

Cuando trabajar es más importante que asistir

Rafael Jiménez Moreno | Editor asistente de *Debates IESA*

Vivimos tiempos «virtuales»: una sociedad inédita, caracterizada por una desconcertante escala de valores que, en muchos aspectos, descrea de lo físico, de lo tangible, por considerarlo un paradigma superado, una suerte de peligroso fetichismo que mutila la competitividad de las grandes empresas. Más que la creciente presencia de personas en espacios determinados (la casa, la tienda, el trabajo), las empresas procuran la etérea existencia de un mercado en-línea, de alcance global, que permita abaratar costos y optimizar ganancias.

Éstos son también tiempos de extrañas convivencias: a lo más representativo de la sociedad industrial le toca diariamente interactuar con las numerosas creaciones de la sociedad del conocimiento. Una tensión entre lo que nace y lo que muere explica por qué no circulan carros y vehículos de carga por la autopista más rápida y transitada con que cuenta la humanidad. Esta red intangible que es Internet, con su aura de inmediatez y ubicuidad, con su contradictoria naturaleza de estar sin estar, obliga a los seres humanos de esta época a replantearse el entramado de relaciones productivas y profesionales. Ya en 1973 el físico estadounidense Jack Nilles se planteó la siguiente reflexión: ¿qué resulta mejor para la sociedad y para la empresa: preocuparse por enviar al trabajador al trabajo o posibilitar, en cambio, el envío del trabajo al trabajador? El teletrabajo es, pues, fruto de este proceso de revisión funcional y conceptual dirigido a identificar estrategias que garanticen la preservación del planeta, la productividad de las empresas y la salud mental de los trabajadores.

«Teletrabajo» es, etimológicamente, una palabra compuesta que resulta de la unión del prefijo griego *tele*, que significa lejos, y la palabra latina *tripaliare*, que remite a una acción física o mental continuada y hecha con esfuer-

zo (de *tripalium*, instrumento de tortura). El teletrabajo no es necesariamente la realización de la faena en el ámbito hogareño. La jurista venezolana Sulmer Ramírez Colina precisa que son dos los criterios que determinan la condición de teletrabajo: 1) la prestación de un servicio profesional fuera de la empresa (sin posibilidad de que un supervisor pueda vigilar personalmente la ejecución de la tarea) y 2) la utilización de medios telemáticos o informáticos (Internet, telefonía celular, fax, videoconferencia) para entregar y agregar valor al producto. Se habla de «teletrabajo autónomo» cuando la persona que presta el servicio no figura en la nómina de la organización contratante y, en cambio, de «teletrabajo subordinado» cuando la persona que presta el servicio posee una relación laboral con la empresa, un vínculo que le obliga a asistir a su sede durante un número determinado de horas semanales («El teletrabajo, encuadramiento jurídico y su sujeción a la Ley del Trabajo en Venezuela». *Revista de Derecho Informático*. Número 53, diciembre de 2002).

El teletrabajo se utiliza hoy con creciente intensidad en los mercados laborales de Asia y Europa, particularmente en las empresas del área tecnológica. En el continente americano, aunque constituye un modelo de contratación afín al modelo gerencial de *outsourcing*, el teletrabajo ha chocado contra fuertes creencias culturales arraigadas en organizaciones de carácter tradicional, donde las relaciones «cara a cara» tienen un papel de gran importancia, al igual que los mecanismos presenciales de evaluación de desempeño y la entrega personal de realimentaciones mediante la práctica de *coaching*.

Entre los beneficios empresariales y sociales del teletrabajo se encuentran la reducción de costos fijos, la deslocalización de las operaciones, la descongestión

de los espacios inmobiliarios, la mayor flexibilidad ejecutiva de las organizaciones, la retención de personal especializado, la recuperación de la salud mental de los empleados (al reducir el estrés), la contratación de trabajadores con discapacidades y la ayuda al ambiente, gracias a la eliminación del transporte hasta el puesto de trabajo.

Pero el esquema de teletrabajo implica sacrificios para todas las partes. Para la empresa, requiere la adopción de una gerencia por objetivos e inversión en plataformas telemáticas y comunicacionales; para el contratado, la necesidad de adoptar una disciplina férrea para administrar el tiempo personal, un método efectivo de trabajo, acceso a la tecnología (en particular el servicio de banda ancha) y destreza en el manejo de los avances telemáticos. Además, la empresa siempre deberá afrontar el riesgo, nada desdeñable, de que una falla tecnológica (caída de la conexión, desaparición de archivos, transmisión de virus informáticos, contingencias del sistema eléctrico) termine por dar al traste con su planificación.

Los departamentos de recursos humanos también se cuentan entre los principales cuestionadores de esta modalidad de trabajo, porque la dinámica propia del empleado externo niega algunos de los principales empeños de las empresas exitosas. Un teletrabajador jamás experimentará sentido de pertenencia ni vivirá a plenitud el compromiso organizacional. Tampoco podrá beneficiarse del crecimiento continuo del conocimiento de sus compañeros y supervisores, pues resulta cuesta arriba pensar en modos de beneficiarlo con políticas internas de *coaching* y programas de capacitación continua.

La Organización Internacional del Trabajo publicó, en septiembre de 2010, un estudio mundial sobre el trabajo a distancia (concepto que se ajusta más a



la noción de teletrabajo supervisado). El informe, titulado *La deslocalización y las condiciones de trabajo y empleo*, divide a la industria de la subcontratación de procesos de negocios (BPO, por sus siglas en inglés) en servicios de voz (como los centros de llamadas) y servicios de gestión (que incluyen, entre otros, servicios de financieros, contables, administrativos y de procesamiento de datos). Jon Messenger, coordinador del estudio con Naj Ghosheh, comentó en la presentación del libro que la tasa de rotación del telepersonal llega, en algunas empresas, a más del noventa por ciento anual: «La industria de los BPO tiene un rápido crecimiento, con un valor cercano a los noventa mil millones de dólares... Por ejemplo, los salarios de los trabajadores BOP en India son cerca del doble de la media de los salarios en otros sectores de la economía india. Sin embargo, los trabajadores BOP enfrentan fuertes cargas de trabajo y deben cumplir objetivos en materia de desempeño. Además, están sujetos a estrictas normas y procedimientos, aplicados a través de la supervisión electrónica. Se sabe que este tipo de organización del trabajo bajo presión produce altos niveles de estrés».

Organización Internacional del Trabajo

ilo.org

Fundada en 1919, la OIT es la organización mundial responsable de la elaboración y la supervisión de las normas internacionales del trabajo. Es la única agencia del sistema de Naciones Unidas de carácter tripartito, debido a que está integrada por representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores. En la página de Internet de la organización, el visitante puede apoyarse en un menú de fácil navegación, donde encontrará apartados de estadísticas regionales y mundiales, artículos de divulgación, información económica actualizada y un amplio archivo de temas relacionados con el empleo. Es muy recomendable la revisión de la versión ejecutiva del informe anual *Tendencias mundiales del empleo*



2011, así como también la lectura de las conclusiones del estudio *La deslocalización y las condiciones de trabajo y empleo*.

Centro de Teletrabajo y Teleformación

caminandoutopias.org.ar

El Centro de Teletrabajo y Teleformación es una organización fundada en el año 2000, por la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires. En este portal, de diseño práctico y sencillo, los internautas encontrarán abundante información sobre los factores que condicionan y potencian el des-

Para la empresa, el teletrabajo requiere la adopción de una gerencia por objetivos e inversión en plataformas telemáticas y comunicacionales; para el contratado, adoptar una disciplina férrea para administrar el tiempo

empeño profesional de los trabajadores a distancia. El Centro ofrece también la opción de tomar cursos y talleres en línea, y acceso a un amplio archivo de artículos y entrevistas con reconocidas autoridades académicas del país sureño. Es conveniente revisar el informe especial sobre la Declaración de Lisboa, documento oficial en el que los presidentes iberoamericanos se comprometen a promover la herramienta del teletrabajo como estrategia de Estado para fomentar el trabajo digno.

E-Emprendimientos

e-emprendimientos.com

Los creadores de la página E-Emprendimientos se definen como personas a quienes les gusta escribir y publicar artículos de interés sobre posibles negocios que pueden ser llevados a cabo por gente con deseos de emprender una actividad por cuenta propia. Sin embargo, conscientes de las dificultades que entraña la puesta en marcha de cualquier proyecto empresarial, estimulan la búsqueda del teletrabajo como una etapa de transición. Expertos de diversas universidades y firmas consultoras comparten con los visitantes valiosos consejos para trabajar



exitosamente desde la casa, y apropiarse de las destrezas conductuales y psicológicas necesarias para desarrollar un trabajo a distancia de excelente calidad.

Opción Empleos

opcionempleos.com.ve

Presente en cincuenta países, y con un contenido traducido a más de veinte idiomas, Opción Empleo es un buscador actualizado de ofertas de trabajo que se propone facilitar el ingreso de los cibernautas al mercado laboral. Las vacantes son publicadas por empresas, agencias de empleo y agencias de reclutamiento

especializadas. Por medio de un sencillo menú de navegación, los visitantes pueden acceder a la bolsa de empleo. Es recomendable revisar las plazas disponibles para los teletrabajadores, entre las cuales se destacan, por su gran número, las oportunidades disponibles para asesores y expertos en SAP.

Regus

regus.es

Empresa española especializada en la prestación de soporte logístico, telemático y comunicacional a trabajadores a distancia, Regus gestiona más de 1.100 centros de negocios en 500 ciudades de 85 países, con un promedio diario de 500.000 clientes. Los productos y servicios incluyen oficinas completamente amuebladas y equipadas, con la asesoría de asistentes administrativos y la disponibilidad de salas de videoconferencia. Los teletrabajadores que visiten esta página podrán alquilar algunos de los servicios exclusivos de Regus, como la «oficina virtual» y la «secretaría virtual», que proporcionan una dirección comercial que puede servir como centro de atención, gestión de citas y procesamiento de llamadas telefónicas. 