

¿LA PANDEMIA DE COVID NOS POSICIONA ANTE UN NUEVO PARADIGMA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LOS PROCESOS DE TRABAJO?

EQUIPO DE TRABAJO

Directora del Proyecto

- CRA. ESP. MARIANELA ANA BUONO

Investigadores principales

- LIC. CR. LUIS ALBERTON
- CRA. ESP. MARIANELA ANA BUONO

Colaboradores: alumnos de la casa de estudios, cátedra Administración, de la FCEyS, Subsede Bernal

Gaudio, Valentín

Lamp, Danila

Lauro, Agustín

Otegui, Agustín Matías

Rojas, Bárbara Romina

Auxiliar graduado:

Lic. Patricio Albini

● Profesora adjunta en la UCALP, cátedra Administración, de la FCEyS. Categorizada como investigadora por la UCALP.

● Profesor titular en la UCALP, cátedra Administración, de la FCEyS

● Auxiliar graduado, cátedra Administración Pública.

RESUMEN

El año 2020 despertó en la comunidad mundial una nueva pandemia cuya urgencia le hizo replantear a los negocios la forma en que se venían llevando a cabo. Todas las actividades se vieron afectadas, no solo las industrias y el comercio, sino también la provisión de muchos servicios, como los



profesionales (el turismo y la educación, entre otros). Esta marcó a todos alrededor del globo.

La última pandemia con impacto y efectos tan importantes y expansivos sucedió hace cien años. Nos enfocaremos en los servicios financieros de las corporaciones, el área administrativo-contable.

En los últimos años, el trabajo presencial en oficinas, las motivaciones económicas, el estatus, el reconocimiento y la participación social han sido algunos de los elementos característicos de la contemporaneidad. Reuniones de trabajo presenciales, viajes laborales, cursos de capacitación, reuniones sociales, cuestiones que no tienen implicancia directa en el servicio financiero producido, pero sí indirecta, se han visto impactadas de forma importante.

Como futuros profesionales de las ciencias económicas y sociales, somos los participantes ideales para dar respuesta y ayuda a la sociedad en materia de procesos de trabajo y su administración. Estos son algunos de los interrogantes que pretendemos abordar:

¿Cómo afecta el trabajo virtual hoy en día a estas relaciones sociales y, por ende, al resultado producido?

¿Cómo se siente el empleado al trabajar desde la intimidad de su hogar, en vez de estar en la oficina? ¿Cómo afecta en su rendimiento la particular dinámica familiar?

¿Nos encontramos antes un nuevo paradigma de administración del trabajo?

Palabras clave: Pandemia; impacto; profesionales.

ABSTRACT

The year 2020 awakened in the world community a new pandemic whose urgency made business rethink the way in which it had been carried out. All activities were affected, not only industries and commerce, but also the provision of many services, such as professional ones (tourism and education, among others). This marked everyone around the globe.

It has been a hundred years since the last pandemic with such an important and expansive impact and effects. We are going to focus on the financial services of corporations, the administrative-accounting area.

In recent years, face-to-face work in offices, economic motivations, status, recognition and social participation have been some of the characteristic elements of contemporaneity. Face-to-face work meetings, work trips, training courses, social gatherings, issues that have no direct implication in the financial service produced, but they do have an indirect consequence, have been significantly impacted.

¿La pandemia de COVID nos posiciona ante un nuevo paradigma de la administración en los procesos de trabajo?

As future professionals of the economic and social sciences, we are the ideal participants to respond and help society in terms of work processes and its administration. These are some of the questions we intend to address:

How are these social relations and, therefore, the result produced affected today by virtual working?

How does it make the employee feel to work from the privacy of their home instead of being in the office? Does each employee's particular family dynamic affect their performance?

Could it be that this new global context (pandemic due to COVID-19) is triggering a new paradigm of labor administration?

Key words: *pandemic; impact; professional.*

INTRODUCCIÓN

Elton Mayo con su escuela de relaciones humanas no fue el único en cubrir el tema de los grupos y líderes naturales en los ambientes de trabajo. Hubo posteriores profesionales que profundizaron y agregaron ideas a estos conceptos, como los precursores de la escuela de sociología industrial y la de psicología.

La escuela de sociología (desarrollada hasta la década del cincuenta del siglo pasado) comienza a considerar no solo a los grupos, sino también a los individuos y su participación. Esa llamada *dimensión informal* de las personas que descubre Elton Mayo es la que se incorpora en las escuelas de administración que vinieron a continuación.

Y un día se estableció la cuarentena, y se empezó a trabajar desde casa producto de la pandemia por la COVID-19...

Desde la perspectiva organizacional, la pandemia afectó inicialmente a lo que, en administración, llamamos «contexto interno», ya que *a priori* las organizaciones menguaron en su disponibilidad respecto de sus recursos y estructura empresarial.

Al mismo tiempo, desde la óptica del individuo, muchos trabajadores se vieron perjudicados debido a que no tenían un lugar físico en su casa donde poder trabajar con tranquilidad sin ruidos y se excedían del horario laboral, lo cual les causó un gran estrés y generó una *hiperdisponibilidad* del empleado, sin límite de día ni horario para desarrollar la actividad laboral.

Por otro lado, debemos reconocer que, a raíz de la pandemia, muchas empresas —sobre todo las más grandes— redujeron en gran parte sus gastos de alquiler y mantenimiento de las oficinas que utilizaban para el desarrollo de sus funciones. Sin embargo, el trabajo desde casa deja de lado otras cosas importantes para el desarrollo de la firma, como puede ser la creatividad de los grupos de trabajo y las relaciones entre pares, que permitían un óptimo y mejor funcionamiento de la parte de la que se ocupaban.

Los líderes de las organizaciones con estructuras convencionales, o «empresas tradicionales», enfrentan internamente un nuevo desafío, que se profundizó con la pandemia. No solo deben atender la urgencia de la productividad, sino que deben organizar los equipos para el trabajo virtual. Entendemos por «empresas tradicionales» aquellas cuyo activo principal es el capital económico, con ubicaciones físicas y empleados que prestan un servicio a cambio de un salario. Ello, en contraposición a las organizaciones donde la tecnología es su principal actor, y las redes sociales, el medio principal para interactuar con los potenciales clientes. El foco se encuentra en aquellas personas que no están vinculadas a la tecnología y cómo hacer para poder integrarlas a las nuevas formas de trabajo y de comunicación.

Por su parte, la pandemia que se oficializó a principios de 2020, producto del brote del SARS-CoV-2, no fue un obstáculo más. La imposibilidad de circular libremente en las calles, de reunirse a estudiar y a trabajar, la maximización del *home office* y de las clases universitarias virtuales provocaron un nuevo modo de desarrollo en la sociedad, que, al parecer, se quedará entre nosotros por un largo tiempo. Fue la oportunidad de aprender a trabajar de manera solitaria, más allá de que se necesitó una especialización en cuanto al entorno laboral virtual. Sin la tecnología avanzada de hoy en día, esto difícilmente se podría haber llevado a cabo.

En el entorno joven, encontramos mucho entusiasmo de parte de la gente que se encuentra en el mundo laboral. Más allá de haber perdido algunos beneficios y haber sido restringidos de sus trabajos y sus aspiraciones por un tiempo, se logró salir adelante mediante la virtualidad y la tecnología, en búsqueda de seguir creciendo y no bajar los brazos, a pesar de las circunstancias. En tiempos difíciles, ya sea en ámbitos familiares, de salud, económicos y sociales, las ganas de salir adelante no se perdieron, y, con el esfuerzo de todos, el mundo podrá seguir avanzando, apoyándose en el trabajo y en la unión de todas las personas.

¿La pandemia de COVID nos posiciona ante un nuevo paradigma de la administración en los procesos de trabajo?

Para esclarecer el panorama, comparando ambas opciones de trabajo (desde casa vs. *home office*), encuestamos a adultos en edad laboral que, hasta antes de la pandemia de COVID-19, trabajaban de modo «tradicional» —no desde casa—. La encuesta fue libre y anónima. Las respuestas que consolidamos llamaron nuestra atención, ya que los resultados no evidenciaron mucha diferencia entre las posturas. De todos modos, hay una postura que es «superior» en materia de adhesión/ aceptación por parte de los encuestados.

Preguntamos lo siguiente:

1. Una vez levantada la pandemia de COVID-19, ¿está dispuesto a volver a trabajar de manera presencial todos los días de la semana, como hasta antes de marzo de 2020?

2. Hasta el momento, que la pandemia no se ha levantado aún, ¿desde dónde prefiere trabajar? Casa / En el lugar de trabajo.

En el caso de que haya elegido «Desde casa», ¿cuál es el motivo por el cual prefiere esta nueva modalidad? Algunas de las opciones:

- Cercanía con la familia: crío hijos, cuido enfermo, construyo mi hogar...
- Ahorro en tiempos de viaje.
- No gasto en viáticos, comer afuera...
- Tengo más tiempo para hacer lo que me gusta.
- Me siento más tranquilo/a sin jefe que me controle.
- Otro.

En el caso de que haya elegido «En el lugar de trabajo», ¿cuál es el motivo por el cual prefiere seguir trabajando hasta como antes de la pandemia? Alternativas:

- Siento que puedo desarrollarme mejor profesionalmente.
- Me puedo concentrar mejor, haciendo el trabajo más rápido sin distracciones.
- Disfruto socializar en el lugar de trabajo.
- Ahorro en luz, Internet, almuerzo... (gastos que me paga la organización).
- Necesito salir de casa para darle orden a las cotidianidades de la vida.
- Otro.

Respuestas

Seis de cada diez personas prefieren continuar trabajando desde su casa. Y el motivo principal que declaran es el balance entre vida laboral y familiar; la necesidad de cercanía con su familia. Y, en segundo lugar, el ahorro en los tiempos de movilizarse de casa al trabajo y del trabajo a casa. Finalmente, el ahorro —económicamente hablando— de trabajar fuera de casa es otra de las causales más populares de respuesta ante nuestro interrogatorio.

CONCLUSIÓN

Antes que nada, nos habíamos preguntado si la pandemia por la COVID-19 nos posiciona ante un nuevo paradigma de la administración en los procesos de trabajo, y la respuesta sería no. Sin embargo, reconocemos que, sobre la base de la información recabada en las encuestas y a la actualidad, un esquema de trabajo mixto de virtualidad y presencialidad sería lo ideal, no solo para el empleado, sino también para el empleador. La razón se debe a que al empleado le permite estar en su casa, cuidando de sus finanzas y familias (mayormente), mientras que los empleadores ahorran en los gastos fijos que genera la locación física.

Por otro lado, vemos que, trabajando desde la casa, el empleado se torna *individualista*, o sea, tiene mayor independencia a la hora de realizar su actividad; ello puede exigirle un mayor rigor por parte de los supervisores/líderes, así como una gran capacidad de organización en sus formas y tiempos de trabajo.

En el caso de padres, trabajadores con hijos, vemos una gran voluntad de seguir desempeñando sus tareas desde casa, ya que, en la organización familiar y laboral, estar en sus hogares les permite gozar de la «independencia» mencionada en el párrafo anterior, que les ayuda a planificar el trabajo y administrar el tiempo a fin de estar presentes para sus familias.

Volviendo al cauce de esta propuesta de un *esquema mixto de virtualidad y presencialidad en el lugar de trabajo*, queremos agregar que nadie previó esta pandemia, pero, más allá de eso, no consideramos que esté generando un cambio en la forma de administrar el trabajo, sino más bien una *readaptación*, en la que cada uno tiene distintas formas de hacer su labor; goza de la flexibilidad del trabajo desde la casa, pero no pierde la calidad. Por ende, no vislumbramos, por el momento, el advenimiento de una nueva escuela de administración, ya que no sería un cambio radical.

¿La pandemia de COVID nos posiciona ante un nuevo paradigma de la administración en los procesos de trabajo?

Al mismo tiempo, no debemos perder de vista lo que la psicología llama síndrome de la cabaña: lo padecen aquellos que, más allá de que extrañan el vínculo y cercanía social con los compañeros de la oficina, y carecen de la sinergia propia de estos ambientes laborales «tradicionales», no se encuentran listos para salir de la comodidad del hogar y volver a las oficinas.

BIBLIOGRAFÍA DE CONSULTA

- Agencia Nacional de Discapacidad (2021). Resolución 965/2021. Ciudad de Buenos Aires.
- Albanese, Diana (2019). Desafíos para los auditores: Riesgos derivados del avance de la TI. Artículo *Repro Digital – Notas de Autor*. Edición N.º 111.
- Alemán, Gabriela González (2021). Neurociencia en el trabajo: cómo rescatar equipos agotados por el estrés. Artículo *Noticias.perfil.com*.
- Chiavenatto, Idalberto (2005). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Ed. Mc Graw Hill, Bogotá.
- Cieri, José Luis (2021). El Home Office y la posibilidad de vivir cerca del verde motorizaron ventas y construcciones en los barrios privados de Pilar. Artículo *Infobae – Economía*.
- Clarín (2021). Silicon Valley: Google invierte 7 mil millones de dólares en oficinas: el gigante de internet ya divisa el final del home office. Artículo – *Tecnología*.
- Drucker, Peter (1976). *La Gerencia. Tareas, Responsabilidades y Prácticas*. Ed. El Ateneo, Buenos Aires.
- Hampton, David (1991). *Administración*. Ed. Mc Graw Hill, México.
- Hermida, Jorge A.; Serra, Roberto y Kastika, Eduardo (2005). *Administración y Estrategia. Teoría y Casos*. Ed. Macchi, Buenos Aires.
- Kotler, Philip (1999). *Dirección de Marketing*. Ed. Prentice Hall, Buenos Aires.
- Laresca, María Belén (2021). El profesional en ciencias económicas: un Superhéroe en la era digital. Artículo *Repro Digital – Notas de Autor*. Edición N.º 120.
- Larocca, Héctor; Fainstein, Héctor; Barcos, Santiago J.; Narváez, Jorge L.; Franco, Jorge A. y Nuñez, Graciela (2001). *¿Qué es Administración?* Ed. Macchi. 2da. Edición, Buenos Aires.
- Loidi, Jonatan (2021). El fin de las organizaciones como las conocíamos. Artículo *Infobae – Talento y Liderazgo*.
- March, James y Simón, Herbert (1991). *Teoría de la Organización*. Ed. Ariel, Barcelona.

- Melamed, Alejandro (2021). ¿Regreso a la oficina? El futuro de los espacios de trabajo ya llegó y se presenta en 5 modelos que se están utilizando. Artículo Infobae – Talento y Liderazgo.
- Millán, Silvana (2021). Reglamentación y vigencia del teletrabajo. ¿Avance o retroceso para el mundo del trabajo en la era digital? Doctrina Laboral - Editorial Errepar.
- Naciones Unidas (2021). Teletrabajo en América Latina: 23 millones de personas trabajaron desde casa durante la pandemia de COVID-19. Artículo Noticias ONU - Asuntos Económicos.
- Naciones Unidas (2021). COVID-19, teletrabajo y salud laboral: ¿ir o no ir a la oficina? Ese es el dilema. Artículo Noticias ONU - Salud.
- O.I.T. (1985). La Empresa y los Factores que Influyen en su Funcionamiento. Ed. OIT.
- Perel, Vicente (1980). La administración al alcance de casi todos. Ed. Macchi, Bs. As.
- Repro Digital (2021). El lenguaje corporal en el entorno virtual: Nuevas claves para las negociaciones laborales. Artículo - Realidad Profesional. Edición N.º 120.
- Repro Digital (2021). Generación Z: Los jóvenes que arriban al mundo laboral. Artículo – Realidad Profesional. Edición N.º 121.
- Repro Digital (2021). Las nuevas enfermedades laborales en contexto Pandémico. Artículo – Realidad Profesional. Edición N.º 121.
- Repro Digital (2021). Liderar y trascender las pantallas. Artículo – Realidad Profesional. Edición N.º 122.
- Robles Valdés, Gloria y Alcérreca, Carlos (2000). Administración, Un Enfoque Interdisciplinario. Ed. Prentice Hall.
- Schein, Jean (1983). Los grandes autores en administración. Ed. El Ateneo, Bs. As.
- Senge, Peter (1992). La quinta disciplina. Ed. Granica, Madrid.
- Simon, Herbert A (1962). El comportamiento administrativo. Ed. Aguilar, Madrid.
- Varela, Fernando (2020). Salario emocional: La otra motivación después del sueldo. Artículo Repro Digital – Notas de Autor. Edición N.º 113.