

¿El futuro del trabajo es el fin de las oficinas?

[Danny Bradbury](#), colaborador

Como diría cualquier agente inmobiliario, la ubicación lo es todo. Es por eso que los arriendos de las oficinas que están cerca de los clientes y los recursos en el centro de la ciudad tienen un valor más alto. Sin embargo, recientemente sucedió algo que lo cambió todo.

Debido a la pandemia del COVID-19, más de una tercera parte de los negocios del mundo debieron cerrar sus puertas, incluidos grandes segmentos de los Estados Unidos. Los expertos creen que esto es más que un cambio temporal y que llevará tanto a las empresas como a los empleados a reconsiderar dónde realizar el trabajo de manera *permanente*.

TAMBIÉN LE PODRÍA INTERESAR: [Perspectivas sobre lo que vendrá y cómo nos adaptaremos](#)

El teletrabajo no es algo nuevo, pero pocos le han sacado provecho. Según la Oficina de Estadísticas Laborales, solo el [7 %](#) de los trabajadores civiles de EE. UU. (alrededor de 9,8 millones de personas) tienen acceso a los beneficios del teletrabajo, como evitar los viajes diarios al trabajo, pasar más tiempo en casa con la familia y mantener una mejor concentración. Esa cifra ha aumentado de forma repentina en 2020. De acuerdo con un [informe](#) realizado por investigadores del MIT que se publicó en abril, el 34,1 % de los encuestados había pasado de ir a la oficina a trabajar en la casa como consecuencia del coronavirus.

Muchas de las personas que empezaron a trabajar desde la casa mantendrán estos nuevos modelos. El presidente y director ejecutivo de Twitter, Jack Dorsey, ya hizo del trabajo remoto una política oficial permanente de Twitter y les informó la noticia a los empleados por [correo electrónico](#). En Dell Technologies, aproximadamente el [25 %](#) de la fuerza laboral trabajaba desde su casa antes de la pandemia, lo cual es así desde hace [más de una década](#).

Según Patrick Lodge, partner de [Working the Future](#), una empresa de consultoría e investigación que ayuda a los clientes a crear entornos de trabajo innovadores y adaptables, esta nueva política es inevitable para muchos. Cree que la pandemia aceleró una tendencia que ya existía.

“La posibilidad de trabajar de manera flexible se estaba convirtiendo en un factor clave en las negociaciones de los contratos de trabajo tanto en América del Norte como en Europa, una alternativa bastante especialmente atractiva para la generación millennial, que cada vez manifiesta más su búsqueda de una combinación óptima entre la vida laboral y personal”, señala.

En parte, los motivos estarán relacionados con el riesgo. Las reglas de distanciamiento social se flexibilizarán lentamente, [según los expertos gubernamentales](#), y es posible que las empresas noten que los empleados muestren cierta [reticencia al contacto](#) en lugares públicos. Después de la pandemia, las empresas también tendrán más en consideración el riesgo de la ubicación, advierte Melissa Swift, partner ejecutiva de clientes y líder en asesoría digital de [Korn Ferry Hay Group](#). “Cuando hay mucha gente en el mismo lugar, uno es muy vulnerable a lo que sucede [allí]”, explica haciendo referencia al impacto de la pandemia del COVID-19 en la ciudad de Nueva York. “Mucho está fuera de nuestro control”.

¿Cuál es la respuesta? Las empresas pueden diversificar las ubicaciones de sus empleados de forma similar a lo que harían con una cartera de acciones, explica Swift.

La oficina deberá tener un nuevo propósito

¿Esto significa que las oficinas desaparecerán? Eso es poco probable, pero su función y formato posiblemente cambien. “El punto no es que la oficina esté obsoleta”, continúa Swift. “Más bien, es como si estuviéramos redefiniendo el propósito de la oficina de manera profunda”.

Reconsiderar el propósito de la oficina también podría ser una necesidad económica. “Muchas empresas tendrán que reducir costos, y los arriendos en el centro son elevados”, advierte Lodge. “Por lo tanto, tiene mucho sentido minimizar los gastos generales de la oficina o el espacio de producción cuando los modelos de negocios lo permiten”, afirma. “Para muchas empresas, en particular las que operan en el espacio de la ‘economía del conocimiento’, no tiene sentido seguir pagando el mismo arriendo”, dice con referencia al sector de la economía que obtiene la mayor parte de su valor del capital intelectual, por ejemplo, consultorías de marketing o abogados.

Por lo tanto, las oficinas serán más pequeñas, y probablemente también haya menos personas trabajando allí con sus laptops. El “hot-desking”, la práctica de compartir escritorios de forma temporal en lugar de asignarlos a empleados específicos, podría ser un obstáculo para los empleados a quienes les preocupan los gérmenes, advierte Swift. Es probable que también debamos decirles adiós a las salas de conferencias. “En cuanto al control de infecciones, son como placas de Petri”, afirma.

En cambio, Swift imagina entornos semiabiertos, con menos metros cuadrados, utilizados de manera más eficiente como espacios de colaboración en los que la gente se reúna para una combinación de interacción intelectual y social de alta calidad. La reunión semanal en la sala de conferencias pasará al olvido. Las reuniones del mañana serán focalizadas, funcionales y entretenidas, con un objetivo estratégico. “Las oficinas tienen el potencial de dejar de ser lugares dedicados únicamente al trabajo, y convertirse en centros para la generación de ideas, de confianza, de conexión y de un sentido de pertenencia”, sostiene Lodge. “Estos son los ingredientes esenciales de los equipos de alto desempeño”.

Swift prevé que, el resto del tiempo, los trabajadores estarán en casa disfrutando de una mayor productividad y un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal. Las herramientas de colaboración más sofisticadas, como las videoconferencias y los sistemas de mensajería grupal, se volverán la norma, lo que permitirá que los trabajadores se comuniquen entre sí cuando tengan consultas operativas y reducirá aún más la necesidad de celebrar las clásicas reuniones en persona.

Los empleados deberán desarrollar nuevas aptitudes

Para trabajar en diferentes lugares, se necesitarán nuevas habilidades. En el estudio de Dell Technologies sobre el futuro del trabajo, "[De cara al 2030](#)", [se identifican las principales habilidades](#), incluida la alfabetización técnica, que se necesitan para manejar estas nuevas herramientas de colaboración. Según este estudio, más de la mitad de los encuestados estaban convencidos de que la próxima generación de trabajadores transformará la fuerza laboral con su mentalidad y sus aptitudes digitales. Las empresas inteligentes pueden aprovechar a los trabajadores más jóvenes para su beneficio, ya que el 77 % de los jóvenes encuestados están dispuestos a orientar a los trabajadores de más edad en el ámbito de la tecnología.

Además, se identificó la necesidad de contar con aptitudes sociales, como el pensamiento creativo, el juicio objetivo, la lógica y las habilidades de comunicación. Una de las aptitudes más importantes para la reubicación de la fuerza laboral será la inteligencia emocional. Según Swift, se necesitará empatía (es decir, la capacidad de comprender otras perspectivas), evitar los juicios e intuir las necesidades de otros empleados, incluso cuando no estos den detalles explícitos.

La necesidad de una mejor colaboración es crucial, según Tamara McCleary, presidenta y directora ejecutiva de la agencia de marketing global [Thulium](#). "La comunidad y la colaboración inciden directamente en la cultura de la empresa, la satisfacción, la participación y la experiencia de los empleados, en especial si la fuerza laboral está distribuida de manera geográfica", [explica](#).

Es posible que las empresas tengan que intervenir y ayudar a los empleados a comprender algunos de estos conceptos. Todas las comunicaciones digitales de canales venerables, como el correo electrónico, Slack y Microsoft Teams, requerirán más instrucciones. Por ejemplo, muchas personas todavía no entienden la necesidad de enviar mensajes breves. Además, la naturaleza asíncrona de la comunicación digital (la necesidad de esperar a que el otro responda) puede causar preocupación en las personas respecto de las intenciones del otro. Incluso el tono percibido en un mensaje puede causar consternación. Las organizaciones deben ayudar [estableciendo estándares y expectativas](#), advierte Swift.

A pesar de estos desafíos, el trabajo remoto lo cambiará todo. "La oficina, como lugar de trabajo, parece cada vez más algo del siglo XX", concluye Lodge. Antes, las personas tenían que justificar por qué debían trabajar desde la casa. Hoy y en un futuro cercano, muchos tendrán que justificar por qué necesitan hacer esa visita especial a la oficina.