



Retos del teletrabajo en tiempos de pandemia

**Alonso Arley Alvarado
Gustavo Vallejo Esquivel (*) para CAMPUS**

La pandemia ocasionada por la covid 19 obligó a muchas empresas e instituciones alrededor del mundo a enviar a sus colaboradores a casa a realizar teletrabajo, para salvaguardar su salud y detener el avance de la pandemia. Esto conllevó una serie de retos y oportunidades que vale la pena recapitular.

En la Gaceta N° 184 del 30 de setiembre de 2019, Costa Rica aprobó la Ley para Regular el Teletrabajo, número 9738, y el 20 de diciembre de ese mismo año el reglamento respectivo, esta normativa tiene más de 10 años de implementación en la práctica.

La normativa establece la forma en que debe desenvolverse el teletrabajo en el ámbito laboral y, sobre todo, procura que se respeten los derechos mínimos de las y los trabajadores a la luz del Código de Trabajo.

Esto genera una ventaja competitiva para el país en este tema y, de alguna forma, nos preparó para la situación vivida en el marco de la pandemia.

Nos encontramos inmersos en una lucha mundial contra la covid-19, que vino a poner en jaque a los actores económicos mundiales, haciendo que las actividades que tradicionalmente se realizaban mediante la presencia física de las personas en sus centros de trabajo, tengan ahora que desarrollarse a través de la virtualidad, producto de la cuarentena.

Esto ha sido todo un reto, pues a pesar de que hace bastante tiempo tenemos la tecnología para ello, partimos de dos escenarios: el primero, donde ciertos actores sociales han mostrado resistencia al cambio y, por otro lado, actores como empresas de tecnología que han ido innovando cada vez más en este mundo tecnológico.

En el primer caso, tenemos empresas que no han mostrado esa entereza y esto les ha generado un costo muy alto, pues el proceso ha sido muy vertiginoso. Aquí se manifiesta el mayor reto social en materia laboral, pues el mundo tal y cómo lo teníamos concebido difícilmente volverá a ser el mismo, y los procesos productivos tampoco serán como antes lo habían sido.

Afortunadamente, en el segundo caso y, producto del nivel de diversificación que ha tenido el país en diversos ámbitos, se ha generado un semillero de empresas de tecnología que han venido a dar la pauta en ese ámbito, permitiendo un sostén económico para otras actividades que por su naturaleza no pueden desenvolverse de esa manera.



Foto Joaquín Salazar

De no haber sido por la dinámica del teletrabajo, el índice de desempleo se habría disparado mucho como consecuencia de la pandemia de la covid-19

Costa Rica se ha convertido en un centro internacional de soporte empresarial mediante el uso de tecnologías remotas, y esto conlleva una oportunidad para seguir desarrollándonos en esa dimensión, donde los colaboradores pueden desarrollar sus labores no sólo a distancia del cliente, sino también de la empresa a la que pertenece. Esto constituye una buena oportunidad y todo un desafío para la nueva adaptación que se debe tener con lo que está sucediendo, y generar nuevas oportunidades de empleo a las personas que en este momento lo están perdiendo producto de la emergencia.

También conlleva un reto para el área jurídica de las empresas, donde tienen que adaptar sus contratos a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para poder implementar el teletrabajo.

Pro y contras

La coyuntura vivida en lo que a lo laboral se refiere, trae consigo una serie de pro y contras que debemos detenernos a analizar para sacar el mejor provecho de lo aprendido.

Es un hecho que, si no hubiera sido por la dinámica del teletrabajo, el índice de desempleo se habría disparado muchísimo dadas las consecuencias de la pandemia sobre las actividades económicas.

En el ámbito de los gobiernos corporativos, hemos aprendido a organizar mejor el tiempo y distribuir las tareas de manera más eficiente; incluso, aprendimos a realizar reuniones más ejecutivas, haciendo más eficiente el uso del tiempo laborado.

Al no requerir el traslado a sus centros de trabajo y disminuirse al mínimo la interacción laboral, los colaboradores se sienten más protegidos en sus casas, lo que de una forma u otra mejora el clima laboral y la disposición de la gente al desarrollar las tareas asignadas.

En la parte de la educación, las y los académicos han tenido que familiarizarse con nuevos programas y aplicaciones para impartir clases, se vuelven más creativos en la forma de capturar la atención y transmitir los conocimientos, así como en la forma de disponer de una mejor distribución del tiempo y agenda.

Sin embargo, el teletrabajo también tiene impactos no tan positivos que deberán ser analizados posteriormente. En lo que a economía nacional se refiere, se ha producido un desencadenamiento debido a que, al no estar la población trabajando en la calle, el dinero no está fluyendo como se acostumbraba lo que se ve claramente en la cantidad de comercios cerrados o con horarios y jornadas reducidas.

En lo laboral, las personas que se quedan en casa haciendo teletrabajo no solo deben cumplir con las tareas asignadas, sino que también deben atender los asuntos del hogar y del cuidado, lo que genera mayor estrés y cansancio en la persona. A esto se suma que, por la dinámica, la mayoría pierde la noción del tiempo, rompe rutinas de alimentación y descanso y termina más horas de las recomendadas frente a la computadora, sin mencionar las consecuencias que las malas posturas e inmobiliario inapropiado puedan generar en el futuro.

En lo que a conectividad se refiere, ni personas ni empresas estaban preparadas para asumir el reto de estar interconectados desde casa, lo que no solo saturó el ancho de banda de internet, sino que también involucró que los colaboradores incurrieran en gastos que no estaban en su presupuesto personal, por ser antes asumidos por los empleadores.

El teletrabajo también evidenció el tema de la seguridad empresarial, pues en ciertas plataformas se ha dado el caso de la aparición de intrusos que se aprovechan de la vulnerabilidad de las aplicaciones para acceder a reuniones privadas en las que se discuten temas estratégicos que no son de su incumbencia.

Una crisis es una oportunidad de resurgir con más fuerza y con nuevas ideas. Vivimos un momento de oro para reinventarnos como sociedad y para generar nuevas formas de hacer las cosas. Definitivamente, este es el momento de la creatividad e innovación y, si bien el mundo que conocíamos antes de la covid-19 no volverá a ser el mismo, tenemos la oportunidad de hacerlo mejor esta vez por el bien de toda la sociedad.

(*) Académicos e investigadores de la Escuela de Administración UNA