



Teletrabajo: claves para una adopción exitosa



Índice



1. Teletrabajo en el mundo p. 03

¿Cuál es el estado del teletrabajo a nivel global? Revisamos las principales cifras a nivel global de esta tendencia, incluyendo una revisión detallada del escenario nacional.

2. Los beneficios y desafíos del teletrabajo p. 13

Revisamos los principales beneficios que ofrece el teletrabajo para empresas y trabajadores, además de abordar los principales desafíos que plantea el también llamado home office.

3. Las herramientas que necesitas para el teletrabajo p. 21

Conoce diferentes herramientas gratuitas y de pago que permiten optimizar al máximo el trabajo a distancia, siempre entendiendo la importancia del enfoque colaborativo.

4. Adaptación cultural: la base del teletrabajo p. 29

El éxito de la adopción del teletrabajo depende, en gran medida, de la cultura que la empresa tenga al respecto, considerando responsabilidades por parte de los trabajadores y de la organización.

La irrupción de Internet -y su posterior masificación- sentó las bases para un esquema laboral que cada día toma más fuerza: el teletrabajo.



¿Qué se entiende por teletrabajo? Este concepto se refiere a la realización de las actividades laborales en un lugar distinto a las dependencias de la empresa. Hablamos de un modelo flexible que se basa en las tecnologías de la información para que los colaboradores puedan ejecutar a distancia sus quehaceres cotidianos.

Para que las entidades adopten esta modalidad laboral de manera efectiva, es necesario un esfuerzo de todo el esquema organizacional, implementar una cultura del teletrabajo y apoyarse en soluciones tecnológicas que incentiven la colaboración y permitan gestionar correctamente los flujos de trabajo.

A continuación, revisaremos la situación del teletrabajo a nivel global y local, sus beneficios, los desafíos que plantea y algunas de las herramientas tecnológicas más completas para que las empresas puedan implementar esta modalidad de manera exitosa.



A young woman with dark curly hair and glasses is sitting on a light-colored sofa. She is wearing a grey t-shirt and blue jeans. She has a thoughtful expression, resting her chin on her hand which holds a pen. In her other hand, she holds a pink mug. The background shows a window with curtains and a lamp.

1. Teletrabajo en el mundo



Durante los últimos años, el mercado laboral ha experimentado cambios radicales respecto de los esquemas tradicionales. Horarios de trabajo flexible, automatización de diversos procesos y el outsourcing (o externalización) son solo algunos ejemplos de ello. Sin embargo, una de las tendencias que mayor impacto ha causado es el llamado teletrabajo, es decir, realizar las labores de manera remota.

El también llamado home office constituye una modalidad que cada día tiene una mayor penetración e impacto a nivel global. Revisemos algunos datos que dan cuenta de la relevancia y adopción del teletrabajo a nivel global:



Cerca de 4,7 millones de trabajadores de Estados Unidos se desempeñan de forma remota, al menos, la mitad de la semana.



400% desde 2010: ese es el incremento, a nivel global, del número de personas que trabaja desde casa al menos una vez por semana.



En un 22% aumentó el home office entre 2017 y 2018.



140% es el incremento en la cantidad de personas que trabajó de forma remota entre 2005 y 2018.



16% de las empresas contrata solamente a trabajadores en modalidad remota. Un claro ejemplo de ello lo constituyen empresas como Automattic, PartnerCentric o Zapier, las cuales **operan completamente bajo el concepto de home office.**



52% de los trabajadores del mundo se desempeña de manera remota al menos una vez por semana.





33% de las personas trabajaría desde casa en aproximadamente 10 años, según las estimaciones

Hablamos de una modalidad que, como se aprecia en los datos, tiene una adopción cada vez mayor a nivel global. En esto influyen aspectos como el recambio generacional de la fuerza laboral, el impacto de la digitalización y las necesidades de empresas y trabajadores. Sin embargo, estas cifras corresponden a estimaciones globales, por lo que resulta indispensable aterrizarlas al contexto local.

¿Qué hay del teletrabajo en Chile?



31% de las empresas locales han incorporado el trabajo remoto de forma permanente, según una encuesta de la multinacional Randstad.



Aunque luego del estallido social de octubre pasado el **48% de las empresas impulsó el teletrabajo**, anteriormente solo el 1% de los trabajadores del país se desempeñaban en un lugar distinto a la oficina, según el Ministerio del Trabajo.

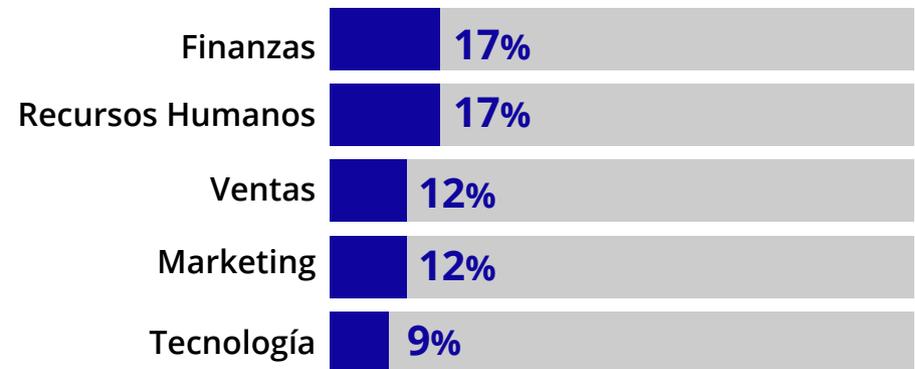
A nivel local, el teletrabajo es una modalidad cuya adopción se ha dado con cautela. Sin embargo, la contingencia de los últimos meses -aludiendo al estallido social iniciado en octubre pasado, y la actual pandemia de coronavirus- ha puesto sobre la mesa la importancia que tiene el home office en la economía local.



Según una encuesta realizada por la consultora antes mencionada, a mediados de marzo **la adopción de esta modalidad entre las empresas chilenas llegó al 72%** producto del llamado a practicar el distanciamiento social para frenar la cadena de contagio del COVID-19.

Sin embargo, un 53% de los trabajadores afirma que las organizaciones en las que se desempeñan tienen nula o mediana capacidad para implementar el home office, y solo un 9% afirma que esta modalidad fue aplicada a todas las áreas de la empresa y no solo a algunos departamentos.

Áreas que lideran la adopción del teletrabajo en Chile*



*Fuente: Randstad.

Ley del teletrabajo: el rayado de cancha que estaba pendiente

La pandemia de COVID-19, que **ya suma más de un millón de infectados a nivel global**, ha obligado a las distintas economías del mundo a transformarse para evitar daños catastróficos en sus entornos productivos. En Chile, esto se tradujo en la promulgación de una ley que regula esta modalidad y, pese a que fue presentada en 2018 por el ejecutivo, fue aprobada en tiempo récord atendiendo a la contingencia.



La normativa -que entró en vigencia el 1 de abril del presente- viene a regular el teletrabajo y constituye la primera ley sobre la materia pues, anteriormente, la única disposición legal al respecto estaba contenida en un artículo del Código del Trabajo (CDT).

Ahora bien, **¿qué estipula la nueva Ley de Teletrabajo?** Revisemos algunos de los puntos más relevantes:





1. Firma de un contrato o anexo de contrato

El empleador está obligado a celebrar un contrato o anexo de contrato para los trabajadores que se desempeñen fuera de las dependencias de la empresa, sin que se vean afectados sus beneficios ni salarios.

Además, si el trabajador ya tiene una relación laboral de carácter presencial, podrá acordar con su empleador cambiar -total o parcialmente- a la modalidad teletrabajo.

2. Los costos operacionales quedan a cargo del empleador

Esto se refiere a todo lo necesario para que el trabajador pueda desempeñar sus funciones, desde proveer computadores y una conexión a Internet, hasta los materiales e insumos que se requieren. Además, no puede obligarse a los trabajadores a utilizar sus herramientas, y quedan a cargo del empleador las reparaciones o mantenencias necesarias.

3. Derecho a desconexión

Tal como lo establece la ley, *“tratándose de trabajadores a distancia que distribuyan libremente su horario o de teletrabajadores excluidos de la limitación de jornada de trabajo, el empleador deberá respetar su derecho a desconexión, garantizando el tiempo en el cual ellos no estarán obligados a responder sus comunicaciones, órdenes u otros requerimientos. El tiempo de desconexión deberá ser de, al menos, doce horas continuas en un periodo de veinticuatro horas”*.

4. Jornada laboral

Si la naturaleza de sus funciones lo permite, el trabajador podrá distribuir su horario como le resulte más conveniente. Sin perjuicio de lo anterior, la jornada laboral sigue estando delimitada por lo estipulado en el Código del Trabajo.

En la misma línea, el trabajador podrá distribuir su horario laboral entre desempeñarse en la oficina (o dependencias de la empresa) y fuera de ella. Además -en el caso de los contratados bajo el artículo 22 del CDT-, si el empleador realiza controles o da instrucciones al colaborador, este queda afecto a la jornada ordinaria.



A woman with short dark hair, wearing a blue denim shirt, is sitting at a wooden desk in a home office. She is looking at a laptop screen and has her hands on the keyboard. The desk also has a notebook, a pen, and a small potted plant with red flowers. In the background, there are shelves with various items, including a framed number '7' and a water bottle. A blue banner with white text is overlaid on the right side of the image.

2. Los beneficios y desafíos del teletrabajo

Pese a que el teletrabajo en Chile se ha visto impulsado por la contingencia -específicamente por el coronavirus- se trata de una modalidad que puede reportar grandes beneficios tanto para las empresas como para los trabajadores:

Beneficios para las empresas

Incremento en la productividad



Un estudio realizado por la universidad de **Stanford** -sobre un universo de 16.000 trabajadores- determinó que los trabajadores que se desempeñan de forma remota mostraron, en promedio, **un incremento del 13% en su productividad.**

Disminución de costos



Al implementar el teletrabajo, las empresas pueden ahorrar por concepto de costos relacionados, entre otros, con el mobiliario, arriendo de oficinas y pago de servicios básicos.



Menor rotación de personal

Las organizaciones que implementan esquemas de teletrabajo tienen una rotación de personal **25% menos que aquellas que no lo hacen**, lo que se traduce en un mayor sentido de pertenencia y permite conformar equipos sólidos para alcanzar los objetivos organizacionales.



Atracción del talento

El teletrabajo permite a las empresas posicionarse como una opción atractiva para los profesionales, sobre todo considerando el predominio que tienen las nuevas generaciones en el mercado laboral. De hecho:

69%

◀ **De los millennials estaría dispuesto a renunciar a otros beneficios laborales** a cambio de mayor flexibilidad en el espacio de trabajo .

74%

◀ **De los trabajadores sería menos propenso a abandonar sus actuales empleos** si pudieran optar al trabajo remoto.





Beneficios para los trabajadores

Equilibrio entre vida personal y laboral



El home office permite a los trabajadores equilibrar de mejor forma su vida personal y laboral. De hecho, se estima que el **73% de los trabajadores considera este factor como el principal a la hora de evaluar un empleo**, dando cuenta de las prioridades de la fuerza de trabajo.

Disminución de estrés



Trabajar desde casa elimina la necesidad de trasladarse desde y hacia la oficina, eliminando el estrés que supone este proceso que, además, extiende el tiempo que una persona pasa fuera de casa por concepto de trabajo. En ese sentido, **una encuesta de FlexJobs** arrojó que, para el 41% de las personas, el estrés del viaje es el principal factor por el que las personas buscan opciones flexibles como el home office.



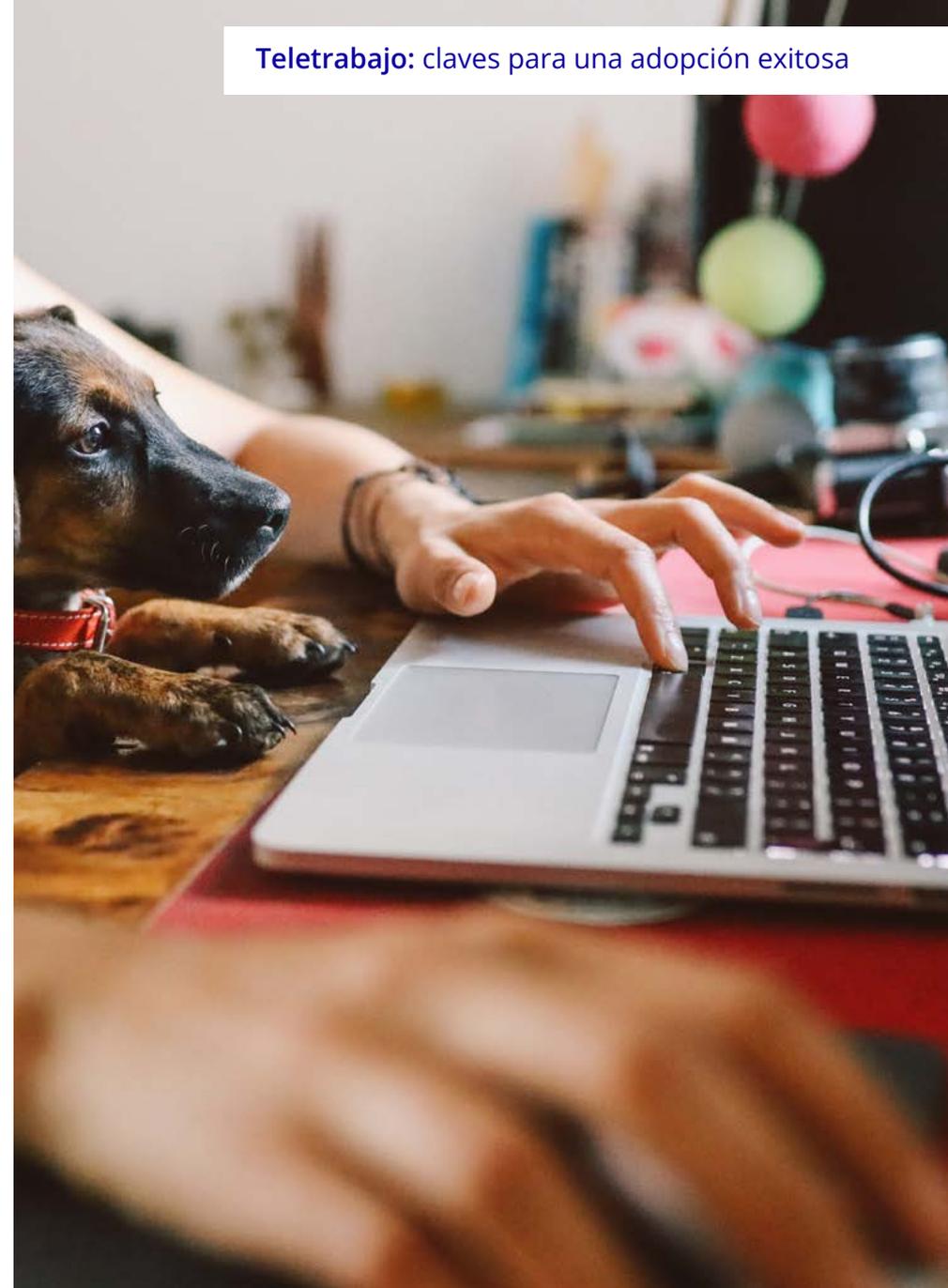
Eliminar tiempos de traslado

Los trabajadores que realizan la mitad de sus labores de forma remota **ahorran, al año, 11 días por concepto de traslado**, tiempo que pueden dedicar a la familia, asuntos personales o, simplemente, a descansar.



Aumento en la felicidad

Los trabajadores que se desempeñan de forma remota **son un 29% más felices** -laboralmente hablando- que aquellos que se desempeñan en las dependencias de la empresa.





Desafíos del teletrabajo

Para obtener todos los beneficios que el home office puede reportar tanto para empresas como para trabajadores, es necesario abordar una serie de desafíos:

Implantar una cultura del teletrabajo



Adoptar el trabajo remoto de forma efectiva requiere de una cultura en torno al tema, una que debe ser adoptada por toda la estructura organizacional, desde directivos hasta trabajadores.

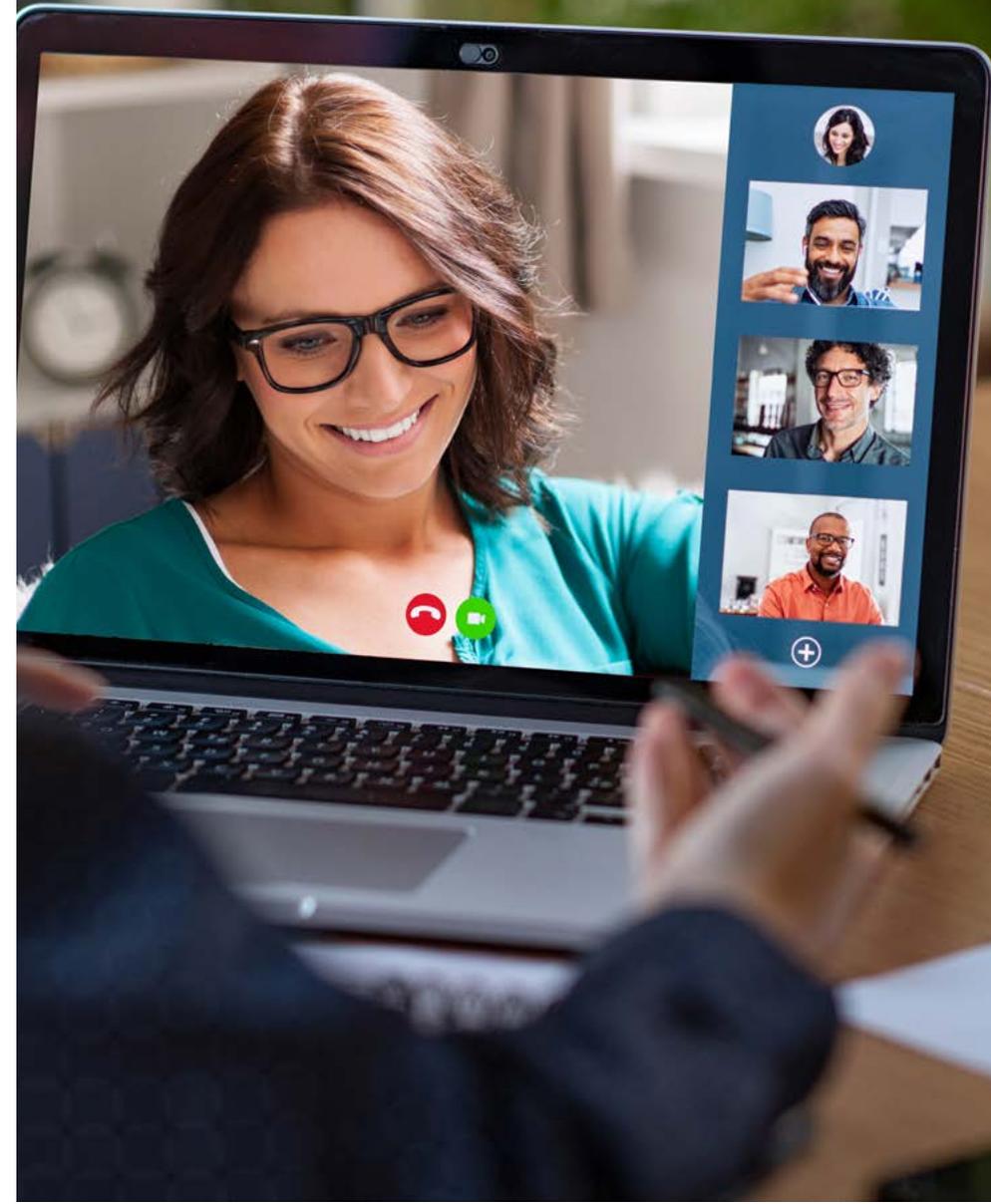


Organización de los equipos



La implementación del teletrabajo requiere de una gran organización a nivel de equipos, pues cada colaborador está a cargo de labores específicas que son determinantes para el resultado final. En ese sentido, es determinante contar con herramientas que permitan una comunicación fluida, tales como correo, calendarios compartidos y herramientas de colaboración.

Lo anterior cobra especial importancia cuando se trata de coordinar equipos que trabajan en países o regiones distintas -especialmente en empresas que operan 100% con base en el home office- y en contextos como el actual, pues se requiere de un nivel de coordinación mayor para estar totalmente alineados en cada proceso y tarea por realizar.





Contar con las herramientas necesarias



Desde tener una buena conexión a Internet hasta disponer de software especializados en la materia es fundamental para que el teletrabajo permita el normal funcionamiento de las organizaciones que buscan implementar este esquema laboral.

Al respecto, es importante que los trabajadores sepan cómo desenvolverse en un entorno digital, algo indispensable para el correcto manejo de las herramientas que permiten el teletrabajo. En ese sentido, las empresas tienen la responsabilidad de educar a sus colaboradores para el correcto uso de las diversas plataformas necesarias para el home office.

3. Las herramientas que necesitas para el teletrabajo



Entendiendo que el trabajo remoto requiere de un fuerte componente tecnológico, hay algunas herramientas indispensables para que las empresas puedan implementar esta modalidad y garantizar la continuidad operacional con resultados de gran nivel.

Aunque muchas de estas plataformas pueden utilizarse de forma gratuita -con funcionalidades limitadas-, las versiones de pago permiten satisfacer necesidades específicas de las empresas, como ofrecer mayor capacidad de almacenamiento e integración con diversas herramientas, entre otras.

Herramientas más completas

Las siguientes plataformas abarcan todas las necesidades de las empresas para que puedan implementar el teletrabajo de manera exitosa, desde correo y calendario hasta videollamadas y almacenamiento:



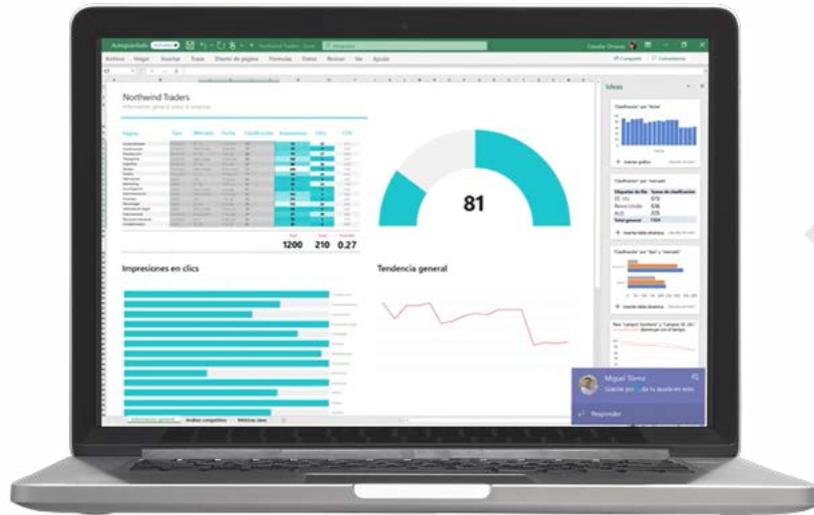
Microsoft 365

Es la herramienta de colaboración de Microsoft, que incorpora herramientas tradicionales como PowerPoint, Excel y Word, además de otras de gran utilidad como OneDrive -que ofrece almacenamiento en la nube- y Microsoft Teams, la cual permite realizar videollamadas, chatear y ejecutar labores colaborativas sin importar la ubicación física de los participantes.

Microsoft 365 constituye una solución integral para que las empresas puedan implementar el teletrabajo de manera efectiva y abarcando todas sus necesidades, pudiendo:

- Acceder a las versiones actualizadas de los programas que conforman la suite de Microsoft Office.
- Gestionar documentos y procesos en línea.
- Personalizar las cuentas de correo electrónico con el nombre de tu empresa.
- Realizar videollamadas con pantalla dividida.
- Calendarizar tareas.
- Almacenar archivos, con una capacidad de hasta 1 TB.
- Instalar Microsoft 365 en 5 PC o Mac, 5 tablets y 5 smartphones.

En definitiva, con Microsoft 365 es posible tener el control del negocio en cualquier momento y lugar. Solo es necesario un dispositivo con acceso a Internet y podrás obtener todos los beneficios que brinda esta solución, de carácter estratégico entendiendo la importancia de la conectividad y de tomar decisiones relevantes cuando sea necesario.



G Suite

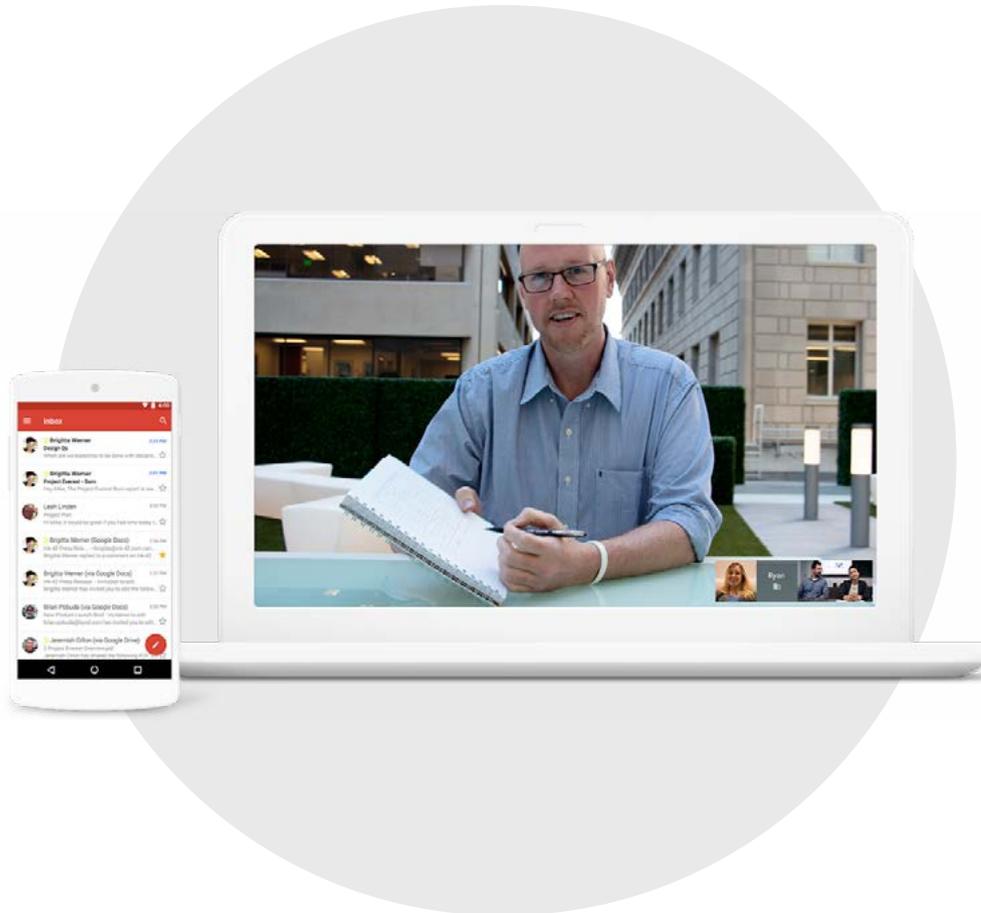
Otra de las herramientas más completas en lo que a teletrabajo respecta es G Suite, la solución de Google para entornos colaborativos.

Hablamos de un servicio que permite gestionar diversos procesos y tareas de forma online, dotando de mayor dinamismo y agilidad a las empresas, especialmente a aquellas que han implementado el home office y necesitan de una suite que abarque los principales requerimientos en lo que a colaboración y trabajo a distancia se refiere.

Con G Suite, las organizaciones pueden acceder a herramientas como:

- **Gmail para empresas.** Personalizando la dirección y con capacidad de almacenamiento desde 30 GB por cada usuario. Además, contempla un poderoso filtro de spam e interoperabilidad con Outlook.





- **Google Docs.** Permite gestionar documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones y editar archivos de forma simultánea con otros colaboradores, todo de forma online.
- **Google Drive.** Aunque el plan básico incluye una capacidad de hasta 30 GB de almacenamiento, los planes Business y Enterprise ofrecen la posibilidad de hacerlo ilimitado, permitiendo guardar en la nube archivos y documentos, como hojas de cálculo (Excel), facturas, fotografías, etc.
- **Hangouts.** Aplicación de mensajería que, además del chat, permite realizar videollamadas y conferencias con hasta 100 participantes.
- **Google Calendar.** Calendario completamente online que permite una mejor visualización de los compromisos y disponibilidad de tus trabajadores, optimizando la gestión de las tareas.
- **Google Sites.** Solución que permite crear páginas Web e Intranet de manera simple y segura, sin tener que dominar lenguajes de programación.

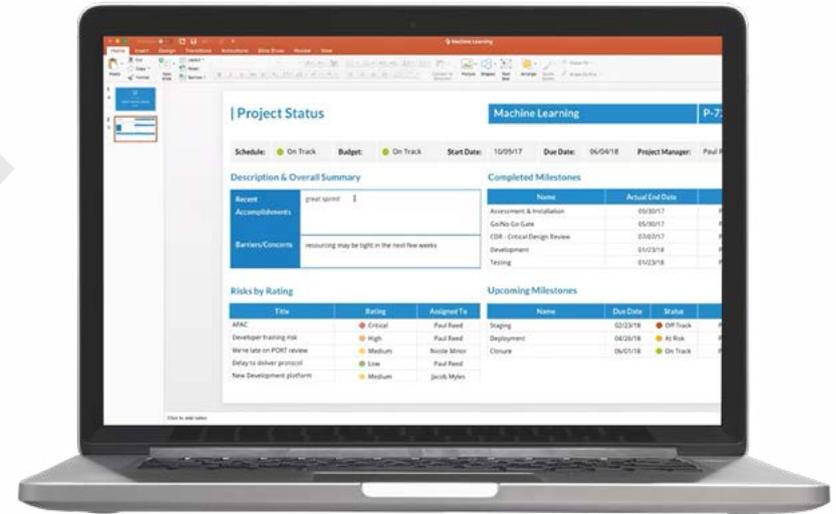
Clarizen

Se trata de un software que permite una gestión colaborativa de proyectos y procesos, automatizando algunos flujos de trabajo y optimizando al máximo el cumplimiento de los objetivos.

Sus planes ofrecen diversas herramientas y posibilidades, entre las cuales vale la pena destacar:

- Visualización de proyectos y tareas en tiempo real.
- Seguimiento y gestión de los cambios.
- Gestión financiera.
- Colaboración entre los diferentes miembros de un equipo.
- Integración con Outlook.
- Personalización de informes e integración con Salesforce para reportes de ventas.

clarizen



Herramientas enfocadas en necesidades específicas

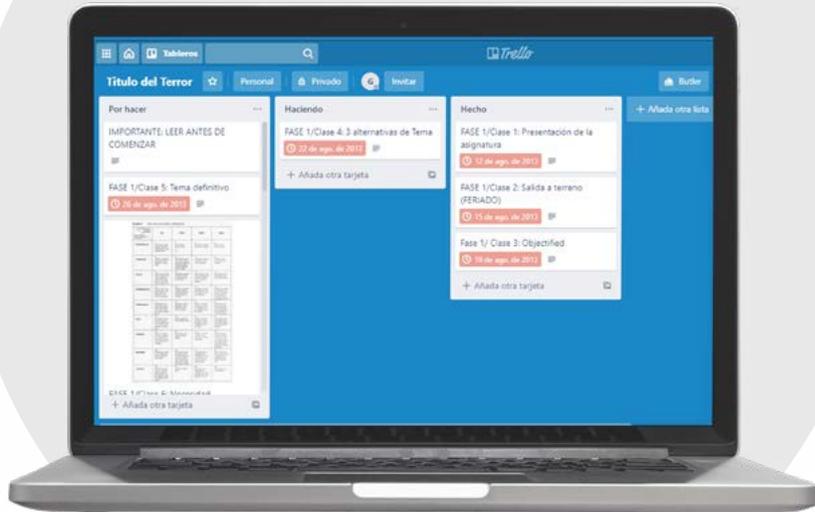
Si necesitas algún servicio puntual, las siguientes son algunas de las herramientas más utilizadas para el teletrabajo:

Trello

Esta es la herramienta ideal para organizar proyectos o realizar un seguimiento de diferentes procesos. A grandes rasgos, permite desglosar las labores en 4 etapas para una mayor efectividad: planeación, construcción, implementación y cierre.

Se trata de una plataforma que utiliza la **metodología Kanban**, la cual se basa en la organización de tareas a través de un formato visual (etiquetas), en donde es posible asignar responsables a cada labor, realizar un seguimiento del desarrollo y, de esta forma, avanzar de forma ordenada en cada trabajo.

La versión gratuita incluye diversas funcionalidades, como tableros personales, tarjetas y listas ilimitadas, y una capacidad de 10 MB por archivo, entre otras.



zoom



Zoom

Se trata de una aplicación que permite realizar videoconferencias y reuniones grupales, siendo ideal para optimizar la coordinación de actividades y el intercambio de ideas a distancia.

La plataforma **-en su versión gratuita-** permite organizar reuniones individuales ilimitadas, videoconferencias grupales con hasta 100 invitados y por un tiempo máximo de 40 minutos, aunque estas no se pueden grabar.

slack



Slack

Se trata de un chat especialmente creado para entornos laborales. **En su versión libre de pago** permite la integración con hasta 10 aplicaciones (como Drive u Office 365), acceso a los 10.000 mensajes más recientes, video llamadas -grupales o individuales- ilimitadas, y un almacenamiento de archivos de hasta 5 GB.



4. Adaptación cultural: la base del teletrabajo

Por más efectivas que sean las herramientas que una organización adopte para el teletrabajo, si no existe una cultura empresarial sólida en torno al tema no se alcanzarán los resultados deseados.

Lo anterior constituye la base de una implementación exitosa del home office, y requiere de esfuerzos por parte de empresas y trabajadores en diferentes aristas:

Empresas

Capacitaciones



Más allá de disponer de las herramientas necesarias para el trabajo a distancia, las empresas deben brindar material de apoyo y capacitar a sus colaboradores en el manejo de estas. De lo contrario, por muy completas y efectivas que sean, no tendrán el impacto deseado.





Establecer flujos de trabajo bien definidos



Esto es fundamental para alcanzar los objetivos y cumplir con las responsabilidades, especialmente cuando dependen de la intervención de diversos actores. En ese sentido, es importante contar con flujos de trabajo bien acotados, definir claramente las responsabilidades y verificar el cumplimiento de los plazos.

Evaluaciones periódicas



Es necesario analizar y evaluar constantemente los procesos y resultados obtenidos con el teletrabajo, a fin de optimizar cada etapa o instancia que pueda ser susceptible de mejoras.

Trabajadores



Adaptar un espacio en el hogar especialmente destinado para trabajar

Esto permitirá disminuir las distracciones, aprovechar al máximo el tiempo y aumentar la productividad al favorecer la concentración.



Digitalización

Aunque las empresas tienen la responsabilidad de educar a sus trabajadores en la adopción de nuevas herramientas, son los colaboradores quienes deben dar ese primer paso en lo que a educación digital respecta, por ejemplo, interiorizándose con las herramientas más utilizadas (como correo electrónico, hojas de cálculo, etc.).





Compromiso y autonomía



El teletrabajo requiere de un alto grado de compromiso por parte de los colaboradores, quienes deben desarrollar sus tareas tal como lo harían en dependencias de la empresa.

Organización



Una de las grandes ventajas del teletrabajo es que permite a los colaboradores disponer de sus tiempos como más les acomode. Esto implica un gran nivel de organización para cumplir a cabalidad con las responsabilidades agendadas.

El teletrabajo está ganando cada vez más terreno a nivel mundial. Un claro ejemplo de ello lo constituye **Alegra**, empresa colombiana que cuenta con cerca **de 270.000 clientes y más de 100 trabajadores en 11 países**. Gracias a esta modalidad, la compañía ha experimentado un crecimiento orgánico y acelerado, con la tranquilidad de poder operar sin necesidad de acudir a capitales de riesgo, dotándola de mayor autonomía.

Para que las empresas puedan situarse a la vanguardia en lo que a teletrabajo respecta, es necesario generar una cultura empresarial en torno al tema y, desde luego, adoptar las herramientas necesarias para que sus trabajadores realicen sus tareas de manera eficaz, siempre apostando por un enfoque colaborativo que, en definitiva, es la clave para obtención de los objetivos organizacionales en un mercado tan digitalizado como el actual.



