



ADEN Corporate
Solutions

HOME OFFICE Y TELETRABAJO

RETOS Y CÓMO AFRONTARLOS

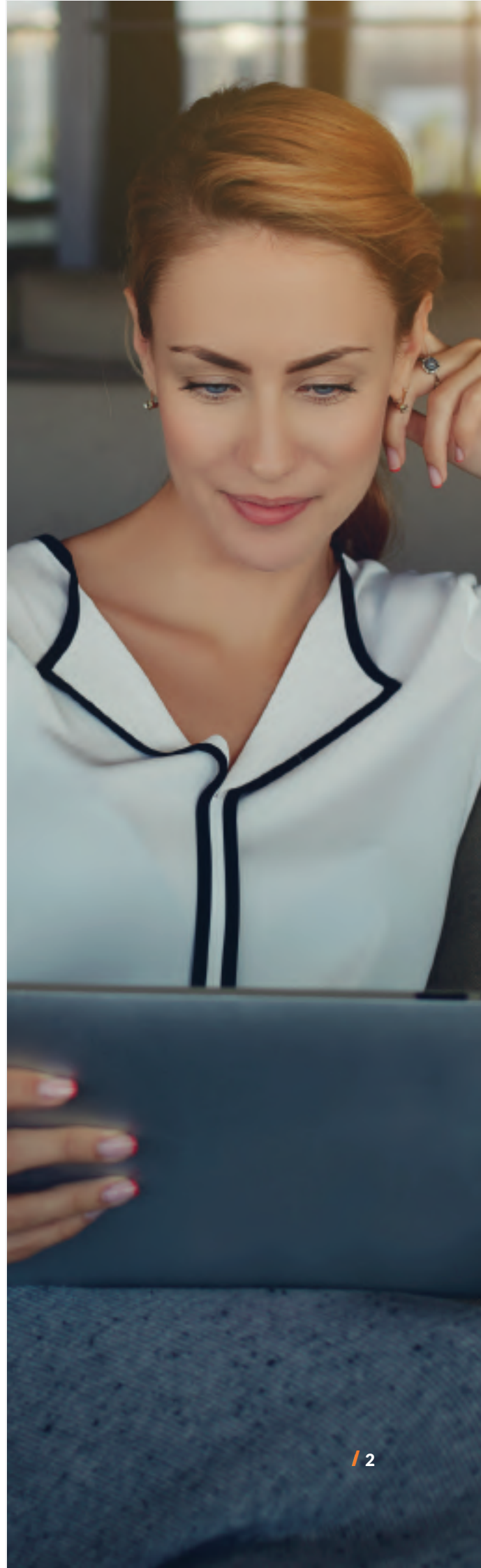


#YOMEQUEDOENCASACONADEN

#YOMEQUEDOENCASA

Hoy la realidad no está desafiando a vencer las fronteras, no solo desde el punto físico sino desde nuestros paradigmas. De tal manera abrazamos la virtualidad para poder poder estar en contacto unos con otros.

A lo largo de este libro haremos un recorrido por distintas latitudes y veremos como ciudades que se encuentran en situaciones críticas han adoptado esta modalidad.



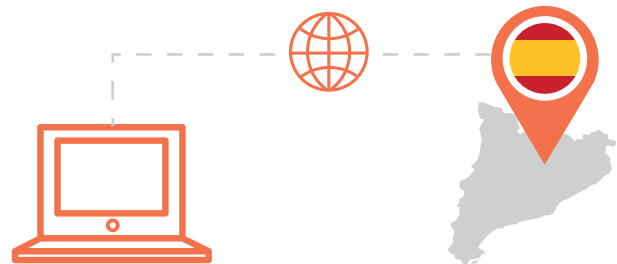
NOCIONES GENERALES DEL TELETRABAJO

Empezaremos nuestro viaje en España, acompañados por Elvia Zacher (Máster en Dirección Estratégica y Tecnológica) dónde nos contará buenas prácticas de esta modalidad.

Antes de comenzar nuestro recorrido es necesario comprender y aclarar una gran cuestión cultural, **el teletrabajo no es un beneficio que se puede otorgar a un empleado sino una forma de flexibilizar las condiciones laborales para que éste pueda conciliar mejor su vida profesional y personal.** Esta metodología laboral logra que las empresas reaccionen de mejor manera antes situaciones críticas.



El teletrabajo se está aplicando en organizaciones de estructuras verticales, principalmente en áreas estratégicas o centrales, con gran coordinación pero con poco poder de acción. Este problema se ve reflejado en que el nivel comunicacional que existe entre áreas no es igual, en algunas puede ser excelente y en otra inexistente. Para poder solucionar estos inconvenientes existen una serie de pautas que nos permitirá optimizar los procedimientos para poder trabajar de manera remota de la mejor manera:



- Entender cuál es el valor que se aporta desde cada área funcional y rol personal.
- Una vez establecido los niveles de contribución es necesario definir pautas para medir el valor de cada una de estas. Esto lo podemos lograr a través de métricas para medir la efectividad en el teletrabajo, siempre teniendo en cuenta el valor cualitativo que se aporta y no cayendo en cuánto.
- Precisar los entregables recurrentes que pueden retroalimentar otras áreas de trabajo.
- Planificar y establecer foros o puntos de encuentros necesarios. Es preferible que sean pequeños con objetivos focalizados.
- Establecer qué recursos se necesitarán en cada caso. Con esto nos referimos a herramientas, carpetas, almacenamiento y documentos compartidos.

Un aspecto a analizar es definir y tener consciencia del producto que estamos comercializando, es decir, si estamos cubriendo una primera necesidad o no. En el caso de serlo es necesario minimizar el riesgo y exposición de nuestros recursos humanos para poder proveer a la sociedad lo que se necesita. En el caso contrario se recomienda parar y tratar de no ocupar aquel capital que sí puede aportar valor a una primera necesidad.

GESTIÓN DEL TRABAJO REMOTO

Desde Miami, Florida nos acompaña Robert García (MBA) donde nos comentará las diferencias entre Home Office y teletrabajo además de buenas prácticas que son necesarias al momento de gestionar capital de trabajo desde la virtualidad.



¿Es lo mismo Home Office que teletrabajo?

“ **Home Office** según su definición es la reorganización del espacio laboral trasladado al hogar, consiste en elegir un ámbito o espacio en casa y realizar el labor laboral cotidiano de manera remota.

En cambio **Teletrabajo** hace referencia a la flexibilidad que se le da al empleado para poder trabajar desde la localización que él escoja, esto se puede dar por el lapso de tiempo que se permita.



El establecimiento de metas nos permitirá mantener nuestros niveles de efectividad, es primordial que se tenga plena confianza en el colaborador para poder medir su rendimiento. El apoyo constante y soporte que le demos nos permitirá motivar a nuestros empleados en caso que los resultados no sean los esperados, esto es conocido como Empowerment.



El flujo de comunicación es un eje central en estas metodologías laborales, es fundamental el intercambio para poder saber que en qué se está trabajando. Por esto, establecer objetivos es primordial, nos permitirá que nuestros colaboradores no se sientan sofocados con controles. A su vez el feedback que le demos dará lugar a sentimientos de unidad y cohesión para que no se pierda la espontaneidad que tiene el trabajo tradicional de oficina. Incluir medios de comunicación informales como lo son Whatsapp o cualquier canal de mensajería instantánea nos permite mantener una dimensión humana que es muy importante gestionarla en la virtualidad.



CASOS Y DESAFÍOS

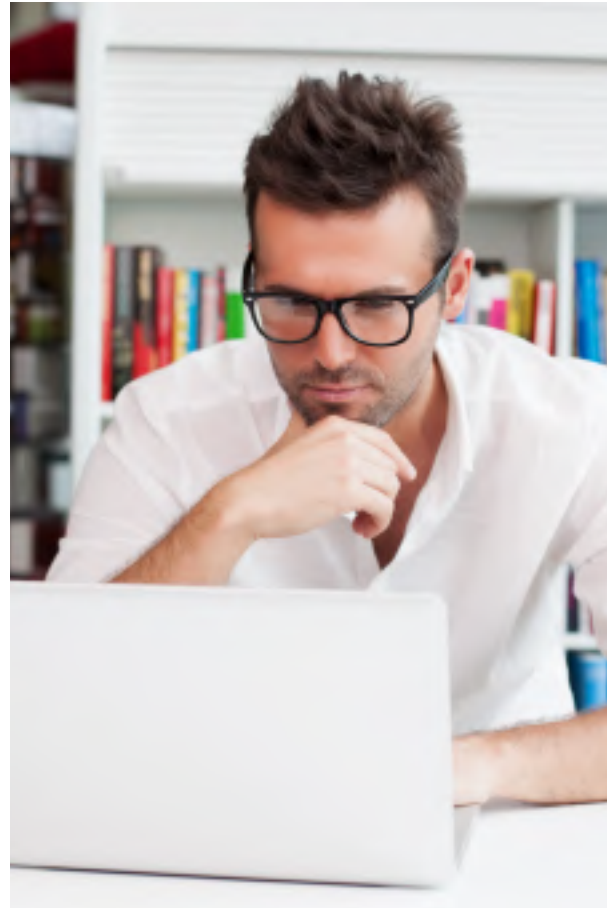
En conjunto con Robert García (MBA) y Diana Sastre (Máster en Mercadeo) veremos y plantearemos casos y desafíos que se han encontrado a la hora de comenzar con el teletrabajo.

En **Latinoamérica** no está arraigado el Home Office, aunque se encuentre permeado a niveles gerenciales y ejecutivos. Esto representa una gran oportunidad para las empresas modernas que poseen otro Mindset y de cultura.

En **Estados Unidos** esta metodología está consumada, las personas ya poseen todas las herramientas necesarias para poder elaborarlo sin ningún problema. Es importante que todos los empleados puedan desempeñar bien, rigiéndose en el compromiso y la confianza.



Un error que cometen la mayoría de las empresas es asumir que el colaborador conoce y entiende a la perfección que conlleva Home Office. Capacitarlas y acompañarlas en este proceso de adaptación es un paso clave para poder conseguir la autonomía, toda recomendación o tips por obvio que parezca permitirá que empleen estrategias adecuadas y eficientes para marcar la diferencia.



No hay que suponer y proveer toda la información necesaria para que todos posean la claridad, en el caso de aquellos empleados los que ya lo han realizado puedan reforzar sus saberes y los que no comprendan lo que es el Home Office.

Comprender que estas metodologías no son solamente un hecho tecnológico y tener plena consciencia que es poder dirigir a gente que no vemos, generar los vínculos necesarios y estar disponible para que los colaboradores puedan recurrir a nosotros.

RIESGOS DE TRABAJAR EN LA VIRTUALIDAD

Desde Argentina con Gabriel Holland, Doctor en Relaciones Internacionales, experto en riesgos y transformación digital, veremos aquellos riesgos que enfrentamos cuando trabajamos en la virtualidad.

El riesgo más importante en toda esta dinámica laboral es comprender y ver desde dónde o qué perspectiva estamos tomando, las demás medidas son instrumentales. Hay que tener dos grandes cuestiones:



1.

Contener la situación y estar receptivo a tolerar la angustia nuestra angustia, la de nuestros colaboradores y clientes.

En latinoamérica, dónde los recursos digitales suelen ser más escasos, se observaba la transformación digital como un aspecto bueno a tener o un cambio que debíamos realizar porque la competencia nos lo exigía. En tiempo de crisis esto es una oportunidad, un método para poder estar conectados a la distancia y estar disponibles 24 horas los 7 días.

2.

Contener la situación y estar receptivo a tolerar la angustia nuestra angustia, la de nuestros colaboradores y clientes.

Anteriormente a estos procesos de transformación digital un gran inconveniente era ser accesible a estos sistemas, en los cuales los cliente y colaboradores se centraran en nuestra inteligencia empresarial y fuéramos víctimas de robos, temíamos miedo a la ciberseguridad.

La actualidad nos está forzando a superar estos miedos siendo la transformación digital la única forma de mantenernos vivos en la actividad comercial. El teletrabajo y la tele relación comercial, por un lado nos permite cumplir con normas básicas que protegen a nuestros colaboradores y mantener esa energía vital, lo que hoy es una amenaza tenemos que transformar en una oportunidad.



RECOMENDACIONES

Diana Sastre (Máster en Mercadeo) quien posee larga experiencia en equipos remotos y ha trabajado en diversos países nos compartirá sus buenas prácticas y conocimientos.

A la hora de implementar el teletrabajo o el Home Office se recomiendan cumplir ciertos aspectos para poder conseguir fluidez y eficiencia laboral, entre estos están:

- 1** Los acuerdos: son compromisos de mutuo acuerdo entre el líder con el equipo respectivo, en estos acuerdos se definirá cómo se comunicarán, cuanto tiempo y que se medirá. Todos los acuerdos fijados previamente al teletrabajo se debe colocar en el calendario de manera fija.
- 2** Dividir en unidades funcionales todo el equipo de la organización. Esto nos permitirá tener un mejor seguimiento y fijación de objetivos.
- 3** Hacer que una de las reuniones sea de planificación para las siguientes semanas. Se definen las actividades claves por área y se le hace tracking para ver que se cumplan.
- 4** Reuniones de seguimiento semanales con la definición de los kpi o métricas que seguiremos. Esto nos permitirá realizar ajustes para asegurar la eficiencia.
- 5** Delegar actividades permitirá tener un buen tracking del funcionamiento de cada área, pero para esto es necesario que cada persona conozca su rol en la gestión.

El éxito del Home Office o el Teletrabajo reside en hacer entender que cada colaborador es responsable de su trabajo y debe funcionar como garante de lo que realiza.



DESAFÍOS QUE NOS IMPONE LA REALIDAD

Desde Miami, Alejandro Cerón (COO de BMS) nos comenta cómo hizo para que en tan solo 7 días antes de una situación de crisis ocasionada por la declaración de cuarentena logró implementar el teletrabajo.

La antelación es factor crítico a la hora de reaccionar antes una situación de crisis para poder tener y contar con planes de acciones para poder respaldar toda la gestión empresarial. Por eso se recomienda:

- Tener un inventario del equipo físico y ver esto con cada uno de los empleados, siempre manteniendo la calma para no ocasionar pánico en la organización.
- Tener herramientas de comunicación como Skype y realizar simulacros de cómo utilizar estas herramientas antes de que suceda alguna situación crítica. Es importante que los colaboradores realicen estas pruebas constantemente y las tomen con plena seriedad, en la organización han habido casos en los cuales las personas que no tomaban seriamente estas capacitaciones fueron los primero en tener inconvenientes con las herramientas.



Para poder mantener la eficiencia laboral es necesario atacar el esquema generacional, podemos encontrar colaboradores que están acostumbrados a trabajar desde casa como también a aquellos que han podido experimentar. Al comienzo de esta nueva experiencia puede ser que estos colaboradores amateur en la dinámica no trabajen al máximo de su capacidad o encuentren distractores, pero al momento en que sean conscientes que sus actividades no paran por la constante demanda del consumidor.

“

Comprender el fenómeno de la virtualidad, sus procesos y sistemas, en conjunto con todos los factores relacionados a la humanidad y al comportamiento humano nos permite trabajar de manera clara. Implicando las características de autogestión y el acompañamiento de los líderes para poder lograr los objetivos planteados sin perder productividad.

”



ADEN International
Business School

www.aden.org

