

# La experiencia del empleado cambió para siempre

El lugar y la forma de trabajar cambió para siempre. Pero un aspecto sigue vigente: la necesidad de brindar una experiencia de trabajo superior y constante que empodere a los empleados para que alcancen su mejor rendimiento desde cualquier canal de trabajo y lugar.

El trabajo ya no es un lugar físico. Ahora se trabaja en la cocina o en el sótano, en parques o en la calle, o en oficinas con capacidad reducida y distancia social. Al principio, muchas empresas consideraban que el trabajo remoto era una solución provisoria al problema del COVID-19, pero ahora lo incluyen en sus estrategias a largo plazo. ¿Por qué hicieron ese cambio? Porque funciona, tanto para los empleadores como los empleados. Según un estudio realizado por Citrix y OnePoll, el 70 % de los 10.000 empleados de seis países de distintas partes del mundo sienten que son tanto o más productivos al trabajar a distancia que en la oficina, y el 83 % siente que el trabajo y la vida personal están más equilibrados cuando no trabajan en la oficina.

Más allá de dónde estén trabajando, los empleados necesitan un espacio que les ofrezca una experiencia constante que minimice las distracciones e interrupciones provenientes de una infinidad de aplicaciones y canales de colaboración para que puedan pensar, crear y explorar, y trabajar como ellos quieren.

Durante mucho tiempo, la solución consistía en equiparlos con una tecnología diseñada para aumentar los resultados. Pero los tiempos cambiaron.

Hoy los empleados necesitan espacio para enfocarse en quienes pueden llegar a ser, no solo en lo que pueden hacer. Un espacio en el que no haya distracciones y que les permita pensar, crear y trabajar como ellos quieren. Un espacio en el que puedan liberar todo su potencial y generar valor. Y los estudios muestran que hacen un mejor trabajo cuando los empleadores les brindan ese espacio. En el último estudio de Quartz, el 75 % de los empleados dijo que la tecnología de espacios de trabajo, sumada a modelos flexibles, los empodera para ser más creativos e innovadores.

## **Dominar la complejidad**

Mientras que la experiencia del consumidor continúa agilizándose y simplificándose, la experiencia del empleado sigue siendo tan desordenada y compleja como siempre. Durante un día normal, los empleados:

- usan más de una docena de aplicaciones para realizar su trabajo y, con frecuencia, necesitan cuatro o más para completar un solo proceso de negocios, como enviar un informe de gastos, hacer reservas para un viaje, entregar órdenes de compra o solicitar días libres;
- dedican por lo menos el 20 % de su tiempo a buscar información necesaria para hacer su trabajo;
- sufren interrupciones cada dos minutos, a través de mensajes de texto, chat u otras

alertas de aplicaciones.

Las nuevas herramientas de colaboración basadas en el equipo solo agregan más ruido, lo que obliga a los empleados a sumar otro canal de trabajo, que aumenta la cantidad de alertas e interrupciones y entorpece significativamente la capacidad de hacer el trabajo que sí importa. A esto hay que sumarle los desafíos

relacionados con la pandemia, como una pareja que también trabaja desde casa, los niños y sus clases virtuales, las mascotas que merodean y las oficinas improvisadas. Está claro que la experiencia del empleado –y la tecnología utilizada para entregarla– necesitan una reforma.

## Reducir el ruido

Para prosperar a pesar de tantas interrupciones, las organizaciones deben cultivar una fuerza de trabajo empoderada para adaptarse a las condiciones cambiantes e innovar rápidamente. Se debe diseñar el trabajo en base a una experiencia del empleado que elimine la fricción producida por una tecnología rudimentaria y empodere a las personas para trabajar como quieran, donde sea que lo necesiten. Las compañías que lo saben aprovechan este momento para adoptar modelos de trabajo nuevos y flexibles, y simplificar la experiencia de trabajo para que los empleados puedan acceder a los recursos que necesitan para hacer su mejor trabajo, ya sea desde la oficina, cuando están de viaje o desde casa.

En vez de estorbar a los empleados, las aplicaciones tendrían que liberarlos de las tareas rutinarias para que puedan concentrarse en el trabajo que sí importa y que los inspira. Cuando las herramientas empoderan en lugar de abrumar, los empleados pueden concentrarse en lo importante. Y cuando lo hacen, pueden innovar y generar valor.

Las aplicaciones empresariales son un gran fracaso en ese sentido, dado que obligan a los empleados a trabajar de una manera que no es la que ellos quieren. Sin embargo, continúan dominando el panorama tecnológico dentro de la mayoría de las organizaciones. Y esto está aniquilando la experiencia de los empleados modernos que solo quieren una forma sencilla de hacer su trabajo.

## Repensar qué es posible

Con la tecnología adecuada, las compañías pueden eliminar las distracciones que interfieren con el progreso individual y liberar todo el potencial de sus empleados para que innoven y generen valor. Por ejemplo, los espacios de trabajo digitales pueden organizar, guiar, automatizar las tareas diarias para potenciar la productividad y generar una sensación de autorrealización que impulsa el compromiso y la productividad. Con los espacios de trabajo digitales, las compañías pueden:

- empoderar al empleado/usuario final al asegurar todas las herramientas, aplicaciones, contenidos y dispositivos que necesitan y eligen en una experiencia sencilla que se puede personalizar según las preferencias personales y los cambiantes estilos de trabajo;
- entregar una experiencia estimulante en cualquier red al aprovechar las capacidades avanzadas de entrega de aplicaciones que optimicen la experiencia tanto en entornos

híbridos como de nubes múltiples;

- cerrar la brecha entre la productividad y la innovación al usar funciones inteligentes incorporadas para priorizar las tareas diarias, lo que permite que los empleados se concentren en el trabajo importante que quieren hacer.

## **Concentrarse en el progreso personal**

Según un estudio realizado por la Unidad de Inteligencia de The Economist, una experiencia de empleado superior no solo impulsa una mayor productividad, compromiso y retención, sino que también mejora la satisfacción del cliente y la rentabilidad. Cuanto más felices estén los empleados, mayor será su compromiso. La tecnología compleja diseñada para impulsar las tareas insignificantes y medir los resultados no hace feliz a las personas. Pero las soluciones que eliminan el trabajo improductivo e impulsan a generar valor sí.

Las compañías que invierten en eliminar el desorden y el ruido del espacio de trabajo –donde sea que se haga– pueden entregar una experiencia sencilla y constante que mantenga el compromiso de sus empleados y el progreso de los negocios.