consejos básicos acerca de modalidades de contratos y problemática laboral o profesional.
- Bolsa de teletrabajo: índice profesional con los perfiles de nuestros socios e información puntual sobre demandas de empresas.

- Formación y reciclaje permanentes: tutorización y formación en temas técnicos a fin de realizar el trabajo con una mayor calidad y competitividad.
- Noticias profesionales: inserción en la lista de distribución sobre novedades en el sector.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPLEO, AUTOEMPLEO Y TELETRABAJO (ASETRA) Disponible en www.arrakis.es/~grinco/

ASETRA es una asociación sin ánimo de lucro, reconocida e inscrita el 7 de junio de 1996. Dentro de sus fines está el de promover el empleo prioritariamente en sistema de teletrabajo, tanto por cuenta propia como por cuenta ajena.

ASETRA es miembro de la Asociación Española de Teletrabajo con la que colaboran estrechamente. La Asociación no cuenta con socios ni con personal de plantilla, por eso tampoco tienen cuotas de inscripción. Su actividad principal se centra en la formación orientada al autoempleo y al teletrabajo. No tienen el servicio de bolsa de trabajo. Actualmente están desarrollando dos cursos con una universidad de Estados Unidos.

TELEWORK SPAIN. Disponible en www.ctv.es/USERS/gesworld/home.htm.

A través de sus páginas web proporciona todo tipo de información sobre teletrabajo: conceptos fundamentales, herramientas, documentos de interés, enlaces virtuales, búsquedas en la red, foros de teletrabajo y una base de datos pública, que promociona sus actividades en el entorno del mundo del teletrabajo, donde figuran segmentadas las actividades más frecuentes y se puede encontrar tanto el teletrabajo activo, como a empresas, profesionales y organismos.

El 10 de noviembre de 1997, esta asociación creó una oficina denominada "Telecentro Virtual", donde se desarrollan todo tipo de negocios *online* y, en especial, está dedicada a la creación de empresas virtuales, telecentros de atención, diseño de espacios web, agencia delegada, oficina de enlaces, o toda aquella problemática de constitución, gestión, mantenimiento y administración de las empresas representadas, que encuentran así adecuada solución por parte de un equipo, para mantenerle informado puntualmente de todo cuanto acontece relacionado con la presencia de su empresa en la red.

2. Las políticas de empleo de la Unión Europea y el teletrabajo

Los Estados Miembros se comprometieron en la Cumbre de Luxemburgo a coordinar sus acciones para conservar y crear empleo. La Cumbre estableció una serie de Directrices de Política de Empleo que fijaban objetivos y fines organizados en torno a una estrategia con cuatro pilares donde la expansión del teletrabajo es relevante en todos ellos:⁴

- **empleabilidad** – los conocimientos de informática y la posibilidad de trabajar de manera independiente son aspectos clave de la empleabilidad.
- **espíritu de empresa** – el teletrabajo es una forma de organización laboral cada vez más importante para las nuevas empresas y las microempresas.
- **adaptabilidad** – la capacidad de utilizar de forma creativa las tecnologías de la información y de la comunicación y de trabajar en red es un aspecto determinante para que trabajadores y empresas puedan operar con flexibilidad.
- **igualdad de oportunidades** – una gran proporción de mujeres teletrabaja y es probable que sus condiciones laborales y remuneración difieran grandemente de las que disfrutarían en puestos de trabajo convencionales.

A finales de 1997, la Comisión Europea y los jefes de misión del Fondo Social Europeo de todos los Estados miembros aprobaron una estrategia común sobre Actividades Temáticas y Visibilidad, que se aplicaría a la fase final de las Iniciativas ADAPT y EMPLEO. Con esa estrategia se pretendía reforzar los objetivos de ambas Iniciativas, de forma que tuviesen un impacto importante en las políticas comunitarias y en las de los Estados miembros.

La Iniciativa Comunitaria ADAPT tuvo como objetivo modificar la forma en que las empresas, especialmente las pequeñas, los organismos de apoyo y los propios trabajadores, reaccionan ante el cambio económico. Esta iniciativa ha dado lugar a más de 4.000 proyectos, donde el FSE ha contribuido con más de 1.600 millones de euros para su puesta en práctica durante sus cinco años de duración.

La Iniciativa Comunitaria EMPLEO se dirigió a grupos de personas que tienen especiales dificultades para acceder al mercado de trabajo. Está dividido en cuatro ramas relacionadas entre sí: NOW para mejorar la situación de las mujeres en el mercado laboral; HORIZON para

⁴ *El teletrabajo: el trabajo del futuro* Disponible: http://www.redicand.cedt.junta-andalucia.es/e@l/cabeceras_0/iniciativas_comunitarias.asp. [Consultado el 2 de febrero de 2001]

personas con discapacidades; INTEGRA para los socialmente marginados; y YOUTHSTART para jóvenes. La Iniciativa EMPLEO trata de buscar nuevas soluciones al problema del desempleo en la Unión Europea, a través de la financiación de proyectos piloto, para contribuir al desarrollo de los recursos humanos, mejorar el funcionamiento del mercado de trabajo y fomentar la solidaridad y la igualdad de oportunidades.

El impacto de los proyectos de ADAPT y EMPLEO se ha visto reforzado por la creación de asociaciones transnacionales para que la experiencia de un Estado miembro se pueda aprovechar en toda la Unión Europea. Este aprendizaje sin fronteras también se ha visto reforzado por la estrategia conjunta para el desarrollo de Actividades Temáticas y Visibilidad. En esta fase final de las Iniciativas, se está haciendo todo lo posible, tanto en el ámbito nacional como europeo, para lograr que el mayor número de personas e instituciones conozcan y se puedan beneficiar de los resultados de los proyectos ADAPT y EMPLEO.

Todas las Actividades Temáticas desarrolladas se han tenido en cuenta para la elaboración de EQUAL, la nueva Iniciativa Comunitaria del Fondo Social Europeo que comenzó en el año 2000 y que tendrá una duración de seis años. La Iniciativa se basa en los logros de ADAPT y EMPLEO, ya que su objetivo es establecer nuevos métodos para luchar contra la discriminación en el mercado laboral y la desigualdad de cualquier género, especialmente a través de la cooperación transnacional.

4. El profesional de la Información en el siglo XXI: marco teórico

Es necesario comenzar a partir de una conceptualización del perfil del profesional de la información y la documentación, intentando definir los aspectos que les caracterizan. Como concepto general, se puede decir que su quehacer se centra en los procesos y funciones relacionados con el ciclo documental, siendo sus tareas primordiales el tratamiento, la difusión, la producción y la gestión de los productos de información e intermediario entre estos y los usuarios.

Tipología de instituciones donde puede desarrollar su actividad

A nivel de organizaciones este profesional desempeña sus funciones obviamente en archivos de cualquier nivel, bibliotecas, centros de documentación o museos. Estas organizaciones pueden ser instituciones tanto públicas como privadas. Así hablamos de archivos dependientes de

cualquier nivel de la administración pública o de archivos de empresa, hablamos de bibliotecas de cualquier nivel de la administración pública, instituciones educativas o bibliotecas de empresa o particulares; cuando nos referimos a centros de documentación también estos pueden ser públicos o privados, y así hablamos de un centro de documentación europeo o de un centro de documentación de un medio de comunicación.

Fuera de la administración pública y dentro de las empresas privadas en las que un profesional de la información ejerce su profesión debe hablarse aquí de **diversas entidades**, algunas tradicionales y otras que tienen un carácter más novedoso.

Entre las primeras se encuentran la industria editorial, las agencias de prensa, archivos o bancos de imágenes y medios de comunicación en general: prensa escrita, radio y televisión. Pero hoy en día los medios de comunicación no están separados de Internet, por lo que muchos documentalistas están más que obligados a formar parte de las nuevas tecnologías. Entre las tareas a desempeñar en las divisiones de desarrollo de *webs* en cualquier medio de comunicación se encuentra la de "*surfer*", es decir un profesional dedicado a buscar exclusivamente en Internet temas relacionados con el medio en el que trabaja, a seleccionar la información pertinente y a elaborar dossiers, informes o productos de información como apoyo a las distintas redacciones.

Igualmente debemos incluir en el listado de entidades en las que nuestros profesionales ejercen sus funciones a aquellas empresas que se dedican a la consultoría: consultoría en organización y gestión de archivos, consultoría en creación y diseño de centros de documentación, asesoramiento en la automatización de bibliotecas, en desarrollo e implantación de proyectos tecnológicos en sistemas de información y como no consultoría en "gestión del conocimiento" o "*Knowledge Management*", una nueva visión de nuestra profesión, algo de lo que se está hablando mucho en los últimos tiempos y para cuyo desarrollo los profesionales de la información necesitamos una gran preparación tecnológica y de gestión acompañada por supuesto de un profundo conocimiento de las herramientas y técnicas documentales que aprendemos en nuestros centros de enseñanza.

No debemos olvidarnos de la figura del "*Information Broker*" o Intermediario de Información, un profesional o grupo de profesionales que desarrollan su labor como servicio externo a las empresas o grupos de empresas. Su servicio consiste fundamentalmente en localizar y proveer a la empresa de la información puntual que aquella necesite para el desarrollo de su actividad y para

la toma de decisiones. Como ejemplos conocidos podemos hablar de búsquedas de ayudas y subvenciones dirigidas a un sector, de listados de empresas relacionadas con una determinada actividad económica o de elaboración de informes completos sobre el "estado del arte" de un determinado ámbito laboral o social.

Pero en el desarrollo de la sociedad de la información no podemos dejar de analizar las nuevas actividades nacidas al amparo de Internet y con ellas los nuevos tipos de empresas como son los denominados Proveedores de Contenidos, un campo donde los profesionales de la información tenemos o debemos hacer notar nuestra presencia.

Por lo que conocemos hasta el momento todos estos contenidos son ofrecidos fundamentalmente por las agencias de noticias como Europa Press, Colpisa, etc.; hay también empresas que elaboran información especializada, económica como Invertia, empresarial como Infotel, de empleo como Bancoempleo, información multimedia en formato digital como mapas y fotografías, y algunas más que se dedican a la creación y diseño de grandes bases de datos, fundamentalmente con información de ocio y turismo de toda España.

Según **áreas funcionales** existen también distintas categorías profesionales. En la administración existen los facultativos, los ayudantes y las diferentes categorías encargadas de cada unidad como los clasificadores, los catalogadores, los encargados del préstamo en una biblioteca, los que atienden a los usuarios, los que se ocupan del préstamo interbibliotecario. Habrá también personal con categoría de investigador, de docente en las instituciones educativas y como no de Gestor o Directivo a niveles más altos.

Además de esta clasificación o categorías clásicas ya de sobra conocidas por todos los profesionales que nos movemos en estas áreas, asistimos hoy en día y desde hace ya varios años al deseo, más que a la generalización, de que nuestros profesionales se muevan en otras áreas más novedosas que las que hasta ahora hemos estado presentes. Esto implica un cambio en la mentalidad de nuestros docentes e investigadores y tratar de definir el nuevo perfil adaptado al nuevo mundo tecnológico en el que nos movemos.

El profesional de la información y el teletrabajo

En los albores del siglo XXI durante el ciclo de formación de los futuros profesionales de la información hay que tener en cuenta una serie de factores tanto objetivos como subjetivos que

condicionarán la profesionalidad de los nuevos titulados en el área de la biblioteconomía y la documentación.

Dentro de los **factores objetivos** podremos nombrar la labor que juegan las universidades y los centros de formación en el aprendizaje de las diferentes técnicas documentales y su relación directa con las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que se van imponiendo cada vez más como herramientas indispensables en la difusión de la información.

En cuanto a los **factores subjetivos**, es necesario resaltar que existen dos elementos fundamentales e indisolublemente ligados que deben caracterizar a un especialista de la información y la documentación: la *aptitud* y la *actitud*. La aptitud va encaminada a la capacidad de poder aportar algo nuevo. La actitud lo lleva a proponerse nuevas metas para alcanzar un objetivo.

Estos aspectos que condicionan el buen funcionamiento de las labores llevadas a cabo por el profesional de la información y la documentación impone a nuestros profesionales, no sólo un cambio en la manera de hacer las tareas técnicas tradicionales, que serán cada vez más automatizadas, sino un devenir de transformaciones que pueden condicionar hasta dónde realizarlas.

Un ejemplo de ello es la **nueva forma de actividad laboral** que se va imponiendo en muchos países del primer mundo y que cobra cada vez mayor importancia dentro la Comunidad Económica Europea: ***EL TELETRABAJO***. Si tomamos textualmente el concepto de teletrabajo como “trabajo a distancia condicionado por uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones” vemos que este nuevo concepto puede adaptarse perfectamente a la labor que realizan nuestros profesionales.

De la palabra teletrabajador se desprende ya el uso de ciertas herramientas de trabajo para poder llevar a cabo con éxito la labor encomendada: esto es, tecnología, herramientas tecnológicas. Al menos, una línea de teléfono, un aparato telefónico, un MODEM y desde luego un ordenador personal.

Todo ello debidamente conectado mediante un cierto tipo de programas que permitan a los usuarios, por un lado, comunicarse con el exterior, hablamos de un programa de fax, o uno de

voz, de un programa de correo electrónico o inclusive de chat. Por otro lado, han de llevar a cabo la tarea encomendada mediante el uso de programas tales como un tratamiento de textos, un programa de edición, de presentación de textos o inclusive necesitará utilizar un gestor de bases de datos.

Evidentemente deberán manejar también un navegador de acceso a Internet, lo que le permitirá poder contar con los diferentes recursos disponibles en la red tanto gratuitos como de pago: revistas, periódicos y libros electrónicos; enciclopedias; directorios; traductores; diccionarios; fuentes oficiales; estudios, informes o encuestas elaboradas por consultoras o gestores de información; así como páginas personales mantenidas por organizaciones, instituciones o asociaciones.

¿Significa esto que ha de ser una persona experta en telecomunicaciones o en informática?. La respuesta es obvia, no necesariamente ha de ser una persona “experta”, pero sí un usuario con conocimientos y destrezas en el funcionamiento de los equipos y programas, ya que es posible que en determinadas ocasiones deba resolver ciertas situaciones por sí mismo.

De aquí se desprende ya una primera característica que debemos añadir a la lista de requerimientos personales y funcionales de una persona que “teletrabaja” y por supuesto también de nuestro profesional de la información. Otra de ellas es la capacidad organizativa ya que como teletrabajador debe gestionar y organizar su tiempo y su trabajo.

El o la profesional de la información puede realizar muchas tareas a distancia. De hecho, con la aparición y perfeccionamiento de los Sistemas Integrados de Gestión de Bibliotecas (SIGB), que genera la posibilidad de trabajo con programas clientes/servidor, en un entorno multiusuario, los procesos que anteriormente se desarrollaban de manera manual: *catalogación, clasificación y gestión de catálogos*, se han convertido en actividades automatizadas llevadas a cabo desde diferentes emplazamientos, desde donde adicionalmente se pueden importar y exportar registros bibliográficos y hacer uso de los diferentes catálogos colectivos a través de Internet, redes internas o desde otros dispositivos como el CD-ROM o el DVD.

Las diferentes tareas y funciones que un profesional de la información realiza habitualmente en su ámbito laboral se desprenden de los propios planes formativos y de las normativas vigentes. Son evidentemente: la catalogación, indización, clasificación y resumen de la información de

cualquier material (bibliográfico, materias especiales como videos, discos, mapas...) y en cualquier tipo de soporte; las búsquedas bibliográficas en repertorios tradicionales o soportes digitales (CD-ROM, Internet...); los estudios bibliométricos o de usuarios; la atención a los usuarios y por supuesto la gestión y organización de los centros de información en su caso.

Ahora bien, ¿se pueden realizar estas tareas a distancia, a través del teletrabajo?.

Si tomamos en consideración todas las reflexiones anteriormente expuestas, la respuesta es afirmativa, pero ¿cuáles serían las funciones a realizar?.

Para concluir con esta exposición intentaremos aportar como novedad una lista de trabajos en los que pueden desarrollar su labor los profesionales de nuestro ámbito que se integren en algún proyecto de teletrabajo:

- “*Surfer*” en Internet: búsquedas temáticas. Elaboración de directorios manuales (en contraposición a los programas automáticos que realizan las búsquedas en Internet). Estos profesionales redactarán resúmenes e informes con valoraciones de las diferentes páginas que vayan encontrando de determinados temas.
- Gestión del conocimiento. Diseño de proyectos.
- Consultoría en archivos, bibliotecas y centros de documentación.
- Análisis y diseño de Sistemas de información para la empresa.
- Diseño y mantenimiento de Bases de Datos.
- Organización del conocimiento en Internet.
- “*Information Broker*”.
- Documentalista técnico (redacción de manuales técnicos).
- En empresas proveedores de contenidos: en el diseño de nuevos productos, venta de los productos que desarrollen.
- En empresas sindicadoras de contenidos analizando las necesidades de información que pueden tener los distintos portales en Internet y poniéndoles en contacto con los productores de contenidos.
- Elaboración de estudios, informes y proyectos.
- Evaluación de costes.
- Elaboración de presupuestos.

Conclusiones

Hoy en día, el profesional de la información está desempeñando su función en muy diversos campos de actividad. La diferenciación más clásica, que todos conocemos, es la de archiveros, bibliotecarios, documentalistas y museólogos, pero existe un nuevo perfil que comienza a surgir y que se ha impuesto en la emergente Sociedad de la Información que aglutina al creador, difusor, organizador, investigador o gestor de contenidos en Internet, como un nuevo medio que ofrece mayor difusión, interactividad y mayor capacidad de actualización de la información.

Todo esto condiciona un cambio no sólo en el qué hacer (tareas y funciones) sino que abre una nueva posibilidad en el dónde y cómo hacerlo, trasladando las labores que se desempeñan en las entidades a centros de teletrabajo o al propio domicilio del teletrabajador.

Las tareas pueden ser muy diversas y muy variadas, pero estarán determinadas en todo momento por diferentes factores: el uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) que estarán al alcance de todos, siempre que las instituciones públicas, los gobiernos y los partidos apoyen la continuidad de las iniciativas y los proyectos comunitarios que aparecen con una limitación temporal de dos a seis años. Por otra parte, las actitudes y aptitudes de nuestros profesionales de la información y la documentación junto al nivel de formación alcanzado, y por último la capacidad de aceptación de todos los agentes implicados (empresa, trabajadores, gobierno) de una nueva manera de actividad laboral: el teletrabajo.

Bibliografía

ALVAREZ TALADRIZ, Ángel M^a. “El futuro acaba de empezar: el teletrabajo como oportunidad.” *Revista de estudios económicos*, 1999, n° 3, p.121-138

BENÍTEZ ROCHEL, José J. ”Política económica para la promoción del teletrabajo”. *Información Comercial Española*, 1999, n° 2609, p.11-22

CISLER, S. Telecentros y bibliotecas : nuevas tecnologías y nuevas colaboraciones. *Conferencia Anual de la IFLA*, 1998.

CIVIT, Cristina y MARC, Montserrat. *Implantación del Teletrabajo en la empresa*. Barcelona : Gestión 2000, 2000

FORTELE. *Trabajar en la sociedad de la información. El teletrabajo: problema o solución. Como contratarlo*. Madrid: Universidad-Empresa, 1999

FUCHS, R. Telecentros, tecnología al alcance de todos. *El correo de la UNESCO*: marzo 2000
http://www.redicand.cedt.junta-andalucia.es/e@l/cabeceras_0/iniciativas_comunitarias.asp

INICIATIVAS COMUNITARIAS ADAPT y EMPLEO. Documento de trabajo conjunto de la Comisión Europea y los Estados miembros Disponible en:

Lati Net: Teletrabajo y formación en América Latina <<http://www.latinet.org./abc./abc/09.htm>> [consultado: 5 de junio de 2001]

MERINO GABREIRAS, C. *Teletrabajo en España* . Revista INJEF

ORTIZ CHAPARRO, Francisco. “El teletrabajo: un nuevo modelo laboral y social”. *Sociedad y utopía*, 1997, n° 9, p. 107-118

ORTIZ CHAPARRO, Francisco. “Teletrabajo y nuevas oportunidades de empleo” *El mercado de trabajo en España*, 1999, n° 3, p. 109-120

PADILLA, A. *Teletrabajo. Dirección y organización*. Madrid : Editorial Rama, 1998

PATRÓN LAGO, Pedro. "Impacto social del teletrabajo ". *Telos: cuadernos de comunicación, tecnología y sociedad*, 1997, nº 50, p. 51-61

PEIRÓ, K. Un impulso para los telecentros. *Revista Enredando*. Disponible: <http://www.enredando.es>. [Consultado: 10 de noviembre de 2000]

POVES PAREDES, J. y CARRO ESTRADA, D.. "Teletrabajo e inserción laboral: hacía el cambio de paradigma". *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 1998, nº11, p.13-24