

BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TELETRABAJO

ACTI

Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información A.G.

**Extracto del documento:
“Guía para el uso positivo de tecnologías en
empresas”.**

**Realizado por:
Claro Empresas y la Facultad de Comunicaciones de la
Pontificia Universidad Católica de Chile.
Autores: Daniel Halpern y Carolina Castro.**

ACTI

Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información A.G.

Ubicuidad y Co-presencia: los beneficios de la colaboración a distancia

Los avances tecnológicos han favorecido un ambiente de copresencia y colaboración en prácticamente todas las esferas sociales. El mundo corporativo ha sido pionero y el principal impulsor en ese sentido, y hoy podemos observar cómo prácticamente todas las organizaciones, independiente del sector, dependen más de las TICs para organizar su trabajo que de la presencia física de los colaboradores para su funcionamiento. Este fenómeno se ha generado por una suma de factores: mejoramiento de la cobertura y calidad de las redes de alta velocidad, constantes innovaciones tecnológicas, convergencia y movilidad de los dispositivos, uso de redes sociales, banda ancha móvil, disminución de los costos, etc.

Esta nueva modalidad de trabajo se ha consolidado en las organizaciones proporcionando transformaciones importantes, como por ejemplo, la colaboración a distancia, tendencia que ha aumentado en cada vez más empresas. El modelo colaborativo no solo se ha convertido en un paradigma para mejorar la productividad en las empresas, sino que también contribuye al bienestar general de los trabajadores, quienes perciben una mayor independencia, flexibilidad y comodidad al trabajar. Sin embargo, es fundamental considerar que la interconectividad que ofrecen las tecnologías digitales va más allá de la conexión entre sistemas y dispositivos inteligentes. Ésta debe basarse en la relación que se establece entre personas, y por ende en la comunicación y colaboración del elemento humano mediado por tecnologías.

Beneficios del trabajo a distancia mediado por la tecnología

- Feedback más inmediato.
- Facilita trabajar en el momento más adecuado y en el espacio más idóneo.
- Mayor flexibilidad, autonomía y comodidad al trabajar. Por ejemplo, se puede programar o realizar una reunión estando en un lugar distinto de la oficina.
- Toma de decisiones de manera más rápida.
- Un equipo de trabajo distante geográficamente puede seguir realizando su labor en conjunto y en tiempo real.
- Trabajador más conectado e informado.
- Permite trabajar con los mejores talentos independiente de su ubicación geográfica.
- Un uso adecuado de las tecnologías debería facilitar la conciliación de la vida familiar y la vida laboral.
- Trabajar a distancia muchas veces puede incluir ahorro en infraestructura y transporte para la empresa.
- Facilita el acceso al mercado laboral de personas que poseen algún problema físico que les imposibilita el traslado hacia el lugar de trabajo.



Beneficios del trabajo a distancia mediado por la tecnología

La función de colaboración a distancia que proporciona el uso de tecnologías, implica crear un entorno e infraestructura que fomenten el intercambio de conocimientos e información. Cuando los trabajadores se desenvuelven con las habilidades y conocimiento necesario en este entorno, las posibilidades se multiplican, dado que es posible trabajar de manera práctica, sin importar el lugar, acortando las distancias y evitando la pérdida de tiempo no productivo.

Según Davies, Fidler y Gorbis (2011), la colaboración virtual será una de las 10 habilidades fundamentales para el éxito de la fuerza de trabajo en el año 2020, y la definen como la capacidad de trabajar productivamente, impulsar la participación y demostrar la presencia como miembro de un equipo virtual. Es decir, a pesar de la separación física, el trabajador deberá ser capaz de compartir ideas y ser productivo.

Beneficios de implementar una "Estrategia de colaboración"

- Refuerza las relaciones interpersonales.
- Aumenta la motivación y el nivel de compromiso.
- Se impulsa la participación y fomenta la comunicación horizontal.
- El establecimiento de un sistema de colaboración que recoja las contribuciones de los trabajadores permite un mayor aprendizaje.
- La utilización de plataformas colaborativas facilita la utilización del conocimiento ya existente en la organización, dado que con el uso de tecnologías hay un mayor registro de la información.
- La exclusividad, la jerarquía y el trabajo solitario comienza a ser desplazado por un entorno más colaborativo.
- Permite la interacción con colaboradores fuera del rango de la propia empresa.
- Impulsa el crowdsourcing.



Beneficios de implementar una "Estrategia de colaboración"

Los grandes motores que han impulsado esta modalidad de trabajo y colaboración a distancia son la asequibilidad de los dispositivos móviles (teléfonos inteligentes, tablets, etc.), y la aceptación de la política BYOD (Bring Your Own Device) al interior de las organizaciones, que implica que el trabajador utilice su dispositivo personal para las actividades laborales, convirtiéndolo en parte de la red empresarial.

A lo anterior debe sumársele el desarrollo de servicios cloud, aplicaciones que permiten almacenar, editar y actualizar datos de forma colaborativa entre varios usuarios, y herramientas que facilitan compartir pantalla y realizar videoconferencias entre los colaboradores para un trabajo sincronizado sin necesidad de encontrarse en el mismo lugar.

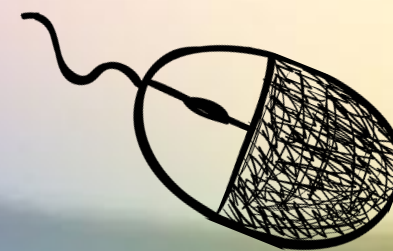
La mayoría de estas tecnologías, ya sean dispositivos, soluciones de movilidad empresarial, redes sociales o aplicaciones para trabajar en tiempo real, están enfocadas en ofrecer acceso permanente a los datos, y además resultan indispensables para mantener abiertos los canales de comunicación entre los diferentes equipos y colaboradores, sin importar la distancia en que se encuentren.

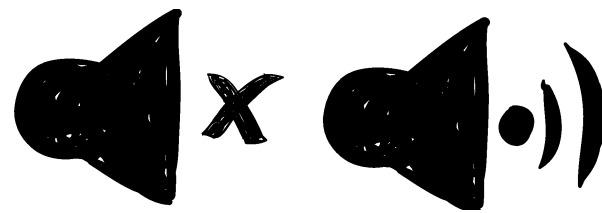
Beneficios de implementar una "Estrategia de colaboración"

Sin duda, la cultura de la conectividad permanente, donde los límites entre la oficina y el hogar cada vez son más borrosos, está cambiando la forma en que los trabajadores y empresas funcionan. La exclusividad de vincular el desarrollo del trabajo a un lugar físico y un horario determinado está perdiendo sentido para los trabajadores, por lo que las organizaciones que siguen fieles a las prácticas más tradicionales y se oponen a incorporar cambios en su cultura corporativa, obtendrán a cambio "un nivel de motivación menor y un trabajo desarrollado de manera más mecanicista, menos orientado a objetivos, dado que el objetivo pasa a ser *cumplir las horas*, frente a optimizar el resultado del trabajo realizado" (Dans, 2013).

En resumen, las empresas que no estén dispuestas a ceder y adoptar nuevas prácticas a favor del trabajo a distancia se irán convirtiendo en menos atractivas para los trabajadores, sobre todo para las nuevas generaciones, quienes han crecido en un mundo marcado por Internet, y para quienes la flexibilidad laboral es un factor a tener en cuenta al momento de escoger un trabajo.

Por lo tanto, en la cultura corporativa actual, que se centra cada vez más en la movilidad que otorgan las tecnologías, el reto es garantizar que los usuarios puedan acceder y colaborar en los sistemas de información de sus organizaciones en cualquier momento, lugar y dispositivo.





La modalidad de trabajo será cada vez más híbrida, la oficina será utilizada como un lugar para trabajar de manera presencial y copresencial con otros colaboradores. No obstante, dentro de los aspectos negativos que puede desencadenar esta tendencia se encuentran los problemas de seguridad, tanto por el volumen creciente de dispositivos conectados que tienen acceso a información muchas veces confidencial para las organizaciones, como por la utilización de los dispositivos personales que puede favorecer que las medidas de control y protocolo no sean cumplidas.

Por esta razón es importante tener en cuenta que la digitalización de las organizaciones no se focalice solo en tener los mejores dispositivos y herramientas tecnológicas, además de un sin fin de políticas y protocolos de seguridad, sino que también, debe existir un plan de implementación de tecnologías e innovación que incluya alfabetización digital. Solo así los trabajadores podrán interiorizar los beneficios de un uso adecuado y reducir los riesgos que están asociados.



Es esencial entender que la comunicación es consenso y las tecnologías son un facilitador para que ello ocurra, es por eso que adquirir las habilidades necesarias, así como cultivar buenas prácticas que permitan generar beneficios a los usuarios, es primordial. Extraer todos los beneficios del ser “social” e hiperconectado que propicia el contexto tecnológico, y trasladarlo al terreno corporativo puede ser la clave en los próximos años para mejorar **la cohesión, el conocimiento, la participación, el desempeño laboral, la motivación de los trabajadores, y por consecuencia, la comunicación, productividad y eficiencia de la compañía.**

RECOMENDACIONES PARA TRABAJAR Y COLABORAR A DISTANCIA

- Informar las situaciones inadecuadas para la seguridad de datos confidenciales como por ejemplo, conexiones inalámbrica de baja seguridad.
- Determinar las aplicaciones que serán utilizadas a nivel global en la organización, como local entre cada equipo, para así evitar la incompatibilidad de formatos entre los dispositivos conectados, sobre todo cuando se permite la BYOD (Bring Your Own Device).
- Es fundamental que los trabajadores adquieran las habilidades necesarias para hacer un adecuado uso técnico del dispositivo. Esto evitará fuga de información confidencial, problemas de seguridad, tiempos poco productivos y frustraciones.
- Es importante cultivar la autodisciplina y la organización de los colaboradores.
- Según Forbes (2016), los mejores equipos remotos se reúnen también periódicamente en persona, dado que una reunión cara a cara puede estimular la relación, inculcar la unidad y restaurar un sentido de responsabilidad compartida.



RECOMENDACIONES PARA TRABAJAR Y COLABORAR A DISTANCIA

- Los encargados de la arquitectura tecnológica de la empresa deben propiciar que el uso de datos confidenciales a distancia se realice bajo ciertos protocolos de seguridad, solo así se podrá transmitir confianza.
- Es importante proponer herramientas que realmente se necesiten en cada segmento o actividad de la empresa, de lo contrario, al no considerar su uso práctico y valor para la organización, puede tener un efecto más negativo que positivo (IBM, 2006).
- Tener una conexión de calidad a Internet cuando se trabaja en línea, sobre todo, durante el trabajo en equipo en tiempo real.
- Las herramientas de colaboración deben ser cómodas, intuitivas y familiares para que los trabajadores las decidan adoptar, solo así se pueden evitar grandes pérdidas en inversiones en tecnología.
- Es fundamental tener los objetivos claros de la integración de tecnologías a la organización, ya que su adopción no garantiza el éxito: la innovación con tecnologías debe estar alineada con los objetivos de la organización.



RECOMENDACIONES PARA TRABAJAR Y COLABORAR A DISTANCIA

- Una retroalimentación rápida favorecerá la participación y motivación de los trabajadores.
- Para la formación de equipos a distancia es clave que exista un líder que promueva la unidad entre las personas distantes, al menos en las primeras etapas.
- Si se tiene reuniones a distancia, es fundamental que los integrantes estén atentos en ella y no realizando múltiples tareas. Esto favorecerá la eficiencia del encuentro.
- Es primordial que existan horarios establecido cuando se trabaja en tiempo real con los demás colaboradores.

Si bien la modalidad de trabajo a distancia otorga una mayor flexibilidad, al tener los trabajadores un mayor control de sus tiempos, es fundamental que no se transforme en una sobrecarga de trabajo.



The logo for ACTI, featuring the letters 'ACTI' in a bold, italicized, white sans-serif font. The background is a gradient from red on the left to blue on the right, with large, semi-transparent circular shapes in shades of red and purple overlaid.

ACTI

Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información A.G.