



¿Tienen razón los jefes al insistir en que los empleados vuelvan a la oficina?

Las órdenes empresariales están enfureciendo a los empleados.

“Mi motivación para este trabajo ya no existe; me voy a desconectar totalmente”, escribió recientemente un empleado de Amazon en Blind, un foro en línea donde los trabajadores se quejan de sus empleadores. La causa de su descontento fue una carta enviada el mes pasado por Andy Jassy, el jefe de la gigante tecnológica, que ordenaba al personal regresar a la oficina cinco días a la semana. La orden ha generado descontento entre los trabajadores de oficina de Amazon, quienes anteriormente solo debían asistir en persona tres días a la semana. En una

encuesta global reciente de KPMG, otra firma de servicios profesionales, reveló que cuatro quintas partes de los jefes esperan que se vuelva a trabajar en la oficina cinco días a la semana en un plazo de tres años.

Estas órdenes ya podrían estar reflejándose en cifras agregadas. Cada mes, WFH Research, un grupo de académicos, pregunta a los estadounidenses cuántos días pudieron trabajar desde casa en la última semana. En septiembre, alrededor del 28% de sus días laborales fueron desde casa, un descenso de aproximadamente dos puntos porcentuales en relación con el año anterior. El cambio en algunas industrias es más dramático: la proporción de empleados en empresas de tecnología, finanzas y servicios profesionales que trabaja al menos parte del tiempo desde casa ha caído en un promedio de 10 puntos porcentuales.

Obligar a los empleados a regresar a la oficina tiende a irritarlos. Una encuesta de Gartner, una firma de investigación, encontró que un tercio de los ejecutivos y una quinta parte de otros empleados dejarían sus trabajos si los obligaran a regresar a la oficina. Para algunas empresas, este puede ser el objetivo. Muchas firmas tecnológicas y consultoras contrataron demasiados trabajadores durante el auge de la pandemia de covid-19. Hacer que algunos se vayan voluntariamente reduciría los costos

Una encuesta de Gartner, una firma de investigación, encontró que un tercio de los ejecutivos y una quinta parte de otros empleados dejarían sus trabajos si los obligaran a regresar a la oficina.

reunión el 17 de octubre, Matt Garman, jefe de la división de computación en la nube de Amazon, dijo a un grupo de empleados que si no querían cumplir con la política, podían renunciar.

Amazon no es la única gran empresa que ha endurecido su postura sobre el trabajo remoto. Goldman Sachs, un banco; PwC, una firma de servicios profesionales, y Stellantis, un fabricante de automóviles, están entre las que han aumentado los días que exigen a sus empleados que vayan a la oficina. Más empresas están por seguir sus pasos. Una



Muchas empresas creen que tener a los empleados en la oficina mejora el rendimiento.

de indemnización, aunque también implica el riesgo de que empleados talentosos se unan a la competencia.

La explicación más probable es que muchos jefes creen que tener a los empleados en la oficina mejora el rendimiento. Varios estudios sugieren que los empleados remotos son menos productivos. Un estudio que examinó a trabajadores de entrada de datos en India halló que aquellos que trabajaban constantemente desde casa eran un 18% menos productivos que los que siempre estaban en la oficina.

Sin embargo, hay menos evidencia de que permitir a los empleados trabajar desde casa algunos días a la semana en un esquema híbrido tenga un efecto

negativo en el rendimiento. Un experimento de control, aleatorio, en una agencia de viajes en línea china, realizado por Nick Bloom de la Universidad de Stanford y otros dos investigadores, no encontró diferencias discernibles en el rendimiento entre los trabajadores híbridos y aquellos que trabajaban exclusivamente en la oficina.

Los jefes pueden argumentar que un centro de atención al cliente no es representativo del trabajo que realizan muchos de sus empleados. Las tareas más complejas, como asesorar a un

cliente sobre la estructuración de una fusión o diseñar una interfaz de usuario, pueden requerir mucha colaboración que es difícil de replicar virtualmente. Además, los empleados junior pueden recibir menos orientación si solo interactúan con otros a través de reuniones programadas en Zoom.

Algunos jefes temen que el trabajo híbrido erosione la cultura de la empresa, ya que los empleados nuevos no la absorben y los antiguos la olvidan. En su carta, Jassy escribió que la cultura de Amazon “ha sido una de las partes más críticas de nuestro éxito” y que “es más fácil para nuestros compañeros

aprender, modelar, practicar y fortalecer” esa cultura cuando trabajan juntos en la oficina.

Por ahora, los inversionistas parecen no emitir juicio. Un estudio publicado en abril por Sean Flynn de la Universidad de Cornell y dos coautores examinó unas 600 empresas estadounidenses cotizadas que habían publicado políticas de trabajo remoto. Los autores descubrieron que la variación en la rigurosidad de estas políticas no tuvo un efecto significativo en el rendimiento de las acciones de las empresas en comparación con el de sus pares. Si Jassy tiene razón, esto podría cambiar pronto.

Artículo traducido del inglés por “El Mercurio”.

