



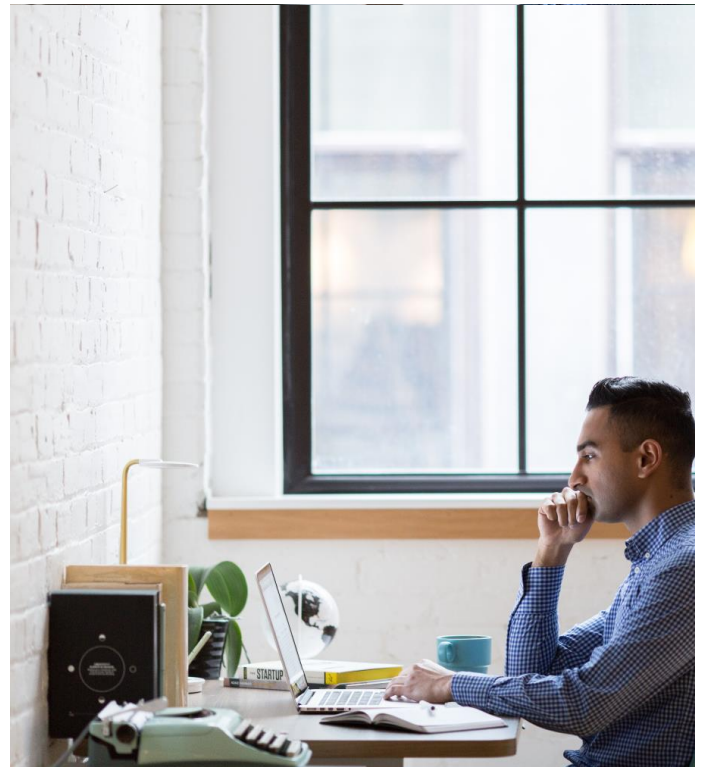
# El futuro del trabajo en una era de pandemia

Las distintas empresas de todo el mundo están reflexionando sobre el futuro del trabajo en una era de pandemia, con la dificultad que suponen las evidentes incertidumbres. Las empresas ya están empezando a planificar los próximos meses y años, y se ven obligadas a tomar decisiones complicadas con la mejor información que tienen disponible y diversas incógnitas, como son el hecho de que se mantengan los contagios, los cambios en la escolarización y el cuidado de los niños, y un panorama económico complicado.

La reapertura, y tal vez incluso la redefinición, del lugar de trabajo significa gestionar correctamente una serie de variables. ¿Qué cambios físicos se deben realizar en las oficinas? ¿Podría trabajar en remoto más gente de forma indefinida? ¿Qué se necesita para respaldar a los empleados independientemente de dónde trabajen? ¿Cómo pueden las empresas mejorar la productividad? ¿Cuáles son sus principales preocupaciones en una era pos-COVID? ¿Es la tecnología capaz de resolverlos de manera eficaz?

La encuesta *El futuro del trabajo*, una nueva investigación de ámbito internacional encargada por Xerox, se diseñó para descubrir cómo los responsables de toma de decisiones en materia de TI abordan estas importantes consideraciones en un entorno muy dinámico. Se encuestó a 600 responsables de TI de empresas con un mínimo de 500 empleados de más de doce sectores, entre los que se encontraban servicios a empresas y profesionales, comercio minorista, asistencia sanitaria, servicios financieros, turismo y hostelería. Incluyen las perspectivas de los responsables de toma de decisiones de alto nivel en los EE. UU., Canadá, Reino Unido, Alemania y Francia.

En las secciones siguientes presentamos las conclusiones en un contexto más amplio y lo que significan para el futuro del trabajo.



## DEFINICIÓN DEL CAMINO A SEGUIR

### Un retorno por fases

El camino a seguir no es uniforme, lo que refleja la índole diversa de empresas y sectores, al igual que los distintos cálculos que deben hacer para que los empleados puedan volver al lugar de trabajo. Casi la mitad de los encuestados (el 49 por ciento) adoptarán un enfoque por fases o escalonado en la vuelta de los empleados a los lugares de trabajo compartidos, haciendo hincapié en la seguridad como la premisa principal para definir los plazos. Otro 32 por ciento indicó que estudiarían la posibilidad de cambiar su enfoque de trabajo en un entorno de oficina, probando una alternativa que permita a algunos empleados trabajar en remoto de forma indefinida.

En resumen, no hay una respuesta única y correcta.

En el momento de iniciarse la crisis, el 72 por ciento de los encuestados no estaban suficientemente preparados, desde el punto de vista tecnológico, para una transición repentina a una plantilla descentralizada de trabajadores en remoto. Ahora, estas mismas corporaciones son capaces de moverse de forma más concienzuda y trazar un plan aprovechando lo aprendido en los últimos meses. Con estas lecciones aprendidas, las empresas tienen más confianza en que pueden ajustarse, relativamente sin problemas, a los efectos de la onda expansiva que persisten como resultado de la COVID-19.

Se calcula que el 82 por ciento de la plantilla de las organizaciones en las que trabajan los entrevistados estarán de vuelta a la oficina por completo en unos 12 a 18 meses, de media. Los sectores que dependen de interacciones presenciales o de trabajo práctico, como son asistencia sanitaria, construcción y bienes inmuebles, y distribución y transporte, parecían ser más optimistas a que la actividad normal se retomaría incluso en menos tiempo. Por el contrario, el sector de servicios financieros, TI y telecomunicaciones, entre otros, parecen pensar en un calendario más cauteloso y comedido.

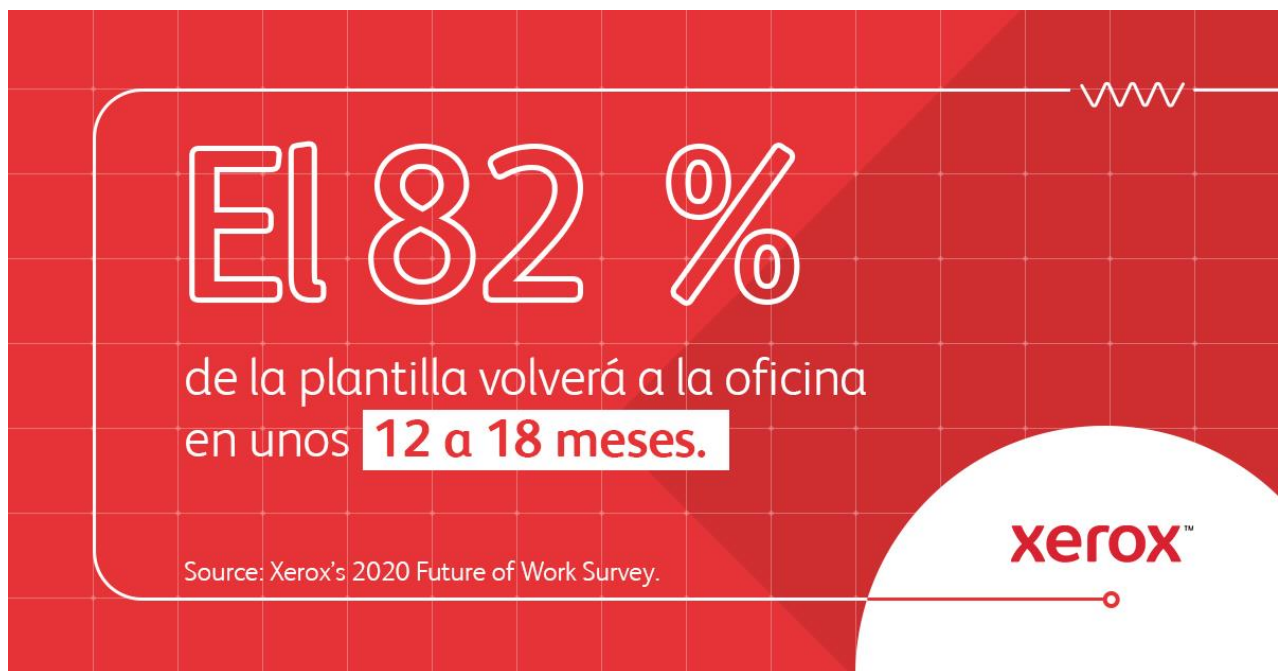
### Cambios de actitud

El trabajo en remoto suele generar reticencias entre determinados directivos, a los que les preocupa no poder controlar que los empleados que trabajan a distancia ponen tanto empeño en su día a día como los que sí ven en la oficina. Y las tendencias han cambiado una y otra vez en distintos momentos; en los últimos años ha sido más común que se requiera la presencia de los empleados en los entornos de oficina.

Sin embargo, a nivel general, la pandemia está cambiando la actitud que los responsables tienen hacia el trabajo en remoto, ya que incluso ellos mismos han tenido que adoptar este método de trabajo en los últimos meses. Estados Unidos era el país más propenso a aumentar la confianza en los trabajadores en remoto (8 por ciento), seguido del Reino Unido (80 por ciento), Alemania (80 por ciento), Canadá (77 por ciento) y Francia (75 por ciento). En el caso de los directivos, verse obligados a trabajar en remoto y comprobar cómo trabajan sus propios equipos desde casa ha tenido una influencia clara en este cambio de mentalidad.

Resulta revelador que más de la mitad de los negocios de todo el mundo — el 58 por ciento — tengan la intención de cambiar sus políticas de trabajo en remoto durante el próximo año, ofreciendo la opción de trabajar indefinidamente en remoto a los empleados cuyos puestos lo permitan. Dentro de ese grupo, casi un tercio de los encuestados afirmaron estar analizando la implementación de ese cambio de inmediato.

La relajación de las actitudes de los directivos hacia el trabajo en remoto anticipa la aparición de un lugar de trabajo híbrido, en el que los empleados trabajen en remoto todo, parte o nada del tiempo, dependiendo de las funciones asociadas a sus puestos de trabajo. En lo que respecta a los trabajadores, esta flexibilidad puede abrir las puertas a elegir zonas en las que los precios de la vivienda resulten más asequibles y una mayor conciliación entre la vida profesional y personal, aspecto que puede derivar en una mayor satisfacción laboral. A los empresarios les puede resultar atractivo el ahorro en gastos de capital, como el del espacio de oficina, además de poder contratar a los mejores talentos, independientemente de dónde se encuentren.



Dicho esto, está claro que todavía no se ha producido el cambio a un trabajo en remoto generalizado.

El 95 por ciento de los encuestados señalaron la importancia de la comunicación presencial para el desarrollo personal y la evaluación del talento. Antes de la COVID-19 y la implementación del trabajo desde casa, un tercio de los encuestados afirmaron que los principales problemas del trabajo en remoto eran la privacidad y la seguridad de la red y los datos. Otro motivo de preocupación era la infraestructura tecnológica. Esas cuestiones siguen vigentes hoy en día, y es necesario invertir en ellas para resolverlas y para reducir el nivel de riesgo, incluso cuando las empresas pasan a adoptar un modelo de vida laboral híbrido mixto.

## ACTIVAR EL CAMINO A SEGUIR

### Confianza en la innovación

Pero, si los empleados quedan repartidos entre el hogar y la oficina en un futuro próximo, ¿qué cambios pueden producirse en las inversiones que las empresas hagan en tecnología y demás herramientas? **El 56 por ciento de los encuestados han ampliado sus presupuestos para tecnología en previsión de las nuevas necesidades derivadas de las modalidades de lugares de trabajo completamente remotos o híbridos.** Mientras tanto, el 34 por ciento están planificando de forma activa acelerar sus esfuerzos de transformación digital, otra señal de que la pandemia ha provocado que las empresas hagan progresos inmediatos en estos objetivos sobre los que se lleva debatiendo durante tanto tiempo.

Se trata de una respuesta directa a las experiencias de las empresas con la transición radical de los trabajadores a un entorno laboral en remoto. Solo el 28 por ciento indicó que estaban perfectamente preparados con la tecnología como su mayor punto débil. De hecho, los directivos citaron como principales retos tecnológicos los siguientes:

- Soporte informático en remoto (35 por ciento)
- Soluciones de flujo de trabajo inapropiadas (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 la valoración de la importante labor que desempeñan los departamentos informáticos a la hora de facilitar unas operaciones fluidas, estables y productivas. El 42 por ciento de los encuestados indicaron que lo más importante para la experiencia laboral y la productividad general de los empleados eran los recursos y el apoyo de la TI. 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 eran las que más percibían la falta de soporte de TI en remoto. Sin embargo, fue la más alta en las organizaciones más pequeñas (de 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.

### Hay personas que echan de menos sus impresoras

El 85 por ciento de los directivos de empresas echaban de menos sus impresoras de la oficina, además de lo fáciles que les resultaba usarlas. Los encuestados estadounidenses fueron los que más las echaron de menos (93 por ciento), con respuestas similares de Alemania y Francia, con un 92 y un 91 por ciento respectivamente.



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

- El 89 por ciento de las empresas con 500 a 999 empleados
- El 91 por ciento de aquellas con 1000 a 2 999 000 empleados
- El 87 por ciento de aquellas con 3000 a 4 999 000 empleados

En general, la mayoría de los encuestados (el 85 por ciento) indicaron, lógicamente, que la impresión era el uso principal de sus dispositivos multifunción (MFP), pero también señaló otros casos de uso importantes. El sesenta por ciento afirmaron que les resultaría útil poder compartir la información, mientras que el 48 por ciento señalaron el almacenamiento como ventaja. Alrededor de uno de cada cinco encuestados (el 18 por ciento) indicaron que les gustaría tener una multifunción en casa, en parte para poder acceder a estas prestaciones. Estas conclusiones ponen de relieve el papel fundamental que desempeñan las impresoras para respaldar y posibilitar una experiencia de trabajo productiva mucho más allá de sus funciones básicas.

### Otras cuestiones

Al margen de la tecnología, los responsables de la toma de decisiones en materia de TI vieron claramente los posibles inconvenientes del trabajo en remoto. Antes de que existiera la COVID-19, entre las principales barreras percibidas para el trabajo en remoto se encontraban la productividad, la colaboración, la cultura corporativa y la retención de los empleados, junto con otras consideraciones de tipo tecnológico (por ejemplo, la seguridad y la privacidad de la red). Era 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 indicaron que la comunicación en persona y cara a cara era un elemento algo o muy importante respecto a un elemento básico de la vida laboral: el desarrollo personal y la evaluación del talento. En su conjunto, estas consideraciones refuerzan un punto anterior: las empresas tienen razones fundadas para adoptar un modelo híbrido de trabajo en remoto y en oficina, aunque sea principalmente para aprovechar lo mejor de ambos mundos.

# El 40 %

de los encuestados indicaron que el aumento de los presupuestos se asignará a un modelo híbrido de recursos tecnológicos para la oficina y en remoto.

Source: Xerox's 2020 Future of Work Survey.

xerox™

## REPERCUSIÓN EN LOS PRESUPUESTOS Y EN LOS HÁBITOS DE COMPRA

### Se necesitaba algo más

Por su propia naturaleza, la pandemia había generado una respuesta inmediata entre las empresas, obligando a una planificación rápida y meditada y a la adopción de medidas decisivas para adaptarse a este mundo transformado. El 56 por ciento de todas las empresas encuestadas asignarán más presupuesto a recursos tecnológicos como resultado directo de la pandemia. Alemania encabezó el grupo con un 66 por ciento, el mayor porcentaje de empresas que presupuestarán más para tecnología; los Estados Unidos estuvieron muy cerca con un 65 por ciento, seguidos de Francia (56 por ciento), Canadá (48 por ciento) y el Reino Unido (33 por ciento).

### Cambiar para reflejar una nueva realidad

Las empresas han entendido claramente que es necesario hacer ciertas inversiones tecnológicas en un mundo marcado por la COVID: aquellas que hagan que el entorno de trabajo en remoto sea más estable y sostenible. Al analizar las organizaciones en las que se asignará más presupuesto a la tecnología, el 55 por ciento están priorizando concretamente los recursos de tecnología en remoto. En cambio, el 40 por ciento asignarán el presupuesto conforme a un modelo híbrido de recursos en remoto y de oficina. Por lo general, es menos probable que el presupuesto se invierta exclusivamente en recursos internos para la oficina.

En lo que respecta a tecnologías específicas, el 65 por ciento darán prioridad al software basado en la nube, mientras que el soporte en remoto de TI ocupará el segundo lugar, con un 63 por ciento. El software de colaboración, un elemento evidente para la colaboración y la productividad

del equipo, quedó en tercer lugar con el 52 por ciento. Todas son herramientas obvias y esenciales para la formación tecnológica de los trabajadores en remoto.

## LA PRÓXIMA OLEADA DE INVESTIGACIONES

La primera fase del proyecto «El futuro del trabajo» de Xerox se desarrolló para entender la repercusión de la pandemia en las empresas de todo el mundo y sus perspectivas sobre la tecnología. Era importante determinar cómo esos directivos adaptaban sus recursos y tecnología sobre la base de las enseñanzas extraídas de la transición al trabajo en remoto. Es útil ver cómo se utilizarán ahora esos recursos para afianzar y fomentar el éxito de los empleados, tanto si están en la oficina como si trabajan en remoto.

Nuestra próxima oleada de investigaciones analizará más de cerca el componente de recursos humanos y otros elementos relacionados. Sean cuales sean los pormenores de un retorno gradual al espacio de oficina y el impacto del concepto de arrendamiento o el futuro del trabajo desde casa, y la forma en que se construye y mantiene la cultura en remoto, la nueva forma de trabajo va a exigir más de empleados, líderes y empresas para conseguir el éxito a largo plazo.

### Metodología

La encuesta a 600 participantes de los Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Alemania y Francia la realizó en mayo de 2020 Vanson Bourne, una empresa independiente de estudios de mercado. Entre los encuestados figuraban responsables de la toma de decisiones en materia de TI (incluidos directivos sénior de categoría C), todos ellos procedentes de organizaciones con un mínimo de 500 empleados de una serie de sectores, entre ellos servicios a empresas y profesionales, comercio minorista, asistencia sanitaria, servicios financieros, turismo y hostelería.

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