



EL 75% DE LOS EMPLEADOS USA EL CORREO PARA FINES PERSONALES

Diálogo y formación, la mejor forma de *controlar* el uso del *e-mail*

El correo electrónico se ha convertido en una herramienta más en el trabajo cotidiano de los profesionales españoles, pero su uso inadecuado puede mermar la productividad de la empresa e incluso derivar en conflictos laborales. Dada la indefinición legal, los expertos aconsejan a las compañías que dialoguen con los empleados para alcanzar un acuerdo basado en la confianza y el compromiso.

19 de Junio de 2001

CÉSAR NIÑO, FORODIRECTIVOS

Madrid (19 de jun.). El envío de las circulares internas y el anuncio de las reuniones constituyen dos simples ejemplos de la utilidad del *e-mail* en el día a día de una empresa. De hecho, uno de cada tres empleados españoles ya cuenta con correo electrónico en su puesto de trabajo, un porcentaje que crece hasta casi el 50% en las grandes firmas, según un informe de la Asociación Española de Empresas de Tecnologías de la Información.

Pero muchos empresarios temen que la plantilla acabe usando esta herramienta para asuntos que no tienen nada que ver con el trabajo, con el consiguiente perjuicio para la productividad laboral. Una de las encuestas más recientes sobre este asunto, realizada por la empresa de *e-mail* marketing Domeus.es, señala que tres de cada cuatro trabajadores que disponen de correo electrónico en la oficina lo utilizan para fines personales. Traducido a minutos, el 53% de los empleados dedica menos de media hora a gestionar sus mensajes personales, el 37% entre media y una hora y el 10% restante más de una hora.

Despidos y juicios

Pero el mayor peligro es que el uso inadecuado del correo desemboque en problemas de imagen para la empresa y en conflictos laborales. Entre los ejemplos más recientes destaca el de Peter Chung, un empleado del grupo inversor Carlyle que envió a sus conocidos un mensaje sobre su vida sexual durante la primera semana que estuvo destinado en Corea del Sur. La historia fue saltando de ordenador a ordenador hasta acabar en la central de la compañía en Washington. Resultado: Chung se quedó sin trabajo y la compañía se convirtió en noticia de manera involuntaria (la noticia se explica con todo detalle en [The Standard.com](http://TheStandard.com)).

Más reciente todavía es el caso de un empleado de Dell Computer en Francia que envió imágenes eróticas a un amigo a través del *e-mail*. Ésa era al menos su intención, porque a quien mandó realmente las fotografías fue a una responsable de la compañía en Estados Unidos, un error que le ha costado el puesto, según Europa Press.

Recurrir a los despidos en estos casos resulta especialmente arriesgado en España, porque el conflicto suele acabar en un tribunal y entonces el desenlace es imprevisible. Al no existir aún una legislación específica sobre la materia, los jueces tienen que adaptar estas situaciones novedosas a lo que indica el Código Penal, el Estatuto de los Trabajadores o la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

El ejemplo más llamativo de las imprevisibles consecuencias de estos litigios lo proporciona el Deutsche Bank, que en 1999 despidió a un empleado por enviar mensajes electrónicos que, según la entidad, eran

pornográficos. Un tribunal declaró nulo el despido, pero el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña lo avaló. Para complicar más el asunto, el trabajador recurrió al Supremo y se querelló contra los directivos del banco por violar su intimidad. Cinco directivos de la empresa han sido llamados ya para declarar como imputados en el Juzgado de Instrucción número 2 de Barcelona.

Control contraproducente

Los expertos, por tanto, recomiendan a los directivos evitar en la medida de lo posible esas situaciones tan extremas, adoptando para ello unas mínimas normas presididas por el sentido común y la confianza en la plantilla. Conviene que la dirección asuma que nos encontramos en una primera fase en el uso del correo por parte de la plantilla, lo que origina los lógicos abusos, como el envío de todo tipo de chistes o los mensajes en cadena.

Pero esa etapa acabará pasando, así que mientras tanto resulta preferible adoptar una actitud de cierta permisividad. Los empresarios, en definitiva, no deberían frenar el uso del *e-mail* ante el temor de una pérdida de productividad, sino todo lo contrario: por el propio bien del negocio, hay que fomentar esa herramienta, incluyendo la posibilidad de que los trabajadores accedan a la cuenta de correo desde el hogar.

Otro aspecto clave de toda política en este terreno tendría que ser la información. En vez de controlar a los trabajadores, una práctica que puede resultar contraproducente, hay que transmitirles ciertas nociones de seguridad -por ejemplo, el peligro de abrir los ficheros ejecutables- y normas tan básicas como la de reservar la opción de mandar un mensaje a todas las cuentas de correo de la empresa para cuando sea estrictamente necesario.

Enrique Dans, profesor del Instituto de Empresa, resume la actitud más conveniente: "El mayor error que puede cometer una compañía es tratar el correo electrónico de manera distinta que el resto de medios de comunicación y elaborar un código de uso específico como si se tratara de un peligro para la organización". En su opinión, "el *e-mail* tiene un carácter muy similar al teléfono y ningún directivo se pone paranoico porque un empleado realice una llamada personal".