

Febrero 2023

# BOLETÍN INFORMATIVO

## Acerca de Chubb

Con operaciones en 54 países y territorios, Chubb ofrece seguros comerciales y personales de propiedad y accidentes, accidentes personales y seguro médico complementario, reaseguro y seguro de vida a un grupo diverso de clientes. Como empresa de suscripción, evaluamos, asumimos y gestionamos el riesgo con conocimiento y disciplina. Atendemos y pagamos nuestros reclamos de manera justa. La compañía también se define por su amplia oferta de productos y servicios, amplias capacidades de distribución, solidez financiera excepcional y operaciones locales a nivel mundial. La empresa matriz Chubb Limited cotiza en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE: CB) y es un componente del índice S&P 500. Chubb mantiene oficinas ejecutivas en Zurich, Nueva York, Londres, París y otras ubicaciones, y emplea aproximadamente a 33.000 personas en todo el mundo.

## “5 tendencias en el lugar de trabajo que los líderes de las firmas deben aprovechar ahora “

por Angie Herbers



### Lo que necesitas saber

- Los líderes exitosos reconocen las tendencias cambiantes y, en lugar de combatirlas, buscan aprovecharlas para fortalecer sus negocios.
- Las pequeñas empresas que históricamente tenían una desventaja de reclutamiento tienen cada vez más acceso a empleados de alta calidad fuera de sus geografías inmediatas.
- La pandemia ha cambiado la forma en que las empresas deben ver la eficiencia, la comunicación y la organización.

Recientemente, un gerente de empresa pasó unos buenos 20 minutos quejándose de lo que él describía como sus empleados egocéntricos, exigían ajustes por inflación en sus salarios, explicó. También querían arreglos de trabajo híbridos. En resumen, el líder de la empresa se quejaba de las tendencias emergentes en la gestión de empleados y estaba claro que no quería saber nada de ellas.

Esta conversación reciente me hizo pensar más profundamente sobre los líderes exitosos con los que he tenido el privilegio de trabajar a lo largo de los años. Un área que distingue a estos líderes es su capacidad para evolucionar, cambiar y ser flexibles en su enfoque de gestión de empleados.

Los líderes de estas empresas reconocen las tendencias cambiantes y, en lugar de combatir las, buscan aprovecharlas para fortalecer sus negocios.

Si bien la industria de la gestión patrimonial históricamente ha tardado más en adaptarse que otras industrias en el frente de la gestión de empleados, la pandemia de COVID-19 la ha obligado a ponerse al día. Veamos las tendencias más importantes que se están desarrollando en este momento.

## 1. Inflación de salarios

---

La tendencia más inmediata y apremiante surge de la inflación. El aumento del costo de la vida ha obligado a las empresas a abordar la cuestión de si aumentar los salarios y cómo hacerlo para compensar el aumento de la inflación.

Para complicar la ecuación está el hecho de que la inflación ha estado acompañada por mercados turbulentos y, en consecuencia, por la caída de los ingresos. Y las empresas no tienen poder de fijación de precios para aumentar los costos de sus servicios para adaptarse a las crecientes demandas de los empleados que desean que su compensación se ajuste a la inflación.

Una situación relacionada y complicada que las empresas están comenzando a enfrentar es cuando los posibles nuevos empleados solicitan salarios ajustados a la inflación que son más altos que los del personal existente. En algunos casos, las firmas están acomodando esas solicitudes, sintiendo que su necesidad de talento es tan urgente que la concesión salarial vale la pena.

Pero muchas otras empresas se mantienen firmes y logran atraer nuevos talentos al ofrecer algo más atractivo a largo plazo, tanto para el reclutamiento como para la retención: **una trayectoria profesional clara.**

## 2. Más descentralización

---

Muchas industrias habían comenzado la descentralización del lugar de trabajo antes de COVID-19. Pero fue necesaria la pandemia para que las empresas avanzaran en la misma dirección.

La pandemia obligó a las empresas que se habían retrasado en la descentralización de sus lugares de trabajo a implementar finalmente la capacidad y la tecnología para que sus equipos trabajen virtualmente. Es probable que esta tendencia de trabajo híbrido sobreviva al COVID-19 y, en lo que respecta a la contratación, está resultando especialmente ventajosa para las empresas de mercados más pequeños.

Esas empresas, que históricamente se encontraban en una gran desventaja de reclutamiento frente a las empresas en las grandes áreas metropolitanas, tienen cada vez más acceso a empleados de alta calidad fuera de sus geografías inmediatas. En respuesta a un campo de juego más nivelado, las empresas más grandes parecen estar duplicando la contratación de talento.

### **3. Bienestar en el lugar de trabajo**

---

Otra tendencia importante es la transición de un enfoque en el bienestar de los empleados individuales a un enfoque organizacional. Debido a que marcó el comienzo de tantos cambios, COVID-19 obligó a las empresas a centrarse en el bienestar profesional y personal de los empleados individuales. Ahora, los líderes están dando un paso atrás y buscan facilitar la creación de una organización general saludable.

Las empresas están reestructurando los beneficios para apoyar más el bienestar de los empleados, considerando políticas como tiempo libre personal y días de salud mental. También están estableciendo límites en torno a los horarios de trabajo para que los empleados puedan relajarse y recargar energías constantemente.

Controlar los horarios de trabajo puede ser complicado para las empresas logísticas; después de todo, es un negocio basado en servicios y las necesidades de los clientes se extienden más allá del horario de 8 a 5. Pero hemos descubierto que muchas de las organizaciones que atraen a los mejores talentos son centrándose en la salud a nivel global dentro de las políticas de fuerza laboral.

### **4. La economía de los conciertos**

---

Las empresas están adoptando la economía colaborativa, en la que los trabajadores están disponibles para empleos temporales, contribuciones independientes u otros tipos de arreglos no permanentes. Esta tendencia está apareciendo con bastante fuerza tanto en el servicio al cliente como en las funciones comerciales.

Las empresas podrían, por ejemplo, contratar a una persona temporal de marketing digital para trabajar a tiempo completo durante nueve meses para establecer un programa de marketing digital. O pueden usar trabajadores temporales para ingresar datos de planificación financiera durante períodos de mucho crecimiento. Incluso podrían recurrir al mercado de trabajadores temporales para obtener ayuda de servicio al cliente durante los períodos de turbulencia del mercado.

Las empresas están aprendiendo que aprovechar esta fuente no tradicional de capital humano puede aumentar su rentabilidad al permitirles concentrarse en el talento temporal en puntos débiles específicos.

### **5. Capacitación de los trabajadores**

---

La tendencia final es una en la que se están inclinando las empresas líderes: la recapacitación. La reconversión, por supuesto, se refiere a aprender una nueva habilidad. En este caso, el liderazgo de la empresa está invirtiendo fuertemente en la formación de lo que llamamos habilidades de poder: eficiencia, comunicación y organización. Las personas con estas habilidades están capacitadas para administrar el tiempo y el estrés, comunicarse con empatía y organizarse bien en sus rutinas de trabajo diarias.

La pandemia ha cambiado la forma en que las empresas deben considerar la eficiencia, la comunicación y la organización, y los programas de capacitación para el reciclaje.

Veamos la eficiencia. Cuando el personal de una organización trabaja en un arreglo descentralizado, la supervisión disminuye y tiende a realizarse una gran cantidad de trabajo innecesario. Es por eso que un enfoque en la eficiencia se ha vuelto primordial.

El listón de las habilidades de comunicación también ha subido. Los líderes de las firmas han tenido que expresar más empatía y compasión por sus clientes durante más de dos años. Desafortunadamente, la empatía y la compasión son bienes finitos: los líderes están dando todo lo que tienen a sus clientes, sin dejar nada para sus empleados, quienes más lo necesitan.

Por lo tanto, los programas de capacitación y capacitación se enfocan en ayudar a todos los empleados a hablar con sus clientes y colegas con empatía y compasión. Y, lo que es más importante, cuando se agota la paciencia, enseñar a los asesores cómo recargarse se ha vuelto aún más crítico para el éxito de la empresa.

Volver a capacitarse para aprender y fortalecer las habilidades de poder se traduce en mejores habilidades de comunicación y se filtra en la cultura de una empresa. Cuando los líderes modelan empatía y compasión, los empleados hacen lo mismo. Y esa es una condición previa para una cultura en la que los empleados de toda la organización piensen de forma creativa, resuelvan problemas de forma independiente y ayuden a la empresa a alcanzar su potencial de crecimiento.

En todas las industrias, el cambio es una constante. Y las mejores prácticas de gestión de empleados están cambiando rápidamente en este momento. Si bien algunos líderes consideran que estos cambios son inconvenientes e incluso molestos, creo que aquellos que están abiertos a ellos tienen muchas más probabilidades de ganar la carrera del crecimiento.

## **CHUBB**