

Editorial

Teletrabajo, una opción de productividad y eficiencia real para las organizaciones

Eduardo Castillo Builes

Director Académico de Educación Superior
Fundación Universitaria Católica del Norte
Administrador de Empresas
Especialista en Auditoría de Sistemas, Universidad Eafit
Especialista en Pedagogía de la Virtualidad
Fundación Universitaria Católica del Norte
Correo: diracademica@ucn.edu.co

Asistimos hoy al crecimiento de diferentes estrategias empresariales que están permitiendo a personas la inserción en los mercados laborales locales, nacionales e internacionales, mediante las posibilidades de las tecnologías de la información y comunicación, TIC. En consecuencia, aquello realmente novedoso se focaliza en que dichas personas pueden laborar hoy sin necesidad de desplazamiento hasta las oficinas o lugares de funcionamiento de la empresa, es decir sin la presencia física. En concreto, nos estamos refiriendo a la modalidad laboral denominada teletrabajo.

De acuerdo con el anterior contexto, el teletrabajo gana espacios de forma gradual y rápida, presentándose inicialmente como una opción adicional para personas que ya tienen contratos laborales y que les permite acceder a ingresos económicos extras a sus trabajos, para realizar otra serie de actividades en horarios extendidos nocturnos o incluso en fines de semana. Esta práctica que ya está bastante posicionada en países como Noruega, donde las estadísticas actuales indican que hasta el 70% de sus empresas cuentan dentro de sus comunidades laborales con algunos teletrabajadores, está siendo analizada por otros países para poder determinar cuáles son los aspectos fundamentales que deben ser tenidos en cuenta, para asegurar procesos laborales con altos índices de desempeño, es decir, con alta productividad y eficiencia, que redunden en beneficios tanto para el empleador como para el empleado.

Con base en la experiencia que ha venido implementando la Fundación Universitaria Católica del Norte (pionera en educación virtual en Colombia) sobre todo con funcionarios que prestan sus servicios a la academia como

facilitadores virtuales (docentes o profesores) y que hasta el momento ha sido bien exitosa, podemos decir que el teletrabajo es una figura que puede implementarse, más que por normatividades y leyes nacionales, por decisiones administrativas de dirigentes que con mente abierta, liderazgo y capacidad de asumir riesgos, prueban modelos, que como la misma educación virtual, se posicionan en el tiempo de manera exitosa.

Adicional a lo anterior, Colombia es de los pocos países a nivel mundial que ha generado propuestas de leyes sobre este tema. Por eso, en julio de 2008 el Congreso de la República de Colombia expidió la Ley 1221, que define el teletrabajo "como una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros mediante soportes TIC, para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo" (Servicio Nacional de Aprendizaje [SENA], 2008).

Dicho código se constituyó en el primer marco legal para el establecimiento de normas que promueven y regulan el teletrabajo, cuyo objeto consideró también la posibilidad de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de TIC, con lo cual se actualizan las formas o modalidades laborales en el país. Al mismo tiempo, se ordena al Gobierno formular una política pública de fomento al teletrabajo, lo cual abre un abanico de posibilidades e inclusividad a la sociedad en general y poblaciones distantes de los ejes tradicionales de vinculación laboral. Es más, esta Ley es objeto de análisis para la correspondiente actualización, y así poder equilibrar las necesidades de los empleados con las de los empleadores.

El teletrabajo requiere de un buen proceso administrativo y de consensos iniciales entre empleador y empleado en orden a la Ley 1221. Puede llegar a ser contraproducente, sobre todo en aquellas personas que ya tienen procesos contractuales o laborales de tiempo completo o por tiempos definidos en otras empresas. En este sentido habría exceso de trabajo sin que el teletrabajador pueda dedicar los espacios posteriores y necesarios de descanso y recuperación, lo cual genera potenciales problemas de salud, que están en contravía de las recomendaciones dadas por las áreas de salud ocupacional y riesgos profesionales de las organizaciones en lo que se refiere a rendimiento, productividad y calidad de vida.

Elementos clave del teletrabajo

Algunos elementos clave que se han venido analizando y han propiciado el establecimiento del teletrabajo, son:

- Puestos de trabajo cada día más limitados.
- Buscar una mayor productividad y efectividad de las personas, con un alto índice de concentración en sus labores.
- Reducción de equipos de trabajo por medio del *downsizing* (adelgazamiento de las organizaciones).
- Aceleración de la globalización.
- Trabajo más enfocado al manejo de la información, el conocimiento y énfasis en desarrollo de la inteligencia para el trabajo.
- Sostenibilidad de la economía.
- Creación y fortalecimiento de redes sociales de teletrabajadores.
- Generación de flexibilidad laboral, autonomía personal/empoderamiento.
- Independencia económica.

Beneficios del teletrabajo

- Ahorros para las empresas por consumos de energía.
- Ahorros por costos de desplazamientos.
- Ahorros en consumos de combustibles.
- Reducción de la contaminación.
- Evita grandes desplazamientos de personas de localidades rurales a las grandes ciudades. Hace posible una mejor distribución geográfica y poblacional.
- Estimulación del uso de las TIC.
- Implementación de nuevo software y hardware (herramientas informáticas).
- Inclusión de personas menos favorecidas (desplazados, desarraigados, situaciones de orden físico, dificultades por seguridad, entre otros).
- Genera altos niveles de responsabilidad, compromiso, autodisciplina, planeación y organización de actividades.
- Amplía mercados y abre oportunidades.
- Socialización del conocimiento.
- Se comparte más con la familia.

Buenas prácticas en un esquema de teletrabajo

Es fundamental entender que el teletrabajo se basa en relaciones de confianza; el control pasa a un segundo plano. Asimismo, prima una permanente comunicación efectiva y asertiva que genera una cultura de corresponsabilidad que impacta positivamente la organización, así como la

calidad de vida y desarrollo del teletrabajador. Con base en lo anterior, es recomendable fortalecer e implementar:

- Definiciones o políticas internas empresariales (voluntad o decisión gerencial). Luego llegarán las decisiones estatales como producto del avance particular.
- Definir contractualmente las responsabilidades que tendrán los teletrabajadores, para que con base en ello se determinen los objetivos por cumplir y métricas sobre las cuales se les hará el seguimiento. Entender claramente el sentido y filosofía del teletrabajo, no es un esquema en donde se deba vigilar y controlar hora a hora a las personas.
- Insertar el teletrabajo dentro del reglamento interno de trabajo. Tener en cuenta los riesgos que el teletrabajo propicia y diferenciar tanto accidentes y enfermedades de trabajo, como accidentes y enfermedades que pueden generarse en el hogar.
- Generar códigos de ética para los teletrabajadores.
- Comunicación y realimentación excelentes (tanto aspectos positivos como negativos), de manera oportuna.
- Elección de unos buenos canales de comunicación, mediados por una buena tecnología.
- Capacitación permanente de los teletrabajadores sobre los elementos más importantes para poder realizar una buena gestión.
- Planificación de sus actividades o responsabilidades, con claros y concretos indicadores de gestión que respondan a objetivos y metas organizacionales. En otras palabras, conductas orientadas a metas o logros.
- Cuidar de los teletrabajadores, como se cuida de una persona presencial. Las áreas de salud ocupacional cobran importancia en este sentido.
- Desarrollar las competencias que requiera cada persona teletrabajadora para que pueda tener un buen desempeño.

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 31, (septiembre-diciembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias (B), Latindex, EBSCO Information Services, Redalyc y en el Índice de Revistas de Educación Superior e Investigación Educativa (IRESIE) de la Universidad Autónoma de México [pp. 1-5]

- Mantener una estrecha relación entre teletrabajador e inmediato superior y con las demás dependencias de la organización.
- Tratar de tener contactos sincrónicos, preferiblemente mediante canales audiovisuales, por lo menos una vez a la semana; esto incide positivamente en la mejora de aspectos psicológicos de las personas.
- Involucrar a los teletrabajadores en todas las actividades institucionales, para lo cual es necesario definir estrategias y contar con los medios necesarios para ello.

Para finalizar

De acuerdo con todo lo anterior, las experiencias en materia de teletrabajo aquí expresadas son el resultado de las vivencias obtenidas por la Fundación Universitaria Católica del Norte en esta opción laboral. Además, son el fruto de la participación institucional en diferentes actividades, eventos, seminarios y congresos tanto nacionales como internacionales, en una apuesta de socializar y compartir con personas y comunidades interesadas, y que fijan su atención en el teletrabajo y analizan las posibilidades de aplicación real en sus respectivas organizaciones.

Lo anterior permite a la Institución precisar que con el teletrabajo se realizan procesos laborales completamente transparentes y además altamente productivos, en donde con el compromiso de las partes y basados en esquemas de mutua confianza, con responsabilidades concretas, métricas o indicadores evidenciables y cuantificados en el tiempo, se generan altos niveles de productividad y eficiencia laboral.

Fuentes de consulta

Telework (2010). 15th International ITA Workshop. Buenos Aires, Argentina.

Teletrabajo para el desarrollo sustentable (2010, agosto 25 al 27). Congreso Internacional sobre Teletrabajo.

Telework (2010). Póster presentado por la Católica del Norte Fundación Universitaria, para el Congreso Internacional sobre Teletrabajo.

Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA (2008). Ley 1221. Disponible en: <http://www.sena.edu.co/downloads/2008/juridica/ley-1221-de-2008.pdf>