



9 predicciones para el futuro del trabajo después de la COVID

Los efectos de la pandemia de COVID-19 cambiarán la estructura del lugar de trabajo y las operaciones comerciales se verán afectadas en los próximos años. Según Gartner, “la COVID-19 ha perturbado todas las organizaciones” y esta fractura dará lugar a nueve importantes transformaciones en el sector laboral.

Estas transformaciones giran principalmente en torno al cambio del trabajo presencial al trabajo remoto, lo que requiere la necesidad de más datos de los empleados, un personal contingente y solidez en la planificación del lugar de trabajo. Las empresas también serán juzgadas por su respuesta a la COVID-19, y aquellos que se consideren empleados deshumanizadores pueden tener dificultades para encontrar trabajadores calificados en el futuro.

“A medida que los líderes de RR. HH. se preparan para salir del modo de respuesta y pasar a la recuperación y la renovación, pueden utilizar estas nueve predicciones como aportaciones al establecimiento de su estrategia. Ahora, los líderes de RR. HH. pueden tomar medidas para dar forma a cómo será el futuro del sector laboral de sus organizaciones después de la COVID-19.”

— Gartner, “Nueve predicciones para el futuro del trabajo después de la COVID”

Resumen de las tendencias del futuro del trabajo después de la COVID-19



Tendencias aceleradas

- Aumento del trabajo remoto
- Recopilación de datos ampliada
- Empleador como red de seguridad social
- Expansión de trabajadores contingentes



Impactos nuevos

- Separación de habilidades críticas y roles críticos
- Humanización (y deshumanización) de trabajadores
- Aparición de nuevos empleadores de primer nivel



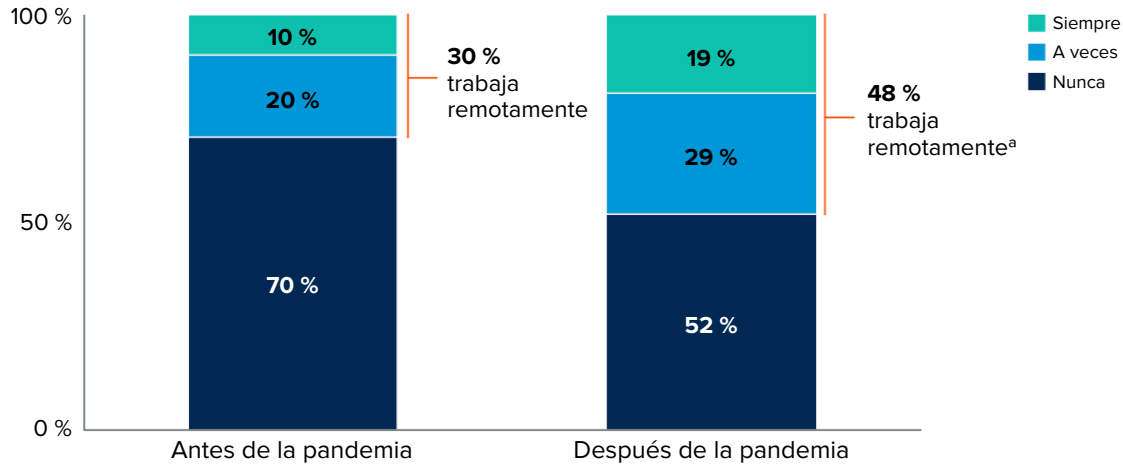
Oscilaciones pendulares

- Pasar de diseñar para la eficiencia a diseñar para la solidez
- Aumento de la complejidad de la organización

Fuente: Gartner

728270_C

Porcentaje proyectado de empleados que trabajan de forma remota, antes y después de la pandemia



Fuente: Encuesta de seminario web de evaluación comparativa de la crisis de COVID-19 de Gartner contra su competencia (n = 421 líderes de RR. HH., 2 de abril de 2020), Encuesta de reducción de costos y experiencia de los empleados de Gartner 2020 (n = 4535 empleados), COVID-19: Encuesta de seminarios web sobre cómo los líderes financieros responden a la situación emergente (n = 317 líderes financieros, 26 de marzo de 2020).

^a Creado en base a las respuestas a tres encuestas de Gartner.

728270_C

Nuestros aspectos más destacados del informe:

- Dado que casi la mitad (48 %) de los empleados pasan a trabajar de forma remota, es fundamental estar conectado con ellos. Zendesk es el socio adecuado para garantizar que el personal disponga de las herramientas que necesita para tener éxito.
- Se espera que los empleadores actúen como redes de seguridad social, haciendo que la transparencia y la comunicación sólida sean fundamentales para ganarse la confianza de los empleados.
- Más empleadores dependerán de los trabajadores gig para llenar los vacíos. Zendesk ofrece recursos ligeros para agentes, además de software de base de conocimientos para acelerar la integración.
- La COVID-19 provocará muchas fusiones y adquisiciones, lo que ampliará el tamaño de la empresa y generará la necesidad de un software de servicio ágil y de fácil implementación.

Más de 150 000 clientes y sigue creciendo

Zendesk es una empresa de CRM enfocada en el servicio que desarrolla programas de soporte, ventas e interacción con el cliente diseñados para fomentar una mejor relación con el cliente. Creemos que tanto empresas grandes como startups deben poder aspirar a experiencias del cliente potentes e innovadoras, sin importar su tamaño, sector u objetivo. Zendesk proporciona sus servicios a más de 150 000 clientes de centenares de sectores y lo hace en más de 30 idiomas. Su sede central está en San Francisco, y también cuenta con oficinas repartidas por todo el mundo. Obtenga más información en www.zendesk.es.

Para obtener una copia gratuita del informe completo, [haga clic aquí](#).
Más información sobre Zendesk.

Gartner, 9 predicciones para el futuro del trabajo después de la COVID, equipo de investigación de RR. HH., 14 de mayo de 2020

Este gráfico lo ha publicado Gartner, Inc. Pertenece a un documento de investigación más amplio y deberá evaluarse en el contexto de dicho documento.

El documento de Gartner se puede solicitar a [Zendesk](#).