

Sepa si conviene controlar las conexiones de los empleados

El término medio

Por Monte Enbysk

Su misión, si es que decide aceptarla, es implementar un software que supervise cada tecla que presionen sus empleados, cada mensaje instantáneo o de correo electrónico que envíen, cada documento que abran o editen e incluso cada sitio Web que visiten.

A continuación tendrá que comunicar a sus empleados, con toda la honradez y exhaustividad que sean posibles, qué está haciendo y por qué.

Buena suerte, empresarios (y madres, padres o cónyuges, como se verá más adelante).

Más y más empresas se enfrentan a esta situación. Los dispositivos de supervisión de empleados, conocidos como software espía, son cada vez más atractivos, asequibles y fáciles de usar. A las empresas les interesan porque ven en ellos una manera de reforzar la seguridad, aumentar la productividad, impedir prácticas inadecuadas de sus empleados, así como evitar fugas de información a la competencia y responsabilidades por daños a terceros.

Muchos empleados, sin embargo, piensan que este tipo de software viola su derecho a la intimidad. Si no se explica bien la puesta en práctica de estas políticas o la empresa se deja llevar por el entusiasmo y va demasiado lejos en su aplicación, se pueden producir daños morales y algunos buenos empleados podrían dejar la empresa.

¿Misión imposible? Siga leyendo mis estrategias acerca de cómo asesorarse y aplicar estos programas.

Uso creciente de Internet en el trabajo

La realidad es que cada vez más empresas invierten en este concepto, y la razón no es tanto una preocupación por la seguridad a raíz de los ataques del 11 de septiembre sino, más que nada, el creciente uso de Internet en las empresas. Al tiempo que muchas empresas dotan a sus empleados de acceso a Internet, ya sea de alta velocidad o por acceso telefónico, buscan la manera de impedir que utilicen contenidos pornográficos, juegos o que pasen más tiempo del debido ocupados en asuntos personales mediante el Web o el correo electrónico.

Se calcula que, en todo el mundo, el número de empleados que tienen vigilado su uso de Internet o del correo electrónico asciende a 27 millones, según un estudio de la Privacy Foundation del año 2001. Aunque hablamos sobre todo de grandes empresas, cada vez más empresas pequeñas empiezan a supervisar el uso del Web y del correo electrónico de sus empleados. En un estudio del año 2000, In-Stat/MDR llegó a la conclusión de que un 19 % de las empresas sondeadas supervisaba el uso del Web de sus empleados. Un 10 % de los entrevistados afirmó haber «bloqueado» ciertos sitios que consideraban inadecuados.

Los productos de supervisión ofrecen desde medidas parciales a soluciones integrales. Websense, por ejemplo, se utiliza mucho para vigilar el uso de Internet mediante el filtrado de los sitios Web que se especifiquen. En la misma línea, MIMESweeper es un conocido producto para la supervisión del correo electrónico.

Por otra parte, WinWhatWhere, de TrueActive Software, supervisa cada mensaje de correo electrónico o instantáneo enviado y cada documento enviado o recibido, así como cada letra presionada en el equipo donde esté instalado. La última versión incluso toma fotografías desde una cámara, guarda imágenes de la pantalla y lee las teclas presionadas en varios idiomas. El fundador de esta empresa y director técnico, Richard Eaton, cuenta que el 80 % de sus ventas lo ha hecho a empresas y, el resto, a organismos oficiales, padres que desean vigilar a sus hijos y personas que desconfían de su pareja.

El término medio

Muchos expertos coinciden en que el uso de software de vigilancia redundaría en beneficio de las empresas. Pero, en opinión de Michael Gartenberg, director de investigación de Jupiter Media Metrix, si una empresa decide usar este tipo de software, debe comunicar a sus empleados qué está vigilando y por qué.

«Los empleados deben entender que el empresario está en su derecho de evitar abusos en el uso de los vehículos de comunicación de la empresa y de impedir situaciones que puedan comprometerla o dañarla», continúa

Gartenberg. «Los trabajadores deben comprender que tienen que cumplir unas expectativas, y que es necesario llegar a una solución de compromiso» entre la confianza total hacia los empleados y una falta absoluta de confianza.

Ann Meany, asesora de recursos humanos de Watson Wyatt Worldwide, recomienda que, antes de comprar software de supervisión, conteste a estas preguntas.

- ¿Desea resolver algún problema o más bien está paranoico? «Hacerlo por paranoia no es, en mi opinión, el motivo correcto», dice Meany. Hay mejores razones, como la seguridad de sus empleados, la preocupación por el acoso sexual y también sospechas fundadas de fraude, espionaje y prácticas inadecuadas de los trabajadores, nos comenta.
- ¿Encaja en la cultura de su empresa? En una organización que avance basándose en la independencia de sus empleados, como una empresa de investigación y desarrollo, podría crear más problemas que soluciones un grado de supervisión significativo. Además, como señala Meany, si su empresa promueve incentivos como lavandería, guardería, cuidado de mascotas, etc., «es de esperar que sus empleados dediquen parte de su tiempo laborable a asuntos personales».

Si está satisfecho con sus respuestas, siga estos cinco consejos:

1. Comunique sus planes con antelación y acepte los comentarios de sus empleados. Eaton, de TrueActive, sugiere hacer a los empleados una demostración del software, así como del tipo de informe que genera para los responsables técnicos u otros. Meany advierte de que la forma de presentar el plan a los empleados es fundamental. A menos que sepa dar buenas razones de las ventajas, en cuanto a aumento de productividad y de seguridad y reducción del fraude y otros riesgos, dice, no se espere una buena acogida. Y, si no da explicaciones por iniciativa propia, quizá tenga que darlas ante un juez.
2. Establezca en unas directrices bien claras qué tipo de comportamiento no es aceptable. No es posible —ni nadie lo esperará— que detalle todas las situaciones imaginables pero, si prevé filtrar ciertos sitios Web, como los de pornografía, juegos, anuncios de empleo o F***edCompany.com, sea inteligente y dígalos a sus empleados. Bloquear mucho puede ser costoso, en palabras de Meany, pero cada empresa tiene que tomar su decisión. La cuestión es que sus empleados se sentirán mejor tratados y responderán mejor si coincide con ellos en qué sitios no son apropiados, y lo mismo sucede con los mensajes instantáneos y de correo electrónico. Respecto a los mensajes instantáneos, muchos trabajadores no se dan cuenta de que este tipo de mensajes bilaterales no está cifrado y, por tanto, puede vigilarse. Dígaselo, demuéstreselo si es necesario.

Una advertencia de Gartenberg a todos los empleados: no envíen en el trabajo ningún mensaje instantáneo o de correo electrónico cuyo contenido no quisiera ver al día siguiente en la portada de un periódico. Igualmente, no visite sitios Web cuyas direcciones le avergonzara ver junto a su nombre en algún foro público.

1. Sea respetuoso con las necesidades y el tiempo de sus empleados. Si en su empresa se trabaja durante muchas horas en la oficina y se hacen horas extraordinarias, admita cierta dedicación a asuntos personales en horas de trabajo. Es aceptable permitir un poco de tiempo «robado» a las horas laborables para dedicarlo a necesidades personales, compensar el estrés y el trabajo duro si el empleado es prudente y eficaz.
2. Intente alcanzar el término medio entre seguridad e intimidad. Si un empleado malgasta la mayor parte de su tiempo laborable, es que se equivocó al contratarlo. Por otro lado, pregúntese qué es más importante: ¿proteger su empresa de posibles fugas de información a la prensa o a la competencia, de piratas internos o creadores de virus, de acoso sexual y otras situaciones comprometedoras y de amenazas contra la seguridad nacional, o saber si un empleado está redactando su curriculum o ha encontrado el amor? No olvide que un exceso de celo en la vigilancia, como la acumulación de datos sobre un empleado, puede ser contraproducente, ya que tales datos podrían utilizarse como prueba contra la empresa en un posible juicio.
3. Contrate a personal de confianza. Es más fácil decirlo que hacerlo, en particular si su empresa está

creciendo a gran velocidad y contrata a miles de personas al año. Aun así, es más fácil supervisar a empleados confiables (que además necesitan menos supervisión) que a aquellos en los que no confía.

[⤴Principio de la página](#)

[Administre su perfil](#)

©2007 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. [Aviso legal](#) | [Marcas registradas](#)