



**Vuélvete empático con
tus colaboradores >**

Muchas empresas están comenzando a regresar a sus actividades presenciales poco a poco. Para el negocio esta es una buena noticia, ¿y para tu gente? ¿Sabes qué le preocupa a tus colaboradores?

Si no es así, es momento de demostrarles empatía y averiguar qué les preocupa. Los resultados de una encuesta de McKinsey te ayudarán a comenzar.



A un año y medio de que comenzó la pandemia de COVID-19 en México, las organizaciones están comenzando a pensar en el futuro pospandemia. Muchas están planeando un modelo de trabajo híbrido que combine actividades remotas con tiempo en la oficina. Esta decisión busca dar continuidad a los sólidos aumentos de productividad durante la pandemia.

Pero si bien la productividad aumentó, muchos empleados se sienten ansiosos y agotados. Si los líderes no abordan las fuentes de ansiedad de la gente, las ganancias en productividad que se registraron durante la pandemia podrían ser insostenibles en el futuro.

Los resultados de la encuesta *Reimagining the postpandemic workforce*, que la consultora en administración estratégica McKinsey realizó a empleados de todo el mundo en julio del año pasado, aclaran la fuente de la ansiedad: los empleados sienten que aún no conocen a ciencia cierta los planes laborales de sus empleadores posteriores a la COVID-19.

Muchas organizaciones han anunciado una intención general de adoptar el trabajo híbrido, pero muy pocas han compartido pautas, políticas, expectativas y enfoques detallados. La falta de pormenores está generando ansiedad en los empleados.

Los líderes necesitan comunicarse con más frecuencia con sus empleados, incluso si sus planes todavía no están totalmente definidos. Las empresas que han instrumentado políticas y enfoques más específicos han visto un aumento en el bienestar y la productividad de sus colaboradores.



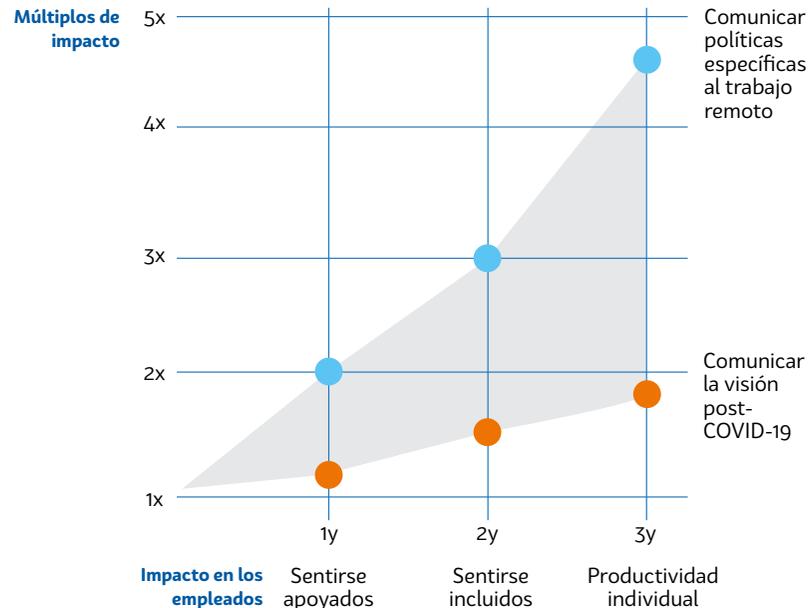
Estas son las cosas que los empleados demandan de sus empleadores:

1 Sentirse incluidos: La productividad y el bienestar de los trabajadores mejora cuando se sienten considerados por su organización para llegar a acuerdos sobre cómo será el trabajo de ahora en adelante. Las empresas que transmiten políticas y enfoques tienen cinco veces más probabilidades de reportar mayor productividad.

Importancia de comunicar la visión y políticas de productividad, apoyo e inclusión

En general, las organizaciones con una comunicación clara sobre cómo será el trabajo pospandémico observan beneficios en el bienestar y la productividad de sus empleados. Sin embargo, las organizaciones que transmiten políticas con mayor detalle experimentan mayores beneficios.

Los empleados que se sienten incluidos al recibir una comunicación más detallada por parte de sus empleadores tienen casi cinco veces más probabilidades de mejorar su productividad individual.



Fuente: Encuesta Reimagining the postpandemic workforce (diciembre 2020-enero 2021) a 5,043 empleados de tiempo completo que trabajan en corporativos y entidades gubernamentales; McKinsey.

¿Qué puedes hacer?

Escucha y responde a las necesidades cambiantes de tus empleados. Desde el año pasado, más directores generales están considerando temas sociales en su agenda, como el impacto de sus negocios en el medio ambiente.

Sin embargo, lo más importante es enfocarse en el interior de la organización para crear una cultura inclusiva, humanizar los problemas de salud mental y construir puentes para que todos los empleados sepan que la diversidad, la equidad y la inclusión son prioridades.

Muéstrate empático con tu gente. Muchos directores temen que demostrar empatía hará que sean menos respetados, pero es responsabilidad de los líderes hablar sobre los problemas, incluso si revelan sus vulnerabilidades.

Haz que tu gente se sienta valorada e incluida. A la larga tendrás equipos más motivados, productivos y con mayor bienestar.

Haz que tu gente se sienta valorada e incluida. A la larga tendrás equipos más motivados, productivos y con mayor bienestar.



2 Comunicación clara: Para los empleados es muy valioso que los líderes compartan una visión detallada de la manera en que volverán al trabajo. Sin embargo, 40% de los encuestados dice que aún no ha escuchado nada por parte de sus organizaciones y otro 28% señala que lo poco que les han informado sigue siendo muy vago. La mayoría de las empresas no ha comunicado con claridad su visión del trabajo después de la pandemia.



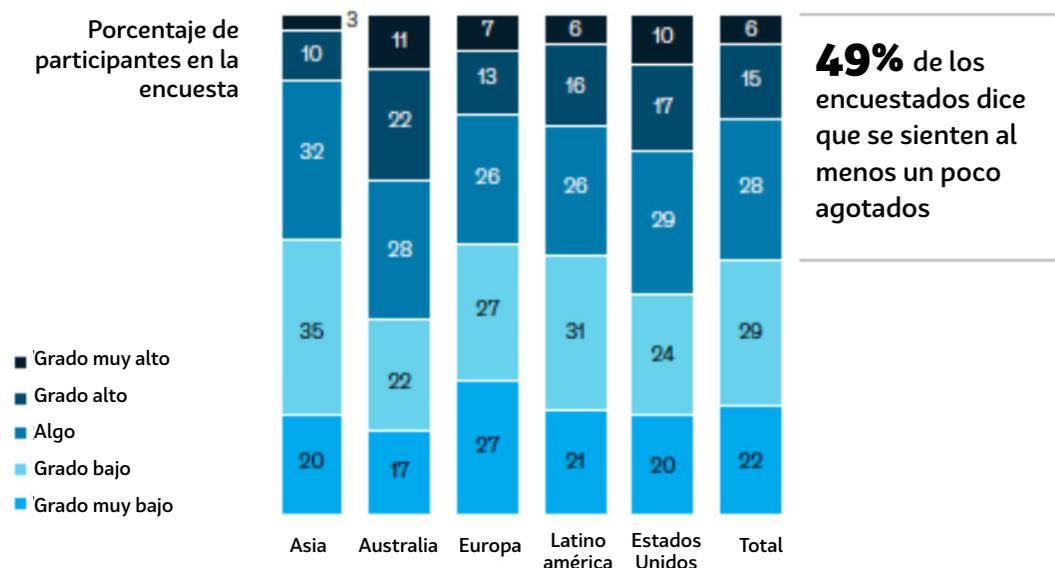
Casi la mitad de los empleados dice que esta falta de comunicación les está causando preocupación o ansiedad. Esto, a la larga, disminuirá su desempeño y satisfacción laboral, y afectará negativamente las relaciones interpersonales con sus compañeros.

La falta de una comunicación clara también contribuye al agotamiento de los empleados. Casi la mitad de los encuestados siente síntomas de agotamiento en el trabajo. Sin embargo, este dato podría ser mayor, ya que los empleados que experimentan agotamiento tienen menos probabilidades de responder a encuestas o tal vez ya hayan abandonado la fuerza laboral, al igual que muchas mujeres, quienes han sido las más afectadas por la crisis de COVID-19.

Para la economía mundial, la pérdida de productividad debido a problemas en la salud mental puede llegar a un billón de dólares al año.

Nivel de agotamiento de los empleados

Casi la mitad de los empleados participantes en la encuesta dijo estar al menos un poco agotado, pero ese número podría ser mayor, ya que los trabajadores que experimentan agotamiento casi nunca responden las encuestas. Y aquellos que se sienten más agobiados podrían haber abandonado ya la fuerza laboral.



Fuente: Encuesta Reimagining the postpandemic workforce (diciembre 2020-enero 2021) a 5,043 empleados de tiempo completo que trabajan en corporativos y entidades gubernamentales; McKinsey.

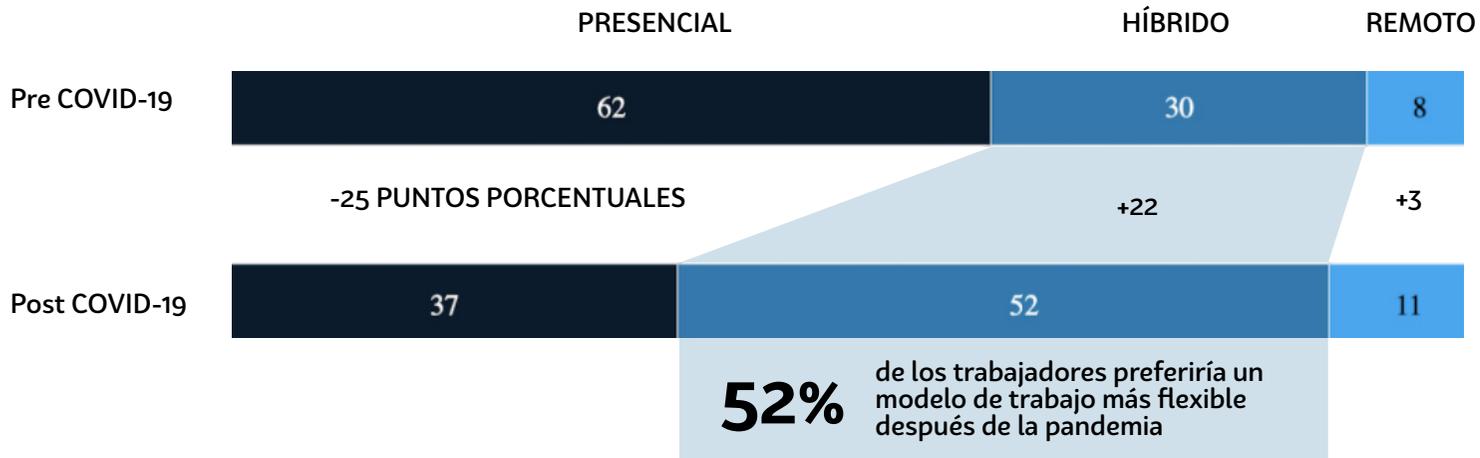
¿Qué puedes hacer?

Como una buena comunicación con los empleados puede mejorar su desempeño, aumenta la frecuencia con la que compartes decisiones sobre el futuro laboral de tus colaboradores; incluso sobre las situaciones que aún son inciertas.

Aumenta la frecuencia con la que compartes decisiones sobre el futuro laboral de tus colaboradores; incluso sobre las situaciones que aún son inciertas.

3 Flexibilidad: Más de la mitad de los empleados encuestados por McKinsey dice que les gustaría que sus empleadores adoptaran modelos híbridos de trabajo, en los que a veces tengan que ir a las instalaciones y otras veces puedan trabajar de forma remota. Un modelo flexible ayuda a las empresas a aprovechar al máximo el talento donde quiera que resida, reducir costos y fortalecer el desempeño organizacional.

Modelos de trabajo anteriores a COVID-19 y modelos de trabajo deseados posteriores a COVID-19, % de participantes de la encuesta.



Fuente: Encuesta Reimagining the postpandemic workforce (diciembre 2020-enero 2021) a 5,043 empleados de tiempo completo que trabajan en corporativos y entidades gubernamentales; McKinsey.

Más de una cuarta parte de los participantes en la encuesta dijo que consideraría cambiar de empleador si su organización volviera a trabajar completamente presencial.

Entre todas las geografías incluidas en la encuesta (Asia, Australia, Europa, América Latina y Estados Unidos), los trabajadores de América Latina y Estados Unidos son los más interesados en el trabajo remoto. Poco más del 20% dijo que les gustaría trabajar remotamente de tiempo completo (cinco días a la semana), sobre todo los empleados con hijos pequeños.

¿Qué puedes hacer?

Déjale ver a tu gente que ellos son lo primero. Considera el trabajo híbrido: remoto para aquellos puestos que puedan hacer su trabajo de esta manera o son población de riesgo, y presencial para quienes tengan que estar en la oficina forzosamente (y de preferencia que ya estén vacunados). No te olvides de las medidas sanitarias para un lugar de trabajo seguro. Recuerda que la pandemia no ha terminado y las variantes del virus pueden retrasar el proceso de reapertura total.

Los modelos de trabajo flexible ayudan a las empresas a aprovechar al máximo el talento donde quiera que resida, reducir costos y fortalecer el desempeño organizacional.



4 Bienestar: Si algo quedó claro durante la pandemia, es que no hay nada más importante que la vida y la salud.

Personas, empresas y gobiernos hicieron lo posible para protegerse a sí mismas, a sus familias, a sus empleados y a sus ciudadanos. Prácticamente todos estuvimos dispuestos a cambiar nuestra forma de vida con tal de preservar la salud.

Mucha gente comenzó a poner más atención a la prevención. Empezaron a hacer más ejercicio y a comer de manera más saludable. Las apps de meditación y las clases remotas de fitness crecieron rápidamente, y la mayoría de las personas empezaron a cocinar más en casa y a demandar alimentos frescos y saludables.

De igual forma, las personas revalorizaron la importancia de contar con una cobertura asegurada de salud, que brinde acceso a prevención y a gastos médicos menores.



¿Qué puedes hacer?

Desarrollar programas de salud y bienestar para tus empleados. Considera seguros médicos que incluyan servicios preventivos y proactivos, más allá de los seguros tradicionales. Si algo nos ha demostrado la pandemia es que la prevención es la mejor herramienta para hacer frente a la incertidumbre.

Busca aseguradoras que entreguen servicios preventivos en su oferta y no solo cubran los riesgos cuando existan daños. Por ejemplo, que promuevan un estilo de vida saludable con servicios tangibles: descuentos en primas para quienes siguen hábitos saludables, programas para dejar de fumar incluidos en las pólizas, descuentos en membresías para gimnasios o en consultas con nutriólogos. ■



Desarrolla programas de salud y bienestar para tus empleados y considera seguros médicos que incluyan servicios preventivos y proactivos, más allá de los seguros tradicionales.



Contactos:

Juan Eduardo Padilla
jepadilla@yepseguros.com
55 5284 2878

Paola Verduzco
pverduzco@intersistemas.com.mx
55 8005 3113

