

WE MAKE IT INNOVATIVE



ENCUESTA
**EL FUTURO
DE LA OFICINA
Y LOS MODELOS
DE TRABAJO**

2023



Encuesta

El Futuro de la Oficina y Los Modelos de Trabajo

Cushman & Wakefield | AB Advisory y la Cámara de Servicios Corporativos de Alta Tecnología (CamSCAT) se complacen en presentar los resultados de la encuesta sobre “El Futuro de la Oficina y Los Modelos de Trabajo”. El ejercicio fue efectuado en conjunto por ambas firmas durante el cuarto trimestre de 2022. Contó con la participación de 40 empresas con operaciones de servicios corporativos, representadas por sus gerentes o directores generales, de recursos humanos o puestos de liderazgo similar, es decir, los tomadores de decisiones de dichas firmas.

Las empresas pertenecen a diversos sectores como tecnología, BPO, consultoría y asesoría financiera, alimentos y bebidas, *contact center*, farmacéuticas, entre otras. Más de un tercio de las empresas participantes (35%) tienen más de 1000 colaboradores y el 45% de las organizaciones inició operaciones en Costa Rica entre 2010 y 2020.

Esperamos que los resultados de este ejercicio permitan tener un mejor entendimiento de este tema tan trascendental y ayuden a las empresas a continuar creando el futuro de la oficina y los modelos de trabajo.

José Ignacio González Montejo
Director – Market Research & Consulting
Cushman & Wakefield | AB Advisory

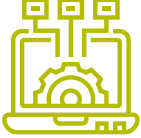
Alberto Mainieri
Presidente de la Junta Directiva
CamSCAT



#2

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

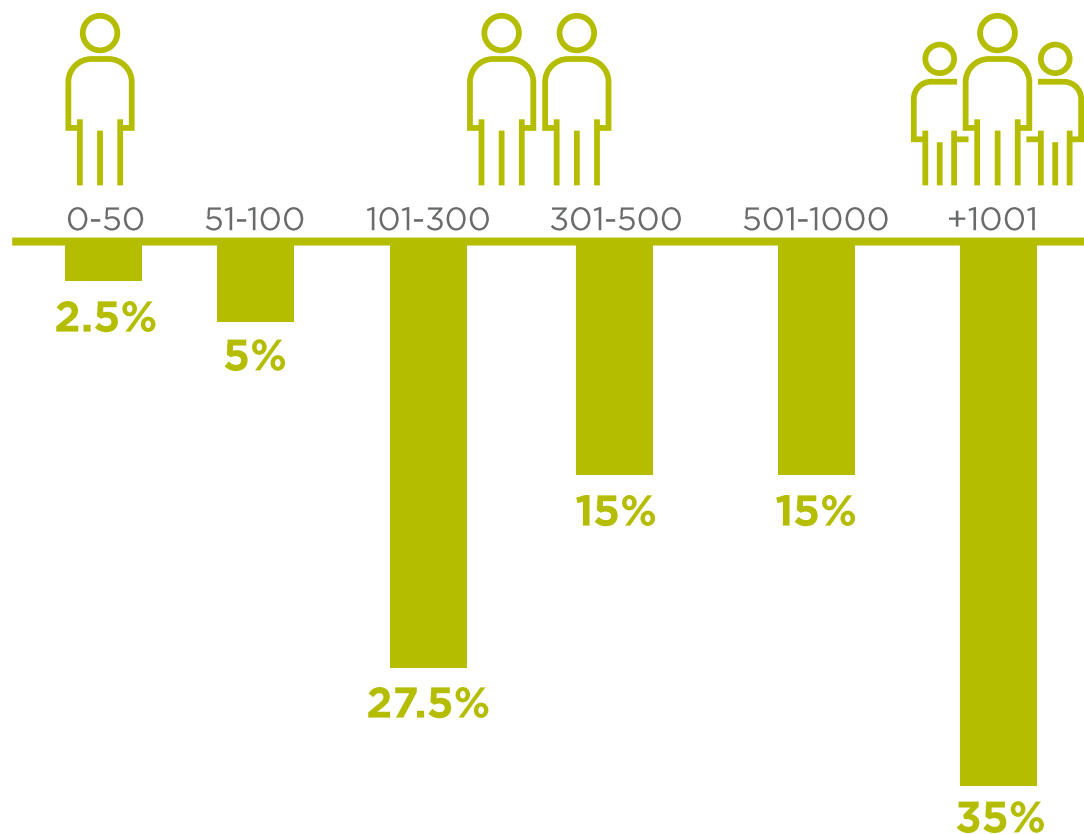
¿A QUÉ INDUSTRIA PERTENECE LA EMPRESA QUE REPRESENTA?

 **40%**
TECNOLOGÍA.

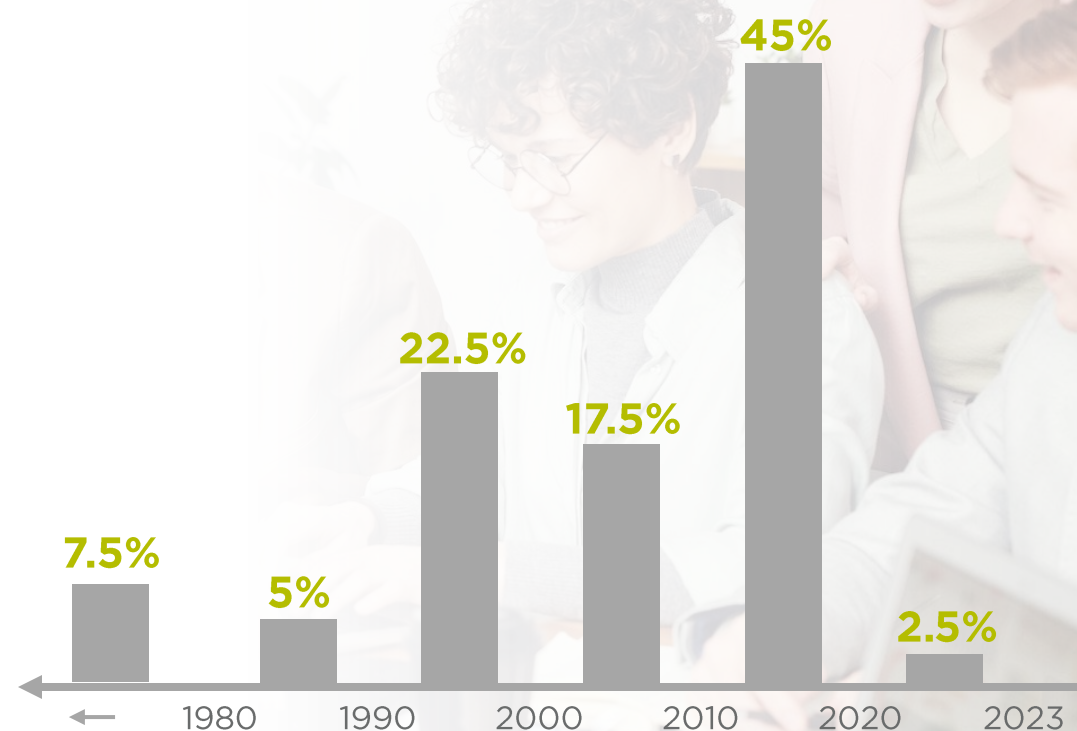
27.5% OTROS.

- 7.5%** Ciencias de la Vida.
- 7.5%** Alimentos y Bebidas.
- 5.0%** Farmacéutica.
- 5.0%** Contact Center.
- 2.5%** Productos de Limpieza y/o Higiene Personal.
- 2.5%** Consultoría o Asesoría Empresarial/Financiera.
- 2.5%** Business Process Outsourcing (BPO).

CANTIDAD DE COLABORADORES QUE POSEE LA EMPRESA EN COSTA RICA



FECHA DE INICIO DE OPERACIONES DE LA EMPRESA EN COSTA RICA



ASPECTOS QUE SUS COLABORADORES VALORAN MÁS SOBRE EL TRABAJO REMOTO

73.5% No tener que desplazarse físicamente a la oficina.

58.8% Mayor balance vida-trabajo.

55.8% Ahorro de dinero.

29.4% No depender de una sola ubicación física (poder trabajar desde la casa, playa, montaña, cafetería).

23.5% Mayor flexibilidad de horario.

17.6% Mayor facilidad de concentración y productividad.

14.7% Mayor sentimiento de independencia y confianza al tener menor supervisión.

8.8% Mayor comodidad física a la hora de trabajar.

5.9% OTROS.

¿CÓMO HA SIDO EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PARA EL REGRESO A LA OFICINA EN SU EMPRESA?

52.9%

Retorno estructurado por fases según directrices globales del corporativo.

20.6%

Retorno decidido localmente según evolución de la pandemia.

14.7%

Se mantiene en condiciones de pandemia.

11.8%

Retorno abierto a discreción de cada colaborador.

¿CUÁLES FACTORES CLAVE HAN MOTIVADO EL REGRESO?

- 58.8% Fortalecimiento del sentido de pertenencia.
- 58.8% Decisión corporativa.
- 23.5% No hay retorno aún.
- 14.7% Necesidad por temas de rendimiento.
- 8.8% Solicitud de los colaboradores.
- 2.9% Desarrollo de talento.
- 17.7% Otros.

ASPECTOS QUE SUS COLABORADORES VALORAN DEL REGRESO AL TRABAJO PRESENCIAL:



EL DESEMPEÑO Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES QUE HAN TRABAJADO DE MANERA REMOTA HA SIDO:

- 55.9%** Similar a aquella bajo circunstancias pre-pandemia.
- 32.4%** Superior a aquella bajo circunstancias pre-pandemia.
- 5.9%** Significativamente superior a aquella bajo circunstancias pre-pandemia.
- 2.9%** Inferior a aquella bajo circunstancias pre-pandemia.
- 2.9%** Mis colaboradores no han trabajado de manera remota.

AMENIDADES/SERVICIOS QUE ESTÁN BRINDANDO EN LA OFICINA FÍSICA PARA PROMOVER Y FACILITAR EL RETORNO DE LOS COLABORADORES:

67.8% 

Eventos sociales
para promover pertenencia,
socialización y compromiso.

42.8% 

Transporte
subsidiado o buses de
transporte privado.

39.2% 

Capacitaciones
o entrenamiento presencial.

7.1%

Otros.

28.6% 

Alimentación
subsidiada o gratuita.

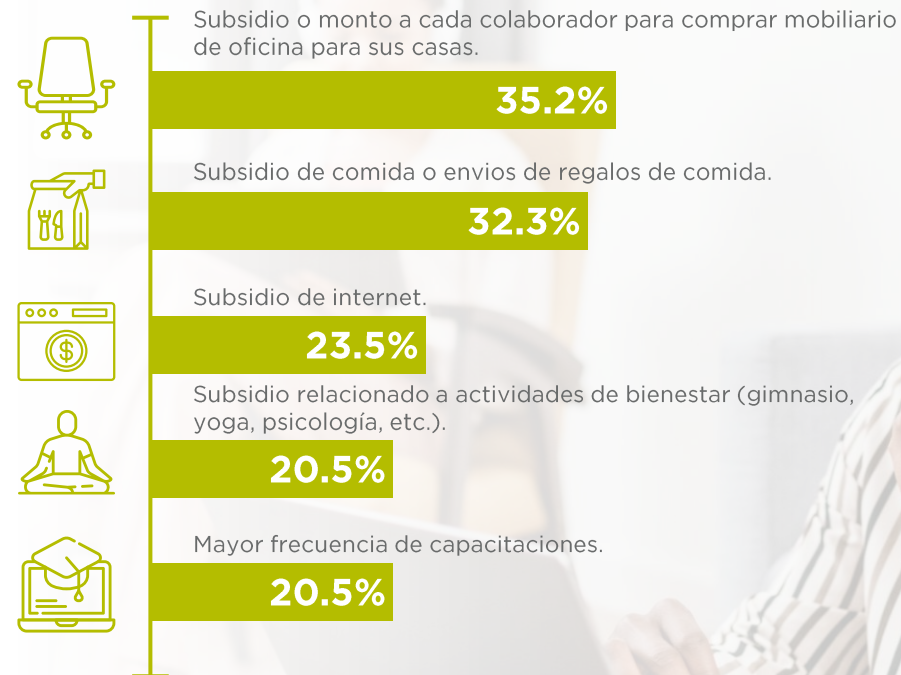
14.3%

Ninguna
o no aplica.

7.1% 

Servicios en sitio
Guardería, lavacar, gimnasio
en sitio, salón de belleza, etc.

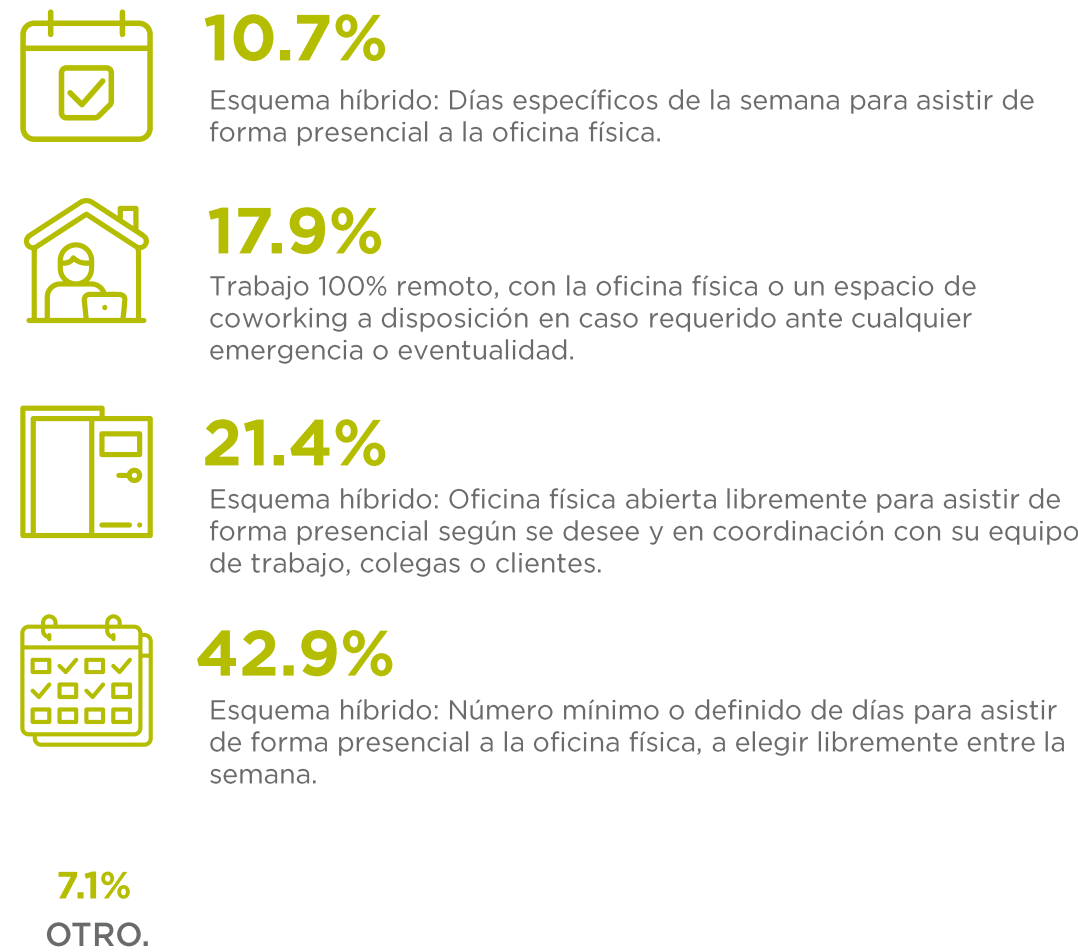
DURANTE LOS ÚLTIMOS MESES, LA EMPRESA HA ESTABLECIDO LAS SIGUIENTES PRÁCTICAS PARA APOYAR EL TRABAJO REMOTO:



¿EN QUÉ FASE ESTÁ LA DEFINICIÓN DEL MODELO DE TRABAJO FUTURO, POST-PANDEMIA, EN SU EMPRESA Y SOBRE QUIÉN RECAEN DICHAS DESICIONES?



¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES OPCIONES REPRESENTA MEJOR LAS EXPECTATIVAS DE SU EMPRESA SOBRE EL MODELO DE TRABAJO FUTURO (12-24 MESES)?



¿HAN MONITOREADO LA EXPERIENCIA
DEL REGRESO A LA OFICINA?
¿CÓMO HAN CALIFICADO LOS COLABORADORES
DE SU EMPRESA DICHA EXPERIENCIA?

 **8.8%**
Se han monitoreado y
se califica como excelente.

 **29.4%**
Se han monitoreado y
se califica como buena.

 **11.7%**
Se han monitoreado y
se califica como regular.

 **5.8%**
Se han monitoreado y
se califica como deficiente.

 **44.3%**
No se han monitoreado.

COMO PARTE DEL RETORNO A LA PRESENCIALIDAD
¿HAN INVOLUCRADO A SUS COLABORADORES EN LA
TOMA DE DECISIONES SOBRE EL REGRESO A LA OFICINA?

21.4%

No, las decisiones se han
tomado localmente a nivel
gerencial o ejecutivo.

28.6%

No, las decisiones han
venido del corporativo.

46.4%

Sí, se han realizado encuestas
y entrevistas para comprender
sus preferencias.

3.6% OTRO.

¿SUS COLABORADORES HAN MOSTRADO RESISTENCIA HACIA VOLVER A LA OFICINA FÍSICA?



32.1%

Los colaboradores de mi empresa **han mostrado una RESISTENCIA ALTA**, lo que ha generado preocupaciones en la empresa sobre la retención de su personal.



17.9%

Los colaboradores de mi empresa **han mostrado una RESISTENCIA MEDIA**, se han tenido que incurrir en esfuerzos o indicaciones considerables para promover y llevar al retorno a la presencialidad.



39.3%

Los colaboradores de mi empresa **han mostrado una RESISTENCIA BAJA**, mediante algunas iniciativas básicas se ha facilitado su retorno a la presencialidad.



10.7%

Los colaboradores de mi empresa **NO HAN MOSTRADO MAYOR RESISTENCIA**.

¿CUÁLES HAN SIDO LAS PRINCIPALES RAZONES DE ESA RESISTENCIA?



40%

Tiempos y costos asociados al transporte (*commuting*).



30%

No creen necesario volver a la oficina física pues consideran que su productividad se mantiene.



16%

Mayor disponibilidad de tiempo para realizar otras actividades personales.



8%

No ven beneficios en volver a la oficina física.



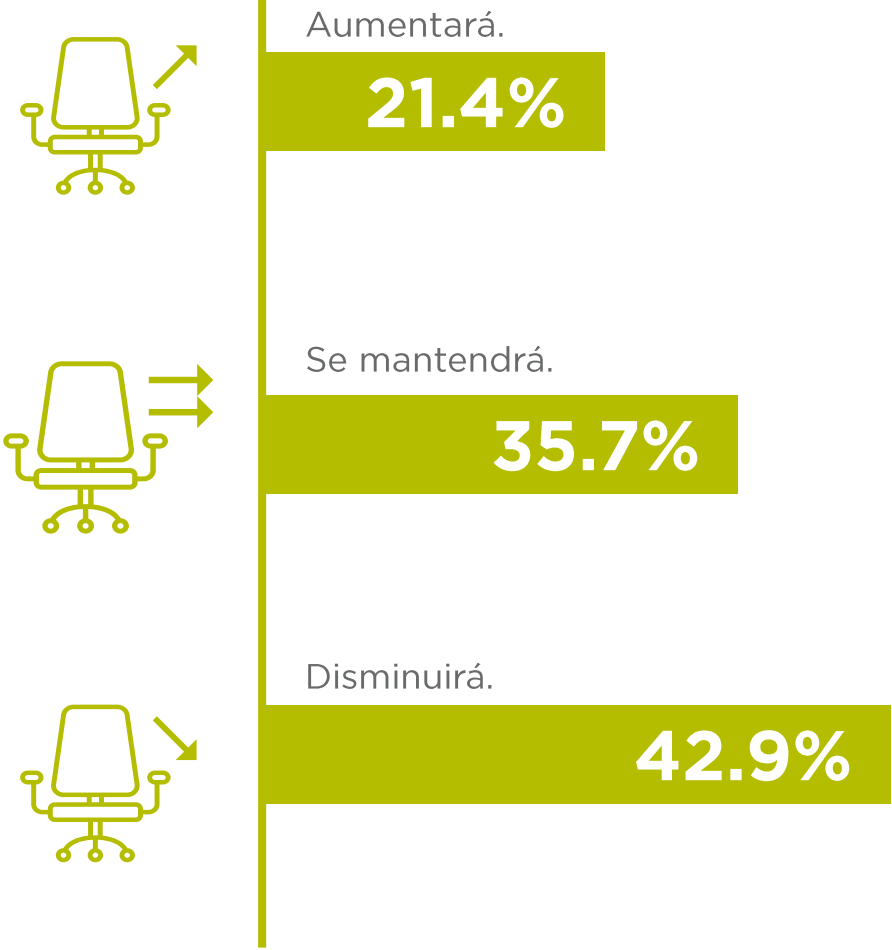
6%

No aplica, los colaboradores de mi empresa no han mostrado mayor resistencia.

¿ESTÁN VARIANDO SUS CONTRATOS LABORALES
PARA OFRECER 100% TELETRABAJO?

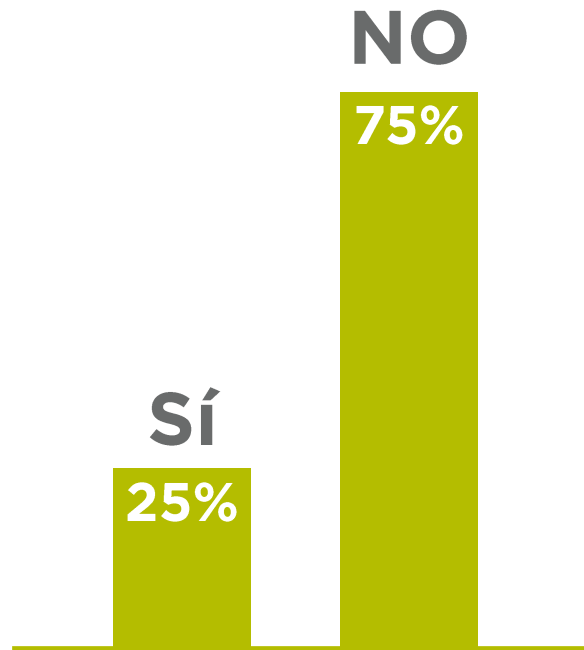


¿CÓMO PROYECTAN QUE VARIARÁ EL METRAJE DE
OFICINAS REQUERIDO POR SU EMPRESA EN LOS PRÓX.
24 MESES, EN COMPARACIÓN CON EL ACTUAL?



¿CUENTA SU EMPRESA CON HERRAMIENTAS PARA MONITOREO, GESTIÓN Y MEDICIÓN DE USO DE LOS ESPACIOS FÍSICOS DE SUS OFICINAS?

(Espacios abiertos, salas de reuniones, sodas o cocinetas, cuartos de descanso, etc.).



¿EL PARQUE EMPRESARIAL O ZONA FRANCA DONDE SE UBICA SU EMPRESA HA APORTADO INICIATIVAS PARA INCENTIVAR EL REGRESO A LA OFICINA FÍSICA?



48.7%

No han aportado ninguna iniciativa en particular.

20.5%

Sí, han organizado actividades sociales.

12.8%

Sí, han organizado actividades deportivas o de *wellness*.

7.7%

Sí, han organizado actividades gastronómicas.

5.1%

Sí, han organizado transporte privado del parque empresarial o zona franca.

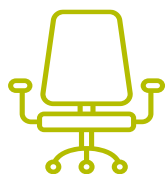
2.6%

Sí, han aumentado la cantidad de espacios de parqueo.

2.6%

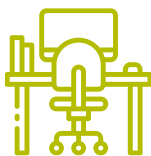
Otro.

COMO PARTE DEL RETORNO A LA PRESENCIALIDAD ¿SU EMPRESA HA REALIZADO CAMBIOS EN LA DISTRIBUCIÓN O CONFIGURACIÓN DE LOS ESPACIOS DE SU OFICINA FÍSICA?



35.7%

Sí, se ha modificado la dinámica (p.e., se pasó de espacios asignados a espacios “primero en llegar, primero en utilizar”).



35.7%

No, se mantiene igual.



10.7%

Sí, se ha aumentado la cantidad de espacios abiertos o estaciones de trabajo.



10.7%

Sí, se cambió la dinámica hacia espacios “task driven” (p.e., espacios de concentración, para llamadas, de colaboración, abiertos, etc.).



3.6%

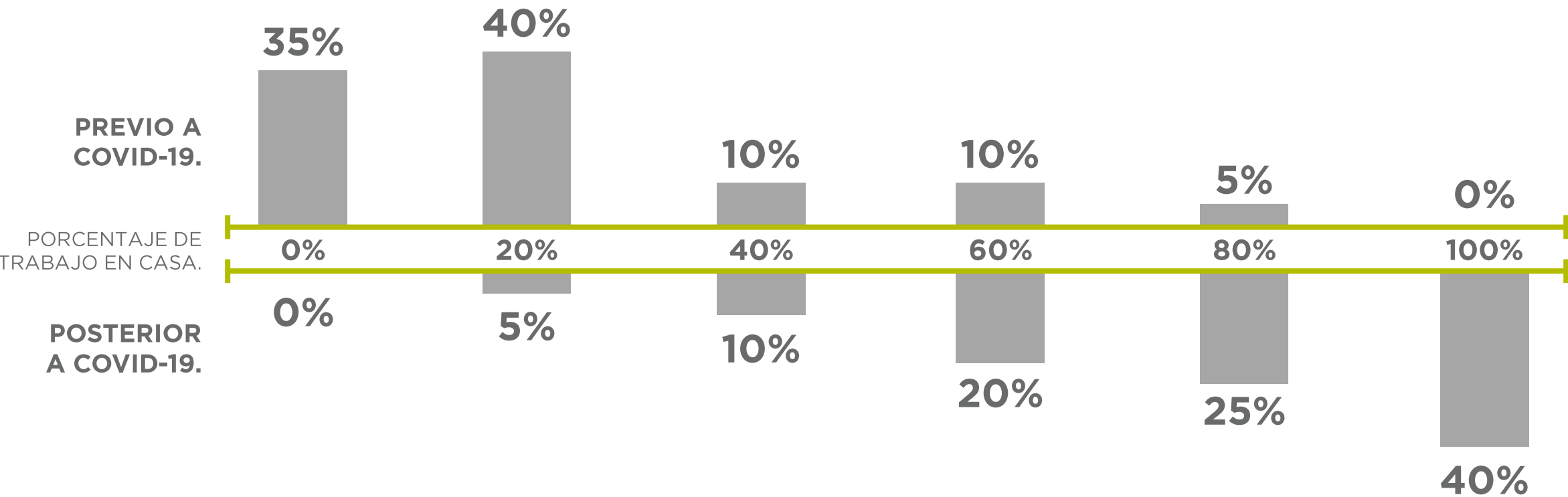
Sí, se ha aumentado la cantidad de salas de reuniones o espacios de colaboración.



3.6%

Sí, se ha aumentado la cantidad de espacios para amenidades, servicios o actividades de ocio.

¿CÓMO HA EVOLUCIONADO LA RELACIÓN DE TRABAJO DESDE CASA DE LOS COLABORADORES DE SU EMPRESA, PREVIO Y POSTERIOR A LA PANDEMIA?



A background image showing two men in a meeting. The man on the left has curly hair and glasses, wearing a grey shirt. The man on the right has a beard and is wearing a blue and white plaid shirt, holding a pen and a sticky note. The background is filled with many sticky notes on a wall. A large white outline of the hashtag #3 is in the top right corner.

#3

DECLARACIONES

“En nuestros análisis de mercado, pudimos palpar que cada empresa sigue en la exploración de distintas modalidades del trabajo híbrido y prueban esquemas donde los porcentajes de tiempo casa-oficina varían. De la misma manera, las empresas trabajan en una transformación del propósito del espacio, en la búsqueda de mayor colaboración y socialización, bajo las premisas del modelo de *real estate as a service* (bienes raíces como servicio) donde la edificación se convierte en un proveedor de soluciones y experiencias para sus inquilinos, de forma proactiva y oportuna”.

José Ignacio González,

Director de Investigación de Mercados y Consultoría de Cushman & Wakefield | AB Advisory

“El reciente estudio, liderado por CamSCAT y Cushman & Wakefield | AB Advisory brinda una perspectiva actual, fresca y muy útil de cómo ha evolucionado la modalidad de trabajo remoto en las diferentes empresas y sectores productivos de nuestras afiliadas. La información recopilada muestra, también, la forma en que las compañías han ideado estrategias para volver a las oficinas en una forma diferente y fomentando la creación de ideas para converger en temas de cultura organizacional, workplace, productividad y nuevas tendencias”.

Alberto Mainieri,

Presidente de la Junta Directiva de CamSCAT

WE MAKE IT INNOVATIVE



Acerca de Cushman & Wakefield | AB Advisory

Es la consultora inmobiliaria más grande de la región centroamericana, tanto por el valor de las transacciones y metros cuadrados negociados, como por el volumen de su operación y el reconocimiento internacional de sus clientes.

La empresa forma parte del programa de alianzas de Cushman & Wakefield, compañía fundada en el año 1917, en Nueva York, Estados Unidos y que inició como un negocio familiar de asesoría en intermediación inmobiliaria. Actualmente, posee 400 oficinas distribuidas entre 60 países y emplea a 53,000 personas.

Para más información puede contactar a:

José Ignacio González Montejo

Director | Market Research & Consulting

Oficina: +506 4031 1040

jose.gonzalez@ab-latam.com

Plaza Tempo. 4to Piso, Módulo B.
Escarzú, San José, Costa Rica.

www.ab-latam.com

[LinkedIn](#)