

EL TELETRABAJO: SU IMPACTO EN LAS ORGANIZACIONES, LOS TRABAJADORES Y LA SOCIEDAD

Dra. Juana Cecilia Trujillo Reyes

El teletrabajo traducido del inglés como *home office* o *telecommuting*, se refiere a políticas flexibles laborales que permiten la realización de tareas desde la comodidad del hogar. Esta práctica, promovida cada vez más en el mundo contemporáneo laboral principalmente en países como India, Indonesia y Colombia, empezó a extenderse en México en el año 2009 durante el brote de influenza H1N1. Diversas empresas, con la finalidad de evitar la interacción cara a cara y continuar con la productividad, pidieron a sus colaboradores continuar trabajando desde casa. Recientemente con la contingencia ambiental que enfrenta la Ciudad de México, podemos encontrar en la web una proliferación de artículos promoviendo esta práctica, la cual no solo debería de responder a un escenario como éste sino debería de considerarse como una estrategia empresarial de los recursos humanos.

De acuerdo al sondeo de la empresa *Ipsos-Routers*, en el año 2012, uno de cada cinco trabajadores en el mundo se vieron beneficiados por el teletrabajo. En India más del 50% de sus trabajadores se desempeñan desde su hogar, mientras que este indicador en México es del 30%, precedido por Indonesia con un 34%. Los avances tecnológicos y la conectividad se han convertido en aliados protagonistas del *home office* promovido principalmente por grandes corporativos tales como Apple, Unilever, American Express, Kellogg's y las españolas Repsol e Indra. En América Latina ante este escenario aún existe una gran brecha dado los grandes retos culturales para implementarlas, pero sin embargo en países como Colombia se están constituyendo leyes que pretenden promover el trabajo a distancia para mejorar los procesos e incrementar la calidad de vida laboral.

¿Qué puestos favorecen el *home office*?

No todos los puestos se prestan para el teletrabajo. Es necesario identificar aquellos puestos que sí son factibles para trabajar desde casa. Especialmente actividades que se pueden medir fácilmente con objetivos bien establecidos como ventas, diseño gráfico, tecnologías de información, diseño y administración de páginas web, periodistas, traductores, marketing digital, entre otras. Las compañías que están penetrando en un país, el *home office* se convierte en una buena opción, ya que de esta forma no tienen que gastar en la renta de oficinas y sus pocos empleados pueden realizar todas sus labores desde la comodidad de su hogar.

¿Qué se necesita para lograr un *home office* exitoso?

Hay ciertas reglas. En primer lugar para la empresa, es muy importante identificar aquellos puestos factibles de establecer objetivos concretos, medibles en el tiempo y que sean factibles de lograrse con autonomía. Implica por tanto trabajar más por objetivos que por el hecho de cumplir con un horario laboral. Las tareas asignadas han de ser comprobables, ligadas a una compensación fija y variable por objetivos.

Se requiere un cambio de cultura organizacional y modificar la forma de supervisar por parte del líder. Se trata de eliminar totalmente la micro-administración y derribar controles excesivos. Pero al mismo tiempo se precisa de empleados comprometidos, honestos y responsables para realizar sus deberes de forma independiente.

Es recomendable empezar a implementar esta práctica con pocos empleados, una o dos veces por semana. Establecer condiciones de disponibilidad en horarios picos por si es necesario convocar a alguna reunión virtual. Además, asegurarse que la gente cuente con las herramientas necesarias tales como internet, teléfono móvil, laptop, etc.

Por parte del empleado, es recomendable no sentarse a trabajar en cualquier parte de la casa. Destinar un lugar tranquilo y con buena iluminación del hogar que funcione como oficina. Para facilitar la concentración y desempeño de deberes, dicho espacio debe estar aislado de distractores como el ruido, la televisión, y en

algunos casos la música. Siempre que se cuente con los equipos necesarios, para diversas personas incluso puede resultar placentero el poder trabajar en un parque rodeadas de naturaleza.

Es conveniente establecer y respetar horarios específicos de trabajo, sin mezclarlos con tareas domésticas, ya que de lo contrario se puede caer en el error de dedicar más horas de las necesarias. El no administrar el tiempo adecuadamente puede llevar a límites de agobio y cansancio, trabajando hasta altas horas de la noche e incluso domingo, síntomas típicos de los adictos al trabajo, también conocidos como *workalcoholics*.

Separar la vida laboral de la personal debe ser una regla específica. Por lo tanto, el fijar horarios para el aseo personal, trabajar, comer y descansar debe formar parte de un plan eficiente auto-administrado por el trabajador. Para evitar distracciones o llamadas de familiares o amistades es importante notificarles del horario de trabajo en casa. Considerar tiempos para despejarse, es clave para seguir siendo productivo, pero no hacerlo desde la cama, ya que puede generar somnolencia.

Evidentemente es muy necesaria la utilización de la tecnología para la comunicación sincrónica, como videoconferencias y mensajería instantánea, y la asincrónica como el correo electrónico o documentos de trabajo compartidos. En caso de tener algún tipo de bloqueo en el sistema y encontrarse en momento crítico de una reunión en línea, asegurarse de tener siempre funcionando el internet y, si es posible, tener un plan B de equipo alterno de comunicación.

Cuidar la imagen. Aunque se esté trabajando desde casa, es importante prestar atención al arreglo al momento de llevar a cabo comunicaciones por videoconferencias con personas internas o externas de la empresa.

¿Qué beneficios se obtienen con el home office?

Los beneficios que brinda el home office repercutirá en tres vías: organización, colaboradores y sociedad. En primer lugar, para la organización favorece a la administración por objetivos y a la productividad, es propicia para mayor iniciativa y proactividad, además de generar un mejor clima laboral y por ende una cultura corporativa más atractiva que retenga a los mejores talentos. Adicionalmente, las organizaciones se ven en la posibilidad de reducir costos en la renta de espacios de oficinas, adquisición de mobiliario, y electricidad, que en algunos casos puede ser hasta el 60% en un año.

Para el trabajador, se pueden identificar diversos beneficios, tales como favorecer su calidad de vida y mejorar estado anímico al eliminar horas de traslado y pérdida de tiempo en el tráfico que, en las grandes urbes como la Ciudad de México, puede consumir diariamente de cuatro a cinco horas. El equilibrio entre la vida laboral y personal resulta ser otro elemento benéfico para el trabajador, ya que puede eliminar el estrés y las preocupaciones al estar pendiente de los hijos. Reducción de gastos destinados para traslados a oficina, comidas fuera de casa y ropa de trabajo.

Finalmente, para la sociedad, el *home office* representa un camino para reducir el ruido y vehículos circulando por las calles, lo cual favorece a la agilidad vial y a la disminución de accidentes y de contaminación ambiental.