

# Teletrabajo: ¿Y cómo seguimos post pandemia?



• Carla Fuenzalida

**A**ntes de marzo, el teletrabajo era considerado una modernidad, orientado en primer lugar a millenials que se sienten totalmente cómodos con la tecnología y que en cualquier lugar del mundo pueden sacar su notebook, conectarse y trabajar; también para aquellas personas que ven en el teletrabajo una oportunidad de pasar más tiempo con su familia en vez de trasladándose, y, finalmente, en roles tecnológicos con centros de operación regionales. Las empresas que incentivaron este tipo de trabajo son aquellas que quieren atraer talento o entregar la posibilidad de teletrabajar como un beneficio para los que llevan más tiempo en la empresa.

Se dice que entre las ventajas del teletrabajo está que la necesidad de espacio físico se reduce y por lo tanto disminuyen los costos en infraestructura, que la calidad de vida de los empleados aumenta al tener menos tiempo de desplazamiento y, finalmente, producto de lo anterior, se logra una mayor productividad.

Con la pandemia y sin mediar aviso alguno, nos hemos visto obligados a adoptar una forma de trabajo para la que no estábamos 100% preparados, pero después de una semana o dos de adaptación, nos encontramos trabajando frente a una pantalla en horarios largos, hablando por distintas plataformas, conectando la información de la compañía por sistemas variados corporativos, además de otros derivados de Google o Microsoft, por ejemplo.

El problema es que la adaptación a un sistema de teletrabajo de forma masiva ha sido en circunstancias de crisis, con características muy distintas a las que una familia tiene normalmente en su funcionamiento, con niños también en la casa, sin ninguna ayuda de externos, sumada a la incertidumbre que todos tenemos frente a lo que nos espera para los próximos meses.

Era esperable, por lo tanto, que los resultados de los estudios que se han realizado estos días respecto a las condiciones en que estamos trabajando, concluyan que ha disminuido considerablemente la motivación y ha aumentado el agotamiento con respecto al año anterior. Pero estos resultados están claramente alterados por la situación única que vivimos en este momento.

Lo que es indudable es que, si las empresas no hubieran tenido la posibilidad de mantener la continuidad operacional, accediendo a estas formas de trabajar a distancia, el frenazo en la economía hubiera sido de otra magnitud y, por lo tanto, podemos estar optimistas de que la ley de Teletrabajo se hiciera efectiva el 24 de marzo, ya que ha resultado en un impulso tremendo para adoptar nuevas formas de trabajar y comunicarse que no hubieran sido posibles en caso de no existir un marco legal.

En este ámbito, los desafíos son tremendos. No sólo tenemos que buscar nuevas formas de coordinarnos, de comunicarnos, de lograr colaboración en los equipos de trabajo y a la vez seguir alineados con los objetivos de la empresa, sino que, además, hay que tener especial preocupación de mantener a las personas motivadas, dedicadas a su trabajo, con ganas de hacer cosas y avanzar.

**¿Cómo lo logramos?** Manteniendo una buena comunicación con el equipo, acordando qué plataforma se va a usar para cada objetivo, estableciendo metas de corto plazo, herramientas de planificación y seguimiento efectivas, pero, sobre todo, enfocándose en la importancia del equipo.

Aquí van nuestros diez mandamientos para el teletrabajo, que pueden ayudar en estos tiempos y también en el futuro, porque esto llegó para quedarse.

## DIEZ MANDAMIENTOS PARA EL TELETRABAJO



**1.** La coordinación es fundamental: hacer una reunión diaria de 15 minutos para establecer prioridades con el equipo para evitar duplicidades o lagunas de información.



**2.** Compartir avances y éxitos: resumen semanal de lo que ha hecho el equipo y los planes de corto y largo plazo.



**3.** El lenguaje es clave: hay que cuidar mucho la forma en lo que se escribe por mail o whatsapp (se puede interpretar).



**4.** Herramientas y lugar adecuados: asegurarse que todos los miembros del equipo tienen las herramientas de teletrabajo (computador, acceso a buen wifi, plataformas de trabajo, etc.).



**5.** Adapta tu liderazgo: no todos los miembros de tu equipo tienen la misma madurez y necesidades de soporte.



**6.** Orientarse a metas e hitos: definir plazos para todos y por todo ayuda a tener objetivos y metas, sentir los avances y comunicarlos es clave.



**7.** Felicita a los grupos de trabajo por los logros, la distancia se acorta cuando hay reconocimiento y respeto.



**8.** Los mensajes personales por video: si tienes que dar mensajes claves a una persona de tu equipo, habla de manera individual y usando videollamadas, evitando la interpretación de lo escrito.



**9.** Preocúpate de las personas: es importante la gestión emocional cuando se trabaja en la distancia y en soledad, por lo que tratar de ser más cercano es importante. Además es importante poner límites de horario a las comunicaciones, de tal forma que las personas puedan desconectarse y tener tiempo de descanso de calidad.



**10.** Pregunta y mejora: intenta recibir feedback continuo de las personas: qué está funcionando y qué no, cómo podemos mejorar.

¿Cómo irá a ser el desarrollo en el tiempo? No sabemos positivamente como va a ser el mundo post pandemia. Sabemos que la gente está tratando de adaptarse, que hoy están participando activamente muchas personas en distintas instancias de comunicación virtual, que existe interés por las nuevas tecnologías. Pero no sabemos si en un tiempo comenzaremos a cansarnos y disminuya la intensidad de las comunicaciones o si se masifiquen otras formas que nos permitan acceder a distintas experiencias. De lo que sí estamos seguros, es que la variable sanitaria llegó para quedarse en la nueva modernidad y, por lo tanto, que el mundo laboral no volverá a ser lo mismo que era antes de marzo 2020.

### Cuáles son los riesgos del teletrabajo a futuro:

- 1.** Seguridad del Trabajador: el desafío es darle el mismo espacio de seguridad en su casa que en su oficina, en términos de la adecuación de los espacios, la posibilidad de que los accidentes de trabajo sean cubiertos.
- 2.** Control para la empresa: tendrá que definir ciertos parámetros o KPI's y orientarse a evaluarlos, olvidarse de buscar otras fórmulas de control.
- 3.** Gestión del tiempo: el empleado tendrá que ser capaz de administrar las horas de trabajo, estableciendo horarios para temas domésticos y personales.
- 4.** Seguridad de la información: habrá que generar un sistema que permita homologar los niveles de seguridad que tiene el espacio físico de la oficina, a muchos lugares, generando protocolos diferentes de acuerdo al tipo de información, más o menos crítica en términos de confidencialidad.
- 5.** ¿Cómo asegurar que las personas mantengan el nivel de compromiso con la empresa, la identificación, la cercanía entre ellos? Tendrán que generarse nuevos códigos de relacionamiento entre pares. Todos estos riesgos son parte de los cambios que vendrán y deberemos adaptarnos lo más rápido posible, porque una vez más, y como cualquier sistema vivo, las opciones son adaptarse o morir.

#### SOBRE LA AUTORA



**Carla Fuenzalida**

**Directora Ejecutiva**  
**Lukkap Chile**  
**Ingeniero comercial, Universidad de Chile**