

LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

1. NUEVAS CONDICIONES LABORALES

En el siglo XXI ya nadie duda de la influencia que la tecnología ejerce sobre las condiciones laborales y sociales. Las tecnologías pueden ser un factor positivo para el desarrollo económico y social, por cuanto pueden contribuir a promover nuevos productos, nuevos servicios y a mejorar las condiciones de vida y de trabajo, así como favorecer las condiciones necesarias para la creación de nuevos empleos.

Sin embargo, la cuestión fundamental radica en qué tipo de tecnología se implanta y cómo se lleva a cabo esa implantación. La introducción de cualquier innovación tecnológica ha de ser analizada y pactada por los trabajadores en todos los aspectos que les pueda afectar. La mayor o menor eficacia de las modificaciones que se lleven a cabo en la producción va a depender, en gran medida, de que sea aceptada por los trabajadores, de que éstos se adapten y posean la cualificación necesaria.

Pero también, puede tener efectos negativos sobre el empleo. Por una parte, se destruyen puestos de trabajo, aquellos que requieren una menor especialización, mientras que por otra, se demandan trabajadores muy cualificados. Es decir, desaparecen determinadas tareas y se crean otras nuevas que precisan menos personal para obtener la misma producción. La pérdida de empleo tiende a concentrarse en los puestos de trabajo de baja y media cualificación, disminuyendo la tasa de ocupación respecto a las de otras categorías.

También hay que señalar que en los sectores industriales la introducción de nuevos sistemas basados en la superespecialización ha generado un proceso de descentralización. Se segmenta la empresa en pequeñas empresas filiales y satélites, con un nivel de dependencia de suministrador único (la empresa matriz) que puede ser peligroso para la supervivencia de estas nuevas empresas. Por otro lado, en estas operaciones es usual el establecimiento de unas relaciones laborales, en muchas ocasiones basadas en la precariedad y la subcontratación.

Como organización sindical debemos enfrentarnos a unas situaciones nuevas y que plantean estrategias de negociación y de intervención diferentes a las tradicionales.

Con frecuencia se nos ha reprochado a los sindicatos el retraso en asumir los cambios tecnológicos como elemento decisivo en la acción sindical, permitiendo la implantación en las empresas y negociando las consecuencias, con frecuencia negativas, derivadas de ella. Pero, en la actualidad, hemos abandonado las posturas defensivas y hemos optado por una estrategia de participación en la toma de decisiones y el diseño de los sistemas. Es decir, como apunta la OIT debemos “incidir muy especialmente a la hora de controlar la introducción de nueva tecnología, en esos momentos-frontera que aparecen en el proceso, momentos en los que las cosas pudieran haber ido de forma diferente”.

Todavía, se percibe el cambio tecnológico como amenazador para la estabilidad laboral, lo que explicaría en parte la resistencia a su aceptación. Junto a esta circunstancia, los nuevos requisitos de cualificación se traducen en un esfuerzo de aprendizaje, que cuando el individuo se siente incapaz de asimilar, puede llevarle a situaciones de evitación (lo que se ha dado en llamar ciberfobia y tecnoestres), y se manifiesta en la evitación de su uso, mayor número de errores y experimentar sobrecarga de trabajo. E incluso, conduce a otras formas patológicas de comportamiento como adicción al ordenador, que se suele acompañar de aislamiento social y se manifiesta físicamente en dolores de cabeza, ojos cansados y fuertes estados de tensión nerviosa.

En los últimos años, los estudiosos de la organización empresarial están concediendo gran atención a la gestión del conocimiento definida habitualmente como “la utilización de la

manera más eficaz del capital intelectual de un negocio” e implica conectar entre sí los cerebros de la gente apropiada.

El conocimiento se materializa en forma de “capital intelectual”, que se compone de Capital Humano, Capital Organizativo y Relacional (clientes-internos/externos- y proveedores) y se optimiza, por tanto, a través de la mejora de los recursos humanos, que están empezando a sustituir el papel protagonista desempeñado por la tecnología.

2. EFECTOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.

Los efectos sobre la organización del trabajo son difíciles de evaluar y existen aspectos contradictorios en la estructura ocupacional. Por una parte, se han reducido los niveles de cualificación, ha aumentado la polivalencia, pero al mismo tiempo se ha producido una polarización de la fuerza de trabajo, pocos trabajadores supercualificados y numerosos empleados con tareas simples, repetitivas y no cualificados.

En cuanto a la formación y su control, las modalidades de impartición y las categorías profesionales que se benefician cumple también un papel discriminatorio, utilizando frecuentemente el asignar a determinado tipo de trabajadores las tareas que se prevén en futuro a corto plazo y primando a un número mínimo de trabajadores. Es evidente que estas diferencias contribuyen a distribuir de forma desigual el “conocimiento”, sobre todo en las habilidades requeridas en los nuevos puestos de trabajo.

3. ¿QUE TIPO DE TRABAJADOR?. ¿QUÉ TIPO DE EMPLEO?

Al mismo tiempo, las empresas demandan nuevos perfiles profesionales, entre los que cabría señalar habilidades y actitudes diferentes de las tradicionales: perceptivas, conceptuales, de inferencia estadística y de resolución de problemas, interpersonales y de comunicación verbal, de atención y de responsabilidad individual, es decir, habilidades de naturaleza cognitivo-mental, frente a las físico-motoras solicitadas anteriormente. Sin embargo, es muy escaso el entrenamiento sobre aspectos sociales como habilidades interpersonales, de comunicación y de dirección de equipos.

Se señalan como elementos decisivos los “objetivos y razones para introducir la tecnología”. Si el objetivo es incrementar la flexibilidad de respuesta a los cambios en la demanda de los productos, ha de ir aparejada una mayor comunicación interna y descentralización en las decisiones, y, si se trata únicamente de incrementar la productividad, las nuevas tecnologías son absolutamente compatibles con formas de organización tayloristas.

En ambas situaciones, pero sobre todo en la primera, la participación de los representantes de los trabajadores juega un papel determinante en el éxito de los procesos de cambio. Es fundamental cuidar los aspectos comunicativos y de información, como único medio de hacer frente a los temores de varios tipos que aparecen: la incertidumbre, asociada a la complejidad del cambio, el efecto sobre la estabilidad laboral -que podría suponer el traslado o eliminación del puesto- y, la exigencia de una cualificación más elevada.

4. DISTINTAS FORMAS DE EMPLEO

En todos los países desarrollados se asiste al crecimiento de nuevas formas de empleo que trascienden el tradicional modelo de trabajo dependiente.

El cambio cultural de estabilidad en el empleo refleja una transformación de las relaciones laborales. En el pasado las empresas valoraban y recompensaban la fidelidad; en cambio, ahora prevalecen las reducciones de plantilla, la externalización del empleo y la utilización de personal eventual. En los años setenta, el 12% de personas cambió de empresa cuatro veces, mientras que en los ochenta supero el 23%.

Cada vez más estudiosos de estos temas se pronuncian en contra de la precariedad y la idea de seguridad en el empleo, tan denostada en los años noventa, puede producir beneficios si se aplica con sensatez, planteando las siguientes cuestiones: ¿Cómo pueden las

empresas crear una organización de aprendizaje, si el personal no permanece el tiempo suficiente para aprender o para usar lo aprendido en mejorar su actividad? ¿Cómo se puede hablar de capacitación para el trabajo en organizaciones que tienen una rotación cercana al 400 por ciento anual?, pero, sobre todo, ¿Cómo podrán las empresas ejercer presión competitiva a través de su fuerza de trabajo y de su cultura empresarial con un nivel tan bajo de vinculación en la relación laboral?.

Las consecuencias, entre otras, tanto para los trabajadores como para las empresas son:

- Los empleados están mejor dispuestos a contribuir a mejorar los procesos de trabajo cuando no temen la pérdida de su puesto o de alguno de sus compañeros.
- La seguridad en el empleo contribuye a la formación, porque tanto el empresario como el trabajador tienen mayores incentivos para invertir en ella cuando tienen perspectivas de continuidad.
- Los empresarios no deberían preguntarse únicamente lo que cuestan los trabajadores, sino lo que hacen y el valor que crean para las empresas.

5. LA CUESTION DE LA PARTICIPACION ¿ES UNA MODA?

En los últimos tiempos, tras los acuerdos de Essen y el Libro Verde, “La cooperación para una nueva organización del trabajo”, la participación ocupa un papel importante en los debates socio-económicos.

Una consideración prioritaria es que para conseguir una mejora continua, es necesario implicar a los trabajadores en los nuevos procesos organizativos y para ello es condición imprescindible la participación en el desarrollo de los cambios.

Se coincide en señalar una serie de efectos de carácter individual:

- ☞ Posibilidad de equilibrar mejor la vida laboral con la familiar y social.
- ☞ Aumento de la satisfacción laboral e incremento de la empleabilidad.
- ☞ Protección de los puestos de trabajo y/o enriquecimiento de los mismos
- ☞ Posibilidad de creación de nuevos puestos de trabajo, al mejorar el posicionamiento de la empresa en el mercado o por acceder a nuevos mercados.

Pero, también, se producen efectos sobre la organización:

- ☞ Mejoran productos, servicios y procesos innovadores, al tiempo que aumenta su capacidad de explotación.
- ☞ Mejora la satisfacción del cliente
- ☞ Se incrementan las ventas
- ☞ Se abre la posibilidad de atender las nuevas demandas de los consumidores (cada vez mas exigentes y con demandas cambiantes).

6. LA ESPECIFICIDAD DEL TELETRABAJO

El teletrabajo se ha convertido en un aspecto novedoso como prototipo de una realidad económica y social que no tiene reflejo en el sistema jurídico. Nacido al amparo del desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, puede suponer una fórmula de autoempleo o de crecimiento de trabajo asalariado, aunque, gestionado inadecuadamente, los cambios en las empresas y los hábitos laborales pueden ser socialmente disgregadores.

Por ello, la introducción en las empresas del teletrabajo debe considerarse como una cuestión organizativa de necesaria negociación con los representantes de los trabajadores.

La ruptura física con el medio laboral actúa en detrimento de la participación de estos trabajadores en la empresa, produciéndose además un fenómeno de aislamiento, si consideramos la centralidad de la cultura del trabajo en el desarrollo social de los individuos y en la propia configuración de la clase trabajadora.

Así, el teletrabajo debería constituir sólo una parte del tiempo total de trabajo. De igual modo se deben aplicar a los teletrabajadores las mismas retribuciones que para otras modalidades, respetándose sus derechos y regulando las sustituciones de los mismos por vacaciones o enfermedad.

Por ello, consideramos necesaria la delimitación exacta de este tipo de actividad, así como la configuración de una representación sindical de estos trabajadores en los comités de empresa. Es necesario establecer mecanismos de protección destinados a paliar los efectos de un control automático e inmediato sobre la cantidad y calidad del trabajo, con posibles repercusiones sobre la privacidad de los trabajadores.

A la hora de abordar el teletrabajo es necesario tener en cuenta dos premisas fundamentales: la necesidad de crear empleo y la de garantizar los derechos de los trabajadores y mejorar la calidad su vida profesional.

En este sentido es significativa la experiencia desarrollada en Suecia en concreto al Proyecto que elaboraron los sindicatos suecos sobre el teletrabajo. Ellos entienden que el teletrabajo, para que funcione satisfactoriamente, debe basarse en cinco pilares que consideran fundamentales.

1. Libertad de elección..
2. Los teletrabajadores deberían tener las mismas condiciones laborales que el resto de los trabajadores.
3. Los gastos de equipamiento correrían a cargo del empresario.
4. Seguridad.
5. Apoyo sindical.

Es un ejemplo de lo que puede ser una posible regulación y un esquema de cuál sería el contenido mínimo de un posible convenio colectivo relativo al teletrabajo realizado en el domicilio particular, a lo que habría que añadir, evidentemente, la adecuación oportuna en función del puesto de trabajo específico que se fuera a desarrollar.

7. POSICIÓN DE UGT

Por concluir, en UGT estamos convencidos de que ni se puede ni se debe eludir el cambio tecnológico, pero, desde la óptica social que nos mueve, entendemos que la introducción de nuevas tecnologías y, por ende, del teletrabajo, es defendible siempre que esté centrada en el bienestar del trabajador y en el bienestar del conjunto de la sociedad.

Negociación colectiva. El eje sobre el que debe girar todo ello es el empleo estable y la garantía de las mismas condiciones de trabajo para los teletrabajadores que para el resto de trabajadores y la erradicación de situaciones anómalas como pueden ser los falsos autónomos o la economía sumergida. Y entendemos que la negociación colectiva es una vía muy adecuada para potenciar y garantizar el éxito de estas nuevas formas de trabajo, con las premisas de la información, la participación y el control de los trabajadores dentro de la empresa. En definitiva, la democratización en el mundo del trabajo, que resulta fundamental si queremos que el teletrabajo sea un factor positivo que contribuya al desarrollo social y económico.