

Editorial

El perfil del teletrabajador y su incidencia en el éxito laboral

En la Católica del Norte Fundación Universitaria, institución de Educación Superior con modalidad 100% virtual¹, más del 70% de los empleados desarrolla sus actividades desde sitios remotos diferentes al Campus Universitario o a la Sede Administrativa. El éxito de su labor, eficiente y efectiva, depende de una excelente integración de la tecnología, su perfil (personal y laboral), las competencias comunicativas (esencialmente de lecto-escritura, entre otras) y las funciones que tiene a cargo.

El teletrabajo es una modalidad en la cual se desarrolla la labor contratada por una empresa o institución desde el hogar, un café internet o cualquier sitio a distancia, donde se tengan los medios tecnológicos apropiados para desempeñarse eficientemente en la responsabilidad encargada.

Sin embargo, no todos los trabajos son susceptibles actualmente de ser realizados a distancia, e igualmente, no todos los trabajadores tendrían éxito o mejorarían su calidad de vida tanto personal como profesional si hicieran el tránsito hacia el teletrabajo. Por ello, se habla actualmente de la necesidad de diagnosticar si las personas poseen el perfil del teletrabajador, con unas características que, si bien no son una camisa de fuerza, harían mucho más probable que una persona pueda ser exitosa en esta modalidad laboral.

Amigoni y Gurvis (2009) señalan una serie de rasgos, así como algunas características de la personalidad, que podrían hacer parte del perfil del teletrabajador, y que a continuación se comentarán basándonos en la experiencia que se ha tenido en la Católica del Norte Fundación Universitaria:

¹ La Fundación Universitaria Católica del Norte es una institución de educación superior colombiana que trabaja todos sus programas de educación superior en modalidad 100% en línea o virtual. Sus sedes físicas para aspectos administrativos se encuentran en el municipio de Santa Rosa de Osos (Antioquia, Colombia) y en la ciudad de Medellín (Antioquia, Colombia). La gran mayoría de sus trabajadores, en particular profesores, coordinadores de programa y algunos administradores, laboran conectándose a internet desde sus casas, al igual que el total de sus estudiantes.

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 33, (mayo-agosto de 2011, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias (B), Latindex, EBSCO Information Services, Redalyc, Dialnet, DOAJ, Actualidad Iberoamericana, Índice de Revistas de Educación Superior e Investigación Educativa (IRESIE) de la Universidad Autónoma de México. [pp. 1 -6]

 **Se orienta a obtener resultados:** para el teletrabajo es esencial estar enfocado más en las metas que en el proceso. Esto no quiere decir que el proceso se descuide, sino que se debe tener siempre en mente la meta a la cual se quiere llegar y trabajar para llegar allí. Esto es muy importante puesto que pueden suceder diversos imprevistos durante el proceso, y sólo teniendo claridad acerca del resultado esperado se podrán sortear los obstáculos que se presenten.

 **Tiene excelentes habilidades para la comunicación:** trabajar a distancia implica que no es posible obtener información directamente por observación, como se podría tener en el lugar de trabajo físico. Esto significa que para poder saber cómo van las cosas, la persona debe comunicarse, tanto por escrito como de forma audiovisual, incluyendo esa información que normalmente se transmitiría observando al teletrabajador; ahora, es importante tener en cuenta que poseer excelentes habilidades para la comunicación no significa tener motivación para comunicarse todo el tiempo, lo cual se convertiría antes en un efecto contraproducente si la persona no logra concentrarse en los resultados que debe obtener.

En consecuencia, el teletrabajador debe incorporar, desarrollar u optimizar unas prácticas letradas específicas que le permitan desempeñarse apropiadamente. Para esto, los textos que deben escribirse se deben planificar, escribir y editar para garantizar una mayor accesibilidad y comprensión por parte del lector. Se trata de una perspectiva cooperativa a fin de que la comunicación o interacción en diferido se realice de manera efectiva. Entre otros, estos textos (que pueden ser mensajes en foros, chats, correos, etc.) se configuran a partir de 4 criterios: estructura, coherencia, unidad temática y apropiación de la audiencia. Así, un texto *considerado* es claro y directo en su mensaje, y no exige un sobre costo cognitivo por parte del lector en su comprensión, claro está, teniendo en cuenta el tipo de texto, la intención comunicativa y el perfil de su audiencia a la cual va dirigido (Kantor, Anderson & Armbruster, 1983, como se citó en Parodi, 2008).

 **No requiere mucha supervisión:** existen personas que deben sentirse vigiladas y supervisadas para motivarse a realizar las funciones que se le han consignado y obtener los resultados previstos. Una persona así probablemente no tendría éxito en el teletrabajo, donde se requiere trabajar de manera autónoma en el espacio apropiado. Las personas que requieren constante supervisión usualmente se descuidarán y comenzarán a realizar otras labores que no son propias de su teletrabajo y que terminarán afectando negativamente las metas del mismo.

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 33, (mayo-agosto de 2011, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias (B), Latindex, EBSCO Information Services, Redalyc, Dialnet, DOAJ, Actualidad Iberoamericana, Índice de Revistas de Educación Superior e Investigación Educativa (IRESIE) de la Universidad Autónoma de México. [pp. 1 -6]

- 🌐 **Es adaptable:** el teletrabajador debe ser capaz de adaptarse, entre otras cosas, a su nuevo entorno de trabajo, en el cual no tendrá colegas a su alrededor, un jefe que lo supervise, ni clientes físicos en persona a quienes deberá atender. Además, debe poder adaptarse a las implicaciones del trabajo por medios tecnológicos, así como a las diversas innovaciones en materia de comunicación. Finalmente debe poder adaptarse a un entorno laboral en el que probablemente parte del tiempo esté rodeado de su familia, y de las tentaciones que podría tener en el hogar, como pueden ser la posibilidad de la televisión, la nevera, realizar llamadas personales extensas o frecuentes, entre otras.

- 🌐 **Es muy organizado:** si tener un trabajo directivo presencial requiere de organización, esto es aún más riguroso en un trabajo a distancia. La organización no solamente se refiere a un espacio físico que sea apropiado, cómodo, ergonómico, y tranquilo, sino también al adecuado manejo del tiempo, planeación, seguimiento y evaluación de las actividades que se deben realizar, así como otros aspectos que por estar a distancia requieren de una buena dosis de autogestión y autocontrol. Por ello, si no se es organizado, rápidamente comenzará a verse afectada la capacidad de desempeño del teletrabajador, lo que tendrá como consecuencia que requerirá de mucho más tiempo del habitual para realizar la misma tarea.

- 🌐 **Tiene un sólido conocimiento sobre su trabajo:** es bastante complejo realizar un trabajo con el cual no se está familiarizado. Cuando se tiene una persona que realiza un entrenamiento personalizado para este proceso, usualmente durante una inducción, se resuelve en buena medida. Sin embargo, cuando la persona apenas ingresa a un cargo o acaba de ser cambiada a un nuevo cargo, el proceso de inducción deberá ser aún mayor, puesto que no siempre se tendrá cerca un jefe inmediato o asesor que pueda ayudar a resolver las inquietudes y dificultades que aparecerán. Por ello, se recomienda una muy buena inducción previa antes de iniciar el trabajo, que permita el conocimiento sólido del trabajo, sus funciones y las metas que debe cumplir.

- 🌐 **Entiende profundamente los objetivos de la organización:** al estar por fuera de la empresa física, el teletrabajador puede perder algunas formas de comunicación que usualmente se practican en la empresa como son las carteleras, boletines físicos, algunas reuniones, y por ende olvidar, o no tener muy presente, cuáles son la misión, visión, y objetivos institucionales. Estos son necesarios, puesto que el teletrabajador debe entender de manera clara la forma en que su función y los resultados a los que debe llegar contribuyen a lograr los objetivos institucionales.

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 33, (mayo-agosto de 2011, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias (B), Latindex, EBSCO Information Services, Redalyc, Dialnet, DOAJ, Actualidad Iberoamericana, Índice de Revistas de Educación Superior e Investigación Educativa (IRESIE) de la Universidad Autónoma de México. [pp. 1 -6]

-  **Puede establecer prioridades y manejar bien el tiempo:** como se indicó en un punto anterior, establecer prioridades y manejar bien el tiempo son habilidades esenciales cuando se está en teletrabajo. Hay muchos aspectos tecnológicos que pueden hacer que se pierda mucho tiempo, como revisar el correo cada cinco minutos, no planear las prioridades del día, ser desorganizado en los horarios, entre muchos otros. Por ello, es necesario saber qué es lo urgente, lo menos urgente, y lo que se puede posponer para priorizar estos eventos y lograr administrar el tiempo de manera eficiente y eficaz.

-  **Ha sido exitoso en las posiciones actuales y previas:** Este es un punto que igual sería válido para el trabajo presencial. Ser exitoso en las labores actuales y las que se hacían antes es un buen indicador de que la persona podría adaptarse y ser exitoso también en el mundo del teletrabajo. Una persona que ya tiene un historial problemático a nivel laboral seguramente no mejorará cuando además se sume un entorno nuevo el cual requiere de múltiples aprendizajes y adaptaciones, por lo que no sería una buena opción ver el teletrabajo como la "esperanza" de que esa persona finalmente logre ser exitosa en su trabajo.

-  **El entorno hogareño es favorable para el teletrabajo:** este punto es básico. Si el entorno hogareño no se presta para el teletrabajo entonces esto afectará negativamente su desempeño. Si tiene varios hijos pequeños que solicitan su presencia, otras personas que constantemente desean hablar con usted, un espacio ruidoso, oscuro, mal ventilado, poco ergonómico, un familiar enfermo del que debe estar pendiente, en definitiva, donde no se siente cómodo trabajando o donde las distracciones son demasiado importantes y frecuentes, será imposible producir de manera efectiva. Además, es necesario no solamente un espacio, sino unas reglas en el hogar para los demás miembros de la familia, incluyendo las mascotas. Todos deberán entender que cuando usted esté en el espacio que destinó para el teletrabajo, no debería ser molestado, salvo para casos realmente urgentes.

-  **Se le ha asignado una labor que es recomendable para teletrabajo:** como vimos al comienzo de este editorial, no todos los oficios son aptos para hacerse desde el teletrabajo. Al menos no actualmente. Por ello, si queremos que nuestros teletrabajadores tengan éxito, primero debemos hacer un análisis para estar seguros si la labor a realizar se presta para hacerse por medio del teletrabajo. De no serlo, entonces es preferible continuar haciéndola en el espacio presencial, o como mínimo, parte del tiempo presencial y otra parte del tiempo a distancia.

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 33, (mayo-agosto de 2011, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias (B), Latindex, EBSCO Information Services, Redalyc, Dialnet, DOAJ, Actualidad Iberoamericana, Índice de Revistas de Educación Superior e Investigación Educativa (IRESIE) de la Universidad Autónoma de México. [pp. 1 -6]

☁ **Su trabajo tiene claramente definidos sus objetivos:** para que el teletrabajador pueda tener éxito éste debe tener unas tareas con objetivos bien delimitados y medibles. Además, se debe tener en cuenta que se deben priorizar los resultados más que los procesos, como ya se indicó anteriormente.

Otro punto importante que anota Charrier, citada por Amigoni y Gurvis (2009), aporta los siguientes rasgos de personalidad:

☁ **Ser automotivado:** al no tener un supervisor o jefe inmediato cerca, y al tener unos grandes espacios de tiempo antes de ser contactado para una supervisión, es necesario que la motivación sea interna y no externa. Esto quiere decir que el teletrabajador debería tener suficiente motivación para hacer su trabajo sin que alguien lo esté mirando por encima del hombro para saber qué se encuentra haciendo, o que deba "marcar tarjeta" cada día. Debe tener suficiente motivación para el logro de metas y la satisfacción del deber cumplido, entre otros.

☁ **Tener tendencia al orden y al control de las situaciones:** existen tipos de personalidad que usualmente son bastante organizados, controladores y perfeccionistas. Estas son cualidades que resultan positivas para el teletrabajo puesto que, como ya lo hemos indicado, se requiere de bastante de organización, control de los detalles, y prevención de posibles riesgos. Alguien que no sea perfeccionista en su trabajo y en su forma de comunicarse seguramente tendrá dificultades a la hora de prevenir posibles riesgos, presentar resultados de manera puntual y organizada, así como al comunicarse con los demás, ya se trate de compañeros laborales o clientes.

☁ **Ser perfeccionista:** dado que no existe un supervisor que esté prestando atención a los detalles del trabajo y los resultados esperados constantemente, es necesario que el control de calidad se haga desde el mismo teletrabajador. Por ello, el perfeccionismo se convierte en un rasgo de personalidad positiva, siempre y cuando no sea tan exigente que finalmente el teletrabajador no logre cumplir sus metas pues siempre piensa que podrían ser mejor, lo que le impedirá pasar de una tarea cumplida a otra pues no se sentirá cómodo hasta que no esté "perfecta". En consecuencia, perfeccionista sí, pero teniendo claro qué se espera de él/ella para no basarse exclusivamente en criterios personales.

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 33, (mayo-agosto de 2011, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias (B), Latindex, EBSCO Information Services, Redalyc, Dialnet, DOAJ, Actualidad Iberoamericana, Índice de Revistas de Educación Superior e Investigación Educativa (IRESIE) de la Universidad Autónoma de México. [pp. 1 -6]

 **Ser alegre y optimista:** tener un buen estado de ánimo es vital en el teletrabajador, puesto que no tendrá la presión o compañía de otros colegas o jefes si se siente pesimista o aburrido en el trabajo. Por ende, es necesario no solamente que esté motivado hacia su nueva forma de trabajo, sino que además debe tener una perspectiva futura positiva y confianza en que es un método que permite realizar un trabajo con la misma o mejor calidad que si lo hiciera de manera presencial.

Estas indicaciones se constituyen en un punto de partida para considerar en qué medida el teletrabajo podría ser una opción para instituciones o empresas, y quiénes de los colaboradores podrían ser unos buenos candidatos para el mismo, ya sea una selección de alguien interno o externo. Es claro que este editorial es sólo una reflexión inicial a partir de algunas buenas prácticas ya descubiertas por personas dedicadas al tema desde la Católica del Norte Fundación Universitaria y constituye una de las opciones más adecuadas y coherentes para las organizaciones virtuales.

Autores

Psi. Alejandro Franco Jaramillo y C. S. Félix Andrés Restrepo Bustamante.

En representación del Equipo de Coordinadores Virtuales (E-covi)²

Fuentes

Amigoni, M., & Gurvis, S. (2009). *Managing the Telecommuting Employee: Set goals, monitor progress, and maximize profit and productivity.* Avon, MA, EEUU: Adams Business.

Parodi G. (2008). *La organización retórica del género manual: ¿una "colonia encadenada"?* En: Parodi G. (Editor) *Géneros académicos y géneros profesionales: accesos discursivos para saber y hacer.* Valparaíso: Ediciones Universitarias de Valparaíso. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

² Este editorial tuvo su origen en el trabajo del Equipo de Coordinadores de Educación Superior de la Fundación Universitaria Católica del Norte, que lleva el nombre de E-covi. El tema y las reflexiones iniciales se dieron en la reunión de sus miembros, y se encomendó la tarea de redacción al Coordinador del programa de Comunicación Social, Félix Andrés Restrepo Bustamante, y al Coordinador del Programa de Psicología, Alejandro Franco Jaramillo.