

• Licenciada en Administración de Hoteles y restaurantes por la Universidad de las Américas Puebla.

• Maestra en Administración de pequeñas y medianas empresas por la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

• Cuenta con una experiencia de 15 años trabajando en diferentes hoteles de la Riviera Maya.

• Actualmente es gerente de reservaciones en Isla Mujeres, Quintana Roo.

© MTRA. MARÍA DE LA LUZ NATARÉN SANTEL

## VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL HOME OFFICE

En pleno siglo XXI se están viviendo tiempos altamente retadores y adversos, donde se ha puesto a prueba nuestra capacidad de resiliencia, no sólo a nivel personal sino en diversos aspectos incluyendo el empresarial. La mundialmente conocida pandemia ha incitado a las empresas a cuestionar, entre otros aspectos, la importancia de la presencia física en puestos determinados dentro de la organización.

Es probable que no todos los giros empresariales hayan tenido este tipo de cuestionamiento en cuanto a la opción de tener o no de manera presencial a los colaboradores, dependiendo si se trata de compañías grandes o pequeñas o de bienes y/o servicios. En el caso específico del ramo hotelero, y por tratarse de un sector dedicado al servicio, de primera instancia se podría pensar que la posibilidad de contar con talento fuera del hotel es casi nulo, sin embargo, no es del todo cierto.

Sin que pudiéramos procesar la ola de acontecimientos que la pandemia traería consigo de manera precipitada, a partir de abril de 2020, el confinamiento forzoso global nos hizo quedarnos en casa. Los siguientes meses llenos de incertidumbre fueron rudos para todas las industrias, pero eventualmente la resiliencia en nuestra condición humana floreció. El sector turístico, específicamente en la Riviera Maya, en pocas ocasiones se había visto afectado por eventos particulares, sin embargo, la pandemia ha dejado marcado su paso y quedará registrado en la historia económica del destino mexicano más popular.

En cuanto se pudieron reactivar las actividades turísticas caribeñas, se empezó a percibir la cantidad de colegas en el área administrativa y de ventas, que se unieron al home office. Era notorio que el trabajo en casa no surgía exclusivamente entre los hoteles o agencias pequeñas, sino en las empresas multinacionales del tamaño de Expedia y Booking.com. Los beneficios y comodidades fueron apreciados de manera inmediata, como el ahorro de gasolina, pero también las desventajas como la depresión por aislamiento.

Se pueden apreciar varios beneficios empezando por el aumento de la cantidad de tiempo familiar. Para aquellos colaboradores que tenemos hijos, es muy bien sabido que el tiempo familiar se ve reducido por las largas jornadas laborales aunado al tiempo que se toma en trasladarse desde/hacia el trabajo. El tiempo familiar debe ser entonces de calidad en compensación de la cantidad. Pero con esta pandemia se ha podido cambiar el tiempo de transportación al trabajo por un desayuno y una comida familiar diaria y más tranquila.

También es bien sabido que, para llegar a la empresa a tiempo, es necesario levantarse muy temprano para iniciar con la rutina de bañarse, cambiarse, peinarse y en el caso de las damas se requiere de una inversión mayor al arreglo personal. Si bien el home office sigue demandando la misma vestimenta que en presencial, el ahorro del tráfico se traduce en más horas de sueño reparador, lo cual deja una mente más descansada y productiva.

Sería una falsedad pensar que el trabajo desde casa tenga solamente ventajas. Las desventajas también son claras como la línea muy delgada entre actividades de casa y actividades laborales. Si el individuo

es altamente organizado y capaz de establecer horarios estrictos para separar las labores, se podrá tener una colaboración igual de productiva que de manera presencial. Si no se cuenta con dicha capacidad, entonces la productividad decrecerá por intercalar ambas obligaciones.

El espacio designado es transcendental dentro de casa ya que eso determinará el nivel de concentración laboral. Hay que destinar una habitación o punto preciso en el cual haya el menor ruido posible (no cerca de la cocina, por ejemplo), buena iluminación y ventilación, con escritorio adecuado (no mesa del comedor). Esto es más complicado de lo que se imagina y hay personas que dentro de un departamento cuentan con limitadas zonas donde «andar laboralmente».

Aunque se pudiera pensar en un incremento importante del modo *home office* de manera permanente, en realidad, puede que solamente dure mientras el virus COVID-19 nos mantenga alertas, ya que las ventajas y desventajas son numerosas y se debe hacer un análisis minucioso para poder establecer un puesto en esta modalidad de manera permanente. •

