Siete claves para la efectividad en el Teletrabajo

Más que hablar de Teletrabajo, es importante hablar de cómo podemos mejorar la productividad de los equipos que trabajan a distancia. Este artículo te permitirá entender, cuáles son las claves para poder alcanzar dicha productividad.

¿Cuál es el origen del teletrabajo?

El concepto de teletrabajo fue acuñado por el físico estadounidense Jack Nilles en 1973. Quien planteó una pregunta fundamental: ¿Si en lugar de llevar a los trabajadores al trabajo, lo hacemos al revés? Entonces, el teletrabajo no es nuevo. Y luego del Covid y todo el efecto **pandemia**, post pandemia y la nueva normalidad, aparece como un gran desafío.

¿Hacia dónde vamos con el teletrabajo?

El 73% de las empresas, es decir que prácticamente tres de cada cuatro empresas, van a tener trabajadores en modalidad remota al 2028 (Upwork-Agosto 2020). Es decir, que el teletrabajo o home office se instala como algo normal de aquí a siete años más. En la nueva normalidad, claramente el trabajo no va a ser tal como cerramos el 2019. Vamos a trabajar y a liderar equipos de trabajo a distancia.

¿Cómo se teletrabaja de manera efectiva?

Mi propuesta, son los siguientes 7 consejos clave que permiten mejorar la productividad laboral a distancia.

1. Genera ACUERDOS relevantes.

Es necesario generar acuerdos relevantes con nuestros colaboradores. Es el punto de partida, y para ello debemos considerar por lo menos tres elementos claves:

a. **Tiempos de trabajo remoto.** ¿Cuáles son las horas normales de trabajo? o ¿cuándo comenzará la jornada laboral y cuándo terminará? Muchos manifiestan que el teletrabajo no es una buena herramienta, porque la gente está trabajando prácticamente 24/7, empieza a contestar WhatsApp a las 6 de la mañana y termina enviando correos electrónicos a las 12 de la noche. La verdad es que eso no es teletrabajo, es una mala práctica, producto del estrés de la **pandemia.**

b. **Tiempos de respuesta.** Para algunos, una respuesta inmediata es en dos o tres segundos, o en los primeros 30 segundos, luego de enviar un WhatsApp. Para otros, una respuesta inmediata puede ser los próximos cinco minutos, o dentro de una hora. Para evitar esa relativización de la realidad, hay que establecer cuáles son los tiempos adecuados de respuesta. Si te llamo significa que es urgente, pero si escribo un email, ¿debo esperar una respuesta dentro de una hora? ¿al final del día?

c. **Notificaciones de disponibilidad.** ¿Cómo nos notificaremos cuando no estemos disponibles? ¿Le haremos saber a nuestro jefe directo? o ¿Le enviaremos un correo electrónico al equipo? o ¿Utilizaremos un calendario compartido? Es muy importante que el equipo, sepa en todo momento, quiénes están disponibles y quiénes no.

2. Mantén un ritmo de COMUNICACIÓN.

Si ya es difícil mantener un ritmo de comunicación en una

oficina, en un mundo virtual se hace más difícil aún. Para eso dos consejos fundamentales, el primero mantener un ritmo semanal y segundo mantener un ritmo diario.

En el ritmo semanal, es recomendable solamente tres reuniones a la semana. Una reunión el día lunes, para que construyas una relación de inicio. Para hacer las preguntas, dar ideas, establecer prioridades para la semana, discriminar entre lo urgente y lo importante. Segundo, la reunión de mitad de semana (día miércoles), para el seguimiento de lo que ya establecimos como prioridades el día lunes. Y finalmente la reunión de cierre del día viernes, para evaluar las cosas que conseguimos, y dónde están los cuellos de botella. Estas tres reuniones son por videoconferencia.

En el ritmo diario existe su majestad el correo electrónico. Y tan simple como que a inicio de jornada cada persona envía un email de las cosas que va a realizar. Y al cierre de jornada puede enviar un mail de las cosas que logró hacer, y las que quedaron pendientes. Con eso todos quedan informados de los estados de avance y punto, no es necesario citar a otra reunión.

3. Instaura una CULTURA Lugar-Vídeo-Primero.

Prioriza al vídeo sobre el audio. La “cultura de lugar-vídeo-primero” parte de un elemento que es fundamental: la comunicación no verbal. Que comprende gestos, acciones, timbres de voz, posturas, el mirarse. Esto es muy relevante, porque impacta más en las personas, influencia de sobremanera en las relaciones interpersonales.

El lugar del vídeo si es importante. No obstante, debe

evaluarse la capacidad y recursos con que cuente cada colaborador en casa, y alentar a que cuenten con un lugar de trabajo profesional, tranquilo y cómodo.

Por otro lado, es también muy importante en la "cultura de lugar-vídeo-primero" la presentación de cada colaborador, pues "como te ven te tratan". Nunca se debe perder el hábito de vestirte por la mañana y acondicionar nuestro espacio de trabajo en casa. Es muy importante, sobre todo cuando tienes que atender clientes, pues en ese momento tú eres la imagen y cara visible de la compañía.

4. HUMANIZA las relaciones digitales.

No todo es trabajo, sobre todo en un momento tan crítico como el de la pandemia. Con todo el nivel de incertidumbre que hay, no puedo partir una reunión de trabajo de día lunes preguntando por indicadores, metas y objetivos. Tenemos personas al otro lado de la pantalla y las reuniones deben partir empatizando, tratando de entender que lo que le pasa al otro. Por otro lado, muy importante también de inicio, reconocer los logros y el buen trabajo realizado por nuestro equipo.

El reconocer los logros por muy pequeños que sean va a ayudar al estado de ánimo, va a permitir que esa persona tenga iniciativas, que tenga compromiso, que proponga ideas. Y lo otro que es importante, es compartir con todo el equipo comentarios positivos de clientes. Los logros se alcanzan con equipos de trabajo, hablemos de nosotros como equipo.

5. Invierte en TECNOLOGÍA de Teletrabajo

Podemos considerar dos aspectos: lo mínimo y lo avanzado. Lo mínimo, es lo que hoy día ya debiera tener cualquier persona que trabaje remoto. Deberá tener wifi de alta velocidad, ojalá una silla ergonómica, un monitor adecuado si es una PC, equipo Core 5 o 7, y software de videoconferencia (Zoom, Skype, Microsoft Teams, Hangouts, Meet, entre otros). Sobre todo, las personas que se tienen que relacionar con clientes de manera online, y que deben adaptarse a la forma de trabajo de dichos clientes.

Y en lo avanzado, debemos considerar sobre todo aplicaciones para gestión de equipos y gestión de proyectos en línea.

Aplicaciones como Asana, Basecamp, Monday, Wrike, Celoxis, Hive, entre otras. Estos son algunos aplicativos que nos van a permitir trabajar de una manera más más avanzada, más desarrollada, en términos de trabajo o dirección de equipos a distancia.

6. Considera los tipos de PERSONALIDAD

Muchas veces colocamos a las personas en roles, para los cuales no están hechas. Hay por lo menos cuatro tipos de personalidad que yo debo considerar al momento de armar mis equipos de trabajo:

a. **Dominante:** Son líderes por naturaleza. Firmes y determinados en su actuar. Enfocados en los resultados y en ser productivos.

b. **Influyente:** Muy sociables, son además elocuentes, extrovertidos, influyentes y persuasivos. Les agrada estar en compañía. Colaboradores, creativos y motivadores.

c. **Estable:** Muy leales, calmados y siempre dispuestos a colaborar. Personalidad ideal para trabajos en equipo, respetar instrucciones y trabajar en procesos rutinarios.

d. **Concienzudo:** Enfocados en la calidad y la productividad. Son analíticos, prudentes, meticulosos. Su estructura de pensamiento está basada en la lógica, el análisis y la metodología. Excelentes para encontrar solución a problemas y conflictos.

Pasa, por ejemplo en algunos equipos de trabajo que hay personas que están ejerciendo roles de dominante, pero su esencia es ser un concienzudos. Y una persona concienzuda, por su estructura de personalidad no está hecha para ser líder. Por lo tanto, tienes que hacer una radiografía o un escáner de tu equipo de trabajo, y ver si efectivamente están en los

roles dónde pueden expresar su máximo potencial.

7. Desarrollo un LIDERAZGO digital remoto

Nada de lo anteriormente mencionado tiene sentido, si no soy capaz de desarrollar un liderazgo digital remoto. El liderazgo es fundamental, para que todo esto finalmente ocurra. Y hay cinco elementos que son claves para generar un liderazgo digital remoto efectivo:

a. **Alfabetizarse digitalmente.** Tiene que ver con la capacidad que debe tener un líder de encontrar, evaluar, utilizar, compartir y crear contenido, utilizando las tecnologías e internet. Tengo que saber de qué estamos hablando cuando hablamos de las nuevas tecnologías. Debo conocer qué significa cada una de ellas, para qué sirven, cómo pueden mejorar la experiencia del cliente, o dentro de la compañía cómo puede mejorar la productividad.

b. **Visión digital.** Si no estoy alfabetizado digitalmente no voy a poder tener una visión digital clara. Y sin una visión clara, no voy a poder diseñar estrategias digitales, que me permitan conducir el negocio y a mi equipo de trabajo.

c. **Presencia digital.** Los líderes pueden tener una visión digital clara y abogar por ella. Pero si no la están practicando donde la fuerza laboral puede ver, nadie comprará lo que están vendiendo.

d. **La comunicación.** El estilo de comunicación respalda la presencia digital. No puedo tener el mismo estilo de comunicación tal como si estuviera en un espacio físico de trabajo. En teletrabajo, para un efectivo liderazgo digital, es muy importante que la comunicación sea mucho menos autocrática, y sea mucho más colaborativa, democrática, participativa, mucho más horizontal.

e. **La adaptabilidad.** Tiene que ver con la capacidad de apertura para explorar y adoptar nuevas tecnologías, estructuras y procesos. Si yo no soy capaz de adaptarme en un mundo que está cambiando tan radicalmente, no voy a ejercer ningún tipo de liderazgo digital ni menos remoto.

¿Quieres especializarte en Dirección de Equipos a Distancia?

Te recomiendo el Programa Internacional de Dirección de Equipos a Distancia, que organiza la Cámara de Comercio de Lima (CCL) y estará a mi cargo. Este programa de 24 horas online, te guiará a través de una intensa exploración de los principios que sustentan el óptimo desempeño laboral de equipos de trabajo a distancia, en economías de bajo contacto (LTE).

Puedes, descargar aquí el Brochure del Programa.

Si deseas que un ejecutivo de la CCL se comunique contigo para brindarte más información del Programa, por favor regístrate aquí.

Y si deseas adquirir de forma online el programa, accede aquí.