



# Trabajo remoto, la necesidad que impulsó el confinamiento



*Tras las medidas de contingencia adoptadas por empresas de todo el mundo, la experiencia del empleado pasó a ser tan relevante como la experiencia del cliente. Las empresas latinoamericanas comenzaron a tener más en cuenta el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores antes de tomar decisiones de negocios.*



Los tiempos cambiaron, la realidad es otra y el futuro que nos espera es cada vez más incierto. A partir de lo vivido por el mundo entero desde que comenzó la pandemia del Covid-19, a comienzos de 2020, diferentes modelos de trabajo comenzaron a tomar mayor importancia por las posibilidades que ofrecían para **ajustarse a las nuevas tendencias de consumo y productividad**. Las organizaciones se vieron obligadas a transformarse digitalmente para darles continuidad a sus negocios, llegar a nuevos mercados o mantener sus resultados, sin recurrir a despidos.

Todos estos cambios trajeron una avalancha de retos empresariales que, hasta ahora, dos años después, aún continúa en la búsqueda de soluciones. El confinamiento y el cierre de las actividades que requerían presencialidad durante largos periodos terminaron consolidando tendencias como:

- Digitalización acelerada y casi total del mercado.
- Sostenibilidad.
- Trabajo remoto e híbrido.
- Consumo inteligente, entre otras.

**Las organizaciones han comenzado a darle mayor prioridad al bienestar de sus empleados**, como una forma de evitar que se marchen junto con su conocimiento.



Para Sridhar Vembu, CEO de Zoho, **las empresas que optimizan la relación con sus clientes y empleados obtendrán una ventaja en la economía de la experiencia**, al tiempo que evitarán una fuga repentina de talento que ponga en riesgo sus operaciones, en momento en que **en Estados Unidos se habla de la 'Gran Renuncia'**: la salida repentina de trabajadores de grandes corporaciones, quienes optan por emprender sus propios proyectos o buscar empleo en empresas que les brinden una mejor calidad de vida, antes que regresar a esquemas presenciales en oficinas.

Cualquier organización que quiera estar en lo más alto del mercado deberá poner el mismo esfuerzo que pone en la experiencia de sus clientes, en atraer y retener el talento que requiere para operar. Este será un cambio fundamental en la cultura interna de las compañías, pues **una grata experiencia laboral requiere de tareas y esfuerzos conscientes por parte de los directivos de las empresas**.

### Los modelos de trabajo remoto e híbrido se convierten en factores que garantizan:

- Modernidad.
- Fidelización.
- Bienestar.



## Trabajo híbrido y remoto, primeras consecuencias de la ‘nueva normalidad’

Antes de que la pandemia se hiciera presente en la escena, con sus consecuentes restricciones de movilidad y normas de confinamiento, el trabajo remoto parecía una opción destinada únicamente a algunas labores que no tuvieran un gran impacto sobre el modelo de negocios de las organizaciones. En este sentido, gran cantidad de directivos llegó a pensar que implementarlo relajaría a los colaboradores, quienes tendrían una fuerte caída en la productividad.

**“La crisis causó una aceleración de tendencias en los mercados laborales, lo cual deja la sensación de que, junto a la situación dramática de la pérdida de empleo, el futuro del trabajo se estuviera manifestando antes de lo esperado”**

señaló Vinícius Pinheiro, director de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para América Latina y el Caribe.

Según un estudio de la OIT, **la fuerza laboral en América Latina que utiliza modelos remotos pasó de menos del 3% en 2019, a más del 30% durante 2020.** Con esto, cerca de 23 millones de trabajadores de la región comenzaron a realizar sus actividades desde sus hogares o desde lugares alejados de los espacios corporativos durante la contingencia.



La ‘nueva normalidad’ también ocasionó que una gran masa de dependientes y empresarios comenzaran a ver la flexibilidad laboral como una característica importante en su relación, por lo que ahora

es un tema por tratar en cada una de las entrevistas para nuevos ingresos.

Con este panorama, entre marzo y abril de 2022, **Zoho realizó una investigación en los principales mercados hispanos de América Latina** (México, Colombia, Argentina, Chile y Perú) para comprender hasta qué punto las nuevas prácticas laborales impactaron la percepción de empleados y empleadores en la región. Los resultados fueron positivos frente a los diferentes modelos de trabajo remoto.

De acuerdo con la encuesta, **el trabajo remoto fue seleccionado por el 47% de las personas como el modelo preferido para cumplir con sus actividades laborales, seguido por el esquema híbrido por 45%.** Cabe señalar que el trabajo híbrido hace referencia a la posibilidad de que los colaboradores realicen algunas actividades en las oficinas de la empresa de forma presencial durante ciertas horas a la semana, y otras en sus hogares, a través de internet y servicios en la nube.

Con respecto al 2020, el estudio muestra un mayor interés de los colaboradores por permanecer en todo momento en sus hogares. **En dicho año, el 73% de los encuestados había manifestado su interés por hacer parte de modelos mixtos, mientras que el 21% prefería un modelo totalmente remoto.**

En cuanto a regresar a la oficina de forma permanente, solo el 8% dijo estar dispuesto a hacerlo. **Esta respuesta estaría guiada por la necesidad que sienten algunos colaboradores de socializar con sus pares y de contar con ambientes laborales totalmente separados de sus espacios privados.**

Con respecto al rendimiento del empleado, el 63% de los encuestados aseguró que el trabajo remoto había aumentado su productividad, mientras el

29% dijo que tan solo en ocasiones concretas. Asimismo, el 5% de las personas señaló que su rendimiento no cambió con respecto al que tenían cuando el trabajo era presencial, y apenas 3% piensa que trabajar desde el hogar disminuye la productividad.

En el estudio, el 84% de los encuestados dijo ser empleado; el 3%, emprendedor, y 5%, directivo.

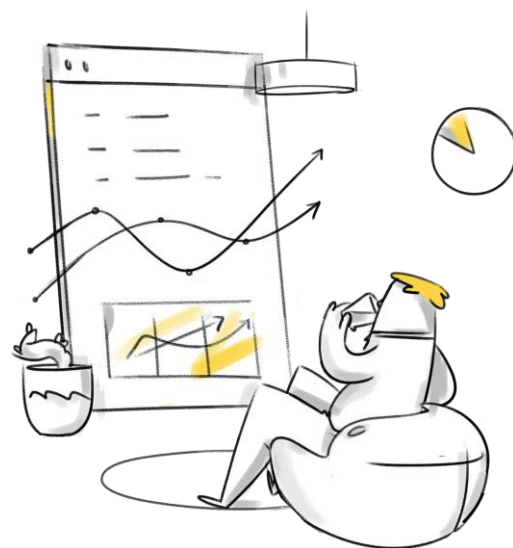
*"Los colaboradores son hoy importantes y stakeholders determinantes, cuyas ideas, cuestionamientos y percepciones son esenciales para el funcionamiento de cualquier organización. La experiencia del empleado (EX) se está convirtiendo en un aspecto tan relevante como la experiencia del cliente (CX) para los empleadores", comentó Sridhar Vembú.*

## El trabajo remoto llegó para quedarse

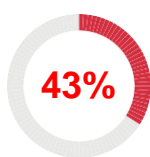
**McKinsey & Global Institute (MGI)** prevé que más del 20% de la fuerza laboral en el mundo podría ejercer su posición en la empresa fuera de las instalaciones tradicionales en gran parte del tiempo manteniendo los estándares de calidad y productividad. En este resalta que la mayoría de esos trabajadores ocupa cargos muy calificados, especialmente de industrias como la financiera, aseguradora y tecnológica.

Gracias a tecnologías como la Inteligencia Artificial, la automatización y el trabajo colaborativo en la nube, **los colaboradores tienen la posibilidad de trabajar desde cualquier lugar del mundo, reducir los errores y elevar su productividad fácilmente.** Estas, además son la base de

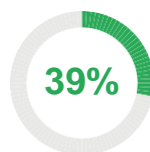
todos los modelos de trabajo remoto, al brindarles la posibilidad de acceder a todos los recursos que necesitan, en todo lugar y momento, a través de la **'red de redes'**.



## El estudio de Zoho en América Latina muestra que:



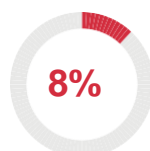
Cree que su empresa implementará un modelo híbrido en el futuro.



Señaló que las labores en su compañía pasarán a ser remotas.



Cree que sus organizaciones retornarán a la presencialidad absoluta.



Apuntó que solo volverá a trabajar desde casa en caso de alguna emergencia.

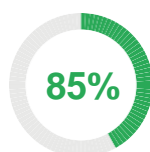
## Mejores herramientas tecnológicas para el trabajo remoto

Los empleados están buscando mayor flexibilidad laboral, al tiempo que los empresarios intentan potenciar la productividad de la organización en medio de la reactivación económica. La tecnología juega un papel fundamental para que esta relación se desarrolle, al mejorar la experiencia de los colaboradores y permitirles elevar su rendimiento, de acuerdo con las expectativas de sus jefes.

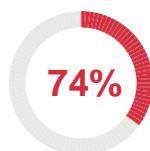
### Según la encuesta de Zoho, las soluciones en la nube preferidas por los encuestados son:



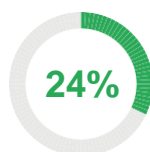
Correo electrónico y los servicios de mensajería instantánea.



Plataformas de videollamada



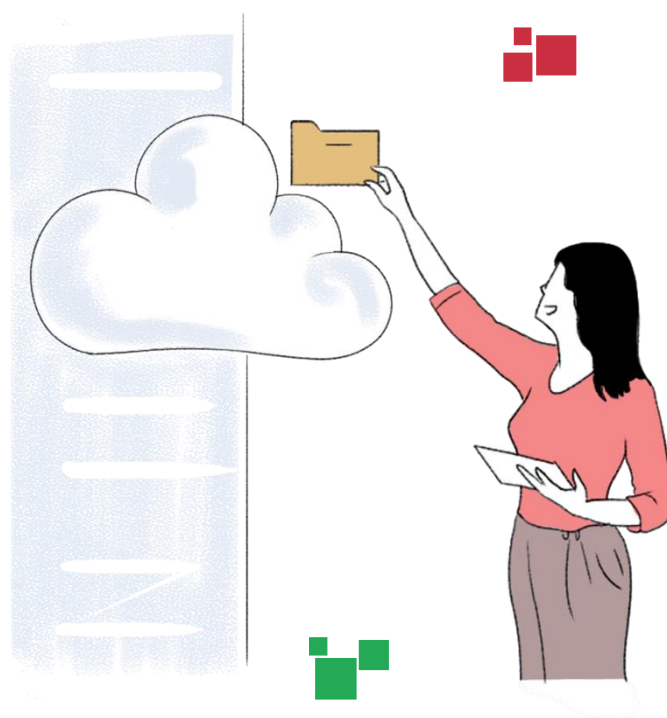
Herramientas de colaboración (procesador de texto, hojas de cálculo, presentaciones)



Software para la gestión de la experiencia del cliente (CRM)



Las herramientas de gestión de proyectos



Las organizaciones van hacia el trabajo remoto e híbrido, por lo que **contar con plataformas que garanticen servicios de 360° son algo fundamental**. Con este tipo de herramientas, sumadas a la centralización y privacidad de los datos, los

estándares de calidad, eficiencia y productividad se mantendrán altos, incluso podrían aumentar e impactar tanto en la experiencia del cliente como en la del empleado.

## Un ejemplo unificado

Ante estas tendencias en trabajo remoto y movilidad empresarial, los productores de software en la nube han comenzado a presentar diversas alternativas que ayuden a cohesionar los equipos e impulsen la labor colaborativa de forma eficaz. En este sentido, por ejemplo, surgió la plataforma **Zoho Workplace**, que unifica diversas herramientas en una sola pantalla del navegador.

Básicamente, la solución crea una base de recursos compartidos a través de Internet, a la cual los colaboradores acceden según su rol en la compañía y a través de la aplicación que usen para cumplir su labor.

**La plataforma incluye nueve aplicaciones integradas entre ellas**, creadas sobre un modelo de datos común y unificado a través de una búsqueda inteligente (inteligencia artificial), lo que permite a los clientes resolver problemas comerciales de forma rápida y colaborativa.

Con esto, evita reprocesos -como tener que introducir varias veces la misma base de datos que se usa con hojas de cálculo y procesadores de texto-, agiliza y simplifica la operación, reduce los costos (una sola factura para todas las herramientas), y eleva la productividad y eficiencia de los equipos de trabajo, entre otras ventajas.

Según estudios recientes de Zoho, actualmente las empresas buscan soluciones unificadas que agilicen procesos complejos como la migración de datos, la creación de contenido, la colaboración, la comunicación contextual y de búsqueda. Sin embargo, las soluciones existentes carecen de comprensión e integración para satisfacer esta necesidad empresarial.

Como resultado, **Zoho Workplace** ha experimentado una rápida adopción en el último año, y ahora **brinda soporte a más de 2 millones de organizaciones, con 15 millones de usuarios ubicados en más de 150 países alrededor del mundo**.

Sin duda, estas herramientas de colaboración agilizan la comunicación de un equipo que opera de forma remota, permite flujos de trabajo personalizados, profundiza el contexto empresarial dentro de las herramientas de comunicación, permite la seguridad y la privacidad dentro de las aplicaciones, y conduce la automatización a través de la IA que funciona en todos los productos.

## Zoho Workplace incluye las siguientes herramientas, que trabajan de forma unificada y desde una misma ventana del navegador:



**Zoho Mail:** email corporativo que se integra con las diferentes herramientas de CRM y Workplace.



**Zoho Docs:** aplicación para desarrollar y editar documentos, administrarlos y compartirlos con los diferentes colaboradores en la empresa.



**Zoho Writer:** herramienta de trabajo fácil que permite crear y compartir documentos en línea como formularios, cartas, textos, entre otros.



**Zoho Sheets:** plataforma para crear, editar, compartir y publicar hojas de cálculo de forma remota, las cuales permiten el análisis de datos, recopilación y organización de forma detallada.



**Zoho Cliq:** chat que simplifica la comunicación entre equipos de trabajo con conversaciones organizadas e información fácil de encontrar. Se pueden compartir archivos, realizar llamadas de audio o video para mejorar la productividad y cohesión de los equipos.



**Zoho Show:** software que permite diseñar, colaborar y publicar diapositivas con diseños visualmente atractivos en línea.



**Zoho Meeting:** servicio de videoconferencias y reuniones seguras en línea. La solución perfecta para seminarios, webinar y otras formas de trabajo remotas.



**Zoho Connect:** intranet social que permite que la organización y los colaboradores estén en permanente comunicación de sus actividades y logros.

Con Zoho no hay que temer del robo de datos o información, **pues garantiza un nivel de confidencialidad que ningún otro proveedor en este espacio puede brindar.** Impide que algún rastreador de terceros monitoree el comportamiento de uso y nunca vende dato alguno a empresas basadas en publicidad.

## ¿Cómo la contingencia transformó a las organizaciones?

### 1. Cambios sociales estructurales

En la 'nueva normalidad', las relaciones laborales tradicionales se transformaron y las empresas deben fortalecer sus compromisos en torno a aspectos como la experiencia del empleado y la adopción de modelos de trabajo más flexibles.

### 2. Empresas resilientes

La mayoría de las organizaciones estructura planes de trabajo enmarcados en modelos laborales híbridos. Este factor será vital para brindar mayor bienestar a los empleados, fortaleciendo su experiencia individual y colectiva.

### 3. Productividad llevada a otro nivel

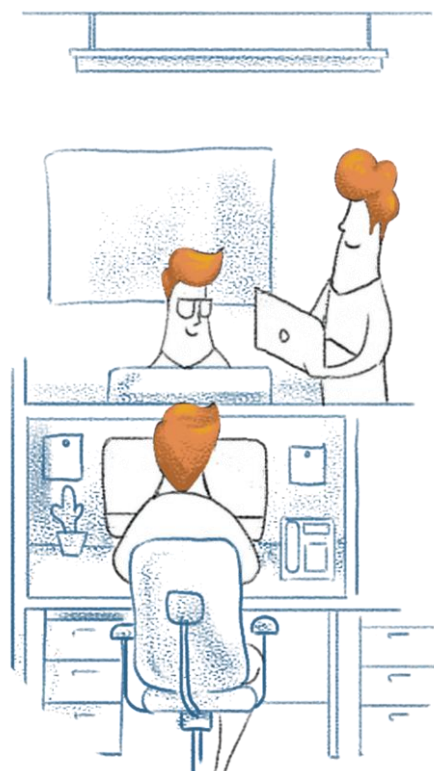
Más de las dos cuartas partes de los encuestados por Zoho detallaron que el trabajo remoto sí aumentaba la productividad en todo sentido.

### 4. Experiencia del empleado, una prioridad

De acuerdo con Vembu, la experiencia del empleado será igual de relevante que la experiencia del cliente en 2022. En ese sentido, las organizaciones que fortalezcan este factor tendrán una gran ventaja en la economía de la experiencia.

### 5. Tecnología asequible y de vanguardia

En el camino hacia una mayor productividad en medio de modelos como el trabajo híbrido, es crucial implementar soluciones tecnológicas que permitan, ante todo, la comunicación fluida y la colaboración oportuna entre los colaboradores. En ese escenario, destacan plataforma intuitivas y versátiles como Cliq de Zoho.



# Sobre Zoho

*Con más de 50 aplicaciones para las principales áreas de negocio, incluidas ventas, marketing, atención al cliente, contabilidad y operaciones administrativas, y una enorme variedad de herramientas de productividad y colaboración, Zoho Corporation es una de las empresas de software más prolíficas del mundo.*

*Zoho es una empresa privada y rentable con más de 10.000 empleados. Zoho tiene su sede en Austin, Texas, con sede internacional en Chennai, India. La organización cuenta con oficinas directas en Estados Unidos, India, Japón, China, Singapur, México, Australia, Países Bajos y Emiratos Árabes Unidos.*

*Zoho respeta la privacidad de sus usuarios y no tiene un modelo de ingresos basado en publicidad para ninguno de sus productos, incluidas sus versiones gratuitas. Más de 75 millones de usuarios en todo el mundo, en cientos de miles de empresas, confían en Zoho para administrar sus negocios diariamente, entre ellos el propio Zoho. Para obtener más información, visite [www.zoho.com](http://www.zoho.com)*



Zoho en Español



@Zoho\_Latam



Zoho LATAM



zoho.latam

