

El teletrabajo... ¿nuevo estilo de vida?

Elaborado por: Rafael Rojas G

Los egipcios escribían jeroglíficos en las 5 paredes de las pirámides 3.000 años antes de Cristo. Mil años después los sumerios seguían escribiendo sobre piedra, pero con caracteres mucho más abstractos. Pasados otros mil años encontramos hebreos y Helenos escribiendo sobre tablillas de arcilla o de cera, mil años más tarde, en la época del emperador Augusto, se utilizaban pergaminos cortados, plegados y cosidos formando codex. El papel lo inventan los chinos en el año 105 de la época actual. Unos 760 años después ellos mismos son capaces de imprimir con bloques de madera el libro Diamante Sutra. Pasados 582 años, Gutenberg inventa la imprenta. La siguiente invención corre a cargo de J. Conté. Será el lápiz de grafito. El intervalo se ha reducido a 387 años. Solo 81 años después la compañía americana Remington fabrica la primera máquina de escribir Después de 80 años, Ladislao Josef Bíro da al bolígrafo su forma actual. Un lapso de 17 años nos sitúa en la edición informatizada de libros que comienza a principios de los años 70, y pasados 16 años, en 1986, la editorial Grolier Electronic publica en estados Unidos el primer libro en CD-ROM ¹.

Ya en el nuevo milenio, y dada la tendencia cada vez más clara de la globalización de los mercados, las políticas económicas, las innovaciones técnicas y los profundos cambios presentados en los sistemas de producción y de comercialización, que han generado cambios intensos y sin precedentes, es necesario que las organizaciones se adapten a las necesidades de cambio permanente, aprovechen su ventaja competitiva y respondan a la necesidad de ser ágiles.

No sin razón, la época actual ha sido llamada Era de la información o del conocimiento, cuyas principales características son los cambios rápidos, imprevisibles e inesperados. La tecnología ha permitido adelantos imprevistos que están introduciéndose en las empresas a pasos agigantados. "A pesar de ser muchas las áreas en las que los cambios tecnológicos se están sucediendo, la más destacada es la tecnología de la información. Los sistemas informáticos que fueron punteros hace cinco años, ya se han quedado obsoletos y se han reemplazado por sistemas más rápidos, económicos y versátiles. Ahora, las tecnologías telemáticas están siendo disponibles en el mercado siendo accesibles para casi todas las empresas"².

¹ MORENO, Palomares Aurelio. Potenciar la Formación Continua En: Training - Development Digest 2 000 p.55

Adaptarse a este nuevo enfoque requiere, en muchos casos, una transformación de las empresas, que habiendo sido exitosas en el pasado, no tienen la capacidad necesaria para competir en el nuevo ambiente. Reconocer a tiempo la necesidad de transformar la empresa, anticipándose a las condiciones cambiantes, será la clave del éxito hacia el futuro.

El inseparable vínculo entre los rápidos cambios tecnológicos y la evolución de la economía a escala mundial, ha creado la necesidad de un cambio profundo en el modo de trabajar de las organizaciones y especialmente de las personas. Las tecnologías de la información (tecnología telemática) como los computadores personales, los modems y la Internet están propiciando la oportunidad a las personas de poder trabajar fuera de un edificio de oficinas." Se da lugar a las llamadas oficinas, empresas virtuales o en red, no ligadas a un espacio físico, sino conformadas por una red de relaciones telemáticas."³

Según artículo de la revista *The Economist* del 6 de Febrero de 1.993, citado por Félix Cuesta, una organización virtual es "una red de empresas que se unen para explotar una oportunidad específica de mercado apoyada en las capacidades tecnológicas de las empresas que conforman la red. El concepto de red hace referencia a la unión de varias empresas, cada una de las cuales aporta un valor añadido al conjunto, resultando su aportación especialmente valiosa."⁴

Entonces, en estas empresas virtuales hay grupos de proyectos multifuncionales y multiculturales; los teléfonos vía satélite y otras tecnologías inalámbricas conectan a los diferentes directivos, las redes de computadoras de alta velocidad agrupan a empleados en puntos remotos y se mantienen contactos más estrechos con clientes del mundo entero.

El trabajo generado por las organizaciones virtuales, llamado teletrabajo, es "un sistema de trabajo a distancia, normalmente por cuenta ajena, donde el trabajador recibe sus instrucciones telemáticamente y el resultado de sus gestiones o trabajo los envía por el mismo medio."⁵ En este sentido, el teletrabajo es la actividad que se desarrolla para una empresa o institución (un empleador) sin acudir al centro de trabajo tradicional: la empresa o la oficina.

El teletrabajo es un modo de organización del trabajo que pretende ser más racional y sacar partido de los nuevos avances de la informática y de las telecomunicaciones. Podría afirmarse que "al igual que el taylorismo fue una respuesta organizativa al progreso técnico introducido por la mecanización, la organización fundamentada sobre el teletrabajo podría ser una de las respuestas al progreso inducido por la informática y las telecomunicaciones."⁶

Empresas de todos los tamaños están desconstruyendo su anterior enfoque y reorganizándose como redes de unidades pequeñas y autónomas que satisfacen necesidades diversas y específicas. Con este nuevo modo de trabajar se derrumba la estructura orgánica sin flexibilidad y con una clasificación determinada para los integrantes de la empresa, caen en la obsolescencia los grandes espacios físicos que significaban un puesto de gran prestigio al interior de la empresa, los horarios restringidos y homogéneos para todos los empleados y los procedimientos preestablecidos para comunicarse con un mando de la cúpula. En cambio, se privilegia la flexibilidad, tanto en horario como en lugar de trabajo, puesto que se

funciona sin límites de tiempo, espacio ni distancia. Así, el teletrabajador puede combinar su propio estilo de vida con su trabajo.

No es de extrañar que el teletrabajo resulte atractivo para muchas personas, porque este tipo de actividad laboral logra integrar dos esferas de la vida humana: plena participación en el mundo del trabajo y, al mismo tiempo, refugio en el hogar, libertad y vida de comunidad.

Según Luis R Gómez⁷, ya hay investigaciones que avalan las bondades del teletrabajo, lo que hace que se convierta en una poderosa herramienta organizacional, que agiliza, perfecciona y asegura los procesos, generando eficiencia, confiabilidad y rapidez, lo cual garantiza altos niveles de productividad, crecimiento, desarrollo y competitividad. Sin embargo, Peter Johnston señala que "las repercusiones más importantes de la introducción generalizada del teletrabajo pueden ser beneficiosas, aunque si se gestionan inadecuadamente, los cambios radicales en las empresas y los hábitos laborales serán socialmente disgregadores."⁸

Pero, ¿cuál es el papel que juega el factor humano en el desarrollo de estos avances?, ¿cuáles son las repercusiones psicológicas e impacto emocional de esta nueva estructura de empresa y de la nueva forma de trabajar?, ¿qué competencias requiere el teletrabajador?, ¿de quién es la responsabilidad de entregarle las herramientas para enfrentar esta nueva vida y asegurar su empleabilidad?

Es indiscutible que las personas son las auténticas protagonistas de cualquier tipo de estructura, y muy especialmente de las estructuras virtuales y del teletrabajo, ya que su novedosidad requiere de las personas para que los cambios puedan llevarse a cabo con éxito.

El teletrabajo es una tendencia que ofrece al trabajador la posibilidad de desarrollar sus potencialidades y satisfacción personal con lo que hace, pues esta tendencia fomenta "muchas ventajas psicológicas no cuantificables, tales como el disfrute de mayor independencia y control sobre sus vidas que permiten ser participes en la vida familiar, de comunidad, al igual que de su empleo remunerado; puesto que puede programar su jornada para que quepan en ella, tanto sus obligaciones como sus intereses"⁹.

Este bienestar personal se manifiesta en la contraprestación que recibe la empresa mediante el incremento de la productividad y el no histórico valor agregado notorio en los productos con los que compite en el mercado global, logrando así un posicionamiento de sus productos o servicios, gracias a la adecuada interacción de un equipo de personas que utilizan como canal de comunicación la tecnología virtual, perfilando un nuevo entorno laboral que permite la descentralización del trabajo, ofreciendo gran flexibilidad de horarios, de acuerdo a las costumbres individuales y los momentos en que cada persona considere que es más productiva o cuente con la disposición necesaria para lograr los objetivos que persigue en su trabajo.

Manfood, citado por Cuesta, ha encontrado en sus investigaciones que "sería imposible calcular en dinero el ahorro que supone la disminución del estrés y de la tensión, pero que ciertamente tiene que haber una correlación entre los dos. El teletrabajador será un trabajador más relajado, que puede dedicar más tiempo a su trabajo y que puede hacerlo mejor. Un empleado más tranquilo y feliz, y un empleado feliz probablemente permanecerá más tiempo en su trabajo y valorará más su empleo. La faceta psicológica del trabajador no se puede medir en dinero, pero si se puede medir en incremento de productividad."¹⁰

Esta faceta psicológica tiene unos componentes que influyen directamente en la persona dado el cambio de relaciones familiares, sociales y de trabajo.

Las relaciones familiares se verán beneficiadas por la posibilidad de los integrantes de compartir más tiempo juntos, pues los lazos emocionales se pueden hacer más estrechos y gozar de relaciones afectivas más cercanas. Los padres pueden estar más pendientes de sus hijos, haciendo más personalizada la educación en valores y responsabilidades, dando respuesta a los interrogantes que surgen a sus hijos, logrando mayor conocimiento de sus necesidades afectivas y una buena oportunidad para lograr una relación basada en el diálogo y la comprensión.

Existe también la posibilidad de una mejoría constante en las relaciones conyugales, pues se ha considerado que muchas de las falencias que se presentan en este sentido son las marcadas ausencias de espacios de encuentro, donde ambas personas tengan la posibilidad de un acercamiento afectivo que dé la estabilidad conyugal. Los sociólogos y otros profesionales que tratan de la ruptura de la unidad familiar, generalmente conceden que hay una gran relación entre el tiempo que los cónyuges están separados y la creciente tendencia a los hogares rotos.

Sin embargo, el hecho de estar en casa no significa que se está de vacaciones ni que se dispone de tiempo libre, ya que se está trabajando y si los diferentes componentes de la pareja se encuentran en casa en forma permanente, pueden producirse roces que antes no se producían al estar separados durante una parte importante del día. Por ende, debe existir un respeto y nivel de comprensión muy superior, ya que se están produciendo interferencias en la vida tradicional de la pareja que pueden llegar a generar fuertes tensiones.

Si las personas logran una estabilidad en su esfera familiar, podrán enfocar su atención de forma positiva al buen desarrollo de su actividad laboral, logrando una mayor satisfacción personal, generada por el alcance de buenos resultados en su desempeño, fortaleciendo de esta manera el motivo logro, que produce en sí mismo una estimulación de la persona, y produciendo una motivación intrínseca al explotar sus potencialidades.

Pero la estabilidad en la esfera familiar puede afectarse porque habrá falta de seguridad laboral al no contar con ingresos estables, uniformes y permanentes, pues generalmente los teletrabajadores son contratados solo por la duración de los proyectos particulares. Artículos publicados en diferentes revistas, internacionales y nacionales, afirman que la estabilidad laboral se acabó y no por las razones obvias relacionadas con la mala situación de las empresas, sino porque el mercado exige gente capaz de enfrentar los nuevos retos y por el interés de la misma gente de estar muy poco tiempo en las empresas y sacar el máximo provecho de ellas en términos de aprendizaje. Con el teletrabajo, desde que la persona posea la formación suficiente para ser competitiva en el mundo global, tiene la posibilidad de hallar trabajos en cualquier ciudad o país del mundo.

La interacción social en este tipo de trabajo puede tener en términos normales unas implicaciones positivas en cuanto a mejor calidad de las relaciones interpersonales que logra establecer el teletrabajador,

Pues tendrá tiempo para capitalizar en acciones compartidas con otras personas, puesto que goza del beneficio de la flexibilidad de horarios. Sin embargo, como trabajando desde la casa no es necesario mantener relaciones cara cara con los compañeros de trabajo se podría cimentar sentimientos de soledad y aislamiento.

Al respecto, Tom Forester, citado por Ortiz Chaparro, señala que "al principio puede haber un periodo de luna de miel con el teletrabajo que dura unos dos o tres años, y que se acompaña de sentimientos de alegría y gran productividad, pero que luego este periodo va seguido por otro menos satisfactorio que se acompaña de sentimientos de soledad, de aislamiento y por un creciente deseo de escapar de las mismas cuatro paredes"¹¹

El teletrabajo no es para todas las personas, por sus características hay que considerar un tipo de trabajador con unas competencias -características personales que predicen el desempeño excelente - que le permitan realizar su actividad en el nuevo entorno virtual, competitivo, global, multicultural y con orientación hacia el cliente, teniendo que utilizar herramientas tecnológicas, con necesidad de colaborar con otros en un equipo y por tanto, aportando una serie de conocimientos específicos al conjunto.

En el nuevo trabajador el concepto de autoestima es fundamental, puesto que influye en la confianza que deposita cada persona en sus posibilidades internas para asumir los desafíos inherentes de su labor, generando la oportunidad de lograr satisfacción personal, al igual que una virtud implícita como la autonomía y con ella sus implicaciones en la persona, pues para lograr el éxito debe contar con un dominio personal, "disciplina del crecimiento y el aprendizaje personal, la gente con alto nivel de dominio personal expande continuamente su aptitud para crear los resultados que buscan en la vida."¹²

Lo anterior, se adquiere mediante un continuo trabajo individual consigo mismo, valiéndose de una introspección en su vida, para hacer una evaluación honesta de sus fortalezas y los puntos a mejorar, que le permitan acceder al desarrollo de sus potencialidades como persona madura. Esta situación contempla todos los componentes implícitos en el sistema de la autoestima como son la autoevaluación, el auto concepto, la autoaceptación, y el autorespeto. Una vez alcanzado un nivel aceptable en cada uno de estos, la persona sufre una modificación en su forma de percibir el mundo y a si mismo, lo que es beneficioso para establecer unas relaciones interpersonales auténticas, puesto que adquiere un control directo de sus mecanismos de defensa, aceptando la realidad sin sustitución o autoengaño, dando solución a situaciones problemáticas que se presenten en su interior o en la dinámica de las relaciones interpersonales y emitiendo conductas elaboradas que permitan hacer un análisis preciso de la situación.

Cuando las dificultades son afrontadas de forma madura se logra una comunicación sana, que permite una interacción de calidad, situación que es básica para asumir de manera responsable las consecuencias de la libertad adquirida por el teletrabajador.

Por el estilo de actividad que plantea el teletrabajo, las personas para lograr el buen desempeño deben poseer competencias tales como: habilidad para trabajar en equipo, factor sine qua non para ser participe de esta alternativa de trabajo, ya que las empresas tienden a ser mas subdivididas en partes pequeñas que permitan mayor flexibilidad.

Mostrar poder de iniciativa puesto que la participación de cada uno de los integrantes de la empresa virtual debe ser lo mas propositivo posible, sin necesidad de una presión ejercida mediante la supervisión.

Habilidad para exponer y argumentar su posición personal frente alguna situación

específica, pues no basta con que la persona tenga una buena idea que dé respuesta a algún inconveniente o cuestionamiento, sino, que también debe estar en capacidad de darla a conocer de manera que todos los interactuantes en red la puedan captar tan claramente que puedan ejecutarla.

Habilidad para indagar sobre la razón de hacer el trabajo, ya que todo el equipo tiene que contar con una visión global y comprensión total del proceso del cual es partícipe.

Habilidad para convertir las dificultades en oportunidades que implica agregar valor capitalizando la experiencia y conocimiento propio de cada integrante para hacer aportes alternativos cuando surgen dificultades

En los productos o servicios, que son la razón de ser de la organización.

Flexibilidad de adaptación, puesto que siempre la constante son los cambios rápidos, ya que el mercado va dando estas pautas de velocidades.

Interés por aprendizaje continuo ya que la empleabilidad de la persona depende de sus conocimientos sobre las temáticas requeridas por el equipo particular.

Orientación a resultados, en términos de la capacidad de diseñar un plan de acción que permita el logro de resultados en el tiempo estipulado.

Creatividad para poder solucionar las dificultades afrontando el trabajo de forma proactiva.

Autodisciplina para organizar sus horarios de trabajo y de hacer otras actividades alternas sin que se vea alterada su productividad.

Frente a lo anterior, a medida que los avances en las telecomunicaciones digitales acortan el tiempo y las distancias, y se gesta este nuevo modelo de trabajo - teletrabajo-, las empresas deben ofrecer a sus teletrabajadores toda la información y el conocimiento para realizar su labor eficazmente. En otras palabras, debe suministrar el espacio, camino y herramientas al empleado para que adquiera las competencias que aseguren su empleabilidad.

Para vivir con desenvoltura el trabajador tiene que aprender los nuevos procedimientos, si no lo hace, quedara relegado entre los marginales. Los conocimientos aprendidos años atrás se han transformado y hay muchos más, totalmente nuevos que se desconocen completamente. Por tal razón, las empresas tienen la obligación de prepararse por la obsolescencia de sus trabajadores y poner en marcha programas de formación que les permita adaptarse a las nuevas condiciones laborales, que suponen adaptarse a nuevas prácticas.

Para Stephen Robbins, "los cambios tecnológicos han adelantado la fecha de caducidad de buena parte de las habilidades de los empleados. El obrero o el oficinista de los años cincuenta podía aprender su Trabajo y estar razonablemente seguro de que sus destrezas serian suficiente para la mayor parte de su vida laboral. Desde luego, esto ya no es cierto, las nuevas tecnologías impulsadas por las computadoras están cambiando las exigencias del trabajo y las habilidades que los empleados necesitan para hacerlo"¹³.

Los trabajadores deben entender que el nuevo modelo de economía exige a las empresas inversiones en tecnología de punta, que permita mayores índices de producción, pero así mismo, los empresarios deben estar conscientes que esas tecnologías deben ser complementadas con inversiones en formación, de tal manera que producción y productividad marchen unidas.

Este paradigma del teletrabajo plantea un cambio cultural que tenga como objetivo fundamental el aprendizaje. La capacidad para aprender se traduce a su vez en habilidad para asimilar cambios o nuevas ideas y transformarlas en acciones, servicios o productos.

El teletrabajador contrae un compromiso con un proceso constante de actualización que permita adaptarse a nuevas condiciones laborales, logrando así nuevas prácticas que aporten en la solución de problemas críticos que se hagan presentes en la red que integra las relaciones y alianzas propias de su trabajo.

La formación debe estar encaminada a que los teletrabajadores aprendan nuevas técnicas y métodos para hacer bien su trabajo (instrucción tecnológica) y dominen diversas habilidades personales para ser personas con lo que hacen. "Los empleados que carecen de conocimientos en computación, que tienen pocas habilidades para las relaciones personales o no pueden laborar en forma autónoma, se encontraran cada vez peor preparados para las exigencias de las nuevas tecnologías

Aprender a hacer y a ser. Así la empleabilidad del trabajador (capacidad o posibilidad de ser empleado por el mercado) será mayor cuanto mejor conocimiento tenga de sí mismo (ser) y mejor y más adecuada formación técnica adquiera (hacer).

En este sentido, cuando ocurren cambios rápidos, el aprendizaje adquiere más valor tanto para los trabajadores como para las organizaciones. La prosperidad y el crecimiento son las recompensas por haber aprendido y haber puesto los conocimientos en acción más pronto. El estancamiento y la decadencia son el castigo por tardar en hacerlo.

Sin embargo para Michael Gelb, "la transición tecnológica no podrá ser asumida plenamente por la actual generación adulta. Solo personas que desde la infancia se han familiarizado con el nuevo entorno de las tecnologías de la información en el que estaremos sumidos cada vez más, serán capaces de organizar sus circuitos cerebrales en consonancia con la nueva lógica de hacer y pensar que implican las nuevas tecnologías. El mundo nuevo lo va a construir ese nieto de que habla Drucker, incapaz de comprender el mundo de su abuelo. Ese niño, que desde que se incorpora en la cuna, está frente a un televisor, aprendiendo que veinte más ochenta son cien, antes de aprender que dos más dos son cuatro; conoce perfectamente a los bosquimanos antes que al vecino de enfrente; ha visto mil desnudos y escenas de sexo antes de descubrir su propio cuerpo o de saber el significado del amor. Además, con el avance de la automatización, está acostumbrado a obtener casi todo apretando botones o manipulando mandos sencillos. Y a partir de aquí es como el niño, este nuevo hombre, construye su mundo."¹⁵

Bibliografía

CUESTA, Félix. *La Organización Virtual*. España: McGraw Hill, 1.998.

GELB, Michael. *Lo que podemos aprender*. En: Training - Development Digest.. Enero 1.999.

GIBSON, Rowan. *Repensando el futuro*. Primera edición. Grupo editorial norma, 1.997.

GÓMEZ, Luis; BALKIN, David y CARDY, Robert. *Gestión de recursos humanos*. Madrid: Prentice Hall, 1.996.

JOHNSTON, Peter. *Boletín Fundesco*. Mayo 1.995

MORENO, Palomares Aurelio. *Potenciar la formación continua*. En: Training -Development Digest.. 2.000.

ORTIZ CHAPARRO, Francisco. *El teletrabajo*. McGraw Hill. España 1.997.

ROBBINS, Stephen. *Comportamiento organizacional* Quinta edición. México: Prentice Hall, 1.998.

SENGE, Peter. *La quinta disciplina*. Barcelona: Ediciones Juan Granica S.A, 1.990.

TOFFLER, Alvin. *La tercera ola*. Primera edición. Barcelona: Plaza y Janes S.A, 1.980.