

El salto "forzado" del teletrabajo en cinco meses de pandemia en Chile: Lo bueno, las trabas y su futuro tras el

covid-19

Lunes, 10 de Agosto de 2020 - Id nota:940507

Medio : EMOL  
Sección : Economía  
Valor publicitario estimado : \$851960.-  
Fuente : <https://bit.ly/33JGPTw>  
Tamaño : 10 x 76

## El salto "forzado" del teletrabajo en cinco meses de pandemia en Chile: Lo bueno, las trabas y su futuro tras el covid-19

La pandemia actuó como un acelerador de una modalidad que en Chile solo un puñado de empresas estaba recién empezando a probar.

10 de Agosto de 2020 | 08:00 | Por Tomás Molina J., Emol



El Mercurio

Han pasado cinco meses desde que el coronavirus se instaló en el país, gatillando con ello una crisis socioeconómica inédita que ha obligado a dar transformaciones planificadas para hacerlas en años en tan solo pocos meses, ¿una de ellas? el teletrabajo. Y es que en poco tiempo las empresas debieron adecuar sus equipos a la modalidad de trabajo remoto, lo que ha traído una serie de beneficios para los colaboradores, pero también dificultades que aún no se han podido sortear.

Fue en marzo cuando miles de trabajadores tuvieron que instalar improvisadas oficinas en sus hogares, y así una buena parte se ha mantenido durante este tiempo. Si bien ya había un puñado de firmas que estaba

experimentando esta práctica antes de la pandemia, esta actuó como un factor acelerador que forzó a empleadores adoptar esta medida que no pocos veían con desconfianza.

En marzo, de acuerdo con una encuesta realizada por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), un 95% de las empresas consultadas había implementado teletrabajo, de las cuales el 81% afirmaba que aquello había sido causa del covid-19. En tanto, según la última encuesta del Centro UC de Encuestas y Estudios Longitudinales, el 24,7% de los ocupados había realizado teletrabajo durante la última semana de junio, lo que significa un número **cercano a 1,7 millones de trabajadores que estaban ejerciendo funciones desde sus casas.**

El subsecretario del Trabajo, **Fernando Arab**, entregó su impresión a **Emol** de lo que han sido estos cinco meses de masivo trabajo a distancia: "**El balance es sin duda positivo**", aseguró, agregando que "hoy el teletrabajo está protegiendo empleos que, posiblemente, sin esta alternativa de trabajo a distancia, hoy se hubiesen perdido o, en el mejor de los casos, suspendido". Junto con asegurar que entre las bondades del trabajo a distancia es que consiste en un empleo "moderno, inclusivo y sustentable".

Incluso, acotó **Gabriel Fernández**, gerente de asuntos corporativos de la ACHS, el teletrabajo "ha permitido reducir los traslados, conciliar de mejor manera el trabajo con la vida personal y creemos que también ha permitido romper algunos prejuicios respecto de sus posibilidades. Y esto es transversal. En una encuesta reciente, a pymes Achs, un 85% de ellas indicó estar satisfecho o muy satisfecho con el resultado del teletrabajo en su empresa en medio de la pandemia".

Para **Joseph Ramos**, académico de la Facultad de Economía y Negocios de la U. de Chile y vicepresidente de la Comisión Nacional de Productividad, "el teletrabajo ha mostrado que en muchos casos es tan eficiente e incluso puede ser más que el trabajo en la oficina". Además, indicó que "admite de un poco más de flexibilidad en el uso de tu tiempo, y piensa en el efecto en la congestión, si uno pudiera hacer que el 20% de la fuerza de trabajo se quedara en casa, sería un enorme beneficio".

*"El balance es sin duda positivo (...), hoy el teletrabajo está protegiendo empleos que, posiblemente, sin esta alternativa de trabajo a distancia, hoy se hubiesen perdido o, en el mejor de los casos, suspendido".*

Fernando Arab

**Tomás Valles**, consultor laboral de People & Partners, también apuntó que "para la empresa hay otro tipo de beneficios como la **reducción del ausentismo laboral, la mejora de la productividad, ahorros de costos operacionales, y que se promueve la inclusión, por ejemplo, de discapacitados y otros grupos, al mismo tiempo que permite la disminución de accidentes laborales y de trayecto**".

Mientras que **Ignacio Puebla**, jefe del departamento de cultura de seguridad de Mutual señaló que "se ha ido acelerando en muchas organizaciones lo que significa acortar la brecha digital, y eso ha significado introducir culturalmente procesos, tecnologías y sistema que apalanquen que los trabajadores y trabajadoras estén conectados".

### **Dificultades: Límites horarios, capacitación y adaptación**

Sin embargo, el teletrabajo también ha tenido sus complejidades, considerando un sistema que no estaba completamente preparado para esta abrupta transición en cosa de días. Para facilitar esto y establecer un marco regulatorio, en marzo se promulgó una ley que rayó la cancha del trabajo a distancia, aunque, según los expertos, aún quedan temas por pulir y así seguir avanzando en este desafío de adaptación.

Según el subsecretario Arab, todavía falta desarrollar el cambio cultural, "especialmente en lo que dice relación con los límites", enumerando al menos dos que "debemos fomentar y educar: El primero es el **límite familiar**, que significa que el entorno del trabajador entienda y respete los tiempos de este en el teletrabajo, así como el propio trabajador entienda que teletrabajar no significa conexión permanente en su trabajo".

*"Las principales complejidades han estado en el proceso de adaptación. Las empresas no alcanzaron a capacitar a los colaboradores, también han habido problemas de infraestructura y conexión a internet (...), e incluso en muchos lugares, los colaboradores no cuentan con elementos ambientales de seguridad y salud".*

Gabriel Fernández

"Y el límite con el empleador, que supone que los empleadores entiendan que trabajar desde la casa en ningún caso significa que el trabajador está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, por eso la ley es clara y categórica al fijar la jornada laboral y garantizar el derecho a desconexión de los trabajadores", añadió.

Otro obstáculo, continuó la autoridad, dice relación con "la falta de capacitación de los trabajadores en torno al teletrabajo", además de la "transición abrupta desde la empresa al

hogar, lo que ha producido que no todos los trabajadores tengan los equipos e implementación necesarios para desarrollar de la mejor forma el teletrabajo. El tema de la conexión a internet ha sido también un factor de dificultad".

Fernández, de la ACHS, si bien destacó la capacidad de adaptación de las empresas, afirmó que "las principales complejidades han estado en el proceso de adaptación. Las empresas no alcanzaron a capacitar a los colaboradores, también ha habido problemas de infraestructura y conexión a internet (...), e incluso en muchos lugares, los colaboradores no cuentan con elementos ambientales de seguridad y salud".

Valles, por su parte, indicó que "nos preocupa bastante la calidad de este sistema y la prolongación de este 'teletrabajo forzado' en el tiempo, ya que es importante reconocer que esta versión de trabajo remoto no es la normal ni la más adecuada". En ese sentido, señaló que la ley "le faltan aspectos que hay que ir reglamentando y que aún están abiertos", como el tipo de **control horario, el pago de horas extraordinarias, la habilitación tecnológica de parte del empleador o establecer cómo la empresa valida las condiciones de seguridad frente a eventuales accidentes laborales.**

"Otro elemento que debería definirse mejor es el tema de desconexión. Esto es necesario para poder establecer jornadas de trabajo y que no se extiendan más de lo reglamentado. Es importante comprender que estamos ante una situación excepcional. La regulación actual es una base, que seguramente servirá como inicio y acelerador a una ley más profunda, que considere muchos más aspectos y también permita un marco de fiscalización", aseguró el consultor laboral de People & Partners.

*"Hay jefaturas que no han estado conectadas con los equipos de trabajo y muchas veces las reuniones no son periódicas, incluso terminan siendo mensuales. Ese es un concepto de aislamiento y tiene por consecuencia la percepción de que el liderazgo no está presente, y el liderazgo en este tiempo necesita estar presente".*

Ignacio Puebla

Mientras que Ramos también apunta "otra dimensión que es difícil de sustituir", que es la capacitación y adaptación de los nuevos trabajadores en una empresa. **"Alguien que entra a una nueva empresa requiere de más contacto con esta para saber cómo funciona, para permearse de la cultura de la empresa y eso con teletrabajo es mucho más difícil"**. A la vez, sostuvo que el tema de interacción con el equipo de trabajo aún es "insuficiente" en la actividad remota, "es un sustituto imperfecto" ese sentido, señaló el economista.

Sobre las dificultades, Puebla, de la Mutual de Seguridad, agregó que **"hay jefaturas que no han estado conectadas con los equipos de trabajo** y muchas veces las reuniones no son periódicas, incluso terminan siendo mensuales. Ese es un concepto de aislamiento y tiene por consecuencia la percepción de que el liderazgo no está presente, y el liderazgo en este tiempo necesita estar presente".

## El futuro es una combinación presencial y remota

"El teletrabajo llegó para quedarse", aseguró Valles, recalando que "solo tendremos que regularlo. La tendencia más marcada post coronavirus será un mix entre trabajo presencial y teletrabajo. Esto dependerá del tipo de industria, rol y también del tipo de empresa. Hoy las empresas del futuro deberán convivir con distintos sistemas de trabajo, no solo por 'moda', sino porque el futuro, la adaptabilidad y la flexibilidad, serán claves para levantar a las empresas nuevamente, desde los costos, estructuras y también sus personas".

Similar es la impresión de Ramos, que, si bien recuerda que no todos pueden hacer teletrabajo por las características de sus empleos, sí aseguró que "hay un porcentaje no despreciable que hemos descubierto que se puede hacer de manera igual o casi igualmente eficaz", por lo que apuesta por una combinación entre lo presencial y remoto.

Respecto a ese mismo punto, Fernández comentó que "en mayor o menor medida" las empresas seguirán haciendo uso de esta

herramienta, y es "altamente probable que la migración forzada hacia modelos mixtos durante la nueva normalidad permanezca en el tiempo en la medida que descubramos los beneficios. Esto implica que en el corto plazo

tal vez veamos una caída en las tasas de teletrabajo, pero con un probable repunte especialmente de estos modos mixtos".

Por último, el Arab subrayó que "tras la pandemia el teletrabajo nos mostrará su mejor cara, evidenciando con mayor claridad todas las virtudes que tiene".

**"Seguramente la tendencia será compatibilizar tiempos de trabajo presencial con tiempos de teletrabajo**, por ejemplo, trabajando presencial todas las mañanas y teletrabajando todas las tardes, o bien trabajando presencial de lunes a miércoles, y teletrabajando jueves y viernes. La ley permite esa flexibilidad que será muy apreciada por los trabajadores", concluyó.