

# CREAR E IMPLANTAR UN SISTEMA DE TELETRABAJO

---

## INTRODUCCIÓN

Aunque sea de rebote, y por situación extrema, la realidad y la lógica han derribado los muros de contención y la zona de confort donde residían la mayor parte de los directivos, empresas y administraciones públicas hasta el momento respecto al Teletrabajo.

Cabe decir, ante todo, que cada empresa, persona y cada administración pública ofrece una micro realidad distinta y muy diversa, este artículo ni pontifica ni desea universalizar un sistema. Este se escribe desde la experiencia y el conocimiento personal en varias materias (gestión de personas y equipos, transformación digital y experiencia laboral y directiva).

Dejando, al margen, el análisis y la opinión personal de los antecedentes, urge ponernos a trabajar para implementar con la mayor rapidez, eficacia y eficiencia un sistema de Teletrabajo.

En este artículo os ofrezco una orientación, una reflexión, una propuesta de sistema y unas herramientas para hacerlo posible con la mayor brevedad. El mismo, va dirigido a la microempresa (1-9) que en su mayoría no dispone de la estructura ni de los recursos, ni del tiempo de análisis para llevar a cabo.

## CAMBIO DE PARADIGMA

Antes de ponernos a trabajar en el sistema, os invito a entrar en la realidad de un sistema que tiene algunos condicionantes, que en mi opinión personal no pueden ser objeto de omisión ni de exclusión si queremos lograrlo con éxito.

1. La **confianza** entre ambas partes es imprescindible (empresa-trabajador/a)
2. La empresa no puede proveerse de un sistema cerrado para un **sistema abierto**.  
Con otras palabras, no se puede trasladar la realidad presencial en espacio físico cerrado con una realidad abierta y a distancia. La visión, previsión, seguimiento y evaluación son completamente distintos. Es imprescindible adaptarse, y mi recomendación es hacerlo rápido, si en un ejercicio de realismo vemos demasiados obstáculos para hacerlo nosotros mismo, lo mejor será delegarlo en un profesional de confianza o en un externo.

3. Los **horarios de trabajo** tienen que reconfigurarse a una realidad distinta. Sabemos que el teletrabajo se implementa por una situación forzada (Coronavirus) pero no por eso puede olvidar las variables y cambios que lo hacen posible. Las dos partes se comprometen mutuamente. Hay que recordar que estamos hablando de flexibilidad, posibilidad, realidad, conciliación, compromiso, realización, ejecución y mejora. Como he dicho anteriormente la confianza entre partes es la clave. Sin ella, estamos abocados al fracaso.
4. La **previsión** entra en escena. Las velocidades de los procedimientos y el espacio-tiempo cambian, como consecuencia de ello la previsión toma vital importancia. Incorporar al trabajo el diseño de una previsión ayuda a gestionar el sistema, genera confianza, posibilita conseguir los objetivos, realizar el trabajo, establecer las métricas para su correcta y justa evaluación y parametrizar el retorno para ir mejorando el sistema implantado.
5. La **flexibilidad** es trascendental. El sistema de teletrabajo requiere obligatoriamente de un liderazgo abierto e innovador, así como de una mentalidad abierta por parte de toda la organización y actores implicados directa o indirectamente. La rigidez con el que se puede, aún, trabajar en un espacio físico cerrado, en un entorno abierto es una invitación al fracaso. Si no hay flexibilidad no hay éxito.

## DISEÑO DE UN SISTEMA DE TELETRABAJO

Hay **varias fases** de trabajo para diseñar un sistema de teletrabajo. Aquí propongo algunas básicas:

- a. Un equipo multidisciplinar
- b. La identificación de los trabajos
- c. Los objetivos de cada uno de los trabajos
- d. Los recursos, instrumentos y herramientas para la realización del trabajo
- e. La realización del trabajo
- f. La evaluación y el retorno

Aunque la literatura parezca engorrosa y lenta, estas fases se proveen mecánicamente y sin darnos cuenta cuando lo hacemos presencialmente y en un entorno físico cerrado. El tiempo que emplearemos para transitarlo a un sistema abierto como el Teletrabajo será el mismo, solo que esta vez requerirá de hacerlo en equipo (multidisciplinar), con previsión y flexible.

- a. Un equipo multidisciplinar  
Crearemos un equipo multidisciplinar en el cual los actores que forman parte de él tengan una vinculación directa con el sistema y la estructura de decisión de la organización (gerencia, informática, personal y calidad - si lo hubiere- y otros). Este equipo puede trabajar presencialmente o virtualmente, indistintamente.

b. Identificación de los trabajos

El sistema requiere saber que trabajos o funciones de la organización se integran en él. Cada uno de ellos necesita ser previamente diseñado, provisionado y operativo para poder llevar a cabo los trabajos y las funciones.

c. Los objetivos de los trabajos

Trabajando ya en equipo y habiendo establecido también (las fases anteriores) los trabajos que se integran en el sistema, ahora toca diseñar y establecer los objetivos de cada uno de ellos. Esta fase nos permitirá visualizar si existen limitaciones y como sortearlas, los canales a operar y las herramientas necesarias para llevar a cabo los trabajos.

d. Los recursos y los instrumentos para realizar el trabajo

El desarrollo de las fases anteriores nos permitirá de manera casi mecánica saber los recursos y los instrumentos necesarios para poder llevar a cabo el trabajo por parte de cada uno de ellos. En esta fase es prioritario configurar y poner apunto las estaciones de trabajo, saber de las aplicaciones y/o programas informáticos que se necesitarán para realizar los trabajos, el seguimiento y el cumplimiento de ellos.

e. Realización del trabajo

Es importante volver a leer los condicionantes que he mencionado anteriormente respecto al nuevo sistema de trabajo - La confianza, sistema abierto, los horarios, la previsión y la flexibilidad- Es esencial interiorizar estas variables como pilares. En esta fase el trabajador/a tiene que asumir el nuevo rol que toma, la confianza que se ha depositado en él, la flexibilidad con la que cuenta, las herramientas facilitadas y, sobre todo, llevar a cabo su trabajo y cumplir los objetivos. El sistema falla si el trabajo no se ejecuta y en consecuencia, la confianza entre las partes se rompe.

*IMPORTANTE: Este es un momento clave para avanzar como sociedad. Los valores así como la metodología de un sistema de Teletrabajo, llama al compromiso recíproco entre partes. Cumplirlo consolidará una nueva cultura de liderazgo y facilitará su adopción masiva, que entre muchos de sus beneficios destaca la conciliación familiar y laboral.*

f. Sistema de evaluación y retorno

A la hora de implementar un sistema nuevo de trabajo, como es habitual, es obligatorio diseñar sistemas de evaluación que tienen que ser continuos y, en lo posible, inmediato en la respuesta, dudas y necesidades que se vayan generando por ambas partes. La flexibilidad, en esta fase, se convierte en fundamental. La mejora del sistema y su continuidad dependerá de ello.

Esta fase, seguramente primeriza para muchas organizaciones, permitirá visualizar un retorno. Es decir, a través del feedback que se genere entre todos los actores se recibirán inputs que irán mejorando el desarrollo de todos los roles implicados en el sistema.

*RECOMENDACIÓN: os invito a abrir un documento simple, en línea, en que se vaya escribiendo cronológicamente cada apunte (feedback), indistintamente de quién lo genere. Sin darnos cuenta y con muy poco tiempo empleado, tendremos un cuaderno de bitácoras de proceso que nos brindará multitud de información fácil, sencilla y práctica.*

## HERRAMIENTAS BÁSICAS

Para que el sistema pueda funcionar y ser operativo es imprescindible prever y proveerlo de las herramientas necesarias.

### Infraestructura tecnológica

- Será necesario una conexión a Internet. Aquí hablamos de una conexión VPN. Esta conexión permitirá acceder al sistema de la empresa y utilizar los recursos que están depositados en él. El departamento de informática (o sistemas) será el encargado de su configuración. En caso de no existir este servicio (en microempresas a veces no nos lo podemos permitir) hay tutoriales que guían para su configuración. También se puede contactar con un externo.

### Estación de trabajo

- Al no contar con la estación de trabajo habitual, tendremos que configurar una para hacerlo en el nuevo sistema. Hay que prever poder facilitar un ordenador y/o dispositivo con conexión a Internet, así como con los programas y aplicaciones sobre los que llevaremos a cabo el trabajo. Hay que valorar si el móvil de empresa pasa a proveerse de un dispositivo de trabajo, en caso afirmativo habrá que configurar el móvil de la misma manera que lo hacemos con el ordenador y/o dispositivo de trabajo.

### Operativa de trabajo:

- Hay multitud de programas y aplicaciones en línea que facilitan el trabajo en equipo y en paralelo. Tengamos en cuenta los básicos: comunicación en tiempo real con uno o varios trabajadores y/o equipos en una misma aplicación (por ejemplo Slack). También existen para hacer reuniones en tiempo real con visual (Skype, GoToWebinars, etc).

- Los programas básicos de ofimática, así como los específicos necesarios para llevar a cabo nuestro trabajo son imprescindibles (por ejemplo: Paquete Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, Visio, Project). Todos ellos pueden trabajarse en línea.
- El Hardware tiene que ser completo. Si queremos realizar trabajo en formato visual será necesario que los dispositivos y/o ordenadores contengan los componentes necesarios para ello. Así por ejemplo: cam y micro operativo.
- Una vez tengamos la certeza de disponer de todos los elementos que he ido mencionando anteriormente, es imprescindible que iniciemos la primera jornada de Teletrabajo con una formación a todos los actores implicados directa e indirectamente en el nuevo sistema. Es recomendable abrirla, ante la posibilidad de ir sumando con el paso de los días.

#### Seguimiento y acompañamiento:

- Realizar el seguimiento y acompañamiento resulta clave. Lo podemos llevar a cabo en línea. Al margen de los mencionados anteriormente, también existen específicos para esta función como Trello y otros. Estos permiten trabajar por proyectos y hacer un seguimiento individualizados de cada uno de ellos.

## ESCENARIOS TRANSVERSALES

- Ciberseguridad  
Tengamos en cuenta, que trabajar en sistema Teletrabajo, requiere trabajar con conexión, exactamente igual que si lo hacemos presencialmente y en un entorno físico cerrado. Hay que prever la seguridad del sistema.
- Normas internas  
Multitud de empresas, y casi todas las administraciones públicas, tienen normas internas de trabajo establecidas. Hay que prever su adecuación, adaptación o, si fuere preciso, la suspensión de ellas mientras trabajamos con el sistema de Teletrabajo.
- Marco normativo  
Trasladar nuestra operativa a un sistema de teletrabajo no nos exime del cumplimiento normativo. El control horario del personal es un ejemplo, si lo venimos haciendo electrónicamente, el software seguramente nos brindará la opción de poder hacerlo telemáticamente. Si lo hacemos en formato papel, hay que diseñar un procedimiento, ajustado a norma, que nos permita el control horario por parte de la empresa.

- Intranet

Muchas empresas y/o organizaciones ofrecen a su estructura ejecutiva una Intranet. En tal caso, hay que prever su acceso y funcionamiento ordinario en tal caso. Se puede dar la circunstancia que muchas empresas y/u organizaciones tengan configurado el acceso a la Intranet a través de la una red propia en el espacio físico de trabajo. Si es así, hay que valorar la apertura y reconfiguración de los permisos y redes o por el contrario crear los procedimientos alternativos a la Intranet para que se puedan llevar a cabo en el sistema de Teletrabajo.

- ODS 2030

Con la implantación de un sistema de Teletrabajo se adopta y se integra, en la empresa o en la actividad económica que se desarrolla, una cultura de sostenibilidad y compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles de la Agenda 2030.

- EL COVID-19 (CORONAVIRUS)

La lucha contra el Coronavirus (COVID-19) es una lucha de todos. Todos tenemos la responsabilidad y la obligación de minimizar el riesgo de contagio. El Teletrabajo es una medida muy positiva para ello.

## OBSERVACIONES

Este es un documento vivo que se ha redactado, únicamente, con el objetivo de compartir y en la medida de lo posible ayudar a implantar este sistema y, por consiguiente, minimizar los riesgos de contagio del COVID-19 (Coronavirus). Ha sido resuelto como un breve, a consecuencia de ello se ha omitido otros contenidos, referencias, redactados y explicaciones, así como bibliografía explícita y especializada. En Internet hay multitud de expertos y autores que llevan años trabajando sobre este sistema. El contenido íntegro de este artículo-documento es del autor.

*El contenido de este documento puede ser reutilizado parcial o totalmente siempre y cuando no sea para fines comerciales. Siempre se agradece que en su reutilización figure el nombre del autor, **Alex Moga**, así como la dirección web en la cual puede ser leído o descargado en su totalidad ([www.alexmoga.cat](http://www.alexmoga.cat)).*