

# Nueva normalidad, nuevas formas de trabajo



¿Cuál ha sido la experiencia de los empleados frente a los recientes cambios en el entorno laboral, y qué esperan al regresar a los lugares de trabajo?

## Introducción

En el nuevo contexto laboral derivado de la pandemia, empresas y colaboradores enfrentan nuevos y diversos retos en las formas de trabajar. En los últimos meses, surgió la necesidad de implementar esquemas híbridos de trabajo como *home office*, horarios flexibles, diferentes turnos, entre otros; además, se están reconfigurando los espacios para proteger la salud de las personas y mantener la operación del negocio.

Durante las primeras semanas de julio de este año, PwC México realizó la encuesta ***Nueva normalidad, nuevas formas de trabajo***, para conocer lo que la fuerza laboral ha experimentado a raíz de estos cambios y sus expectativas al emprender el regreso al lugar de trabajo.

En este sentido, es importante resaltar que los empleadores deberán considerar acciones enfocadas a mantener el compromiso, la confianza, la lealtad y la diversidad en las organizaciones, ya que lo que se vive al interior se refleja al exterior, es decir, con los clientes.

***“Una buena experiencia del personal se traduce en una buena experiencia del cliente y viceversa, creando así un círculo virtuoso”***

*Carlos Zegarra, Socio Líder de Management Consulting de PwC México*

## La desmitificación del *home office*

Al inicio del brote de COVID-19 en México, si bien el trabajo remoto ya se implementaba en algunas oficinas, casi la mitad (46 %) no lo había adoptado, según los resultados de nuestra encuesta.

Entre de las principales razones por las que los empleados no trabajaban de manera remota antes de la pandemia destacan:

1. Era necesaria la colaboración con sus equipos de trabajo (25 %)
2. El *home office* no era parte de las políticas de su empresa (20 %)
3. No contaban con las herramientas tecnológicas necesarias o necesitaban acceso a equipos de trabajo (16 %)
4. Era preciso construir buenas relaciones con sus colegas (14 %)

Sin embargo, las políticas de distanciamiento social ayudaron a derribar una de las principales barreras a las que se enfrentaba la adopción del trabajo a distancia: el temor a una caída en la productividad. Por ejemplo, en la edición del 13 de abril de la [CFO Pulse Survey México](#), 55 % de los líderes financieros creía que la productividad de los colaboradores no sería la misma fuera de la oficina; no obstante, para la edición del 15 de junio este porcentaje se redujo a solo 17 %.

En sintonía con la visión de los líderes, la percepción de los empleados mexicanos es que los niveles de productividad durante el periodo de confinamiento no solo se mantuvieron (35 %), sino que aumentaron (58 %).

**En lo sucesivo, ¿cuál de las siguientes opciones te ayudarían a ser más productivo al trabajar de manera remota? Por favor, selecciona máximo tres opciones**

Tener acceso a nuevas experiencias, capacitación y aprendizaje

11%

Una mejor experiencia con las aplicaciones y los datos del trabajo en dispositivos móviles

11%

Mayor flexibilidad en los horarios de trabajo

12%

Establecer la disponibilidad fuera de los horarios habituales de trabajo

14%

Mejores recursos / equipo (por ejemplo, laptop, monitor, impresora, sillas)

18%

Fuente: Encuesta Nueva normalidad, nuevas formas de trabajo, PwC México. 17 de julio, 2020; base: 544.

Aunque la colaboración fue señalada como el principal motivo por el que las personas veían necesario asistir a sus lugares de trabajo, la encuesta *Nueva normalidad, nuevas formas de trabajo* revela que el *home office* tuvo un impacto positivo en la misma: para 47 % de los encuestados la colaboración aumentó al laborar a distancia, y 44 % consideró que se mantuvo igual.

***“Es claro que los empleados ven con buenos ojos el trabajo a distancia, pues les permite evitar largos recorridos, aminorar el estrés y pasar más tiempo con la familia. También las empresas han empezado a sentir sus beneficios”*** Carlos Gradwohl, Socio de People & Organization de TLS, PwC México

## Home office, hasta tres días semanales

Si bien el interés por el trabajo remoto es más alto en México (97 %) que en Estados Unidos (83 %), vale la pena destacar que la mayoría de los empleados estadounidenses preferiría trabajar a distancia cinco días a la semana (32 %), en tanto que la mayor parte de los colaboradores mexicanos le gustaría hacer *home office* tres días a la semana (30 %).

## Bienestar mental y emocional en la nueva normalidad

Aunque los empleados están a favor de que el trabajo remoto se vuelva permanente, será necesario especificar y delimitar algunos aspectos importantes para mantener el equilibrio adecuado entre la vida personal y laboral.

En este sentido, México cuenta con un marco regulatorio a través de la *NOM035*, norma que tiene como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

***“El equilibrio entre las nuevas formas de trabajo y los objetivos del negocio puede ser difícil de lograr; no obstante, existen métodos que pueden ayudar a obtener un balance adecuado, enfocándose siempre en el bienestar del empleado”*** Carlos Gradwohl, Socio de People & Organization de TLS, PwC México



## Confianza, elemento clave en el regreso a lugares de trabajo

La mayoría de los encuestados dijo tener mucha confianza (49 %) en la capacidad de las empresas para adoptar medidas que los hagan sentir seguros al volver a sus labores.

Esto coincide con lo que reveló la [CFO Pulse Survey México](#) el 15 de junio, en donde ocho de cada 10 directores de finanzas expresaron tener mucha confianza en proporcionar a los empleados la seguridad necesaria para desempeñar sus actividades.

En lo que respecta a las acciones que harían sentir más seguros a los colaboradores, nuestra encuesta *Nueva normalidad, nuevas formas de trabajo* mostró que cerca de un tercio está preocupado por las medidas de seguridad e higiene.

### ¿Cuáles de las siguientes medidas necesitarías que tu empleador tome en cuenta para sentirte más cómodo al regresar al lugar de trabajo?

Solicitar a los clientes que sigan las mismas prácticas de seguridad e higiene

9%

Utilizar herramientas de rastreo de contactos para notificar en tiempo real cuando un colega resulte positivo

11%

Aplicar pruebas obligatorias antes de regresar

17%

Proporcionar protocolos de respuesta y cierre en caso que haya un rebrote de casos de COVID-19

19%

Mejorar las medidas de seguridad e higiene (reconfiguración de los espacios de trabajo, sanitización, etc.)

27%

Fuente: Encuesta Nueva normalidad, nuevas formas de trabajo, PwC México. 17 de julio, 2020; base: 544.

La tecnología puede apoyar a las empresas a brindar tranquilidad a los empleados que, por la naturaleza de su trabajo, deban volver a realizar sus actividades en la oficina o fábrica. Hoy en día existen aplicaciones que facilitan el monitoreo del estado de salud y el nivel de contacto entre las personas en tiempo real e, incluso, apoyan a establecer métodos de limpieza, mitigar riesgos y simplificar la toma de decisiones, además de hacer pronósticos y gestionar una productividad más orientada a los objetivos y estrategias de la organización.

## Conclusiones

Si algo ha demostrado la pandemia es que no hay criterios absolutos y todo cambia constantemente. Por lo tanto, sabemos que no hay una solución que funcione igual para todos; el camino a seguir se trazará sobre la marcha de acuerdo con las necesidades de cada industria y organización. Sin embargo, hay algunos aspectos en los que se puede empezar a trabajar y planear.

Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), dentro del marco de la reciente [Cumbre Mundial sobre la COVID-19 y el mundo del trabajo](#), anunció que hay un alto grado de compromiso por parte de las naciones, las empresas y los empleados para superar conjuntamente la crisis.

Esta es una buena oportunidad para reconstruir el entorno laboral y encontrar formas creativas de colaborar a través del fortalecimiento de las estructuras y la cultura empresarial. Esta crisis sanitaria ha generado aún más expectativas de los colaboradores, quienes esperan un liderazgo más inclusivo y empático, capaz de brindarles sostén en circunstancias tan complicadas como la actual.

***“Al final del día, los empleados van a recordar a las organizaciones por lo que hicieron durante estos tiempos difíciles y esto, a su vez, determinará el éxito futuro en la nueva normalidad”*** Carlos Zegarra, Socio Líder de Management Consulting de PwC México.

## Metodología

La encuesta *Nueva normalidad, nuevas formas de trabajo* se realizó del 1 al 17 de julio de 2020 y contó con la participación de 544 personas, en su mayoría hombres y mujeres entre los 25 y 54 años (86 %). La mayoría de los participantes (65 %) labora para empresas de más de 251 empleados. Los sectores para los que trabaja la mayoría de los encuestados son el sector financiero (14 %), productos de consumo y detallistas (12 %) y servicios profesionales (10 %).

### Contactos

**Carlos Zegarra**  
Socio Líder Management Consulting  
[carlos.zegarra@pwc.com](mailto:carlos.zegarra@pwc.com)  
+52 55 5263 5822

**Carlos Gradwohl**  
Socio de People & Organization  
[carlos.gradwohl@pwc.com](mailto:carlos.gradwohl@pwc.com)  
+52 55 5263 5824