

Empresas

El trabajo híbrido impulsa la Experiencia del Empleado

Martes 26 de octubre de 2021, 12:14h

Seguir 549 Share Pin it



Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente

Twittear

7 de cada 10 empresas tienen previsto invertir en recursos para cumplir con las necesidades cambiantes de los empleados.



Ampliar

Las necesidades y preferencias de los empleados han cambiado casi por completo en este último año y medio. Así lo refleja el reciente "19º estudio anual de MetLife sobre las tendencias de beneficios de los empleados" realizado durante 2021 en EE. UU., en el que indica que el 72% de los empleados afirman que la seguridad y la protección de ellos y de sus familias es más importante ahora que nunca. Los empleados buscan seguridad en el lugar de trabajo, pero también protección financiera ante nuevos acontecimientos y un mayor bienestar. Ante esto, las empresas están diseñando paquetes de beneficios, en el que está previsto que 7 de cada 10 empleadores planean invertir más recursos, para cumplir con las necesidades cambiantes provocadas por la pandemia.

La vuelta a los puestos de trabajo se está llevando de forma escalonada, debido a la incertidumbre ocasionada por la crisis sanitaria. Las empresas están aprovechando la enorme experiencia adquirida con el teletrabajo, al que se tuvieron que adaptar millones de empleados en un tiempo *récord*. Por este motivo, una gran parte de compañías han puesto en marcha sistemas híbridos, que combinan teletrabajo con la actividad presencial. Esto trae consigo que se implanten programas innovadores y flexibles que fomenten una óptima Experiencia del Empleado.

El responsable del Área de Experiencia de Empleado en DEC, Jesús Alcoba, comenta que "esta disciplina es una nueva función estratégica del negocio, que actúa sobre las vivencias de los empleados de una organización, para beneficio de la creación de valor". Y añade "la EX no consiste meramente en la observación, o la medición de las vivencias de los trabajadores, sino en ejecutar los proyectos que se han diseñado para ellos. También que la forma en la que son entendidos y vistos coincida con el objetivo con el que se propusieron, ya que esta coincidencia es lo que al final supone la obtención de resultados".

En este contexto, muchas empresas están tomando medidas para impulsar el desarrollo en Experiencia de Empleado, debido a que, si los empleados están satisfechos con la filosofía de la empresa, con las soluciones que ofrecen, con sus objetivos y con el modo en el que ejercen su actividad, se generará un mayor compromiso que impacta también en el trato a los clientes. En este sentido, las compañías que logran atraer, retener e inspirar a sus empleados son las que alcanzan el mayor éxito.

En base a ello, el trabajo híbrido es un buen ejemplo para poner en práctica la ecuación: empleados felices = clientes felices. Se trata de crear un entorno de trabajo en el que puedan convivir lo mejor de la actividad presencial y remota. Por un lado, el sentimiento social que se genera cuando los empleados trabajan juntos en la oficina y, por el otro, la posibilidad que tienen para aprovechar mejor el tiempo y la conciliación, cuando se trabaja desde casa.

Esto se corroboró, recientemente, en el VIII Congreso DEC. En una de las mesas debate integrada por expertos se ahondó en la idea de porqué los empleados echaban en falta ir a la oficina, y es que las personas son seres sociales, y el haber pasado por un período de aislamiento, ha hecho necesario que se recuperen rutinas, volver a mantener el horario que se llevaba y conversar con los compañeros en momentos de descanso.

Pero para que funcione este modelo de trabajo es necesario que tanto directivos y equipos estén preparados e integrados. Atrás quedó la misión única de salir adelante, de forma inmediata, en un entorno remoto. Ahora el objetivo es la adaptación a un modelo que seguirá evolucionando continuamente. Pero esta experiencia no puede llevarse a cabo sin un líder dotado de las herramientas necesarias para ello.

Este es el momento oportuno para que las empresas puedan realizar esta transición de la manera más adecuada. Por ello, es conveniente dar tiempo para habituarse a los cambios implantando sistemas flexibles, potenciar la comunicación, escuchar a los empleados y fomentar el buen ambiente laboral tanto presencial como virtual, entre otros aspectos fundamentales para el buen desempeño de los miembros de una organización.