

El Trabajo Virtual en un Entorno Turbulento

Resumen de la presentación



Alejandro Melamed

Conferencista y consultor disruptivo referente en temas del futuro del trabajo, el lado humano de transformación digital y liderazgo con propósito.

Autor de 6 libros, entre ellos "Diseña tu cambio", "El futuro del trabajo y el trabajo del futuro", "Empresas (+) humanas" y de numerosos artículos y columnas de opinión.

Powered by

Actualmente, todos estamos viviendo un momento que va a ser histórico y en el cual ya somos parte de lo que se denomina “la generación del coronavirus”. Y, ¿cuál debería de ser nuestra reacción ante esta situación que nos ha presentado la vida? Tenemos que verla como una **oportunidad** porque este es un momento único para generar **experiencias significativas y memorables** con nuestros clientes, colaboradores y proveedores. Esta situación extrema nos impactará de tal manera que podremos llevarnos algo que quede en nuestra memoria para el futuro.

Un concepto interesante y aplicable a esta situación actual sería:

El cisne negro que generó otro cisne negro.

Este cisne negro, que en esta ocasión sería el coronavirus, generó otro cisne negro. Y, ¿esto que significa? Que de un día para otro todas las empresas tuvieron que empezar a pensar en cómo se iban a adaptar a esta situación compleja y en cómo iban a lograr trabajar y ser productivos de una manera virtual y remota sin ni siquiera estar preparados para esto.

¿Cómo podemos relacionar este concepto del cisne negro a lo que estamos viviendo en estos momentos de incertidumbre?

- Es un evento totalmente extraño, con un impacto tremendo en todo el mundo.
- Está fuera de cualquier expectativa.
- Es un impacto tremendo que cambiará el curso de la historia.

Debemos de reconocer y aceptar esta nueva realidad que:

Cambió la agenda, llegó sin pedir permiso y se instaló hasta nuevo aviso y no sabemos cuánto tiempo va a durar.

Existe un último reporte que realizó el MIT (Massachusetts Institute of Technology) que habla sobre la “nueva normalidad” y de cuál va a ser la nueva manera en la que vamos a convivir todos nosotros. Este análisis dice que hay ciertas pautas sociales que han cambiado la naturaleza de las conexiones humanas, y sobre todo la forma de trabajar: de manera remota.

Dave Ulrich, el gurú mundial en temas de recursos humanos, dice: *“Cuando aumenta la presión, disminuye la tolerancia.”* Y esto es lo que está sucediendo en estos momentos: todos estamos actuando con nuestro piloto automático cerebral, es decir, con nuestro instinto primario y básico y en general, nuestro instinto no es el mejor mensajero actualmente.

Entonces, ¿cuál sería el “antivirus” para enfrentar las dificultades que esta situación nos presenta?

Debemos de fomentar lo siguiente:

- **Serenidad** – Una respiración de 3 segundos permite que nuestra respuesta no sea la primaria, si no más elaborado y sensata y mejor procesada.
- **Humanidad** – Hay que recordar que todos somos humanos.
- **Transparencia** – Aplicable en los tres planos: laboral, social y familiar. Debemos ser humildes, sensibles y cercanos. Y en la distancia, tratar de lograr la mayor cercanía posible.

“La imaginación es la mitad de la enfermedad, la tranquilidad es la mitad del remedio y la paciencia es el comienzo de la cura.” Ibn Sina – médico y filósofo persa.

Es importante conocer las mejores prácticas de las mejores empresas en cuanto al **trabajo remoto, teletrabajo, trabajo a distancia, home office o telecommuting**, que pueden ser útil no solo para nuestro trabajo si no para saber cómo conducir a los equipos que tenemos a nuestro cargo.

Estos diferentes términos se refieren a: *“Toda actividad laboral que se realiza fuera de las instalaciones de una empresa mediante la utilización de tecnologías”.*

“Estamos realizando un trabajo remoto a una escala sin precedentes, y con una infraestructura que no está preparada para esto.” Estos nos indica un reporte de la Universidad de Harvard.

¿Cuál es el problema que esto representa? Esto ha incrementado el uso del internet de una manera exponencial nunca vivida. Por ejemplo, la aplicación *Zoom*, aumentó un 1800% el nivel de su utilización, para esto es imperativo tener una capacidad de respuesta muy alta.

“Esto dejará una huella duradera en la forma en que las personas viven y trabajan durante muchos años”.

Esta nueva realidad nos está generando una experiencia memorable que va a quedar en la cabeza de muchos por muchos años. ¿Qué implica esto? Que la manera en la que tratemos a nuestros equipos será de alto impacto en lo que pasará en el futuro.

Debemos de generar procesos, cultura, estrategias y tácticas, todo esto para que las cosas realmente sean saludables, humanas, con serenidad, con alto impacto positivo, y que las personas piensen que realmente es bueno trabajar de esta manera y esto a largo plazo se verá, se apreciará y veremos los resultados positivos. De lo contrario, impactará negativamente si no sabemos poner los límites.

En China, que fue el primer país que tuvo que implementar todo esto, se habla de un número de 3 dígitos: de '996' a '007': de trabajar 6 días a la semana de 9:00 am a 9:00 pm, ahora se habla de trabajar de 0 horas a 23:59 los 7 días de la semana. La nueva realidad es que estamos todos trabajando más que nunca.

Hay un punto muy importante que debemos tener en cuenta:

Bien hecho, el trabajo remoto puede aumentar la productividad y la moral. Si lo hacemos bien, aumentarán los indicadores de productividad, el nivel de compromiso de la gente.

Pero existe una realidad: si está mal hecho, puede generar ineficiencia, dañar las relaciones laborales y desmotivar.

Hay empresas que lo están haciendo muy bien, pero hay otras empresas que no lo llevan muy bien y está en nosotros elegir de qué lado queremos estar.

Pero hay ventajas (y muchas) que tiene el trabajo remoto/ virtual, si está bien hecho:

- ✓ Aumenta la **productividad** personal y organizacional
- ✓ Incrementa la **motivación** y **satisfacción**
- ✓ **Optimiza** la utilización de los recursos
- ✓ **Evita tiempos y costos** de traslado hacia y desde el trabajo
- ✓ Contribuye al **cuidado del medioambiente** y disminuye el tránsito
- ✓ Es **inclusivo** para aquellos que son más vulnerables
- ✓ **Atrae** al talento de las **nuevas generaciones**
- ✓ Contribuye a **vidas integralmente balanceadas**

Entonces, ¿por qué no hacerlo bien si podemos tener todos estos beneficios y puede llegar a ser que el trabajo sea más **ágil, dinámico y flexible**?

La palabra más mencionada en la capacidad de respuesta de las empresas en este momento es AGILIDAD, la cual se define como la plasticidad mental que tienen las organizaciones para responder rápidamente ante diferentes impulsos, escenarios y cuestiones externas que se generan.

¿Cuáles son las competencias requeridas de los colaboradores que trabajan con y para nosotros?

- **Agilidad y manejo de tecnología** para adaptarse rápidamente
- **Automotivación y proactividad** para estar comprometido continuamente
- **Autonomía y autoconfianza** para desempeñarse en la soledad física y resolver diferentes tipos de problemas
- **Autodisciplina** para sostener la concentración, evitar distracciones y reconocer cuándo interrumpir
- **Organización personal y gestión del tiempo** para cumplir con los objetivos sin supervisión cercana
- **Compromiso y responsabilidad** para sostener un proceso profesional

Y, ¿cuáles son los 5 factores clave de éxito para que todo esto sea posible?

1- Asegurarse la **infraestructura necesaria**:

- a. Espacio físico seguro, confortable, con la iluminación y temperatura apropiada
- b. Energía eléctrica y conexión a Internet
- c. Dispositivos tecnológicos con acceso a los sistemas de la empresa
- d. Disponibilidad de materiales de trabajo

2- Considerar el **flujo de trabajo**

- a. Horario de inicio y terminación
- b. Pausas
- c. Metas y prioridades
- d. Cómo actuar ante las interrupciones y distracciones
- e. Honrar los compromisos y fechas acordadas

3- Comunicación

- a. Sistema de reporte con el jefe
- b. Modelo de colaboración con el resto del equipo
- c. Modo de interacción con proveedores, clientes y otros interlocutores
- d. Lineamientos acordados para agilizar la relación
- e. Plataforma tecnológica para utilizar y su correcto funcionamiento

4- Alineamiento

- a. Considerar los horarios
- b. Utilizar la vestimenta apropiada para una actividad laboral
- c. Aclarar con los familiares/convivientes la distinción de los planos personales y profesionales
- d. Establecer rituales

5- Para las reuniones virtuales

- a. Deben participar solo **aquellos que realmente son indispensables** (cuantos menos, mejor)
- b. **Enviar por anticipado** toda la **información**
- c. Todos los asistentes deben asegurarse su **conexión 10 minutos** antes
- d. El funcionamiento de micrófonos y parlantes
- e. Aclarar desde el primer momento las **reglas y roles**
- f. Con **cámaras encendidas**, se tiende a prestar más atención
- g. Recaltar la necesidad de **apagar los micrófonos** cuando habla otro
- h. **Acotar duración** al menor tiempo posible
- i. **Comprometer permanentemente** a todos los participantes con diferentes estímulos
- j. Si hay que compartir **materiales**, utilizar muy **pocas páginas** (no más de 3 de PowerPoint por presentación)
- k. Finalizar con la **síntesis de las conclusiones y el plan de acción** acordado
- l. **Solicitar retroalimentación** para mejorar constantemente

Un detalle importante para tener en cuenta: Antes de empezar la reunión, lo primero que tenemos que hacer es conectar con todos y preguntarles: **¿Cómo están ustedes? ¿Cómo está su familia?** Este es un momento donde todos estamos en una montaña rusa emocional y cada día es diferente. Como líderes tenemos el mandato de empatizar con cada uno para poder conectar emocional y mentalmente con todas las personas que participan de la reunión.

“Lo que podemos apreciar es que todo esto representa un cambio de hábito y depende nosotros para que sea saludable o no. Podemos liberar el potencial de la gente, pero depende de cada uno de nosotros”

Para finalizar, nos puede servir de referencia los aprendizajes de China, que fue el primer país en el mundo que tuvo la experiencia de tener que utilizar el trabajo a distancia y, según dos estudios realizados por Mckinsey y por MIT, podemos saber qué hicieron bien las empresas chinas y qué sería interesante aplicar:

1. Generaron una infraestructura para el trabajo remoto
2. Impulsaron el trabajo a distancia
3. Entrenaron a los líderes para el manejo apropiado de la experiencia
4. Desarrollaron un escenario de desastre que incorporó el trabajo a distancia
5. Definieron los criterios para asegurarse quiénes son los talentos que sostendrán la continuidad de la operación
6. Realizaron acciones de voluntariado y conexión con la comunidad

UNA ÚLTIMA REFLEXIÓN:

¿Cómo queremos ser recordados respecto a nuestra actuación durante esta situación extrema que nos ha tocado vivir? Porque todo lo que estamos haciendo en este momento, marcará cómo nos van a recordar.

