Trabajo híbrido

Los prejuicios ocultos del teletrabajo

Leer 6 minutos

Trabajar desde casa durante la pandemia global nos ha afectado a todos en diferente medida, pero la nueva investigación de Steelcase* revela que para algunas personas ha sido más duro que para otras. El estudio reveló que las políticas extensivas de trabajo desde casa pueden crear desigualdades no deseadas porque las condiciones de trabajo en casa de algunas personas distan bastante de ser ideales. Esa limitación de las condiciones está relacionada con la disminución del bienestar y el aumento del estrés, lo que, a su vez, reduce la productividad y el compromiso de las personas. Dado que el 72% de las empresas a nivel mundial espera poder adoptar políticas de trabajo híbridas (distintos niveles de trabajo desde casa y en la oficina), es fundamental comprender el modo en que las condiciones de trabajo desde casa afectan de diferente forma a las personas y podrían impedir el logro de los resultados comerciales.

Estas diferencias nos llevan a grupos de trabajadores que «tienen» y que «no tienen» en función del estado de su casa y la línea de trabajo establecida, cuestiones directamente relacionadas con su capacidad de rendimiento. **Sin embargo, es más probable que aquellos que toman decisiones en sus organizaciones sean de los que «tienen», y esto podría generar un prejuicio oculto: la percepción de que todos pueden dar lo mejor de sí mismos cuando trabajan desde casa.**

**Este estudio se realizó en diciembre de 2020 y en él participaron más de 1800 personas de EE. UU., Francia y Alemania. Es el último de una serie de estudios realizados por Steelcase para comprender el impacto de la pandemia en el trabajo, los trabajadores y el espacio de trabajo en todo el mundo.*

La investigación

Los investigadores de Steelcase analizaron cuatro tipos de espacios de trabajo en casa para comprender las distintas experiencias de cada espacio y cómo influyen en el rendimiento de las personas:

DESPACHO EN CASA
Algunas personas cuentan con un lujoso espacio privado para desempeñar su trabajo. Antes de la pandemia ya contaban con él, pero a raíz de que ésta se desencadenara pasó a ser el espacio de trabajo principal durante el teletrabajo.

ZONA DE TRABAJO
Se trata de un espacio dentro de alguna habitación existente al que se añadió nuevo mobiliario para definirlo como área de trabajo y lograr que fuese lo más funcional posible.

ÁREA POLIVALENTE
El mobiliario y los espacios existentes se utilizaron tanto para trabajar como para realizar actividades personales. Las personas dejaban sus herramientas y tecnología en ese lugar, por lo que el objetivo original del espacio se vio comprometido con el tiempo.

CONFIGURACIÓN TEMPORAL
Con apenas modificaciones, esta es un área donde las personas llevan a cabo actividades tanto laborales como personales. El área vuelve a destinarse a su función principal cuando deja de usarse para trabajar.

Los investigadores analizaron los patrones demográficos, la calidad de las condiciones de trabajo y las prestaciones que tienen las personas (como Wifi de alta velocidad, mesas de trabajo, sillas ergonómicas, monitores secundarios, etc.) y luego examinaron cómo esos factores afectaban al bienestar, el estrés y las métricas clave de rendimiento de las personas, incluido el compromiso, la productividad y la cohesión del equipo.

La red resultante: existe una correlación directa entre las condiciones de trabajo desde casa de las personas y sus niveles de bienestar y estrés, lo que, a su vez, afecta a su rendimiento. Cuanto mejores son las condiciones, menor es el estrés y mejores los resultados. Eso es lo bueno. Lo malo es que estos beneficios no se distribuyen de manera uniforme entre los trabajadores, lo que predispone a algunos de ellos a un mayor éxito y a otros a tener que esforzarse aún más.

Las ventajas de los que «tienen»

A pesar de las imágenes de personas recostadas en el sofá con sus ordenadores portátiles, aquellos con oficinas específicas obtienen mejores resultados cuando trabajan desde casa. Su productividad no ha alcanzado los niveles anteriores a la pandemia, pero es mayor que la de las personas con otro tipo de espacios de trabajo. Y, de hecho, sus niveles de participación se han visto reforzados durante la crisis. Cuentan con mejores condiciones de trabajo, los recursos necesarios para realizar su labor, más privacidad visual y acústica, y las herramientas tecnológicas apropiadas para la colaboración. También suelen tener sillas y escritorios ergonómicos. Estas cosas contribuyen de manera medible a un menor nivel de estrés y un mayor bienestar, que están directamente relacionados con su rendimiento. También suele tratarse de hombres con un mayor nivel de ingresos y que ostentan puestos de liderazgo. En definitiva, **los grupos demográficos que antes de la pandemia pertenecían a los que «tienen», siguen teniendo ventaja a la hora de trabajar desde casa**.

Las dificultades de los que «no tienen»

Por el contrario, la situación es completamente distinta para las personas que trabajan en espacios polivalentes o temporales dentro de sus casas. Debido a la naturaleza compartida de este tipo de espacios, las personas tienen un menor control sobre su privacidad visual y acústica, sufren más interrupciones y les cuesta más concentrarse. Tampoco suelen tener sillas y escritorios ergonómicos, ni servicios como un segundo monitor. Esta falta de control y malestar físico ha hecho mella en su bienestar y les ha generado un mayor nivel de estrés, creando una carga aún más pesada a estos trabajadores. No es de extrañar que experimenten niveles más bajos de participación y productividad. Y, lamentablemente, a nadie sorprende que las personas con más probabilidades de trabajar en este tipo de espacios sean las mujeres, y aquellas que se encuentran en las escalas inferiores de la jerarquía corporativa y que tienen un nivel de ingresos menor. **Las desventajas a las que se enfrentaban antes de la pandemia no han hecho más que aumentar durante el amplio periodo de teletrabajo.**

Una estrategia inclusiva

El lado positivo de estos hallazgos es la información valiosa y procesable que han puesto de manifiesto. Las organizaciones pueden utilizarla para dar forma a una experiencia de trabajo mejor para todos los trabajadores, lo que podría ayudar a impulsar los resultados comerciales. A medida que las organizaciones vayan comprendiendo mejor cómo las condiciones del teletrabajo afectan al rendimiento y al bienestar de sus trabajadores, podrán ayudarles a desarrollar políticas y prácticas que sean beneficiosas para todos. Pueden plantearse crear experiencias que no permitan que algunos trabajadores se sientan aislados o desconectados. Pueden intentar asegurarse de que todos tengan las prestaciones que necesiten. Aunque los sueldos pueden ayudar, la mayoría de los trabajadores no saben qué cambios podrían hacer para lograr unas condiciones de trabajo efectivas e invertir mejor en su productividad. Por ejemplo, la investigación ha revelado que menos de un tercio de las personas que trabaja en entornos polivalentes o temporales cuenta con sillas ergonómicas, sin embargo, esta pieza de mobiliario afecta en gran medida al estrés y al bienestar de las personas, mejorando a su vez su productividad, compromiso y sensación de cohesión de equipo.

No obstante, las condiciones de trabajo en casa no están completamente bajo el control de la organización. Aunque los líderes pueden ayudar a los trabajadores a conseguir una silla mejor o pantallas de privacidad, no pueden influir en variables como si una casa cuenta o no con el espacio suficiente para colocar una oficina o si ésta es propicia para la concentración. Mientras las organizaciones deciden si van a adoptar un modelo híbrido de trabajo o cómo podrían hacerlo, es importante no olvidar que **depender demasiado del trabajo remoto hará que algunos trabajadores soporten una carga más pesada que otros.** Pueden tomar medidas ahora, mientras planifican su estrategia de vuelta a la oficina, para garantizar que el espacio de trabajo sea un ecualizador que ofrezca condiciones y servicios equitativos para todos. Lo ideal sería diseñar para la inclusión y crear una comunidad en la que las personas y el negocio prosperen, un lugar tan atractivo que las personas elijan ir allí para hacer mejor su trabajo.

¿Es posible que los líderes sigan teniendo acceso a mejores espacios y tecnología que otros empleados? Probablemente. Pero el posible prejuicio creado entre las personas que trabajan mucho desde casa podría mitigarse si las organizaciones ayudasen a sus trabajadores a crear mejores condiciones de trabajo tanto en casa como en la oficina para ayudarles a desarrollar un sentido de pertenencia, ofreciendo la seguridad, la comodidad y el control que necesitan para ser productivos y comprometerse.

Para ayudar a crear entornos de trabajo de alto rendimiento en casa, consulte Servicios de diseño de oficinas en casa.