

El teletrabajo en un mundo globalizado. El caso Amazon y la vuelta a la presencialidad

María Isabel Labrado Antolín, *Universidad Complutense de Madrid*

Según el informe Brandstrat 2024 destaca las megatendencias que están marcando la agenda mundial de los negocios y de la sociedad en general. El bienestar mental en la presencialidad y el mundo digital ocupan el primer lugar, enfatizando la importancia de la salud mental tanto en entornos físicos como digitales. Desde el lado de la gestión empresarial, el informe destaca la sostenibilidad y responsabilidad social personalizadas para adaptarse a las necesidades y valores individuales de cada organización. Por último, el informe acuña el nuevo término “m-ai-rketing” generativo e inmersivo haciendo énfasis en el uso de la inteligencia artificial generativa y la proliferación de experiencias inmersivas (SAS, 2024).

En lo que todos parecen estar de acuerdo es que el mundo laboral está cambiando rápidamente (Foro Económico Mundial, 2024). El futuro del trabajo, los empleados y los espacios laborales fueron temas centrales en la agenda de la Reunión Anual del Foro Económico Mundial en Davos. Para 2030, el número de empleos digitales se espera que ascienda a 92 millones (Cap Gemini & World Economic Forum, 2024). Esta proliferación de empleos digitales puede ser beneficioso para equilibrar la cartera de talento disponible en el mundo.

Por su parte, el teletrabajo se ha consolidado como una modalidad laboral permanente en los países desarrollados (Eurofound, 2020). Los responsables políticos deben seguir monitoreando su evolución en los Estados miembros, prestando especial atención a aspectos como los diferentes tipos de acuerdos de teletrabajo, la organización del tiempo de trabajo, el derecho a la desconexión, el derecho a solicitar teletrabajo, la igualdad de género, el equilibrio entre la vida profesional y personal, y los riesgos psicosociales. No existe un enfoque único para regular el teletrabajo, ya que requiere una combinación de regulación, políticas y cultura laboral. El diálogo social es crucial para implementar regulaciones que protejan a los empleados y beneficien tanto a trabajadores como a empleadores.

Desde el inicio de la pandemia, diez países han adoptado nuevas regulaciones sobre teletrabajo, destacando la importancia de fortalecer el diálogo social. En países con una cultura de diálogo social débil, aplicar regulaciones nacionales y proteger a los teletrabajadores es especialmente desafiante (Eurofound, 2020).

Durante la pandemia, se firmaron numerosos convenios colectivos sobre teletrabajo a nivel empresarial y sectorial, especialmente en sectores con acuerdos preexistentes como servicios financieros, manufactura e información y comunicaciones. Nuevos acuerdos surgieron en servicios públicos, administración, educación y salud, consolidando el teletrabajo en la UE.

No son pocas las empresas que han reaccionado a las oportunidades que plantea el trabajo remoto/híbrido, a escala internacional. Sin embargo, algunas empresas, como Amazon, Citigroup o Barclays, entre otras, han anunciado recientemente un cese de su práctica de teletrabajo a nivel mundial (González, 2024). En el caso de Amazon, la compañía ha anunciado que sus empleados de oficina deberán regresar al trabajo presencial a partir del 2 de enero de 2024, permitiendo el teletrabajo solo en circunstancias especiales. La medida afecta a más de 1,5 millones de empleados en todo el mundo, 5.000 en España. Tras la pandemia, los empleados de oficinas de la compañía experimentaron el teletrabajo en primera persona. Los empleados de almacenes logísticos no han podido disfrutar en ningún caso de esta condición. Actualmente, los empleados de la compañía pueden teletrabajar dos días en semana. Sin embargo, el CEO Andy Jassy argumenta que es crucial estar juntos para mantener la cultura de trabajo colaborativo, la resolución de conflictos y el crecimiento de la compañía. La medida adoptada sobre el teletrabajo viene acompañada de una iniciativa para reducir el nivel de burocracia interna que actualmente existe en la compañía, así como la eliminación de puestos de mando intermedio que han surgido en los últimos años.

Fuentes de información utilizadas:

- Cap Gemini & World Economic Forum. (2024). The rise of digital jobs. En World Economic Forum. Recuperado 19 de septiembre de 2024, de https://www3.weforum.org/docs/WEF_The_Rise_of_Global_Digital_Jobs_2024.pdf
- Eurofound (2022). El teletrabajo en la UE: Marcos reglamentarios y actualizaciones recientes | European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. <https://www.eurofound.europa.eu/es/publications/2022/el-teletrabajo-en-la-ue-marcos-reglamentarios-y-actualizaciones-recientes>

- European Environment Agency. (2019, diciembre). SOER 2020 - At a glance. SOER 2020 - At A Glance. Recuperado 19 de septiembre de 2024, de <https://www.eea.europa.eu/soer/2020/at-a-glance>
- González, P. (2024, 17 septiembre). Amazon pone fin al teletrabajo para 5.000 empleados en España. Cinco Días. https://cincodias.elpais.com/companias/2024-09-17/amazon-pone-fin-al-teletrabajo-a-partir-de-enero.html#?prm=copy_link
- Foro Económico Mundial (2024). 6 tendencias laborales para observar en 2024. <https://es.weforum.org/agenda/2024/02/6-tendencias-laborales-para-seguir-en-2024/>
- SAS, B.B. (2024, 16 febrero). Megatendencias 2024 - Brandstrat. Brandstrat. <https://brandstrat.co/insights/megatendencias-2024/>

Fecha del caso: septiembre de 2024.

Palabras clave: Dirección Internacional de Recursos Humanos, Teletrabajo, Comunicación interna, Diálogo Social, Cultura Corporativa.

Preguntas sobre el caso:

1. Analiza las razones exógenas y endógenas que han llevado a Amazon a requerir el regreso al trabajo presencial.
2. Imagina que eres el/la responsable de Recursos Humanos Internacional de Amazon: ¿qué retos plantea esta decisión para las funciones/políticas de Recursos Humanos? ¿Cómo podría esta decisión afectar a la moral y productividad de los empleados?
3. Imagina que eres el/la responsable de Recursos Humanos Internacional de Amazon.
 - a. ¿De qué maneras puede Amazon equilibrar las necesidades de la organización con las expectativas de flexibilidad de los empleados en un entorno global? Propón al menos tres medidas complementarias/sustitutivas que Amazon podría adoptar.

- b. Investiga sobre las culturas de algunos países donde Amazon está presente (por ejemplo: Estados Unidos, España e Inglaterra) y reflexiona sobre el impacto que tendrá la noticia en cada uno de los países. ¿Qué papel juega el diálogo social en la implementación de cambios en las políticas de teletrabajo en los distintos países?