

Trabajadores “sin escritorio”: cómo atraerlos y fidelizarlos

En la pandemia, el mundo vio la importancia de los trabajadores sin escritorio, quienes permitieron que el resto de los empleados siguieran trabajando y produciendo de forma remota. Sin embargo, hoy están insatisfechos con sus trabajos y muchos están renunciando o planean hacerlo en los próximos meses. ¿Quiénes son, por qué se van y qué pueden hacer las organizaciones para retenerlos?





Los trabajadores "sin escritorio" son aquellos que necesitan estar físicamente presentes para hacer su trabajo, los que no tienen la opción de trabajar de forma remota, quienes trabajan al menos el 80% del tiempo como empleado móvil en industrias como la construcción, distribución, manufactura, cuidado de la salud, comercio minorista y transporte. Por lo general, tampoco tienen la flexibilidad para establecer sus horarios. De acuerdo con Julia Dhar, Managing Director & Partner del Boston Consulting Group, más de un tercio de estos trabajadores, que constituyen las tres cuartas partes o más de la fuerza laboral en la mayoría de los países, corren el riesgo de renunciar en los próximos meses.

Al respecto, Bartek Woroniecki, analista del 2022 *State of Deskless Work Report*, afirma que la encuesta encontró que más de la mitad (51%) de los trabajadores sin escritorio dejarían sus trabajos actuales para tener más autonomía y flexibilidad. Y casi la mitad (47%) de los encuestados sin escritorio preferiría trabajar para una organización con horarios flexibles y/o mayor autonomía en lugar de una que pagase un 10% más. En coincidencia, Jacob Waern, fundador & CEO de eduMe, *The Workforce Success*

Platform, afirma que "la rotación en la fuerza laboral sin escritorio sigue siendo un problema masivo, especialmente en el sector bajo demanda, donde las tasas de rotación pueden alcanzar hasta el 500% por año". Además, la abundancia de plataformas disponibles para los profesionales independientes deja a los empleadores en una situación desconocida: los profesionales ya no compiten por puestos de trabajo, sino que las empresas compiten por el talento.

Por eso, las empresas deben encontrar mejores soluciones y rápido. Perder trabajadores sin escritorio no solo es costoso desde la perspectiva de la contratación y la capacitación, sino que también afecta su capacidad para adaptarse a la creciente demanda de los clientes. Así, dada la escasez de talento, la investigación de BCG brinda consejos para hacer frente a las preocupaciones de los empleados insatisfechos, más allá de aumentos salariales, como la flexibilidad y el crecimiento profesional. Eso es lo justo. Si ellos huyen de sus trabajos, todos pagaremos el precio.

Entre los beneficios posibles, dar acceso a la tecnología a empleados sin escritorio repercute en el doble de probabilidades de que

estén muy satisfechos con su trabajo; más del 50% afirmó que es más probable que permanezca en su trabajo durante los próximos cinco años. Al respecto, Matt Fairhurst, CEO de Skedulo, defiende que "si te dicen que quieren más autonomía en su puesto, encuentra una manera de ayudarlos a lograrlo. Si las empresas no siguen este consejo, corren el riesgo no solo de perder empleados, sino también de perder ingresos".

Otro punto clave a considerar es mejorar las condiciones tecnológicas, lo cual les daría a las empresas una ventaja competitiva, ya que el 78% de los trabajadores dijo que la tecnología es un factor crucial al elegir un trabajo sobre otro, de acuerdo al estudio de 2020 *The State of Technology for Deskless Workforce* de Emergence, un pool de directores ejecutivos que comparten la creencia de que el software empresarial se trasladaría a la nube. Sin embargo, no se trata de cualquier tecnología. Además, vale considerar que para la fuerza de trabajo sin escritorio, cualquier herramienta o software digital debe ser intuitiva, fluida y compatible con dispositivos móviles. En otras palabras, las empresas deben pensar en qué funcionará mejor para sus empleados y sus necesi-



dades específicas. Aprovechar la tecnología móvil, en particular, es cada vez más importante en un mundo donde más del 80% de la población depende de los teléfonos inteligentes en su vida cotidiana.

Pero no es tan simple como cambiar a lo digital. Hay tres criterios que no son negociables cuando se trata de potenciar la adopción y el uso continuo de la tecnología móvil entre la demografía sin escritorio: debe ser fácilmente accesible y asegurar que el acceso al contenido de aprendizaje sea lo más sencillo posible. Una forma es incrustarlo en su aplicación nativa. Debe encajar en el flujo de trabajo de un trabajador sin escritorio para poder adoptarse a largo plazo. Es importante usar las notificaciones activadas y las herramientas de comunicación de la fuerza laboral para entregar contenido relevante y oportuno de manera inteligente. Por último, debe brindar contenido de formato breve tipo micro aprendizaje, a fin de fomentar la participación del usuario y la retención de conocimientos a largo plazo; y la adaptación a los horarios de los trabajadores sin escritorio. En este sentido, resulta clave dividir el contenido de la capacitación en ráfagas de dos a cinco minutos para retener la atención de los alumnos.

La realidad es que los empleados sin escritorio conforman una gran parte de la mayoría de las industrias y se torna cada vez más apremiante la necesidad de que los empleadores preparen sus operaciones para el futuro. Sin aprovechar la tecnología adecuada, a las empresas les resultará cada vez más difícil retener y contratar una flota de trabajadores sin escritorio de alta calidad, lo cual es esencial para permitirles responder de manera rápida y ágil a un mercado en constante evolución. Desde plataformas de micro aprendizaje, como vimos, hasta herramientas de gestión y comunicación de la fuerza laboral, las empresas tienen un suministro interminable de tecnología inteligente y compatible con dispositivos móviles para elegir.

En definitiva, es urgente la necesidad de cambiar las reglas del juego para estos profesionales. Los cambios recientes hacia el trabajo híbrido y flexible también deben incluir a la realidad del trabajo sin escritorio o sin oficina. La necesidad de un software sólido e inteligente nunca ha sido más evidente como en la era actual del trabajo remoto. Sin embargo, las industrias sin escritorio han estado confiando durante años en tecnología obsoleta o incluso falta de acceso a ella. Y eso debe cambiar.

Para propiciar la retención, las empresas también deben considerar:

Horarios flexibles, teniendo en cuenta los estilos de vida y las necesidades de los profesionales al diseñar los turnos; crear mercados de cambio habilitados por la tecnología.

Beneficios ampliados, entendiendo que no todos los empleados valoran lo mismo; adaptar los beneficios para que coincidan mejor con las necesidades de los diferentes profesionales.

Crecimiento y mejora de la carrera, invirtiendo en la mejora de las habilidades y en la retención de colaboradores individuales de acuerdo a las trayectorias profesionales.

Demostrar apoyo y compromiso, creando una cultura de "primero la primera línea" con líderes que dediquen tiempo a escuchar y actuar según las opiniones y necesidades de sus empleados.

Fuente: BCG