



# El liderazgo y las fuerzas del trabajo híbrido

Audit / Tax / Advisory



[www.crowe.com.co](http://www.crowe.com.co)



*Desde que la pandemia de COVID-19 obligó a millones de personas a trabajar desde casa, las normas relacionadas con la presencialidad han cambiado drásticamente e incluso para muchos trabajadores, los horarios laborales -ahora más flexibles- se han convertido en inmensas mejoras en su calidad de vida. No obstante, el surgimiento de tendencias como la “Renuncia Silenciosa” y “La gran Renuncia” demuestran que estas nuevas modalidades de trabajo también han sido desestabilizadoras para la fuerza laboral.*

La tecnología ha desempeñado un papel esencial para hacer posible los cambios que introdujo la era COVID 19 en el lugar de trabajo, y es cierto que tiene un gran potencial para ser un facilitador continuo del proceso de trabajo remoto exitoso y productivo.

Sin embargo, a pesar de los cambios positivos que la tecnología ha permitido a nivel laboral, no es precisamente un impulsor o motivador del liderazgo, pues los jefes de hoy en día enfrentan el desafío de aprovechar las capacidades de la tecnología, pero al mismo tiempo conservar un sentido de cultura y comunidad entre los empleados para mantenerlos comprometidos y motivados a largo plazo.

A continuación, se definen cuatro factores importantes que los empresarios deben tener en cuenta hoy en día para aprovechar de una mejor manera la tecnología o las herramientas tecnológicas de las empresas en la era postpandemia.



## Crear conexión sin contacto físico

Desde que comenzó la pandemia, hace un poco más de dos años, las organizaciones han adoptado estrategias e ideas mucho más claras de cómo la tecnología puede crear una conexión entre la empresa y el empleado y de esta manera ayudar a aumentar la productividad en la modalidad de trabajo remoto.

En ausencia de una oficina física, las empresas deben implementar soluciones tecnológicas que configuren tantas funciones como sea posible bajo un mismo espacio. Por ello, plataformas como Microsoft Teams™ y Slack pueden proporcionar un centro integrado esencial para el desarrollo de ideas y estrategias que permitan a los trabajadores desarrollar de manera autónoma sus tareas. Teams, por ejemplo, se integra con SharePoint™, que a su vez tiene compatibilidad con OneDrive™ y OneNote™.

En comparación con las nuevas empresas que emergieron después de la pandemia y utilizan las plataformas tecnológicas para la ejecución de todas sus operaciones, las compañías antiguas pueden encontrarse en desventaja dado el proceso de adaptación para la aplicación de dichas soluciones y herramientas de comunicación en línea.

Sin embargo, este tipo de organizaciones deben adoptar o migrar a plataformas integradas de colaboración y negocios, más aún en un futuro en el que un espacio de oficina físico ya no es necesario por lo que contar con plataformas integradas puede ser un aliado fundamental para los empleados. Además, vincular varias funcionalidades a una sola plataforma puede reducir algunos de los riesgos de seguridad que presenta un entorno de trabajo en línea o digital.

Teams y Slack son herramientas esenciales para la comunicación interna de las empresas, sobre todo porque su objetivo es el trabajo unificado o en equipo; sin embargo, se pueden considerar otras soluciones tecnológicas: herramientas de pizarra virtual como Mural y otras de organización como Notion, son solo algunos ejemplos.

Por supuesto, el vídeo es la alternativa insustituible para el contacto presencial. Si bien las personas no están muy conformes con las videoconferencias de Zoom, ver las caras de los compañeros de trabajo ayuda a facilitar la participación e interacción del recurso humano en una fuerza laboral híbrida.





## La tecnología y el liderazgo van de la mano

Tal y como algunos ejecutivos han aprendido en estos dos últimos años, el uso de la mejor tecnología en las empresas no sirve de nada si no existe un verdadero liderazgo. Por ello los líderes de una organización deben maximizar las capacidades y características de las herramientas tecnológicas para respaldar la cultura organizacional y determinar cómo y cuándo reunirse virtualmente o en persona según el tipo de negocio o proceso que se esté adelantando.

Incluso en trabajos principalmente virtuales, son importantes las interacciones físicas, dado que pueden tener un impacto muy positivo en la cultura organizacional. Muchas personas contratadas e incorporadas durante la pandemia aún no se conocen en persona y hacerlo, puede mejorar las relaciones profesionales.

En este punto, los líderes también deben pensar en la evolución de los espacios físicos de las oficinas. Muchas empresas seguirán teniendo la necesidad de una presencia física, pero es posible que ya no sea para una operación laboral diaria, por lo que, en lugar de tener oficinas y cubículos permanentes, el espacio de oficina para una fuerza laboral

híbrida puede ser más productivo si es modular y fácil de manipular para adaptarse a diferentes necesidades y sobre todo adecuado para reuniones colaborativas.

## Replicar la vida real en el mundo virtual

En un entorno de oficina tradicional, es decir en el modo presencial, caminar hacia el escritorio de alguien para hacer una pregunta o resolver un problema presenta una oportunidad para saludar a otros compañeros de trabajo y tal vez solicitar opiniones de colegas que están cerca. Esas interacciones casuales y no planificadas ofrecen muchos beneficios a los empleados, tanto productivos como sociales y se encuentran entre los aspectos más difíciles de replicar en la modalidad virtual.

Con el tiempo, el metaverso podría presentar una solución a este problema, permitiendo que los empleados se reúnan de nuevas formas mientras ellos, o más bien, sus avatares, se mueven por una oficina en línea. Las plataformas virtuales podrían presentar oportunidades adicionales para que los trabajadores muestren sus personalidades, vistiendo sus avatares o arreglando sus espacios de oficina para que coincidan con sus intereses personales.



Sin embargo, las empresas y los líderes deben alentar a sus empleados a permitir que las oficinas en el hogar sean visibles, reflejen sus personalidades y vidas personales. Un componente importante de la felicidad profesional de las personas es conocer y dejarse conocer por sus colegas. Las interrupciones inevitables que ocurren, como por ejemplo niños o mascotas que aparecen en la pantalla durante las videollamadas deben ser bienvenidas, pues son la oportunidad de ocasional de conocer la vida de las personas fuera del trabajo.

### **Construcción de una cultura proactiva como motor de fidelización**

Los ejecutivos deben ser proactivos en la construcción de una cultura organizacional para mantener comprometidos a los trabajadores y atraer rápidamente a los nuevos empleados, a pesar de la falta de una presencia física constante.

En la actualidad, las empresas deben priorizar beneficios como almuerzos presenciales o incluso virtuales, también existen otras alternativas como los happy hour online con juegos en donde los empleados tendrán un espacio de esparcimiento e interacción; la idea es que estas actividades logren reemplazar las tradicionales como los juegos de ping pong o los espacios para tomar bebidas.

Finalmente, los líderes deben generar la mentalidad de que todos están aprendiendo juntos cómo navegar en las fuerzas de trabajo remotas e híbridas. Darles voz a los trabajadores al buscar retroalimentación e incorporar sus ideas en el negocio les dará una mayor sensación de



control y autonomía y, en última instancia, sentimientos más fuertes de apego y lealtad a sus empresas.

En resumen, en este entorno digital se necesita ofrecer a los empleados una experiencia que les permita trabajar desde cualquier lugar, de manera segura. Para ello hay que otorgarles las herramientas y los recursos que necesitan para estar conectados con los sistemas y la información que les ayude a ser productivos. Para esto la tecnología se puede convertir en el mejor o peor aliado, todo depende del liderazgo de los jefes para llevar a cabo cada uno de los procesos.

Otro aspecto importante en la coyuntura actual y que hace parte del dilema empresarial que va ligado a la retención del talento, es el “entendimiento de cómo el mundo empresarial ha navegado a través de tres grandes revoluciones en los últimos 70 años, y como cada una de ellas impacta la manera como cada generación percibe la relación Bienestar y trabajo.

Naveguemos sobre cada una de ellas y como desde las organizaciones deben fortalecer sus ambiciones en retención de talento. La primera revolución empresarial fue la “Industrial”, y desde la mirada del

trabajador, su deseo primario era cubrir necesidades básicas y la supervivencia, lo cual, desafortunadamente se enmarcó en relaciones abusivas por parte de empleadores o la denominada “esclavitud moderna”. Luego en la década de los 70 y 80 lleva la Revolución de la “información”, la cual dio vida a la naciente industria de tecnología, y la fuerza laboral cambio radicalmente hacia el objetivo no de supervivencia sin de bienestar económico, dando fuerza a la consolidación de la clase media. Por último, después de la gran crisis de 2008, la revolución de la información murió, “hoy en día puedes fácilmente aprender de códigos en YouTube”, la información y el acceso a ella están disponibles abiertamente, así damos paso a la “revolución social”, hoy en día no es solo la comunicación digital es que “todo gira alrededor de lo social”, la fuerza laboral de hoy busca incansablemente “calidad de vida”, y esta se define a través de elementos que anteriormente no eran visibles, como el sitio de trabajo, el desplazamiento, el balance vida-familia y sobre todo el balance en la generación de “oportunidades” no solo de crecimiento profesional sino personal. Así, solo las organizaciones con ADN pensado para la revolución social tendrán éxito en el largo camino hacia la retención del talento.

# ¡Contáctenos!

## Sede Central Internacional

### Crowe Global - New York City

515 Madison Avenue  
8th Floor, Suites 9006--9008  
New York, NY-10022  
United States of America  
MAIN +1.212.808.2000  
Contactus@Crowe.org

## Colombia

### Bogotá D.C.

Carrera 16 # 93-92  
Edificio Crowe  
PBX +57.1. 605.9000  
Contacto@Crowe.com.co

### Barranquilla

Calle 77B # 57-103 Oficina 608  
Edificio Green Towers  
PBX +57.5.385.1888  
Barranquilla@Crowe.com.co

### Cali

Carrera 100 # 5-169 Oficina 706  
Unicentro – Centro de Negocios  
PBX +57.2.374.7226  
Cali@Crowe.com.co

### Manizales

Carrera 23 C # 62-06, Oficina 705  
Edificio Forum Business Center  
PBX +57.6.886.1853  
Manizales@Crowe.com.co

### Medellín

Avenida Las Palmas # 15 B 143 - Piso 5  
Edificio 35 Palms Business Tower  
PBX +57.4.479.6606  
Medellin@Crowe.com.co

Smart decisions. Lasting value.



Jaime Mendieta

Gerente de Transformación Digital & TI

Contáctanos

