

Casi el 70% de las organizaciones cree que los aumentos de productividad del trabajo a distancia se pueden mantener tras la pandemia

Las organizaciones están cosechando los beneficios de una mayor productividad, pero los empleados se ven afectados por la sensación de estar «siempre conectados»

Madrid, 12 de enero de 2021 – La mayoría de las organizaciones han experimentado fuertes aumentos de productividad en el tercer trimestre de 2020 al permitir que los empleados trabajen de forma remota; sin embargo, a los empleados les afecta una sensación de estar "siempre conectados". Esto es lo que se desprende de un nuevo informe del [Capgemini Research Institute](#) titulado: «[El futuro del trabajo: del modelo remoto a uno híbrido](#)». Con el fin de seguir manteniendo los beneficios del trabajo remoto, y para poder gestionar las expectativas de los empleados, las organizaciones tienen la obligación de encontrar el modelo operativo adecuado para un enfoque híbrido más equilibrado. Para ello, los responsables deben cuestionar la eficacia de las estructuras existentes, y romper las barreras entre los equipos y las murallas entre departamentos.

Un 63% de las empresas experimentó un aumento de productividad de sus empleados durante el tercer trimestre de 2020 gracias a la reducción de tiempos de desplazamiento, horarios de trabajo flexibles y la adopción de herramientas de colaboración virtuales eficaces. Las funciones digitales y de TI (68%) son las más beneficiadas en cuanto a productividad, seguidas por el servicio al cliente (60%) y los departamentos de ventas y marketing (59%). La digitalización y el uso de tecnologías como la inteligencia artificial (IA) han ayudado a las organizaciones a experimentar un crecimiento de la productividad en estas áreas. Las empresas que se ocupan de ciertas categorías de trabajo, como la de producción/fabricación, la de investigación y desarrollo (I+D)/innovación y la de la cadena de suministro, que normalmente exigen que el trabajo se realice en las instalaciones, representan el porcentaje más bajo de organizaciones que han experimentado un aumento de la productividad (solamente un 51%).

Las organizaciones prevén un aumento general de la productividad del 17% en los próximos dos o tres años. Además, el 88% está eliminando gastos relativos a los costes inmobiliarios gracias al trabajo a distancia en los últimos tres o cuatro meses, y un 92% calcula que el ahorro se incrementará en los próximos dos o tres años.

Casi el 70% de las organizaciones cree que los aumentos de productividad del trabajo a distancia se pueden mantener tras la pandemia. Sin embargo, esto dependerá en gran medida de la rapidez con la que las organizaciones aprendan y se reinventen, teniendo en cuenta los cambios en la mentalidad de los empleados y la adaptación individual y organizativa.

Las organizaciones y los empleados esperan que el trabajo remoto haya llegado para quedarse, pero acabarán por adoptar 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 forma remota, frente a solo el 10% de antes de la COVID-19, y casi la mitad (48%) de las organizaciones calculan que su espacio total de oficinas deberá reducirse en, al menos, un 10%. Además, alrededor del 45% de los empleados esperan pasar tres días o más por semana trabajando desde lugares remotos en el futuro, lo que indica una tendencia de rápido aumento de los lugares de trabajo híbridos y colaborativos.

Si bien la productividad de los empleados ha aumentado recientemente, los empleados han expresado su preocupación por el trabajo a distancia a largo plazo. Alrededor del 56% siente preocupación por la expectativa de estar «siempre conectado», y los trabajadores más jóvenes necesitan más apoyo para hacer frente al estrés asociado con la incertidumbre, ya que esta estadística eleva el porcentaje de los empleados entre 26 y 35 años hasta el 60%. Estas preocupaciones plantean interrogantes sobre si los aumentos de productividad pueden mantenerse a largo plazo manteniendo un modelo de trabajo híbrido de éxito.

Capgemini también ha visto que las últimas incorporaciones se sienten fuera de lugar cuando trabajan de forma remota, y el seguimiento limitado deja al 54% de los nuevos trabajadores con una sensación de confusión y desconcierto durante los primeros días en la empresa. El 52% ni siquiera era consciente de los valores y beneficios de su propia organización. Estas dificultades se extendieron a los empleados existentes, puesto que al 38% le resultó más complicado colaborar virtualmente con las nuevas incorporaciones.

Establecer apoyo, conexión y confianza es clave para cambiar a un futuro de mano de obra híbrida

Tanto las limitaciones de los puntos de trabajo totalmente remotos como la posibilidad de un futuro basado en un modelo híbrido, que logre un equilibrio entre los modelos de trabajo desde casa y desde la oficina, tendrán como objetivo diferenciar a la empresa y generar valor para sus empleados. Las organizaciones tienen que encontrar el equilibrio adecuado para un enfoque híbrido y los responsables tienen la tarea de cuestionar las estructuras existentes, reinventar la eficacia de los modelos operativos y derribar los límites entre los diferentes equipos y las barreras entre departamentos. El informe de Capgemini recomienda lo siguiente a las organizaciones:

- **Reinventar el modelo de abastecimiento para habilitar un modelo «entrega estés donde estés»:** Eliminar la necesidad de que las personas estén presentes en un lugar de trabajo significa que las organizaciones pueden ampliar sus límites de reclutamiento de talento para incluir una fuerza de trabajo fluida, como los trabajadores autónomos o los trabajadores independientes.
- **Redefinir el liderazgo y fomentar la autonomía, la empatía y la transparencia:** Animar a los empleados a que tomen decisiones basadas en datos, utilizar datos para administrar la fuerza de trabajo remota y mejorar las habilidades de liderazgo remoto, como la empatía, la escucha activa y la capacidad de adaptarse.
- **Reinventar una cultura de trabajo «de confianza» con nuevos rituales colectivos:** Construir comunidades digitales para activar el propósito y el sentido de pertenencia, y abrazar nuevos rituales colectivos, como actividades más virtuales para fomentar el trabajo en equipo y la integración entre los mismos.
- **Instalar una infraestructura digital robusta para acelerar el trabajo digital y evitar las interrupciones:** Los equipos de TI deben virar rápidamente hacia la adopción de una infraestructura



digital que ofrezca resiliencia, agilidad y escalabilidad en su núcleo. Las organizaciones también deben realizar inversiones específicas en sus empleados y en su dominio de nuevas herramientas.

"Para mantener el aumento de rendimiento deben actualizarse los sistemas de gestión del desempeño para medir la productividad y los resultados, en lugar de la producción y las horas registradas por los empleados", señala Claudia Crummenerl, directora gerente de personal y organización en Capgemini Invent. "Nuestro informe muestra que el impacto de un entorno de trabajo en remoto en la salud mental de la plantilla puede ser perjudicial. Por lo tanto, los ejecutivos deben ofrecer apoyo adicional para crear un entorno en el que las personas puedan hablar abiertamente de sus preocupaciones y fomentar un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida privada. Comunicar los valores y creencias de la organización de manera dejen huella y confiar en los empleados son aspectos críticos para lograr conexiones más fuertes. Todo ello, respaldado por una infraestructura digital adecuada que permita un trabajo digital fluido, puede impulsar la eficiencia de los empleados y, con el tiempo, sostener un modelo de trabajo híbrido".

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

Metodología de investigación

En esta investigación, Capgemini ha encuestado a ejecutivos de 500 organizaciones que cubren una amplia gama de sectores a nivel mundial. La encuesta abarcó a organizaciones con unos ingresos de, al menos, 1.000 millones de USD. Además, Capgemini también ha encuestado a 5.000 empleados. Ambas encuestas se han realizado entre septiembre y octubre de 2020. Capgemini también ha realizado más de 12 entrevistas en profundidad con académicos y ejecutivos.

Acerca de Capgemini:

Un líder global en servicios de consultoría, transformación digital, tecnología e ingeniería. Grupo Capgemini está a la vanguardia de la innovación para abordar la diversidad de oportunidades que tienen sus empresas clientes en el dinámico entorno de las plataformas, la nube y lo digital. Respaldada por una sólida trayectoria de más de 50 años y una dilatada experiencia multisectorial, Capgemini ayuda a las compañías a alcanzar sus objetivos de negocio mediante una amplia gama de servicios que cubre desde la estrategia, hasta las operaciones. Se trata de una compañía responsable y multicultural formada por 265.000 profesionales, presente en casi 50 países, cuyo propósito es potenciar la energía humana mediante la tecnología para lograr un futuro inclusivo y sostenible. Junto con Altran, en 2019, el grupo registró unos ingresos mundiales combinados de 17.000 millones de euros.

Más información en www.capgemini.com/es-es/