

¿Cómo afrontar el reto de lograr el compromiso de los empleados millennials?



La relación entre los empleados y sus compañías ha tenido diferentes cambios a causa de la aparición de nuevas generaciones. Cada generación tiene su propia visión de la vida y el trabajo, la cual está influenciada por aspectos como el entorno social en el que cohabitan, la educación y la tecnología. En la actualidad, todas las empresas, incluidas las compañías de servicios públicos y telecomunicaciones se enfrentan a nuevos desafíos planteados por los millennials¹. Para superar estos retos, las organizaciones deben alinear sus estrategias operativas y comerciales con las expectativas de esta generación de empleados, buscando mejorar la atención al cliente y ofrecer una mejor experiencia.

1. Generación nacida entre 1981 y 1996.

Introducción

En la actualidad, la fuerza de trabajo está conformada por una población diversa -en términos de edad, raza, género y etnia-, lo que enriquece las relaciones laborales. Sin embargo, las nuevas generaciones de empleados, tanto en las compañías de servicios públicos y telecomunicaciones, como en cualquier otra industria, demandan nuevas estrategias corporativas que tengan en cuenta la transformación digital y el uso de nuevas tecnologías que ayuden a aumentar la productividad de sus empleados.

Diferentes estrategias de involucramiento, como las recompensas, los reconocimientos, la digitalización, la capacitación y el intercambio de conocimientos entre empleados, juegan un papel fundamental para mejorar el desempeño de los trabajadores. Estas estrategias aseguran una mayor eficiencia y efectividad, lo que a su vez impulsa otros elementos como la satisfacción de los clientes, el crecimiento económico y el posicionamiento de la empresa en el mercado actual.

Con base en las estrategias mencionadas, las empresas de servicios públicos y telecomunicaciones pueden identificar y medir el retorno de la inversión generado por el compromiso de los empleados.

Las empresas con empleados altamente comprometidos tienen niveles de ganancias 2,6 veces más altos que las empresas con bajos puntajes de compromiso.



Justin Warner. 2018. Show Me the Money: The ROI of Employee Engagement. South Springville, UT. <https://www.decision-wise.com/>

¿Qué es el compromiso de los empleados?

Comúnmente, el compromiso de los empleados ha sido visto como una responsabilidad únicamente del departamento de recursos humanos. Sin embargo, las empresas han empezado a reconocer este objetivo como una prioridad fundamental para todas las áreas. Aunque el compromiso de los empleados suele ser entendido como el estado de felicidad y satisfacción que experimentan los trabajadores al hacer su trabajo, este concepto comprende otros aspectos como la relación con sus compañeros, el desarrollo personal, el empoderamiento, etc.

Lo anterior no implica que el significado del compromiso de los empleados haya cambiado; por el contrario, este nuevo punto de vista ha surgido debido a una mejor comprensión del concepto.

Dimensiones del compromiso de los empleados

El compromiso de los empleados puede ser medido en las siguientes dimensiones²:



2. Phuangthuean et al. (2018). Employee Engagement: Validating the ISA Engagement Scale.

El compromiso de los empleados, no solo implica una sensación de satisfacción y pertenencia en el trabajo, sino que también supone mejor desempeño y resultados laborales.

Un sistema con principios de usabilidad aplicados incrementa la productividad de los trabajadores en un 300%.



2007. How Strong UX Can Enhance Your Workforce's Productivity. <https://www.arrowdigital.com>

En el contexto actual del mercado, las compañías deben enfocarse tanto en las necesidades de los clientes como en las de sus trabajadores. Por tal motivo, el compromiso de los empleados se ha posicionado como una pieza clave para el crecimiento de las compañías, haciendo necesario la implementación de estrategias que impacten positivamente el rendimiento y la productividad de los empleados, aumentando los niveles de retención de personal y conduciendo a una mayor satisfacción del cliente.

3 aspectos importantes para lograr el compromiso de los empleados

El compromiso de los empleados se logra cuando las empresas consideran los siguientes aspectos: entorno laboral, eficiencia operativa y desarrollo personal de sus empleados.

1. Entorno laboral

Actualmente, cinco generaciones coexisten en el entorno de trabajo; las personas que conforman cada una de estas generaciones tienen diferentes actitudes, hábitos y expectativas de trabajo. Por tal motivo, y con el objetivo de establecer las condiciones adecuadas que mantengan un ambiente de trabajo agradable, las empresas deben tener en cuenta las diferencias entre ellas.

Las generaciones definidas

El compromiso de los empleados puede ser medido en las siguientes dimensiones²:



Post-millennials
Nacidos después de 1997
Edad en 2017: 16 - 20 años



Millennials
Nacidos entre 1981 y 1996
Edad en 2017: 21 - 36 años



Generación X
Nacidos entre 1965 y 1980
Edad en 2017: 37 - 52 años



Generación de baby boomers
Nacidos entre 1946 y 1964
Edad en 2017: 53 - 71 años



Generación silenciosa
Nacidos entre 1945
Edad en 2017: más de 72 años

PEW RESEARCH CENTER



En el año 2017, 56 millones de millennials estaban trabajando o buscando un empleo¹, posicionándose como la generación con mayor presencia en el mercado laboral actual.

En la industria de servicios públicos es común encontrar esta diversidad generacional. Por ejemplo, la fuerza de trabajo más joven, compuesta actualmente por

1. Pew Research Center analysis of monthly 1994-2017 current population survey (IPUMS)

millennials, tiene una fuerte presencia en los centros de atención al cliente, mientras que una fuerza laboral más experimentada se encarga del trabajo en campo. Las diferencias entre las generaciones crean diversidad en las motivaciones, actitudes y expectativas profesionales, lo cual lleva a las empresas prestadoras de servicios públicos a remodelar sus estrategias para garantizar el compromiso de los empleados.

Dichas estrategias deben contemplar aspectos como la preparación para el retiro de los empleados mayores y la definición de mecanismos para que las nuevas generaciones identifiquen la importancia y el impacto positivo que su trabajo tiene en los resultados del negocio. A raíz del posicionamiento actual de los millennials en el mercado laboral, las empresas prestadoras de servicios deben enfocar en mayor medida sus tácticas hacia este grupo de empleados. Estrategias como recompensas y reconocimiento ayudan a las empresas a motivar a su personal perteneciente a dicha generación.

2. Eficiencia operativa

Como se mencionó anteriormente, los millennials son las personas que las empresas de servicios públicos prefieren para la atención de sus clientes. Por esta razón, las compañías de este tipo deben considerar las dos características principales de esta generación, las cuales influyen directamente en su eficiencia y productividad laboral.



Trabajo efectivo sobre trabajo complejo

Los millennials buscan encontrar formas eficientes que reduzcan el esfuerzo requerido para hacer su trabajo.



Amantes de la tecnología

Los millennials consideran la tecnología una herramienta clave en su vida.

Estas dos características están relacionadas en la medida que la ejecución de las tareas puede ser apoyada por herramientas tecnológicas. Es necesario considerar no solo que los millennials han tenido acceso a la tecnología desde su infancia, sino también que esto afecta la forma de realizar sus tareas cotidianas. Por ejemplo, es común que un millennial use su teléfono inteligente para tomar notas en una reunión, mientras que los trabajadores de mayor edad siguen usando lápiz y papel para esto.

Conscientes de esta situación, las empresas de servicios públicos deben proporcionar herramientas digitales a sus agentes de servicio al cliente, que cubran aspectos como los canales de soporte y faciliten las interacciones por teléfono, correo y chat en línea, así como el acceso inmediato y centralizado a la información del cliente y la posibilidad de generar reportes del mismo, entre otros.

3. Desarrollo profesional

Tradicionalmente, las personas han buscado trabajar en organizaciones que ofrezcan estabilidad laboral, lo que ha asegurado bajos niveles de rotación de personal. Sin embargo, los millennials no tienen esta perspectiva y prefieren un mayor crecimiento personal y éxito financiero sobre la estabilidad, por lo que están dispuestos a cambiar de trabajo con frecuencia si no obtienen estos beneficios.

Esta situación ha despertado una preocupación en las empresas de servicios públicos relacionada con la pérdida de conocimiento crítico y personal capacitado. Por tal motivo las compañías de este tipo están empleando estrategias de capacitación que aseguren a sus empleados crecimiento dentro de la organización. De esta forma, se busca garantizar el compromiso y la motivación de esta nueva generación de empleados.

Al cubrir estos aspectos, las compañías de servicios públicos fomentan el intercambio de conocimiento entre sus trabajadores, de los empleados mayores a los más jóvenes, y viceversa. Por ejemplo, los trabajadores mayores pueden compartir el conocimiento adquirido con la experiencia con los empleados más jóvenes, quienes a su vez pueden brindarles a los primeros su conocimiento sobre el uso de dispositivos tecnológicos de vanguardia.

Esta estrategia trae como beneficio para las empresas la simplificación de sus procesos, toda vez que los empleados aprenderán nuevas habilidades y refinarán las que ya tienen, mejorando los procedimientos para hacer su trabajo sin requerir un esfuerzo adicional.

Consejos para aumentar el retorno de la inversión en estrategias para el compromiso de los empleados

Es claro que las organizaciones deben adaptarse a los cambios que los millennials están trayendo al ambiente laboral. Por lo tanto, las empresas deben encontrar formas para motivar a sus empleados y cubrir las exigencias que ellos imponen. En este contexto, las empresas deben considerar los siguientes aspectos:

1. Impulsar el trabajo en equipo, generando un ambiente colaborativo que mejore las relaciones entre los empleados.
2. Ofrecer entrenamiento en aspectos estratégicos tanto para sus empleados como para su compañía.
3. Otorgar reconocimientos que demuestren al empleado la importancia de sus labores para el crecimiento de la compañía.
4. Proveer las herramientas óptimas para que los empleados reconozcan las formas más eficientes de hacer sus tareas sin requerir esfuerzos adicionales.
5. Asignar retos y nuevas responsabilidades que impulsen el crecimiento profesional de los empleados.

Esto aspectos garantizan una reducción en la rotación de personal y los costos de entrenamiento, así como mejoras en la productividad laboral.

Relación entre el compromiso de los empleados y la satisfacción de los clientes

Las ganancias y el crecimiento financiero de las compañías son resultado principalmente de las ventas, las cuales son motivadas en su mayoría por la satisfacción y lealtad del cliente. Las empresas de servicios públicos y telecomunicaciones miden dicha satisfacción en función de la calidad del servicio al cliente. De esta forma, los agentes de atención al cliente son los encargados de la satisfacción de los clientes a través del buen desempeño de sus labores, impactando así los ingresos de la compañía.



Comprendiendo la importancia de esta relación, las empresas de servicios públicos podrán garantizar el retorno de la inversión en estrategias de compromiso de los empleados y en las herramientas tecnológicas de vanguardia que cubran todas las necesidades que las nuevas generaciones presentan.

Conclusión

Las empresas que cuentan con empleados genuinamente comprometidos tienen mayor retención de personal, así como un alto nivel de productividad y de satisfacción de sus clientes, aspectos que generan beneficios financieros para la empresa. Del mismo modo, aquellas empresas que adaptan sus estrategias laborales considerando los cambios generacionales obtienen mejores resultados comerciales.

En la actualidad, es cada vez mayor la participación y el impacto de los millennials en el entorno laboral. Las empresas de servicios públicos y telecomunicaciones no son ajenas a esta situación, tal como se evidencia en la conformación de los equipos de los centros de servicio al cliente. Por esto, es necesario que dichas compañías reconozcan los desafíos que suponen la incorporación de las personas de esta generación en sus equipos de trabajo, de manera que puedan convertir dichos retos en oportunidades que impulsen las ganancias de la organización.

Aprenda cómo maximizar el retorno de su inversión en estrategias de compromiso de empleados con Open Smartflex

[Clic Aquí](#)



www.openintl.com

USA:
600 California St
San Francisco, CA, 94109
Phone: +1-305-265-0310

COLOMBIA:
Carrera 103 No. 16-20, Cali
Phone: +57-2 – 331 9999
Fax: +57-2 – 331 9911

Copyright © 2017, Open International. Todos los derechos reservados. El contenido de este documento es de carácter informativo y puede ser modificado sin previo aviso. No está permitida su reproducción total ni parcial. Este documento y su contenido no representan una obligación contractual con respecto a las soluciones que provee Open International.

Whitepaper "¿Cómo afrontar el reto de lograr el compromiso de los empleados millennials?".
Autor Dirección de Producto