

Cerca del 70% de las organizaciones consideran que el aumento de la productividad generado por el trabajo a distancia será sostenible más allá de la pandemia

Las organizaciones están aprovechando los beneficios de una mayor productividad, pero los empleados se ven afectados por la demanda de estar 'siempre conectados'

París, a 18 de marzo de 2021 – La mayoría de las organizaciones han sido testigos del fuerte aumento de productividad durante el tercer trimestre de 2020 al permitir que los empleados trabajen de manera remota; sin embargo, los empleados se ven impactados por la sensación de estar "siempre conectados", de acuerdo a un nuevo reporte del [Instituto de Investigación Capgemini](#), llamado "[El futuro del trabajo: de remoto a híbrido](#)". Para seguir obteniendo los beneficios del trabajo a distancia y gestionar las expectativas de los empleados, las compañías deben encontrar el modelo operativo adecuado para lograr un enfoque híbrido más equilibrado. Para ello, el reporte señala que los líderes deben cuestionar y reevaluar la efectividad de las estructuras existentes, y romper los silos organizacionales y las barreras entre los equipos.

Durante el tercer trimestre de 2020, la productividad de los empleados creció 63% de acuerdo con las organizaciones encuestadas, gracias a la reducción de tiempos de traslado, horarios de trabajo flexibles y la adopción de herramientas virtuales de colaboración efectivas. Las funciones de TI y digitales (68%) lideran el camino en productividad, seguidas por servicio al cliente (60%) y ventas y marketing (59%). La digitalización y el uso de tecnologías como la inteligencia artificial (IA) han ayudado a las organizaciones a observar una mejora de la productividad en estas áreas. Las funciones como producción/manufactura, investigación y desarrollo (I+D) /innovación y la cadena de suministro, que requieren más trabajo en las instalaciones y una mayor proporción de obreros¹, representan el porcentaje más bajo de las organizaciones que han informado acerca de un aumento de productividad (51%, mínimo).

Las organizaciones proyectan un aumento general de productividad del 17% durante los próximos dos o tres años. Además, 88% ha logrado ahorros en los costos inmobiliarios gracias al trabajo a distancia realizado durante los últimos tres o cuatro meses y 92% espera ahorros en los próximos dos o tres años.

Cerca del 70% de las empresas consideran que el incremento en la productividad debido al trabajo a distancia será sostenible después de la pandemia. Sin embargo, esto dependerá en gran medida de la rapidez con que las compañías aprendan y se reorienten, teniendo en cuenta los cambios en la mentalidad de los empleados y desarrollando la resiliencia individual y organizacional.

Organizaciones y empleados esperan que el trabajo remoto se mantenga, pero cambiarán a un modelo híbrido

En los próximos dos o tres años, alrededor de tres de cada diez organizaciones esperan que más del 70% de sus empleados trabajen de manera remota, en comparación con solo el 10% antes de Covid-19, y casi la

¹ Un obrero se refiere a las personas que realizan trabajos manuales de manufactura, almacenamiento, minería, construcción, etc.



mitad (48%) de las empresas perciben que sus necesidades totales de espacio de oficina se reducirán al menos un 10%. Además, aproximadamente 45% de los empleados esperarían pasar tres días o más a la semana trabajando desde ubicaciones remotas, lo que indica una tendencia al alza por espacios de trabajo híbridos y colaborativos.

Si bien la productividad laboral ha aumentado recientemente, los empleados han expresado su preocupación por el trabajo remoto a largo plazo. Cerca del 56% siente aprensión por las expectativas de estar 'siempre conectado', y los trabajadores más jóvenes necesitan más apoyo para lidiar con el estrés asociado con la incertidumbre, ya que esta cifra aumenta al 60% entre los empleados de 26 a 35 años. Estas inquietudes plantean preguntas sobre si el aumento en la productividad puede mantenerse a largo plazo para alcanzar un modelo de trabajo híbrido exitoso.

El estudio de Capgemini también reveló que los empleados de nuevo ingreso se sienten desconectados en una configuración remota y, debido al apoyo limitado, 54% de los nuevos integrantes se sienten confundidos y perdidos durante sus primeros días laborales; 52% ni siquiera conocía los valores y beneficios de su organización. Estas dificultades se extendieron a los empleados existentes, donde al 38% le resultó más difícil colaborar virtualmente con los nuevos empleados.

Establecer apoyo, conexión y confianza es clave para cambiar a un futuro laboral híbrido

Las limitaciones del trabajo completamente a distancia apuntan a un futuro construido sobre un modelo híbrido, que logra un equilibrio entre los modelos de trabajo desde casa y de oficina, y que tiene como objetivo diferenciar a la empresa y construir su propuesta para los empleados. Las compañías deben encontrar el balance adecuado para un enfoque híbrido y los líderes deben cuestionar las estructuras existentes, reevaluar la efectividad de los modelos operativos y romper los silos organizacionales y las barreras entre los equipos. El reporte Capgemini recomienda a las organizaciones:

- **Reevaluar el modelo de suministro para permitir "entregar desde donde estés":** Eliminar la necesidad de que las personas estén presentes en un lugar de trabajo significa que las empresas pueden expandir sus límites de suministro de talento para incluir una fuerza laboral fluida, como *freelancers* o trabajadores independientes.
- **Redefinir el liderazgo y fomentar la autonomía, la empatía y la transparencia:** Empoderar a los empleados para que tomen decisiones basadas en datos, utilicen los datos para administrar al personal laboral a distancia y mejoren las habilidades de liderazgo remoto, como la empatía, la escucha activa y la adaptabilidad.
- **Reinventar una cultura laboral de "confianza" con nuevos rituales colectivos:** Crear comunidades digitales para activar el propósito y el sentido de pertenencia, y adoptar nuevos protocolos colectivos, tales como más actividades virtuales de formación de equipos.
- **Instalar una infraestructura digital robusta para acelerar el trabajo digital sin interrupciones:** Los equipos de TI deben orientarse rápidamente hacia la adopción de una infraestructura digital que ofrezca resiliencia, agilidad y escalabilidad en su núcleo. Las organizaciones también necesitan realizar inversiones concretas en sus empleados y su experiencia en el uso de nuevas herramientas.



"Para mantener los avances en productividad, los sistemas de gestión de rendimiento deben actualizarse para medir la productividad y resultados, en lugar de las horas registradas por los empleados", explicó Claudia Crummenerl, directora ejecutiva de la práctica de Personas y Organizaciones de Capgemini Invent. "Nuestra investigación muestra que el impacto en la salud mental de la fuerza laboral en esquemas remotos podría ser perjudicial. Por lo tanto, los ejecutivos deben intervenir activamente y ofrecer apoyo adicional para crear un entorno en el que las personas puedan hablar abiertamente sobre sus preocupaciones y puedan fomentar un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida. Comunicar los valores y creencias de la organización de una manera impactante y desarrollar un sentido de confianza para la fuerza laboral son aspectos críticos para establecer conexiones más sólidas. Todo esto, respaldado por una infraestructura digital adecuada para permitir un trabajo digital sin problemas, puede impulsar la eficiencia de los empleados y, finalmente, el sustento de un modelo de trabajo híbrido".

Para obtener más información y consultar las recomendaciones basadas en la investigación, acceda al reporte completo [aquí](#).

Metodología de investigación

En esta investigación, Capgemini encuestó a ejecutivos de 500 organizaciones que abarcan diversos sectores a nivel mundial, que reportan al menos \$1 mil millones de dólares en ingresos. Además, Capgemini también encuestó a 5,000 empleados. Ambas encuestas se aplicaron entre septiembre y octubre de 2020. Capgemini también realizó más de 12 entrevistas exhaustivas a académicos y ejecutivos.

Acerca de Capgemini

Capgemini es líder mundial en asociación con empresas para transformar y gestionar negocios aprovechando el poder de la tecnología. El Grupo se guía por su propósito de liberar la energía humana a través de la tecnología para crear un futuro inclusivo y sostenible. Es una organización responsable y diversa que cuenta con 270,000 empleados en casi 50 países. Con una sólida herencia de 50 años y profunda experiencia en la industria, Capgemini cuenta con la confianza de sus clientes para abordar toda la gama de sus necesidades empresariales, desde la estrategia y el diseño hasta las operaciones, impulsada por la rápida evolución y el innovador mundo de la nube, los datos, inteligencia artificial, conectividad, software, ingeniería digital y plataformas. En 2020 el Grupo reportó ingresos globales de 16,000 millones de euros. Get the Future You Want | www.capgemini.com/mx-es/

Acerca del Instituto de Investigación de Capgemini

El Instituto de Investigación de Capgemini es el grupo de expertos interno de Capgemini enfocado en todo lo digital. El Instituto publica investigaciones sobre el impacto de las tecnologías digitales en las grandes empresas tradicionales. El equipo se basa en la red mundial de expertos de Capgemini y trabaja en estrecha colaboración con socios académicos y tecnológicos. El Instituto cuenta con centros de investigación especializados en la India, Singapur, el Reino Unido y los Estados Unidos. Recientemente, ocupó el primer lugar en el mundo por la calidad de sus investigaciones realizadas por analistas independientes. Visítanos en <https://www.capgemini.com/researchinstitute/>