

Teletrabajo hoy y relaciones interpersonales del futuro

Daniel Rodríguez

Consultor Funcional de Raet para Latinoamérica

Gustavo Trípodí

Gerente de Atención al Cliente de Raet para Latinoamérica



Profesional de Ciencias
Económicas de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires

Fuente: Revista Consejo Año VIII – Nº 47 – Abril 2018 – ISSN 1851-6610

Daniel Rodríguez, Consultor Funcional de Raet para Latinoamérica, contó que hace no mucho tiempo “entraba a mi trabajo a las 8, por consiguiente, me levantaba a las 6, me afeitaba, me daba una ducha, desayunaba y salía de casa con el cambio para viajar preparado”.

En la parada del colectivo veía las mismas caras de siempre y comentaba lo mismo de siempre según el día -eso sí, si era lunes: ¡fútbol!-. Luego, la rutina laboral: llegaba a la fábrica pronto; preparaba el mate cocido, encendía estufas o abría ventanas, según la época, y, al sentarse en su escritorio de la oficina técnica, comenzaba con la agenda preparada la semana anterior y, de a poco, iba venciendo la inercia del fin de semana.

Sonaba el teléfono -no antes de las 9-, poniendo en conocimiento de quien estaba al otro lado de la línea -proveedor o cliente- que estaba o no, de acuerdo con su necesidad o interés, guarecido en el anonimato que brindaba la atención de la telefonista. De esta manera era posible postergar una serie de problemas a resolver, que seguramente necesitaban su atención “urgente”, poniéndolos en cola de espera para ir resolviéndolos de acuerdo con sus propias prioridades.

Cuando una persona ya tenía cierto grado de responsabilidad, nunca era posible tener más de un cliente (interno o externo), colaborador, jefe o empleado, esperando en el escritorio que una inquietud fuera resuelta inmediatamente, o contactando a quien fuera la persona indicada para resolverla.

Ni qué hablar de que los inviernos antes eran mucho más inclementes. Además de todo lo descripto, había que estar presentes en la empresa, salvo que una gripe, angina, resfrío o al menos una fiebre alta hicieran guardar los consabidos siete días o una semana de cama.

También resultaba imposible manejarse con ciertas libertades a la hora de los francos largos, fines de semana XL, feriados puente y nuevos feriados: iban y venían con toda la multitud o su destino era el ostracismo del que no viajaba por no poder manejarse de otra forma menos multitudinaria.

“Claro que hoy todas estas situaciones propias de ese tiempo (no tan lejano) confluyeron en un mismo determinante que, a partir (y como consecuencia) de avances tecnológicos y socioeconómicos, cambió nuestras costumbres, modificando inclusive (¡y cómo no?!) hasta nuestros procesos y métodos laborales”, reflexionó Rodríguez. En este nuevo escenario surgió el “teletrabajo”.

Ahora se puede vender productos o servicios desde un restaurante, un ómnibus, un cibercafé o incluso desde un lugar de vacaciones.

El teletrabajo se entiende como “trabajo a distancia”, es decir, la persona puede trabajar para una organización, para el cumplimiento de sus objetivos, sin necesidad de encontrarse físicamente en una oficina dentro de la compañía o la fábrica, o las oficinas comerciales. Esto sucede actualmente gracias al avance en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

“Ahora se puede vender productos o servicios, ayudar a solucionar una dificultad, mantener una reunión con clientes o proveedores desde un restaurante, un ómnibus, un cibercafé o incluso desde un lugar de vacaciones”, destacó Rodríguez.

Y añadió: “Desde luego que para esto se necesita contar con herramientas de alta tecnología que permitan esa conexión, esa comunicación: una PC o notebook, un *smartphone*, una cámara digital, acceso a Internet, una dirección de correo electrónico (*mail*), aplicaciones (WhatsApp, FaceTime, Skype, etc.), telefonía IP, etc. La persona que realiza ‘teletrabajo’ tiene acceso a [bases de datos](#), [reuniones virtuales](#) y transferencia de información, lo cual le permite tomar decisiones en tiempo real, maximizando su eficiencia dentro de los procesos productivos. Es un formato atractivo, conveniente, para gente con alguna limitación de movilidad, ya sea personal (física) o porque su posición requiere trabajar en equipo con personas ubicadas en diferentes lugares del Planeta”.

Por su parte, el **Gerente de Atención al Cliente de Raet Latinoamérica, Gustavo Trípodi**, agregó que “el teletrabajo es una nueva forma de organización del trabajo, cada vez más difundida y aceptada. Cada vez con más frecuencia, al visitar una empresa, podemos observar puestos de trabajo vacíos y, al preguntar por quién lo ocupa, la respuesta es ‘hoy está de *home office*’. Esta práctica se ha convertido en un beneficio muy valorado por el trabajador actual. Sin embargo, si se mira el otro extremo de esta situación, se han observado cambios en la personalidad del trabajador, que pierde el contacto humano que se genera en un ámbito natural de trabajo y, en grados más severos, en el ostracismo al que se somete, lo que manifiesta una mayor dificultad en las relaciones interpersonales. Pero, en un sano equilibrio, ambas partes salen beneficiadas”.

“Varias de las tareas comentadas al principio del relato ya no se realizan -continuó Rodríguez-. Ha cambiado la forma de comunicarse dentro de un grupo laboral, e incluso intergrupos dentro de una compañía y hasta intercompañías. ¡Cuántas personas dejamos de ver! Ahora les enviamos un *mail*, un mensaje a través de redes sociales y/o laborales, realizamos una videoconferencia o compartimos un trabajo a través de una pantalla.”

El teletrabajo es una nueva forma de organización del trabajo, cada vez más difundida y aceptada.

El Consultor Funcional indicó que, si bien el teletrabajo facilita la vida, los tiempos (no se tarda en viajar de casa al trabajo, y viceversa, no se “pierde el tiempo” en los pasillos, conversando con algún compañero o tomando café en la cocina), y se planifican las actividades de otra manera; el trabajador ya no vive el contacto personal con sus colegas -por lo menos no diariamente-. Por un lado, podemos estar en comunicación permanente, pero, por el otro, cambia la forma de relacionarnos, disminuye el contacto interpersonal, que muchas veces agrega valor a la tarea y enriquece nuestra experiencia.

“En 30 años (cambiando de siglo) pasamos de comenzar a usar una computadora como valor agregado para la empleabilidad de una persona a dar por sentado que un empleado podría trabajar para una empresa sin siquiera aparecer en la compañía para una reunión, y mucho menos para cobrar (salvo en tareas específicas que requieran su presencia)”, explicó.

Entonces, si la aplicación del teletrabajo en una determinada empresa es posible, dada la mejora económica que representa en el ahorro de tiempos de traslado, reuniones virtuales, envío de información, múltiples tipos de dispositivos de comunicación, posibilidades de trabajo aun con problemas médicos que permitan el acceso a estos dispositivos y demás ventajas, la pregunta no es teletrabajo: ¿sí o no?; la reflexión es relaciones interpersonales: ¿más o menos?, ¿mejores o peores? “Este es el nuevo desafío de los líderes de Recursos Humanos en el mundo actual”, concluyó Rodríguez.

