



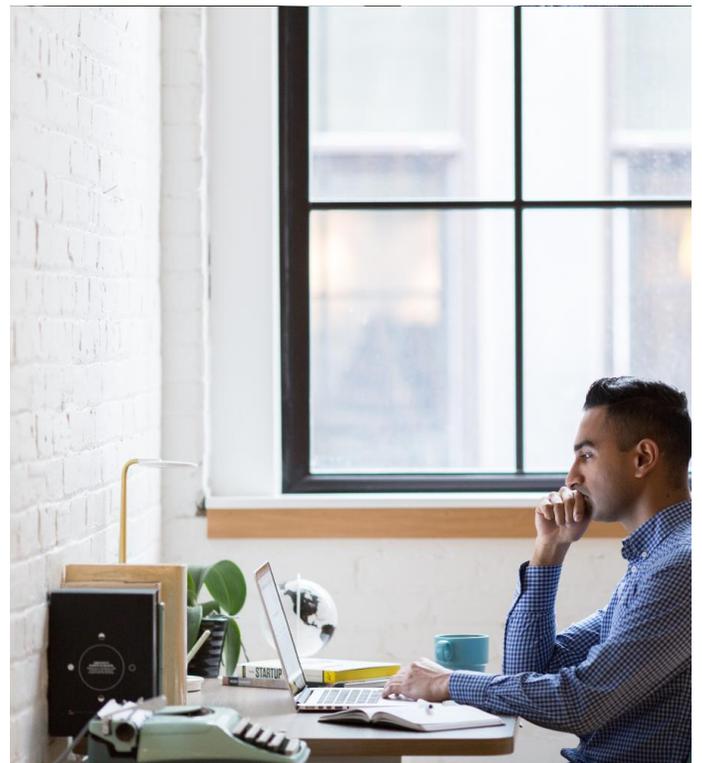
El futuro del trabajo en una era de pandemia

Las industrias de todo el mundo están considerando cuál será el futuro laboral en una era de pandemia frente a la limitación impuesta por una gran incertidumbre. A medida que las empresas comienzan a planificar para los próximos meses y años, deben tomar decisiones difíciles con la mejor información disponible y una variedad de incógnitas, que incluyen las infecciones continuas, los cambios en la educación y el cuidado de los niños, todo dentro de un panorama económico desafiante.

Reabrir y tal vez incluso redefinir el lugar de trabajo significa resolver una serie de variables con éxito. ¿Qué cambios físicos hay que hacer en las oficinas? ¿Es posible que más gente trabaje desde su casa de forma indefinida? ¿Qué se necesita para apoyar a los empleados dondequiera que trabajen? ¿Cómo pueden las empresas mejorar la productividad? ¿Cuáles serán sus mayores puntos débiles en una era pos-COVID? ¿La tecnología puede resolverlos de forma eficaz?

La encuesta sobre el Futuro del Trabajo (*Future of Work Survey* en inglés), una nueva investigación global encargada por Xerox, está diseñada para revelar cómo los responsables de tomar decisiones en materia de TI están abordando estos factores importantes dentro de un marco altamente variable. Se encuestó a 600 líderes de TI que representaban a organizaciones con 500 personas o más en más de una decena de industrias, entre ellas servicios comerciales y profesionales, ventas minoristas, atención médica, servicios financieros, viajes y hotelería. Se incluyen las perspectivas de responsables de la toma de decisiones de alto nivel en Estados Unidos, Canadá, el Reino Unido, Alemania y Francia.

En las secciones que siguen, damos más contexto a las conclusiones y lo que significan para el futuro del trabajo.



DEFINIR EL CAMINO A SEGUIR

Un regreso por etapas

El camino a seguir no es uniforme, lo que refleja la naturaleza diversa de las empresas e industrias, y los diferentes cálculos que deben hacer para que los empleados vuelvan al lugar de trabajo. Casi la mitad de los encuestados (49 por ciento) adoptará un enfoque gradual, o escalonado, para hacer que los empleados vuelvan a los espacios de trabajo compartidos, haciendo hincapié en la seguridad como la principal influencia en el tiempo. Otro 32 por ciento indicó que exploraría la posibilidad de cambiar su enfoque de trabajo en un entorno de oficina, y que probarían la opción de permitir que algunos empleados trabajen desde casa de forma indefinida.

En resumen, no hay una sola respuesta correcta.

El 72 por ciento de los encuestados declaró que al principio de la crisis no estaban totalmente preparados en cuestiones tecnológicas para la abrupta transición a fuerzas laborales distribuidas en lugares remotos. Ahora, estas mismas empresas pueden accionar con más deliberación y planificar a partir del aprendizaje de los últimos meses. Con estas lecciones a mano, las empresas tienen más confianza en que pueden ajustarse relativamente sin problemas a los efectos dominó que continúan experimentándose como resultado de la COVID-19.

Se estima que el 82 por ciento de la fuerza de trabajo de las organizaciones de los encuestados habrá regresado por completo a la oficina en aproximadamente 12 a 18 meses, en promedio. Las industrias que dependen de las interacciones en persona o del trabajo manual, como el cuidado de la salud, la construcción y propiedades, y la distribución y el transporte, parecen ser más optimistas, anticipando que más operaciones normales se reanudarán aun más rápidamente. Por el contrario, los servicios financieros, las TI y las telecomunicaciones, entre otros, prevén una línea de tiempo más cautelosa y medida.

Actitudes cambiantes

El trabajo desde casa ha sido a menudo un tema controvertido entre ciertos líderes, preocupados por el hecho de que los empleados que no ven no trabajen tan duro como los que sí ven en la oficina. Y las tendencias fueron variando en distintos momentos, pero en los últimos años, se ha decidido que más gente vuelva a la oficina.

Sin embargo, la pandemia está cambiando las actitudes de los responsables de tomar decisiones en torno al trabajo a distancia, ya que incluso estos líderes han tenido que trabajar desde su propia casa en los últimos meses. EE. UU. fue el país con más tendencia a haber visto un aumento de la confianza en los trabajadores a distancia (86 por ciento), seguido por el Reino Unido (80 por ciento), Alemania (80 por ciento), Canadá (77 por ciento) y Francia (75 por ciento). Para los líderes, el hecho de experimentar ellos mismos el trabajo a distancia —y ser testigos del accionar de sus propios equipos desde sus casas— claramente ha influido en este cambio de parecer.

Resulta revelador que más de la mitad de las empresas globales —58 por ciento— tengan la intención de cambiar sus políticas de trabajo desde casa dentro del próximo año, al instituir la opción de trabajar desde casa de forma indefinida para aquellos cuyos roles lo permitan. Dentro de ese grupo, casi un tercio declaró que estaba estudiando la posibilidad de implementar ese cambio inmediatamente.

La flexibilidad en la actitud de los empleadores respecto al trabajo a distancia presagia el surgimiento de un lugar de trabajo híbrido, con empleados que trabajan a distancia todo, parte o nada del tiempo, dependiendo de las descripciones de sus puestos. Para el personal, dicha flexibilidad puede abrir la puerta a disfrutar de zonas de menor costo para vivir y lograr un mayor equilibrio entre el trabajo y los compromisos personales, produciendo quizás incluso una mayor satisfacción laboral. Para los empleadores, la oportunidad de ahorrar en gastos de capital, como en espacio de oficina, y a la vez poder contratar a los mejores talentos independientemente de su ubicación puede ser una propuesta convincente.



Dicho esto, está claro que un cambio a gran escala hacia el trabajo a distancia de forma exclusiva no está en ciernes.

El 95 por ciento de los encuestados señaló la importancia de la comunicación en persona para el desarrollo personal y la evaluación del talento. Un tercio de los encuestados dijo que antes de la COVID-19 y la implementación del trabajo desde casa, la privacidad y la seguridad de la red y de los datos eran los principales problemas del trabajo a distancia. La infraestructura tecnológica era otro motivo de preocupación. Esos factores siguen existiendo hoy en día y requieren una inversión activa y una mitigación, incluso cuando las empresas pasan a adoptar un modelo híbrido de vida laboral.

POSIBILITAR EL CAMINO A SEGUIR

Confianza en la innovación

Pero si los empleados permanecen distribuidos entre el hogar y la oficina en el futuro inmediato, ¿cómo cambia eso las inversiones que las empresas hacen en tecnología y otras herramientas? **El 56 por ciento de los encuestados está ampliando su presupuesto para tecnología en vista de las nuevas necesidades derivadas de los arreglos de lugares de trabajo totalmente remotos o híbridos.** Mientras tanto, el 34 por ciento está planeando activamente acelerar sus esfuerzos de transformación digital, otra señal de que la pandemia ha impulsado a las empresas a hacer progresos inmediatos en estos objetivos que se vienen debatiendo hace tiempo.

Esto es una respuesta directa a las experiencias de las empresas con la transición abrupta de los trabajadores al entorno doméstico. Solo el 28 por ciento indicó que estaban totalmente preparados, con la tecnología como su mayor punto débil. De hecho, los líderes citaron los siguientes factores como sus principales desafíos tecnológicos:

- Soporte informático remoto (35 por ciento)
- Soluciones de flujo de trabajo inadecuadas (27 por ciento)
- Falta de herramientas de comunicación y colaboración (22 por ciento)
- Falta de soluciones basadas en la nube (10 por ciento)

Está claro que la pandemia ha renovado el aprecio por el singular papel que desempeña la tecnología de la información para permitir operaciones fluidas, constantes y productivas. El 42 por ciento de los encuestados indicó que los recursos y el soporte informático eran los más importantes para la experiencia laboral y la productividad general de los empleados. Esta cifra se disparó al 47 por ciento en el caso de las grandes empresas de más de 5000 empleados, lo que tal vez sugiere que las empresas más grandes sintieron mucho la falta de soporte informático remoto. Sin embargo, la cifra más alta fue entre las organizaciones más pequeñas (500 a 999 empleados), con un 49 por ciento, posiblemente debido a las mayores limitaciones de recursos y a la menor cantidad de expertos internos.

La gente extraña sus impresoras

El 85 por ciento de los líderes empresariales extrañan la facilidad de acceso y de uso de sus impresoras de oficina. Los encuestados estadounidenses fueron los que más las extrañan (93 por ciento), con respuestas similares desde Alemania y Francia, con un 92 y un 91 por ciento respectivamente.



El tamaño de la empresa también fue un factor que influyó en cuánto extrañan los encuestados sus impresoras de oficina. Solo el 66 por ciento de las empresas con 5000 o más empleados extrañan las impresoras de la oficina. En cambio, las empresas más pequeñas parecían confiar en ellas como parte esencial de la vida laboral diaria. El siguiente es el desglose de los que extrañan sus impresoras de oficina:

- El 89 por ciento de las empresas con 500 a 999 empleados.
- El 91 por ciento de las que tienen de 1000 a 2999 empleados.
- El 87 por ciento de las que tienen entre 3000 y 4999 empleados

En general, la mayoría de los encuestados (85 por ciento) citó lo obvio —la impresión— como el uso principal de las impresoras multifunción (MFP, por sus siglas en inglés), pero también señalaron otros casos de uso convincentes. El 60 por ciento dijo que el intercambio de información les sería útil y el 48 por ciento señaló el almacenamiento como un beneficio. Alrededor de uno de cada cinco encuestados (18 por ciento) indicó que desearía tener una impresora multifunción en su casa, en parte para acceder a estos beneficios. Estas conclusiones ponen de relieve el papel fundamental que desempeñan las impresoras en el apoyo y la facilitación de una experiencia de trabajo productiva que va mucho más allá de sus capacidades básicas.

Otras inquietudes

Dejando de lado la tecnología, los responsables de la toma de decisiones en materia de TI vieron claramente los posibles inconvenientes del trabajo a distancia. Antes de la COVID-19, la productividad, la colaboración, la cultura corporativa y la retención de los empleados se encontraban entre las principales barreras percibidas para el trabajo a distancia, junto con los factores tecnológicos (por ejemplo, la seguridad y la privacidad de la red). Fue evidente la preocupación de que un paradigma de trabajo desde casa repercutiera negativamente en uno o más de estos componentes esenciales.

De hecho, el 95 por ciento de los encuestados también indicó que la comunicación en persona, cara a cara, era algo o muy importante para el desarrollo personal y la evaluación de talentos, elementos fundamentales de la vida laboral. En conjunto, estos factores refuerzan un punto anterior: las empresas tienen razones válidas para adoptar un modelo híbrido de trabajo a distancia y en la oficina, aunque solo sea para cosechar principalmente lo mejor de ambos mundos.

El 40 %

de los encuestados dijo que el aumento de los presupuestos se destinará a un híbrido de recursos tecnológicos internos y remotos.

Source: Xerox's 2020 Future of Work Survey.

xerox™

IMPACTO EN LOS PRESUPUESTOS Y EN LOS COMPORTAMIENTOS DE COMPRA

Se necesitaba más

Por su propia naturaleza, la pandemia había provocado respuestas inmediatas de las empresas, obligando a una planificación rápida y cuidadosa y a una acción decisiva para adaptarse a este mundo cambiado. El 56 por ciento de todas las empresas encuestadas asignarán más presupuesto a los recursos tecnológicos como resultado directo de la pandemia. Alemania encabezó el grupo con un 66 por ciento, siendo el mayor porcentaje de empresas que asignarán más presupuesto a tecnología; Estados Unidos quedó muy cerca con un 65 por ciento, seguido por Francia (56 por ciento), Canadá (48 por ciento) y el Reino Unido (33 por ciento).

Cambiar para reflejar una nueva realidad

Las empresas entendieron claramente que se necesitan ciertas inversiones tecnológicas en un mundo afectado por la COVID, inversiones que harán que el entorno de trabajo remoto sea más estable y sostenible. Al examinar las organizaciones en las que se asignará más presupuesto a la tecnología, el 55 por ciento está dando prioridad específicamente a los recursos de tecnología a distancia. En cambio, el 40 por ciento asignará el presupuesto a un híbrido de recursos remotos y de oficina. En general, es menos probable que el presupuesto se gaste únicamente en recursos para la oficina.

En cuanto a las tecnologías específicas, el 65 por ciento dará prioridad al software basado en la nube, mientras que el soporte informático remoto ocupará el segundo lugar, con un 63 por ciento. El software de colaboración, un claro facilitador de la colaboración en equipo y la

productividad, fue tercero con un 52 por ciento. Todas son fuentes obvias y esenciales de capacidad tecnológica para quienes trabajan desde casa.

LA PRÓXIMA OLA DE INFORMACIÓN

La primera fase de la campaña Futuro del Trabajo de Xerox se desarrolló para comprender el impacto de la pandemia en las empresas globales y sus perspectivas sobre la tecnología. Era importante determinar la forma en que estos líderes estaban ajustando sus recursos y su tecnología sobre la base de las enseñanzas extraídas de la transición al trabajo a distancia. Es útil para ver cómo se utilizarán ahora esos recursos para apuntalar y promover el éxito de los empleados, ya sea que estén trabajando en la oficina o desde casa.

Nuestra próxima ola de investigación examinará más de cerca el componente de recursos humanos y los elementos asociados. Ya sea que se trate de los detalles en torno a un regreso gradual al espacio de oficina y el impacto del alquiler, o el futuro del trabajo desde el hogar y cómo se construye y mantiene la cultura a distancia, la nueva forma de trabajo va a exigir más de los empleados, los líderes y las empresas para obtener el éxito a largo plazo.

Metodología

La encuesta de 600 participantes ubicados en Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Alemania y Francia fue realizada por la empresa de investigación independiente Vanson Bourne en mayo de 2020. Entre los encuestados figuraban responsables de la toma de decisiones en materia de TI (incluidos profesionales de alto nivel de categoría C), todos ellos procedentes de organizaciones con un mínimo de 500 empleados de diversos sectores, entre ellos de servicios comerciales y profesionales, ventas minoristas, atención médica, servicios financieros, viajes y hotelería.

Más información en [xerox.com](https://www.xerox.com)