



Texto
Laura del Río

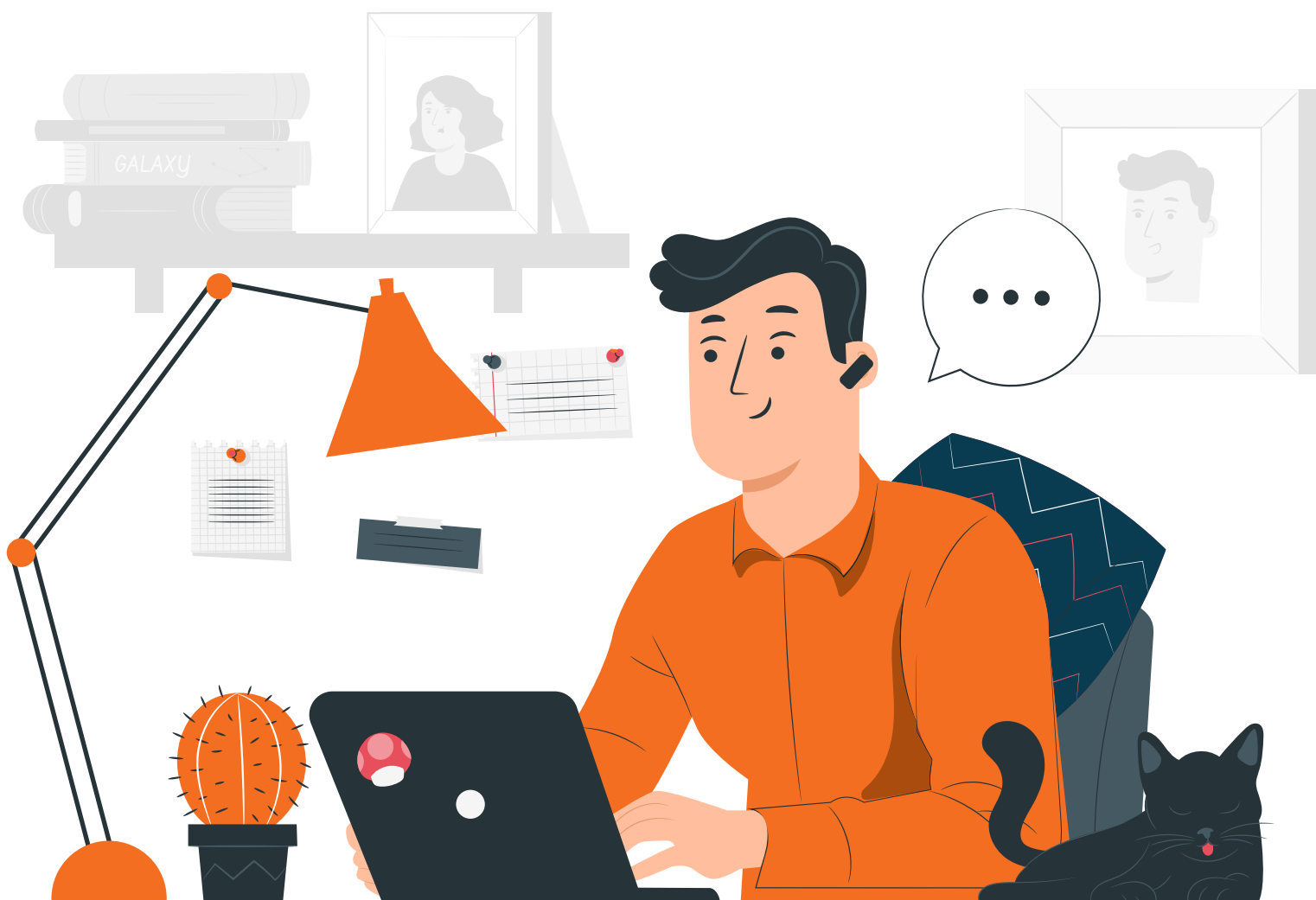
EL OBJETIVO ES SEGUIR HACIENDO GIRAR EL MUNDO DESDE CASA

Teletrabajo: La trinchera se traslada al hogar

La amenaza del coronavirus ha empujado, en las últimas semanas, a que el 88% de las organizaciones a nivel mundial trabajen desde sus casas, según una encuesta realizada por Gartner a 800 ejecutivos de Recursos Humanos. No obstante, según las estadísticas de Eurostat referentes al porcentaje de trabajadores que habitualmente teletrabajaban en España en 2018 (sobre el total de la población activa, de 15 a 64 años), solo el 4,3% de los empleados solían conectarse a distancia para desempeñar

su trabajo. La oficina de estadísticas europea da los mejores porcentajes a Países Bajos (14%), Finlandia (13,3%) y Luxemburgo (11%). Este exiguo porcentaje en nuestro país se ha visto incrementado en el cuarto trimestre de 2019, según un estudio de Adecco, hasta el 7,9% del total de ocupados, lo que supone un nuevo máximo histórico y un aumento interanual de cuatro décimas respecto al año anterior.

Las cifras hablan por sí solas. El tejido empresarial español ha tenido que adaptar sus equipos, redes y formas de trabajo y prepa-



rar a sus empleados para los tiempos inéditos que estamos viviendo en un tiempo récord. “Gracias a los avances en el sector de las telecomunicaciones, se han podido llevar a cabo verdaderas transformaciones digitales” en la apurada cuenta atrás que el Gobierno dio de margen tras decretar el estado de emergencia, cuenta Joan Monrabà, director general de Colt Technology Services España. Las compañías han tenido una actividad frenética deslocalizando servicios de voz, moviendo agentes de un contact center a trabajar en remoto desde sus casas, incrementando capacidades de acceso a Internet o inventando conjuntamente arquitecturas de conectividad para permitir nuevas formas de trabajo, a menudo involucrando conexiones a los proveedores de servicios en la nube.

El tejido empresarial español ha tenido que adaptar sus equipos, redes y formas de trabajo, y preparar a sus empleados para los tiempos inéditos que estamos viviendo en un tiempo récord

Existen dos factores, prueba irrefutable de la mejora de las telecomunicaciones antes mencionada, y que han favorecido el teletrabajo según Sergio Balcells, country manager de Welcome to the Jungle España. El primero es el despliegue de fibra óptica, que alcanza al 80% de la población y permite trabajar a distancia sin que las redes provoquen cuellos de botella. “Además, con planes de datos ilimitados, se puede acceder a redes 4G desde el móvil para teletrabajar”. El segundo es el desarrollo del cloud computing, que facilita el rápido despliegue y escalado de sistemas de colaboración y videoconferencia, mientras que las redes privadas virtuales (VPN) abren conexiones seguras a los programas corporativos. En contraposición, Balcells señala otros dos hechos que dificultan el desarrollo del trabajo remoto. Primero, el sector terciario compone la principal actividad económica en España (67% del PIB), “y especialmente, el turismo, que se basa en el trato personal y no da opción a teletrabajar”. Segundo, interviene

la mentalidad y percepción sobre el teletrabajo por parte de las empresas españolas, ya que “nuestro país está por detrás de otros en cuanto al teletrabajo (un 4,3% de la población activa lo aplica)”.

En cuanto a la medición de la productividad con el teletrabajo, el director general de Hays España, Christopher Dottie, considera que existen dos elementos clave: contar con información compartida, ya sea a través de un CRM o de carpetas compartidas, y con unos procedimientos claros sobre cómo utilizarla y cómo se va a evaluar el trabajo; y preguntar directamente al trabajador cada día qué objetivo se ha propuesto y qué va a hacer para lograrlo. En este sentido, Dottie asegura que el trabajo en remoto se ha convertido en una oportunidad para promover la innovación dentro de las or-

ganizaciones, implantando otras formas de trabajar que van de abajo a arriba y no al revés. “Esta fórmula se basa en la confianza de los directores respecto a sus empleados y en la delegación de tareas para que se cumplan unos objetivos propuestos por los propios empleados y no impuestos por su superior”.

Sin embargo, no solo tiene que existir una sólida

relación de confianza entre jefe y subordinado, sino que esta forma de trabajar ligada a la movilidad, y que entraña nuevos riesgos para la privacidad, se tiene que desarrollar en un entorno seguro y confiable para toda la empresa. Una estrategia de ciberseguridad sin fisuras conlleva conocer al dedillo las herramientas que se utilizan y saber cuál es la letra pequeña de las aplicaciones colaborativas y de comunicación, -como Skype, Slack y Zoom, entre otras-, respecto a la protección de datos. Pero este tema daría para otro artículo.

El nuevo ‘día a día’ que nos hemos visto forzados a adoptar viene marcado por la interrupción continua, la rotura de las cadenas de suministro, los planes de contingencia permanentes... Estos días pasarán a la historia, aunque aún no sabemos de qué manera. Como dice Joan Monrabà: “El Covid-19 marcará el inicio de una nueva era, en la que deberemos revisar nuestra arquitectura global, y no solo de los negocios sino probablemente también de nuestros valores”. ■

CONSEJOS PARA TRABAJAR MEJOR DESDE CASA

Sergio Balcells, country manager de Welcome to the Jungle España, da una serie de recomendaciones para trabajar de forma más productiva desde casa:

1 Asegurarse de que haya una buena conectividad: una óptima señal de wifi y herramientas de comunicación.

2 Definir un espacio de trabajo fijo, iluminado y, en la medida de lo posible, aislado; evitando zonas comunes como el salón, cocina o comedor. “Es importante una buena presencia en las reuniones, aunque sean en remoto”.

3 Establecer horarios de trabajo siempre pensando en las responsabilidades propias y hacia el equipo.

4 Realizar rutinas correspondientes a una jornada laboral. Desde hechos básicos como quitarse el pijama, ducharse o hacer cierta actividad física; hasta actividades de comunicación como establecer la primera hora de la mañana para llamadas y videoconferencias, primero con el equipo, y luego con los clientes y colaboradores. “En esta situación de reclusión, trabajar y socializar a la vez es más importante que nunca”.