

# The Evolving Workforce

## Report #2: The Workforce Perspective

Mexico





# Perspectivas de México

## Resumen ejecutivo

La tecnología presenta una oportunidad importante y un reto importante para los empresarios mexicanos. Si lo hacen bien, tendrán la posibilidad de aprovechar los sólidos vínculos de confianza que tienen con sus empleados. El 84% de la fuerza de trabajo en México expresó que la sensación de confianza es importante y el 97% dijo que sienten se les tiene confianza en el buen uso de los recursos de la compañía. Si lo hacen mal, se arriesgan a ganarse la antipatía de una gran proporción de empleados jóvenes, muchos de los cuales parecen no tener un vínculo con sus patrones y desconfían de la forma como los patrones están usando la tecnología para supervisar el desempeño.

Hay varios factores que preocupan a los jóvenes mexicanos en relación con la Internet y las tecnologías en evolución. Son escépticos en cuanto al trabajo a distancia y temen la amenaza inminente de la contratación externa u outsourcing. También es muy probable que crean que su patrón monitorea sus correos electrónicos. Cuando se trata de trabajo en un aspecto más general, muchos de ellos sienten que hay demasiado que hacer en un día, y que están bajo presión para trabajar por más horas.

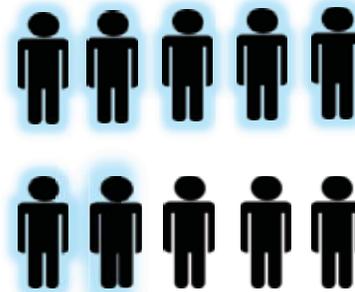
No sólo los empleados jóvenes sienten que trabajan de más. El 41% de la fuerza de trabajo en México se siente presionada para trabajar más horas, mientras que al 36% 'le resulta difícil olvidarse del trabajo cuando deberían estar relajándose'. A mediano o largo plazo, esto podría tener consecuencias adversas para la economía mexicana emergente.

Sin embargo, estos problemas y preocupaciones pueden ser enfrentados y superados. Los encuestados mexicanos mostraron niveles elevados de interés y entusiasmo por las tecnologías más recientes, pero dijeron que a sus patrones les falta un poco para mantenerse a la par del ritmo. Con algunas inversiones acertadas en uno o un par de años, los empresarios mexicanos podrían posibilitar el aumento de la productividad de sus empleados en menos tiempo, inspirar a los trabajadores más jóvenes, y establecer los cimientos para una prosperidad a futuro.

**85%** de los trabajadores mexicanos cree que su productividad se mide por horas, mientras que sólo **24%** cree que su productividad se mide por el tiempo pasado en el lugar de trabajo



**63%** de los empleados mexicanos cree que es importante trabajar para un empleador que utilice la última tecnología



Sin embargo, sólo el 47% cree que su empleador utiliza la última tecnología.

**77%** de los trabajadores mexicanos creen que serían más productivos si contaran con mejores recursos de TI

### Magnitud de amenazas percibida por los trabajadores mexicanos

- La vida laboral invade la vida privada
- Los problemas de la TI son una frustración constante
- Los recursos de la TI reducen la productividad
- La subcontratación es una amenaza para la función
- Demasiado trabajo en un día**

# Tendencia #1: Contratación externa colectiva y servicio de contratación colectiva



## Hipótesis

La fuerza de trabajo del futuro, para muchas industrias, podría tratarse de miles de personas trabajando en diferentes lugares. ¿Harán la computación en nube y otras aplicaciones de tecnologías de la información y comunicación (TIC) más fácil la distribución de más tareas y servicios e invitar la contribución de una comunidad a través de la contratación externa colectiva?

## Perspectivas principales

La fuerza de trabajo en México es clara sobre su entusiasmo por la Internet y la tecnología. El 96% está de acuerdo en que les permite ser más productivos y el 95% dijo que piensan que posibilita a las organizaciones para hacer negocios de una manera diferente.

Los empleados ven a la Internet y a la tecnología como algo de lo que pueden obtener beneficios, pero también algo que pueden usar y obtener un valor agregado. El 89% está de acuerdo en que 'la innovación tecnológica les permitirá [a ellos] enfocarse en cosas que [ellos] prefieren hacer', mientras que el 94% también piensa que la tecnología ayuda a los empleados a 'contribuir de gran manera con sus organizaciones' de forma individual.

Por otra parte, uno de cada cuatro cree que la contratación externa es una amenaza para sus funciones y este miedo es particularmente predominante entre los empleados más jóvenes; sólo el 17% de los de más de 45 años de edad están preocupados en comparación con el 35% de sus colegas más jóvenes.

## Implicaciones

Con un entusiasmo y optimismo casi universal hacia los beneficios ofrecidos por la tecnología, existe un tremendo potencial a futuro en México tanto por la contratación externa colectiva como por el servicio de contratación colectiva. Los empresarios mexicanos necesitarán aprovechar este entusiasmo que sus empleados muestran por la tecnología mientras aplacan los temores a la contratación externa, particularmente para los empleados más jóvenes quienes pueden estar más conscientes de la amenaza potencial que presenta la tecnología.

# Tendencia #2: Productividad medida en resultados, no en horas

## Hipótesis

Las medidas estandarizadas de productividad basadas en números de horas invertidas tendrían menos relevancia en una economía basada en el conocimiento. ¿Cuáles van a ser los indicadores más recientes y más flexibles para evaluar la productividad?

## Perspectivas principales

Sólo el 24% de la fuerza de trabajo en México está de acuerdo en que su productividad sea medida por el tiempo que se pasa en la oficina. La mayoría cree que sus patrones se concentran en la calidad de los resultados. El monitoreo del tiempo es menos pronunciado entre los empleados de PYMES, sólo el 21% de los cuales piensan que sus patrones se preocupan por el número de horas trabajadas y, en el sector privado, el 87% piensa que la calidad de los resultados es la medida clave.

El 69% de empleados mexicanos informan que 'pueden completar sus cargas de trabajo dentro de una jornada tradicional de 8 horas' y esto representa más problema para los hombres (65%) que para las mujeres (73%). No es de sorprender que el 41% de la fuerza de trabajo en México se sienta bajo presión para trabajar más horas, mientras que al 36% 'le resulta difícil olvidarse del trabajo cuando deberían estar relajándose'.

Los empleados demostraron una inclinación evidente por un horario de trabajo flexible, el 86% piensa que mejora la productividad. Sin embargo, es importante destacar que sólo el 60% tiene esa flexibilidad actualmente.

El 64% piensa que el trabajo a distancia mejora la productividad, aunque los hombres son más positivos al respecto que las mujeres (68% contra 60%). El 28% piensa que el trabajo a distancia 'está erosionando el espíritu de equipo y cifras similares creen que este seguirá siendo el caso dentro de diez años.

## Implicaciones

Nuestra hipótesis parece concordar con el modelo basado en productividad ya bien establecido en México. Por otra parte, las implicaciones negativas potenciales en términos de la dificultad para manejar el equilibrio entre trabajo y vida también son evidentes. Las formas potenciales para ayudar de los patrones incluyen ofrecer una mayor flexibilidad de horarios y ofrecer apoyo para hacer frente al estrés laboral. Hay una función clara de la industria de la tecnología de la información para ayudar también mediante la entrega de tecnología que haga posible se realice más trabajo en menos tiempo y habilite a los trabajadores para que tengan mayor control sobre las prácticas laborales.

## Tendencia #3: Cambios en la adopción de dispositivos



### Hipótesis

El número y los tipos de dispositivos están proliferando y cambiando. La elección de un dispositivo se basaría más en la situación, la ubicación y la ocasión. ¿Permitirán acaso los empresarios y los sistemas y procesos actuales que se dé un incremento en utilidad y elección del usuario final?

### Perspectivas principales

En México, los empleados ya están experimentando la proliferación de dispositivos, ya que el 71% comenta que usa varios dispositivos para realizar sus labores.

No es de sorprender que muchos mexicanos sean entusiastas de la interoperabilidad. En la actualidad, el 78% tiene la capacidad de compartir datos entre dispositivos, y es probable que esta interoperabilidad se incremente con el paso del tiempo, el 88% espera contar con la capacidad para compartir datos entre dispositivos en diez años. La interoperabilidad es un poco más importante para los hombres (84%) que para las mujeres (73%), y en organizaciones más grandes (80%) en comparación con PYMES (72%).

Una gran proporción (87%) de empleados en México tiene la posibilidad de usar su computadora y otros dispositivos tanto para fines personales como laborales, y esto es más importante para los empleados de PYMES que para los de las grandes organizaciones.

La seguridad de datos también es un tema de discusión para la fuerza de trabajo en México. El 37% está de acuerdo que 'usar dispositivos personales para trabajar dificulta la protección de la información y la propiedad intelectual de la organización'.

### Implicaciones

Con la proliferación de preferencias y opciones tanto en el mercado del consumidor como de la TI corporativa, los 'cambios en la tendencia de adopción de dispositivos' son claramente evidentes en México. El departamento de TI deberá dar prioridad a permitir que los distintos dispositivos que usan los empleados sean interoperables entre sí, y sacar provecho del entusiasmo ampliamente difundido en el uso de dispositivos personales para trabajar y vice-versa. Superar las inquietudes acerca de la violación de las políticas corporativas será crítico.

## Tendencia #4: Conflicto y avenencia intergeneracional

### Hipótesis

Habrà más transferencia de conocimiento intergeneracional entre los 'nativos digitales' más jóvenes y las generaciones anteriores. Sin embargo, ¿existe un incremento en el riesgo de conflicto y tensión entre trabajadores de diferentes edades, formación, conocimiento y habilidades?

### Perspectivas principales

En algunos países, los empleados de mayor edad luchan por mantener el paso de sus colegas más jóvenes cuando se trata de tecnología, y en otros, los empleados más jóvenes pueden dar por hecho la tecnología en el sitio de trabajo y por ello les falta el entusiasmo de sus colegas de mayor edad. En México, hay poca diferencia entre las generaciones en términos de mantener el paso con la tecnología más reciente en el trabajo con un promedio del 56% entre la totalidad de la fuerza de trabajo.

Sin embargo, existen algunas diferencias notables entre las generaciones. Mientras que el 48% de ellos con edades entre los 18 y 24 años luchan por relajarse después del trabajo, sólo un 21% de los que tienen más de 55 años se enfrenta a la misma lucha. Tal vez esto pueda explicarse con el hecho de que la generación más joven acepta firmemente que hay demasiado trabajo por completar en un día (53% entre 18 a 24 años contra el 36% entre los 55 a 64 años).

Tal vez debido a lo que refleja la exigencia de sus funciones, los empleados más jóvenes tienen menos flexibilidad para trabajar las horas que quieren (53% para 18 a 24 años y 51% de 25 a 34 años contra 79% de 55 a 64 años).

Es más probable que ellos crean que su correo electrónico está bajo escrutinio (30% de 18 a 24 años contra un 10% de 45 a 54 años), lo que puede reflejar la realidad o una mayor percepción entre los empleados más jóvenes expertos en tecnología.

Tal vez por eso no es de sorprender que los mexicanos de mayor edad tengan mayor probabilidad de ser motivados por los valores de la compañía (93% entre 45 a 54 años de edad) que los colegas con edades entre 18 y 24 (70%).

### Implicaciones

Los trabajadores jóvenes de México muestran un nivel marcado de falta de interés en ciertos aspectos de su trabajo y tienen un mayor recelo sobre la forma como sus patrones están usando la tecnología. Como resultado, se recomienda que los patrones informen de manera abierta y transparente sobre estos temas.

## Tendencia #5: Los valores contra las reglas



### Hipótesis

Sería más fácil decir lo que los empresarios están haciendo, pero más difícil decirles qué hacer. En este escenario, ¿usarían los empresarios tecnología dominante para supervisar a sus fuerzas de trabajo en algún momento dado? Y si es así, ¿se aceleraría la desconfianza?

### Perspectivas principales

En México, los empleados le dan más importancia al grado de confianza que sus patrones depositan en ellos que los empleados en cualquier otro de los diez países encuestados. El 84% nos dijo que sentir que confían en ellos es importante, en comparación con un promedio de 69% en otra parte del mundo.

La buena noticia es que los empleados en México en realidad sienten que sus patrones confían en ellos. El 97% se siente digno de confianza para usar recursos de la compañía de forma responsable y esto es consistente tanto en edad y género, como en el tamaño de la compañía.

Sólo un 19% de los empleados piensa que su correo electrónico está bajo monitoreo, mientras que uno de cada cuatro cree estar bajo supervisión en cuanto a cómo usa su tiempo. La sensación de que se esté supervisando el correo electrónico y el tiempo es más elevada entre los trabajadores más jóvenes, así como entre los trabajadores del gobierno y de la administración pública. Una proporción comparativamente baja (60%) de mexicanos tiene permitido elegir las horas que trabaja, y los de más de 55 años de edad (79%) parecen tener mayor libertad de acción en esta área que los de edades entre los 18 y 24 (53%). Es interesante ver que el 86% de los empleados en México sienten que el tener flexibilidad les permite trabajar con mayor productividad y no es probable que esta perspectiva cambie en diez años.

Ocho de cada diez dicen que son motivados por los valores de su compañía, un 85%, lo que es particularmente alto entre empleados del sector privado en comparación con un 77% para el sector público. Este también es el caso para organizaciones con 2 a 24 empleados donde el 89% están motivados por estos valores.

### Implicaciones

Parece ser que la confianza es un elemento crucial en el mundo del trabajo en México, y los patrones mexicanos necesitarán hacer un esfuerzo para mantener los niveles envidiablemente altos de confianza que han logrado. Esto será un verdadero reto ya que está emergiendo una nueva generación más escéptica.

## Tendencia #6: Las muchas funciones del gerente de TI

### Hipótesis

A medida que las aspiraciones del empleado cambian a una mayor responsabilidad sobre felicidad, autonomía y elección, la TI del sitio de trabajo sería una forma de reclutar y retener al personal. ¿El trabajo del gerente de IT se parece cada vez más al de otras funciones, como la del gerente de RH?

### Perspectivas principales

La calidad de los recursos de TI disponibles para ellos, y el grado hasta el cual ellos pueden elegirlos, es importante para los empleados en México.

Casi ocho de cada diez están de acuerdo en que 'la PC y otros productos tecnológicos que ofrece un patrón es un gran incentivo en su trabajo'. Este punto de vista es significativamente más predominante entre los empleados del sector privado donde un 81% está de acuerdo contra un 71% entre los empleados del sector público.

Además, el 63% piensa que es importante trabajar para una organización que usa la tecnología más reciente y un asombroso 80% declara que 'disfrutarían más el trabajo si tuvieran una elección de las tecnologías en uso'.

Nuestra encuesta indicó que los empresarios mexicanos no están a la altura de estas altas expectativas. Mientras que tres de cada cuatro sienten que sus patrones les ofrecen buen hardware y software, esta cifra decrece a un 69% para los empleados del sector público, y sólo el 47% de los encuestados dice que trabajan para una organización que usa lo último en tecnología. En una nota más positiva, el 71% está de acuerdo en que su patrón ofrece buen soporte de TI. Sin embargo, sólo el 59% de los empleados en el sector de educación pública está de acuerdo.

### Implicaciones

Los empleados en México exigen tecnología a sus patrones. Al tomar las medidas de proporcionar hardware y software apenas aceptable a ofrecer las herramientas y tecnologías más recientes, los patrones podrían mejorar la moral del empleado, lo que hace más fácil el reclutamiento de los mejores talentos y mejora la productividad.

### Hipótesis

El software de negocios del futuro será adoptado y diseñado por empleados en lugar de la administración o el departamento de TI. ¿Estaremos observando más organizaciones en red, descentralizadas para facilitar este cambio en la jerarquía corporativa?

La fuerza de trabajo en México espera libertad en el uso de tecnología, al 77% le gustaría la 'libertad de descargar software para ayudarle a hacer su trabajo' y siente que esto es importante, y espera que sus patrones los involucren en las decisiones de TI. El 68% de empleados en México cree que es importante que los patrones tomen en cuenta sus necesidades de tecnología informática. Los patrones están teniendo éxito en esta área, un 78% siente que sus patrones escuchan sus necesidades cuando toman decisiones de TI. Nueve de cada diez 'tienen la posibilidad de tener acceso a sitios en la Internet cuando trabajan', y esto es consistente en todos los sectores y tamaños de las compañías.

### Perspectivas principales

De modo alentador, sólo el 26% concuerda en que 'los problemas de TI son una frustración en su vida laboral cotidiana', una cifra significativamente más baja que la que se observa en China (39%) y Brasil (38%), por ejemplo.

### Implicaciones

Al parecer los empresarios mexicanos han respondido positivamente a los retos de apertura y libertad que la tecnología puede presentar. También están involucrando con éxito a su fuerza de trabajo en las decisiones de TI.