

Home office

¿Es una alternativa o siempre lo ha sido?



C.P.C. HÉCTOR VÁZQUEZ GONZÁLEZ
Socio de la firma Vázquez Flores y Asociados, S.C.
hector.vazquez@vfa.com.mx

Hoy en día todos los que convivimos en el mundo laboral hemos escuchado y seguro ya tenemos en nuestro vocabulario el concepto *Home office*; la contingencia sanitaria que estamos viviendo (marzo-mayo 2020), nos ha hecho retomar o utilizar términos que ya de por sí se vienen utilizando; pero ¿sabemos si estamos utilizando el concepto de *Home Office* correctamente?

Para iniciar con la investigación veamos primero conceptos y significados: *Home office*: la traducción literal al español es “oficina en casa”. Si buscamos un concepto para conocer la traducción de oficina en casa, no encontramos el significado, solo encontramos imágenes de cómo puedes instalar una oficina dentro de tu hogar, pero eso no nos dice nada; si queremos un concepto en lo primero que pensamos es en “llevar tus actividades laborales a tu casa” o, mejor dicho “trabajar en casa”.

Cabe aclarar que trabajar en casa no es para todas las actividades y negocios, ya que existen operaciones donde la presencia física del personal es muy necesaria y no existe la posibilidad de laborar a distancia, por ejemplo, en las fábricas, hoteles, hospitales, etcétera.

En este análisis he tomado como base todas aquellas que sí podemos hacer a control remoto, las cuales en su mayoría son actividades administrativas, apoyadas de la tecnología (esto no tendría éxito sin ella).

Empecemos con un poco de historia, todo nace en la década de los 70 en California por la solicitud de un operador, Jack M. Nilles;¹ un investigador en Aerospace Corporation² que solicitó lo siguiente: “Si ustedes consiguen poner al hombre en la luna, ¿por qué no ayudan a resolver el problema de tránsito? ¿Por qué no encuentran una forma de que la gente se quede en casa a trabajar, en lugar de meterse en esos embotellamientos para llegar al empleo?”, gracias a este reclamo, Nilles consideró que era una brillante idea, por lo cual se enfocó en como podría llevarlo a la práctica y retomó situaciones que habían sucedido y que aterrizaban con su proyecto; por ejemplo, en su propio blog señala que en 1963 había un programador que formaba parte en el proyecto Arpanet y se veía obligado a dejar su trabajo para atender a su esposa, que estaba viviendo un embarazo difícil. Le propusieron instalar una línea telefónica en casa y dejarle programar desde allí enviando su tarea a través de un teletipo.

Como vemos, eso no es tan nuevo, existen términos como el “teletrabajo” que para fines didácticos es el sinónimo de “trabajo en casa” o como lo hemos conocido y adoptado *Home office*, que es una actividad para quienes trabajan de forma independiente, es un formato muy cómodo porque no necesitan tener un lugar fijo para trabajar, solo tienen que hacer uso de la tecnología y es más que suficiente.

En el estado de California de los Estados Unidos de América (EE.UU.), a finales de la década de los 80 desarrollaron un programa a gran escala para reducir costos y contaminación por el traslado de los trabajadores gubernamentales de sus casas a sus oficinas, en apenas un lustro el crecimiento de personas que habían adoptado el formato de “teletrabajo” había sido de 1000%, dicho programa ha tenido éxito y a la fecha sigue aumentando.

Ventajas y desventajas

Ahora bien, empecemos a desmembrar los pros y contras del *Home office*, y una de las principales incógnitas que se tiene es si en realidad tiene beneficios. Es una pregunta obvia, pero también se entiende si seguimos viviendo en un régimen laboral de 8 horas diarias que, generalmente, se maneja en un horario desde las 9 a.m. hasta las 18 hrs., mejor conocido como el horario de oficina.

De cierta forma tienes un control sobre tus colaboradores, porque los tienes a la vista, sabes el momento preciso en que llegaron y en que se retiran, por ello esta es una de las razones por las cuales se tiene la duda si implementar el trabajo en casa te va a beneficiar, porque te da la sensación de que pierdes el control y no tienes la certeza si en realidad tu equipo de trabajo está laborando o están distraídos en otras actividades que pueden ser propias de casa.

Sigamos observando los contras; cada individuo, como dice el dicho “cada cabeza es un mundo”, tienen diferentes formas de pensar, por su cultura y la manera en que fueron educados; su rendimiento y capacidades no pueden ser los mismos, por diversas circunstancias, los traslados que realizan, el lugar donde habitan, la alimentación, rutinas de descanso, el ambiente donde se relacionan, etc., por todas estas razones no podemos generalizar, ¿entonces por qué a todos los tienes en el mismo horario laboral?, seguro cada uno podría tener su propio tiempo y horario, ¿obtendrías el mismo resultado?, no lo sabemos, porque llegan a la misma hora y se retiran a la misma hora.



Si analizáramos cada caso, seguro obtendríamos información muy diversa, ¿por qué? Porque hay quienes en la mañana no dan una, empiezan a responder a partir de mediodía, por lo menos ya perdieron mínimo cuatro horas; habrá quienes están despiertos y alertas desde muy temprano y prefieren llegar todavía más temprano para realizar sus tareas, salir a una hora con luz del día y así aprovechar la tarde para llevar a cabo actividades de otra índole; por otro lado, hay quienes son muy eficaces en terminar sus encomiendas en menos horas que las establecidas en su contrato y el resto del tiempo terminan siendo horas perdidas, o para quienes no son suficientes porque no les agrada, no son capaces o están distraídos en redes sociales, por ejemplo; debemos entender que hay productividad a diferentes horas, por la mañana, tarde o noche, por eso no es tan sencillo como parece, porque en un centro laboral se llevan controles, se han implementado reglas y todos los integrantes nos hemos comprometido a seguirlas.

Qué pasaría si a cada uno de los integrantes les permitimos desarrollarse en los tiempos y horarios que más les acomode, ¿extraño, verdad?, de entrada, suena raro y habrá quienes exclamen ¡imposible, eso nunca va a suceder!, es normal, por la cultura y la idiosincrasia en la que hemos vivido por muchas décadas; ahora, ¿qué pasaría si lo hacemos por objetivos?, eso ya empieza a tener sentido, porque nos enfocáramos en el resultado y no en el tiempo, entonces tendríamos que diseñar las tareas estableciendo el

tiempo de respuesta y el momento de la entrega, así la persona que haya sido asignada para el trabajo, sabrá en qué momento del día lo ejecuta, solo tendrá que tomar en cuenta las horas que le llevará, la fecha y hora de entrega.

El objetivo del *Home office* está diseñado para implementarse en las empresas o negocios y esta sería por objetivos, por tal razón, ahora que nos encontramos en una crisis mundial, nos vimos obligados a trabajar desde nuestros hogares, no tuvimos otra opción, la decisión estaba tomada y, por nuestro bien, así tenía que ser; nos estamos adaptando al formato, ha sido difícil porque no fue planeado, fue de un día para otro, en ningún momento obtuvimos una capacitación ni sabíamos que podíamos hacerlo, porque no existían las herramientas adecuadas, pero al final, como sea, hoy en México la mayoría de las empresas están operando y dirigiendo desde otro lugar (por lo general en las casas) que no es propiamente el centro laboral, el detalle está en que le llamamos *Home office* a lo que creemos que son actividades propias de un *Home office* y, lamentablemente, no lo es.

Hoy quizá no estamos viendo los beneficios de implementar este programa, porque no fue planeado, pero ¿qué debemos contemplar?:

- > Herramientas propias que puedas trasladar a tu casa, por ejemplo, computadoras portátiles, tabletas, impresoras (lo menos probable), etcétera.
- > Internet y una línea telefónica (celular).
- > Software adecuado a tus necesidades.
- > Capacitación en el uso de todas las herramientas.

Teniendo las herramientas, ahora debes establecer tiempo, fecha y hora de entrega de todas las tareas, asignar cada una a la persona correspondiente y determinar quiénes sí podrían realizarlo; teniendo todo esto, ya puedes implementar el *Home office* en tu negocio o empresa.

¿Con esto ahora sí voy a ver los beneficios? Sí, porque estarías ahorrando tiempo en los traslados, mejorarías en la productividad, porque se podrían asignar más de una tarea a los colaboradores, no tendrías tantas horas muertas o utilizadas en cosas innecesarias, mejorarías la calidad de tu servicio, disminuyes el estrés causado por los trayectos de casa-trabajo; aunque, existen algunas limitantes, las personas asignadas al programa no tendrían tanta interacción con los demás, no habría una integración, una socialización humana, es decir temas que se pondrían en la balanza para tomar dicha decisión, pero considero que hay más pros que contras.

También existe el otro lado de la moneda, ¿qué debo considerar si soy la persona asignada para estar en dicho programa?, lo principal es la disciplina, porque en casa existen muchos distractores, por ello se recomienda lo siguiente:

- > Establecer un horario para trabajar (el que más te acomode), no debe ser propiamente un horario corrido, puedes asignarte por bloques, también para comer y descansar.
- > Tener un lugar exclusivo (dentro de casa) donde llevarás a cabo tus labores, no se recomienda estar cambiando a cada rato o utilizar tu recámara.
- > Detectar todos los distractores y buscar la forma de evitarlos o eliminarlos.

Otro aspecto que debemos considerar entre la empresa y colaborador es la responsabilidad, es un factor elemental que hay que establecer y reforzar en cada momento, porque si se mantiene motivando que las partes cumplan lo acordado, seguro se estará garantizado el éxito de haber implementado el *Home office*.

En la página web de Forbes México <https://www.forbes.com.mx/home-office-aumenta-28-la-productividad-de-las-empresas/> un artículo con fecha 11 de abril de 2016 señala lo siguiente: “El trabajo desde casa o distancia en empresas y compañías con operaciones en la Ciudad de México incrementa 28% la productividad, además de que combate la contaminación y la saturación de las principales avenidas, revela la Confederación Patronal de la República Mexicana (Coparmex)”.

En el mismo texto, la responsable de las políticas de transporte del organismo empresarial remarcó que: “Debemos quitarnos el miedo de tener al colaborador laborando de lugares remotos; estableciendo las reglas y expectativas desde el principio, así como manteniendo una comunicación constante a través de diferentes plataformas que hoy en día la tecnología nos ofrece”.

Conclusión

Como se puede apreciar, es un tema que se viene solicitando o recomendando de diversos organismos del país, las nuevas generaciones lo piden a gritos, hoy (marzo-mayo) lo hemos hecho más forzados que por gusto; pero, considero que es una herramienta que debemos experimentar y empezar a utilizar en cualquier negocio o empresa, así como en muchas de las actividades económicas, pero debemos perder ese miedo y seguro obtendremos muchos buenos resultados, así me atrevo a decir que este 2020, será el año del *Home office*. ☞

1 Cambió de carrera de ‘científico de cohetes’ a gurú de teletrabajo/teletrabajo a principios de la década de 1970. Sus carreras han sido en los sectores público y privado, a partir de su propia empresa de suministros y reparación de acuarios (12 años); fotógrafo independiente; oficial de la Fuerza Aérea de los Estados Unidos; investigador científico en la industria aeroespacial; director de investigación en academia y consultoría de gestión a nivel mundial (<https://www.jalahq.com/blog/author/jnilles/>).

2 El 3 de junio de 1960, Aerospace se estableció bajo las leyes del Estado de California como una corporación sin fines de lucro. El 25 de junio de 1960, en una conferencia de prensa celebrada en la sede de la División de Misiles Balísticos de la Fuerza Aérea de los Estados Unidos en El Segundo, California, el Teniente General Bernard A. Schriever anunció la ‘formación de una nueva organización sin fines de lucro, The Aerospace Corporation, para servir a la Fuerza Aérea en la planificación y gestión científica y técnica de los programas espaciales de misiles.