

Ignacio Alcázar: Liderando expectativas, el trabajo remoto post-pandemia

El trabajo remoto se vio incrementado de manera acelerada a nivel mundial a partir de la pandemia por Covid-19, en su mayoría, por la obligación de cumplir restricciones gubernamentales. Pero a pesar de haberse hecho popular a partir de obligaciones, la mayoría de trabajadores lo han visto como una oportunidad para balancear el trabajo con su vida personal.

Por su parte, para líderes y gerentes, el trabajo remoto presenta un desafío importante: cómo balancear adecuadamente estas nuevas expectativas de los trabajadores, con cumplir metas y objetivos de los negocios. Si los líderes deciden que los equipos deben asistir físicamente a la oficina, deberán tener un sustento importante para hacerlo, ya que podría generar que los trabajadores decidan por otras alternativas con mayor flexibilidad.

Sin embargo, si los líderes deciden aceptar el trabajo remoto, se debe respetar horarios y momentos, y no esperar que los trabajadores estén siempre conectados o disponibles, situación que muchas empresas han optado por hacer durante estos dos últimos años, extendiendo horarios durante noches o hasta fines de semana.

De cualquier forma, el trabajo remoto llegó para quedarse, y el desafío es cómo adaptarlo adecuadamente a cada negocio

logrando objetivos, tanto de negocio, como de satisfacción de los equipos.

Cuando iniciaron las restricciones por el Covid-19, muchas empresas tuvieron que adaptarse rápidamente a trabajar desde casa. Colaboradores alrededor del mundo aprendieron a llevar reuniones mientras cuidaban a sus hijos, que también estudiaban desde casa. Pero además de ser un desafío para las familias, se volvió en una oportunidad para que dichos colaboradores se replanteen el valor de las cosas.

El estudio realizado por Microsoft, 2022 Work Trend Index: Annual Report, indica que, a nivel global, el 53% de colaboradores están más dispuestos que antes de la pandemia, a priorizar la salud y el bienestar antes que el trabajo. Y en Latinoamérica, este número es 70%.

Entonces, los líderes de las empresas deben utilizar esta información “sabiamente”, para integrar dichas expectativas con el cumplimiento de los objetivos que se les han encomendado. No parece tarea fácil. El mismo estudio indica que el 54% de líderes cree que la productividad ha bajado desde el inicio de la pandemia. Entonces, ¿deben los líderes incentivar el retorno al trabajo presencial o más bien llegar a un acuerdo de trabajo híbrido o remoto? Ambos casos presentan desafíos.

Si los gerentes optan por el trabajo presencial, deberán vender argumentos válidos que los trabajadores compren. ¿Cuál es el rol de la oficina? ¿Por qué debemos reunirnos presencialmente? ¿Dos días a la semana de trabajo presencial

no es suficiente? Estas y otras preguntas deberían ser respondidas satisfactoriamente, antes de exigir a un 70% de personas en Latinoamérica (que no necesariamente quieren regresar a la presencialidad) a que vuelvan obligatoriamente a trabajar en una oficina de 9 a.m. a 6 p.m.

Por otro lado, si se decide enteramente por el trabajo remoto, uno de los desafíos será entender cuál es exactamente el horario de trabajo. Tenemos que asumir que, si los colaboradores prefieren este tipo de trabajo, es porque probablemente estén utilizando parte de la jornada de 8 horas en otras actividades, como limpiar la casa, cocinar, jugar con los niños o pasear al perro.

Entonces, al eliminarse la jornada «oficial», ¿el líder tiene la potestad de acudir al colaborador cualquier día de la semana a cualquier hora del día? La respuesta natural debería ser que no, pero el estudio de Microsoft nos dice que, desde el inicio de la pandemia en marzo del 2020, a febrero del 2022, el promedio de trabajo fuera de horario ha aumentado en 28% y la jornada laboral promedio ha aumentado en un 13%.

Pareciera que los líderes se encuentran en un dilema. El reporte anual de Microsoft menciona que, «para la Generación Z no hay vuelta atrás, la flexibilidad, movilidad y libertad emprendedora son aspectos no negociables».

Las empresas a nivel global se están adaptando. En Reino Unido se está probando la semana de trabajo de 4 días, mediante un estudio a cargo de las universidades de Oxford y Cambridge, el cual buscará medir la productividad de 3.000 trabajadores de

60 compañías desde junio hasta diciembre de 2022.

Entonces, realmente “no hay vuelta atrás”. El trabajo remoto y la flexibilidad llegaron para quedarse, y casi tan importantes como llegar a cuotas de ventas, será satisfacer a un 70% de colaboradores en Latinoamérica que está dispuesto a renunciar, antes que poner en riesgo su bienestar.