

Cuando el “contact center” se instala en una estancia de la casa

Adaptarse a las nuevas necesidades de la sociedad es un requisito indispensable de las organizaciones competitivas y entre ellas se incluyen también los requerimientos de sus empleados. La mayoría de estos busca fórmulas para su desempeño laboral más flexibles como el teletrabajo. De hecho, según el estudio de BT (“The mobile multiplier”) en Francia, Alemania, España y Reino Unido, el 76% de los encuestados incluye la opción del teletrabajo entre sus tres prioridades. Sin embargo, no todas las empresas, al menos en España, están preparadas para aceptar estas peticiones.



Datos del Instituto Nacional de Estadística ponen de manifiesto que solo el 22% de las empresas españolas cuenta con programas de teletrabajo. Si nos adentramos en la industria de los centros de contacto el panorama no mejora, aunque tímidamente, cada vez hay más empresas que hacen pruebas en este terreno, tanto *outsourcers* como compañías con *contact centers* internos. Para analizar la actual situación, tal vez lo mejor sea hablar con responsables de estas compañías y teletrabajadores que viven en primera persona esta realidad.

Algunas iniciativas en marcha

Asitur es un claro ejemplo de que esta modalidad funciona si se ponen unas buenas bases para ello. En su caso, llevan siete años utilizando el teletrabajo. En este tiempo se ha ido incrementando la plantilla bajo dicha fórmula y hoy en día, con la denominación de *at home*, ya trabajan unas 100 personas, casi el 20% de la plantilla. Desde la compañía afirman que los resultados son positivos, sobre todo en la mejora de la ca-

lidad, los costes y la reducción del porcentaje de absentismo. “El objetivo que buscamos es beneficioso para las dos partes, empresa y trabajador. Por un lado, queremos mejorar la conciliación de nuestro equipo permitiéndoles compaginar mejor su vida familiar, y como consecuencia de

teniendo en cuenta los criterios y estrategia de la compañía. Por tanto, la concesión puede estar basada en flexibilizar horarios acordes a sus necesidades, reducción de costes, optimización de la organización de un centro, etc. “Las personas que teletrabajan deben cumplir unos requi-

“A día de hoy en Asitur casi el 20% de la plantilla trabaja en modalidad at home”

esto obtenemos mayor flexibilidad horaria, lo que nos permite optimizar los turnos en los horarios en los que más nos hace falta, coincidiendo con los picos de actividad”, comenta **Susana Vázquez**, directora de Operaciones en Asitur.

Como cualquier otra modalidad de trabajo, para esta también hay que tener unas características especiales para poder realizar las tareas diarias con éxito. De ahí que en Asitur desde el comienzo se pusieran las bases para concretar quién podía acogerse a ella. Así, en esta aseguradora el teletrabajo es voluntario y se concede

sitos para que todo funcione bien. El principal, por el tipo de negocio que tenemos, es que sean personas con experiencia. Aunque cuentan con soporte constante por parte del equipo de coordinación y documentación *online* de todos los procesos/productos, el estar solo en casa hace que pierdas la posibilidad de compartir el conocimiento con el resto de compañeros. Además, nuestro negocio requiere una especialización que se adquiere a lo largo del tiempo. Esto, junto con los cambios de protocolos y nuevos productos, hace que necesitemos personas con una

CUELTAN SU EXPERIENCIA **DOS AGENTES DE ASITUR**

"La modalidad del teletrabajador ha de ser desempeñada por una persona responsable, que sea consciente de que el tiempo que está trabajando, está dedicada solo a Asitur, aunque esté en su casa. Si no es así, no es compatible con el teletrabajo", puntualiza Susana Vázquez, directora de Operaciones de Asitur. Esther Lago y Elena del Prado, sí tienen las aptitudes necesarias para realizar con éxito su tarea desde sus casas. Nos cuentan su experiencia al respecto.



ESTHER LOPO CLAROS ▲
(operadora de Viaje)

"Solicité ésta opción a causa de un cambio de domicilio. Ahora vivo a 50 kilómetros de la oficina, lo que supone una hora más o menos en cada desplazamiento. Personalmente ha mejorado

mi calidad de vida ya que dispongo de más tiempo libre para realizar distintas actividades que antes no podía. Además elimino el estrés al no sufrir los atascos y trabajo más tranquila. He conseguido centrarme más en mi labor. Mi espacio destinado a oficina está separado del dedicado a vivienda, por lo que no tengo distracciones.

En lo que respecta a la relación con la compañía, hablo habitualmente con mi coordinador por teléfono o por mail para temas de gestión o de evoluciones. Si tengo alguna duda, se la puedo plantear a él u a otro coordinador. La compañía comunica las novedades a través de portales a los cuales tenemos acceso. Además, acudo a la oficina cinco días al mes, lo que me permite seguir manteniendo el contacto con mis compañeros de forma continua".

ELENA DEL PRADO SÁNCHEZ ▼
(operadora de Hogar)

"Opté por el teletrabajo porque me facilita compaginar la vida profesional

con la familiar. Aparte de la conciliación familiar, ahorro tiempo en el desplazamiento (en mi caso para ir a la oficina tardo hora y media). En cuanto a lo que más me gusta del teletrabajo, es la capacidad de concentración que se adquiere debido a la tranquilidad, y ello redundará en un aumento de la productividad. Tengo que señalar que a día de hoy no encuentro ninguna desventaja en esta modalidad puesto que voy una vez a la semana a la oficina y no pierdo el contacto con los jefes, ni los compañeros. Además, estoy en continuo contacto con el coordinador a través del teléfono o bien vía email, por lo que cualquier duda que me pueda surgir podemos resolverlo en el momento".

"Gracias a la implantación del teletrabajo hemos logrado reducir las bajas laborales y el absentismo"

► adaptación rápida, y desde casa, si no tienes esa experiencia es difícil conseguirlo", comenta Susana Vázquez.

Los *outsourcers* también se apuntan

Hay quienes creen, como **César López**, CEO de Grupo GSS, que los centros de contacto son entorno propicios para la implantación del teletrabajo y lo han comenzado a explotar. En el caso de GSS tienen implantado un consolidado mecanismo de teletrabajo desde el año 2010. Actualmente más de 80 agentes trabajan desde sus casas y el objetivo es que esta cifra aumente un 20% durante el próximo año. "La abstención suele ser uno de los principales desafíos del *contact center*, y gracias al teletrabajo hemos conseguido reducir las bajas laborales y el absentismo.

Adicionalmente, se logra aumentar la productividad, facilitar el reclutamiento, añadir flexibilidad en la organización del trabajo y mejorar la calidad de la atención al cliente. El objetivo de GSS es que cualquier puesto de trabajo pueda llegar a desempeñarse a distancia manteniendo la calidad, seguridad y confianza de nuestros servicios", señala César López.

Desde la compañía apuntan que la modalidad de teletrabajo que ofrecen es más cercana al *telecommuting* norteamericano, (semi-presencial). Cada trabajador lleva a cabo su labor desde su hogar, pero acudiendo a su puesto de trabajo de manera periódica y así poder ofrecerle un *feedback* más personalizado. De esta manera, han podido optimizar sus servicios y crear un entorno en igualdad de condiciones para todos

sus trabajadores, incluidos los que puedan tener algún problema de movilidad.

También en este caso, el empleado ha de cumplir con una serie de requisitos. Se pide una antigüedad mínima de seis meses en la compañía, y haber alcanzado unos ratios de productividad y absentismo adecuados. "El teletrabajo es una forma de premio para los agentes con mejores resultados, y que deseen optar por esta opción. En el caso de experimentar una caída en los resultados, el agente deberá volver a la modalidad presencial", puntualiza César López.

Una de los trabajadores que cumple con los requisitos para acogerse al *telecommuting* es **Olga González**. "Empecé a trabajar desde casa hace unos tres años y medio. Solicité el teletrabajo porque mi madre enfermó y necesitaba ►

