

¿De qué se trata trabajar remoto?



Trabajar desde nuestras casas o en forma remota no es gran novedad, los primeros artesanos, carpinteros y artistas creaban sus talleres y tenían sus herramientas en el mismo lugar donde vivían.

Con el nacimiento de la era industrial, los procesos de manufactura de bienes se estandarizaron en busca de formas más eficientes y rápidas de producción en serie, y necesitaron de personas que estuvieran en un mismo espacio realizando tareas específicas y repetidas en una cadena de montaje. Así nació la necesidad de centralizar el espacio de trabajo y generar procesos claros y reiterativos, donde cada persona sabía qué debía hacer en cada momento. De alguna manera, ese modelo continuó desarrollándose de formas más complejas y sutiles hasta nuestros días, pero con el mismo espíritu: tener un equipo de trabajo en una oficina donde cada uno realiza una tarea bajo las órdenes y lineamientos de una autoridad

(jefes, gerentes, dueños, fundadores) que determinan objetivos, plazos, requerimientos.

Con la llegada de la era digital, las computadoras y la conectividad a través de Internet, se dio la posibilidad de que algunos trabajadores, que no participaban en una cadena de montaje sino en la industria del conocimiento, con datos y servicios que tenían más de virtuales que de tangibles, pudieran empezar a trabajar desde cualquier lugar, ya que no era necesaria su presencia física en una oficina o dentro de una cadena de producción seriada. Su aporte y valor podía ser entregado y generado de forma virtual o a través de documentos que, eventualmente, podían materializarse en un prototipo o producto tangible, posible de tocar y ver, pero nacido en la interacción de bits entre distintas personas.

El nuevo paradigma digital

Hoy, ese gran llamado a trabajar desde casa, nos convoca a muchos cuando antes estaba reservado a los “techies” y trabajadores independientes o freelancers, personas que se jactaban de poder trabajar en pantuflas, sin preocuparse por tantas ceremonias y etiquetas del mundo de las “oficinas”.

Y entonces, la gran incógnita es ¿cómo llevar ese mundo que teníamos en la oficina a nuestros hogares?,

¿hay un mundial del trabajo donde en la final siempre se enfrentan PRESENCIAL vs. REMOTO?, ¿cuántas copas ganó cada uno?, ¿es mejor uno que otro o se complementan?, ¿podemos sacar valor de ambos?

Los números en el mundo dicen que cada vez más personas van a trabajar desde sus casas, por una parte, a causa de la automatización de procesos, en donde en forma creciente el desarrollo de la Inteligencia Artificial (I.A) y los robots reemplazan a los seres humanos. Y, por otra parte, debido a que los grandes cambios que promueven las tecnologías requerirán nuevas habilidades y capacidades.

En el último informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), a través de su Comisión Mundial sobre el futuro del trabajo, se postula la necesidad de generar un programa **centrado en las personas**, y pone especial énfasis en “aumentar la inversión en las capacidades”, ya que para que podamos prosperar en esta era de enormes transformaciones digitales, que cada vez serán más impactantes y constantes, es necesario “el derecho a un aprendizaje a lo largo de la vida que permita adquirir competencias, perfeccionarlas y reciclarse profesionalmente”.

En 2020, de acuerdo a datos del Foro Económico Mundial, siete millones de empleos van a ser eliminados por la Cuarta Revolución Industrial, mientras que se van a crear dos millones de nuevos puestos laborales que

nacen de la necesidad de profesiones y perfiles inéditos como, por ejemplo, curadores de contenidos digitales, coachs en robótica y facilitadores en gamificación.


La era de la reinención

Una de las palabras y acciones que más escuchamos en estos años y seguramente escucharemos en años futuros es “reinventarnos”. La idea que tenían nuestros ancestros, abuelos y padres de que elegíamos una profesión y la desarrollábamos de forma rutinaria y bastante similar durante toda nuestra vida hoy ya no existe.

Profesiones tradicionales como las de médico, abogado, contador, docente, entre otras, hoy requieren de una actualización permanente para no quedarse en el tiempo. Los clásicos pergaminos y métodos fiables con los que realizaban su profesión hoy se ven caducos ante un mundo de avances tecnológicos en todas las áreas y nuevas generaciones con nuevos deseos, paradigmas y valores, impregnados de nuevos vocablos cargados de contenido inédito: millennials, Z, Alpha, redes sociales, prosumidores, hiperconectividad, fake news, posverdades, Inteligencia Artificial y Big Data.

Por ejemplo:

- El médico va a tener que aprender a combinar su conocimiento tradicional con la asistencia



de robots y aplicaciones para la realización de exámenes, cirugías y tratamientos.

- El ingeniero se desarrollará en áreas como Internet de las cosas, sistemas híbridos y energías renovables, bioingeniería, cultivos sustentables y desarrollo de súper alimentos entre un sinnúmero de nuevas posibilidades.
- Un sociólogo va a cambiar mucho su trabajo de campo con nuevos escenarios donde se combina la diversidad sexual, el transgénero, la multiculturalidad, las migraciones a causa de nuevas enfermedades y pandemias, los choques de paradigmas y creencias entre los nativos digitales y las generaciones pasadas.
- Un psicólogo seguirá sus pasos con el tratamiento de nuevas fobias y trastornos, el impacto emocional del mundo virtual, casos de dependencia a celulares y redes sociales, y los nuevos fenómenos de ansiedad como el FOMO (Fear of Missing Out, "miedo a perderse algo de lo que sucede", esa necesidad compulsiva de saber qué están haciendo los demás y estar todo el tiempo comparando mi desempeño con el resto).
- El abogado tendrá que aprender a lidiar con el análisis de grandes cantidades de información

a través de Big Data y volcar su perfil hacia nuevos desafíos como el derecho en el teletrabajo, seguridad informática, criptomonedas, derecho a la privacidad en redes sociales, casos de bullying y acoso informático, entre otros nuevos campos de acción

- Tómate un momento para pronosticar qué nuevos desafíos vislumbras en el futuro de tu profesión.



Estamos atravesando una era de reinención y aprendizaje permanente, donde es necesario estar al tanto de cómo viene la ola si estamos interesados en seguir a flote y aportar valor desde nuestro lugar.

Navegando en el océano remoto

Si lo vemos de este modo, nos daremos cuenta de que tener que trabajar de manera remota, a través de dispositivos tecnológicos que promueven nuevas formas de interacción y comunicación entre nosotros, tarde o temprano iba a llegar para quedarse, y tal vez llegó más temprano que tarde. Se aceleraron los tiempos, la ola-tsunami llegó antes de lo esperado por los pronosticadores y es hora de movernos con la corriente, pelear contra ella o hacer como que nunca sucedió.

Al comenzar a pensar este libro, le pregunté a varias personas cuáles pensaban que debían ser las habilidades y capacidades que debía tener alguien para trabajar desde su casa, las respuestas más repetidas fueron:

AUTOGESTIÓN – COLABORACIÓN – DISCIPLINA – RESPETO – AUTONOMÍA
ORGANIZACIÓN – VOLUNTAD – ORDEN – SEGUIMIENTO – COMUNICACIÓN
RESPONSABILIDAD – PERSEVERANCIA – AUTOMOTIVACIÓN – CONCENTRACIÓN
MÉTODO – PACIENCIA – FLEXIBILIDAD – EMPATÍA – INDEPENDENCIA
CONFIANZA – GESTIÓN DEL TIEMPO – ACEPTACIÓN

Te propongo un nuevo ejercicio:

- Elige de esta nube de palabras cuál es la capacidad con la que más te identificas y recuerda cuando fue la última vez que la pusiste en práctica.
- Ahora identifica otra que consideres importante, pero que no es de tus más fuertes y te gustaría desarrollar.
- Una vez que la tengas, te propongo compartir con alguien tu intención de ponerla en práctica. ¿De qué forma se te ocurre que podrías comenzar? **La idea no es ponerse grandes objetivos ni convertirse de un día para el otro en un campeón del "orden" o de la "flexibilidad", sino hacer pequeños intentos e ir desarrollando de a poco esa capacidad.**

Si volvemos a la nube, vamos a ver que hay muchos "autos" (automotivación, autogestión, autonomía), un prefijo que significa "de o por sí mismo", y da la idea de que en el futuro nuestro destino va a depender cada vez más de nosotros mismos, de la capacidad que tenemos para descubrir cuáles son nuestras capacidades y ponerlas en función del bien común de toda la comunidad.

La Organización Internacional del Trabajo, tiene en cuenta esta tendencia y propone como uno de sus principales ejes de desarrollo a futuro **"ampliar la soberanía sobre el tiempo. Los trabajadores necesitan una mayor autonomía sobre su tiempo de trabajo, sin dejar de satisfacer las necesidades de la empresa. Aprovechar la tecnología para ampliar las oportunidades y conciliar la vida profesional con la vida personal puede ayudarles a alcanzar este objetivo y encarar las presiones derivadas de la línea divisoria entre el tiempo de trabajo y el tiempo privado... medidas para mejorar la productividad, así como un mínimo de horas de trabajo garantizadas que genere opciones reales de flexibilidad y control sobre los horarios de trabajo"**—OIT, Comisión Mundial sobre el futuro del trabajo. Trabajar para un futuro más prometedor.

Remoto vs. presencial, el superclásico.

En 2013, Richard Branson, el fundador del grupo Virgin, dijo: **"en treinta años, a medida que la tecnología continúe creciendo, las personas van a preguntarse por qué las oficinas alguna vez existieron"**. Su frase no fue inocente, era en respuesta a una polémica que se daba por esos días entre algunos empresarios: de un lado, Branson hacía su profecía sobre el fin de las oficinas, del otro, Marissa Mayer, CEO de Yahoo, se había opuesto a que sus empleados trabajaran desde sus casas. Michael Bloomberg, en ese momento alcalde de Nueva York, sumaba fuerzas para el equipo "oficinista" y proclamaba que "siempre había pensado que trabajar desde casa era una de las ideas más tontas que había escuchado en su vida".

De cada bando daban sus razones, se hacían amagues y trataban de marcar goles para sumar aliados y fans a la causa.

Branson hacía su gran jugada mostrando que **"muchos empleados que trabajan desde casa son muy diligentes, concretan sus tareas y tienen tiempo para estar con sus familias"**.

Bloomberg cuidaba su arco y despejaba el peligro de gol diciendo que **"sí, hay algunas cosas que puedes hacer desde tu casa, pero tener una**

conversación por chat no es lo mismo que compartir una charla junto al dispensador de agua. Ahí es donde se generan información e ideas”.

Branson volvía al contraataque con su **“al trabajar remoto pierdes menos tiempo en viajes y traslados y tienes un mayor equilibrio entre la vida laboral y familiar”.**

Marissa Mayer de Yahoo intentaba un tiro libre con **“para ser el mejor lugar de trabajo, la comunicación y colaboración deben ser muy importantes y para eso necesitamos trabajar uno al lado del otro. Para eso es fundamental que estemos todos presentes en las oficinas”.**

Branson se ponía los guantes y la sacaba por arriba del travesaño, **“forzar a las personas a trabajar en un mismo lugar es un pensamiento antiguo... no creo que sea efectivo ni productivo obligar a las personas a trabajar de una forma u otra. La posibilidad de elegir hace crecer a las personas, promueve equipos más contentos”.**

Mayer seguía intentando, **“las mejores decisiones e ideas nacen en los pasillos y máquinas de café de las oficinas, conociendo gente**

nueva, en reuniones de equipo. La calidad y la velocidad se pierden cuando estás en tu casa. Tenemos que ser uno como organización y se empieza estando juntos físicamente en un lugar”.

El partido sigue hasta hoy... tal vez la mejor opción sea ver qué es lo mejor que podemos sacar de cada uno. Tal vez al final de este libro podamos tener elementos para inclinarnos de uno u otro lado, pero lo cierto es que en ocasiones no podemos elegir porque el Home Office es la única herramienta que tenemos para continuar con nuestro trabajo. Entonces cambiemos la pregunta:

Teniendo en cuenta mi organización, mi equipo de trabajo, mi profesión, mi situación, ¿qué puedo aprovechar de cada uno?



Una buena forma para clarificar estas ideas es tomar una hoja y hacer una lista:

1. ¿Qué ventajas tengo al trabajar en forma presencial?
2. ¿Cuáles puedo ganar si lo hago desde casa?
3. ¿Qué pierdo en cada uno?
4. ¿Veo alguna forma de combinar ambos?

Mitos y verdades


Hay muchas ideas, juicios y conceptos que se generan alrededor de la imagen del trabajo desde el hogar.

Una de las más repetidas y establecidas es "¿cómo sabemos si alguien está trabajando si lo hace desde su casa?, ¿estará haciendo algo?, si no lo veo, no lo creo".

Para muchos, se genera un gran abismo que crece cada vez más ante la posibilidad de no verificar en forma visual y tangible que alguien está realizando sus tareas, ¿les ha pasado? Una mezcla de ansiedad, dudas, suposiciones, ¿qué estará haciendo en su casa?

En su libro "Remote", Jason Fried y David Heinemeier Hansson, plantean una respuesta con humor ante esta hipótesis, "si no los veo en sus escritorios, ¿no van a estar todo el día jugando o navegando en Internet?, déjame que te diga un secreto, si la gente realmente quiere jugar o navegar todo el día, lo puede hacer perfectamente desde su escritorio en la oficina".

No es casual que haya múltiples anécdotas de grandes y pequeñas empresas que han creado un sistema de monitoreo de las computadoras de sus empleados en las oficinas y... ¡Eureka!, descubrieron que pasaban gran parte del tiempo navegando, buscando información y chateando sobre temas que no tenían nada que ver con su puesto laboral y responsabilidades.



¿Cuál es la respuesta ante esto? Confiar, generar la suficiente relación de confianza con el equipo para saber que tenemos personas que saben cuál es su trabajo y están dispuestas a cumplirlo. “Claro, como si fuera tan fácil...”, muchos responderán ahora mismo.

Como veremos en próximos capítulos y gracias al testimonio de expertos y personas con mucha experiencia en equipos de trabajo, es verdad, no es sencillo, es una construcción, algo que se va creando de a poco, como un fuego, y depende mucho de un factor clave: la comunicación, conversar, hablar las cosas, permitir y promover esos espacios de intercambio que van generando de a poco un sentir común, la confianza.

Algunas preguntas que nos podemos hacer sobre la confianza:

- Si tienes un equipo a cargo, ¿con cuál figura te ves más cercano: una niñera, que está supervisando cada movimiento y teniendo que retar y encauzar a los empleados o un mentor que trata de sacar lo mejor de cada persona y admite que puede haber equivocaciones ya que en el fondo sabe hacia dónde va su equipo?



**"Trabajar desde casa:
un mundo de distracciones".**

Otra frase que nos salta a la cabeza ante la posibilidad de trabajar desde nuestro hogar es “para mí es imposible, con mi familia, hijos y el lugar con el que cuento, no puedo concentrarme, a cada minuto aparece algo nuevo: alguien que te pide algo, tener que preparar la comida, contestar el teléfono, responder correos, ordenar un poco la casa, limpiar platos, escuchar pedidos de un hijo...”.

Un pulpo haciendo malabares parece ser la imagen que más eligen las personas para representar cómo es tratar de combinar trabajo y vida bajo un mismo techo.

Si fuimos contratados por el equipo de “Remotos”, podremos atestiguar en un juicio que cuando trabajamos en una oficina también se dan múltiples interrupciones, a saber:


- Jefes que se acercan a nuestro lugar para consultar sobre el avance del proyecto X, o solo para decir “el día se está nublando y parece que va a llover”, justo cuando estábamos intentando resolver una tarea.
- Pedidos para reunirse a cada rato, “tenemos reunión con un posible nuevo cliente a las 3, y a las 5 con el equipo de desarrollo, y a la noche sería muy bueno juntarnos a comer para resolver la cuestión Y”.

- Compañeros muy buena onda que nos cruzan la mirada y dicen “¿cortamos un ratito a tomar un café?, veo en tu cara que lo necesitas”.
- Situaciones múltiples que nos sacan de foco en forma instantánea:

Cualquier persona nueva que aparezca en la oficina o dentro de nuestro campo visual. Inmediatamente paramos lo que estamos haciendo para poner atención a esa gran “novedad”.

Festejos de cumpleaños, anuncios de embarazos, casamientos, compromisos, nacimientos, novedades de todo tipo expresadas con un tono festivo, regresos de vacaciones, apariciones de compañeros con nuevos cortes de pelo, vestimenta o looks, bromas sobre salidas compartidas, preparativos de partidos de fútbol, tenis, o el deporte que sea, recuerdos y anécdotas sobre éxitos y fracasos laborales, rumores, chismes, miradas indiscretas, preparativos y negociación de las vacaciones... y un largo etcétera.

¿Son las oficinas también una usina de distracciones?



"Siento que todo el tiempo tengo que estar demostrando que estoy haciendo algo".

Hay un fenómeno muy particular que tal vez nace de una cierta carga de **culpabilidad** en quienes trabajan fuera de la oficina. Claro, esa libertad de estar en pantuflas, apoyando la computadora en la cama mientras se preparan un plato de comida y un café, genera a la vez la necesidad de decir “aquí estoy” al resto de la organización, de mostrar que están aportando algo al resto.


En la oficina, cualquiera puede ver en qué andan los otros (“el jefe nuevamente reunido con su supervisor”, “mi compañero escribiendo por chat a su novia”, “mi otra compañera muy concentrada hablando con nuestro principal cliente”).

Cuando estamos solos en casa, el silencio, la soledad y el hecho de no recibir notificaciones, miradas, ni respuestas del mismo modo en que las recibimos en forma física, puede generar una atmósfera de necesidad donde queremos comunicarnos de forma más explícita.

Queremos llenar y reemplazar esos largos lapsos de silencio e incomunicación con los demás con extensos informes y “presencias” por chat donde gritamos en silencio: “¡aquí estoy!”, “no estoy tirado viendo tele, ¡estoy trabajando!”, “¡miren todo lo que hice estas horas!”.

En próximos capítulos veremos algunas formas más eficientes y colaborativas de mostrar nuestros avances, cualquiera sea la tarea que hagamos, a través

de tableros visuales, prácticas y consejos. Lo que nos permitirá que todos estén al tanto de lo que hacemos y estar al tanto de todo lo que hacen los demás, aunque estemos en distintos lugares, tal vez a miles de kilómetros de distancia.



“Es imposible generar un espíritu de equipo y una cultura si no estamos juntos”.

Esas charlas junto a la máquina de café interrumpidas con una mirada cómplice por la aparición de “esa persona”, ver qué traje cada uno para comer y compartir el almuerzo, repartir un pedazo de pastel para cada compañero junto a una sonrisa, ver la cara de dormido de nuestro jefe cada lunes, compartir el regreso a casa en el subterráneo. La vida de oficina nos regala un montón de recuerdos fotográficos, y el gran desafío es cómo llevarlos al mundo virtual.

¿Es lo mismo compartir un café en una mesa, cara a cara, que Zoom de por medio?

¿Cómo darme cuenta cómo está el otro, qué siente, cómo decodificar sus gestos en la pantalla?

El mundo remoto requiere nuevas estrategias que iremos desarrollando para generar cercanía y tienen un factor en común: estas novedosas interacciones


dependen de nuestras ganas de experimentar, de reinventar nuevas formas y ceremonias para compartir momentos.

Hay un par de cuestiones a tener en cuenta y reforzar:

- **Por un lado, al ser más difusa y mediada por una pantalla la imagen que tenemos del otro, puede ser una gran idea generar un espacio aparte, especial, donde cada uno pueda expresar, si quiere, cómo está en ese momento, cuál es su contexto en ese día, sus deseos, preocupaciones, estados de ánimo. De esa forma podemos evitar malentendidos, suposiciones o prejuicios que construimos mentalmente y de forma automática solo al ver la imagen de otro y sus supuestas actitudes, gestos y posturas, parte de la llamada comunicación no verbal. En este caso, comunicar de más puede ser muy efectivo y evita conflictos futuros.**
- **Por otra parte, también es necesario abrirnos a esa nueva experiencia y evitar caer todo el tiempo en la sensación de que "festejar un cumpleaños por teleconferencia es la cosa más ridícula del mundo".**

- **Siempre habrá ventajas y desventajas de cada situación, pero si comenzamos una charla remota con la nostalgia y el recuerdo de cómo eran esos grandes días cuando nos veíamos cara a cara, nos abrazábamos y se volcaba un vaso de cerveza que nos hacía reír a carcajadas, nuestra comunicación va a ser poco fluida y acartonada.**

Las charlas de pantalla tal vez pueden generar momentos tan fotográficos como los de oficina, ¿no han visto la cantidad de capturas de reuniones Zoom con gente feliz que hay dando vueltas por el mundo?



"Es muy difícil cortar, ponerse un límite de horario, pareciera que uno está disponible 24x7".

En el mundo físico hay ciertas convenciones, normas y expectativas que uno tiene en cuenta para manejarse, a nadie se le ocurre pretender cortarse el pelo a las dos de la madrugada o conseguir un mecánico que arregle nuestro auto con urgencia un 1° de enero a las seis de la mañana.

En el mundo virtual pareciera que estas “reglas no expresadas” no funcionan, dan error, se “buguea”, como dicen los niños. Hay una idea tácita de que no existen horarios en el ciberespacio, cualquier momento es el correcto. Al contar con tantas herramientas y posibilidades para comunicarnos (teléfono, mail, chat, videoconferencia, etc.) del otro lado siempre hay alguien que recibe el mensaje, no hay posibilidad de poner un cartel de “CERRADO POR VACACIONES”, de alguna forma descubren alguna grieta y nos envían su mensaje.

Por esa razón, es fundamental generar acuerdos y establecer horarios claros, similares a los que teníamos en la oficina. Todos tenemos derecho a nuestro almuerzo, nuestros recreos, nuestras horas de sueño.

“Primero es clave tratar de sacarnos de encima las distracciones. Estás ahí para trabajar, por lo tanto, lo ideal es encontrar un lugar que tenga una puerta que se pueda cerrar. Si eso no es posible, hay que intentar armar un lugar dedicado al trabajo, e intentar que las distracciones a tu alrededor sean las mínimas”

Scott Dawson, autor de
“The Art of Working Remotely”.