

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
+52 55 5263 5822

Carlos Gradwohl
Socio de People & Organization
carlos.gradwohl@pwc.com
+52 55 5263 5824