

# El imperativo de la experiencia de los empleados en 2021

Enfrentarse a la complejidad con resiliencia, flexibilidad y oportunidad



# Introducción

A medida que las organizaciones se preparan para encarar el futuro con una mezcla de preocupación y esperanza, los contornos del nuevo mundo laboral están dibujándose con mucha claridad. Todos sabemos que las viejas formas de trabajar ya son historia, pero ¿qué significa esto para la forma en que los líderes de categoría C-suite se plantean cómo apoyar, equipar e involucrar a los trabajadores de la empresa?

Para averiguarlo, realizamos nuestra encuesta anual a más de 3000 empleados de grandes empresas de Norteamérica y Europa y recabamos conocimientos sobre temas muy variados, desde la salud y la seguridad hasta la continuidad empresarial, la productividad y el futuro del trabajo.

Realizada en septiembre de 2020, esta encuesta dibuja un panorama general de las percepciones de los trabajadores en un momento importante: después de la primera ola de la pandemia, ¿qué opinan los trabajadores de las respuestas y el porvenir de su organización? A medida que se despliegan las campañas de vacunación mientras la COVID-19 sigue causando estragos, ¿cómo pueden las organizaciones asegurarse de apoyar a los trabajadores en medio de tanta complejidad e incertidumbre? El estudio reveló tres temáticas clave que pueden ayudar a los líderes a superar estas dificultades en un mundo que ha cambiado para siempre:

- 1 | Existe la necesidad de que los líderes de categoría C-suite impulsen la resiliencia y el bienestar. Solo el **53 % de los empleados opina** que su organización ha tomado medidas suficientes para ayudarles a lidiar con el estrés del teletrabajo.
- 2 | En un nuevo mundo laboral híbrido, la experiencia digital cobra protagonismo. El **63 % de los encuestados** indica preferir una cierta cantidad de teletrabajo cierta cantidad de teletrabajo, mientras que solo el 15 % prefiere una situación de teletrabajo permanente.
- 3 | Los empleados observan que el nuevo panorama laboral es complejo y alberga oportunidades. El **62 % de los empleados opina** que la COVID-19 tendrá importantes consecuencias en su experiencia laboral durante años (entre los trabajadores de oficina que teletrabajan, esa incidencia se eleva al 72 %).

**En este estudio, analizaremos estas informaciones y exploraremos cómo las organizaciones pueden usarlas para reinventar y posibilitar experiencias ágiles y de apoyo que fomenten la productividad, el compromiso y la innovación.**

# Índice

<b>Resiliencia impulsada por los directivos C-suite: el camino a seguir .....</b>	<b>4</b>
Alta satisfacción con la respuesta inicial a la pandemia .....	5
Preocupaciones sobre la salud, la salud, el bienestar y la preparación a largo plazo .....	6
Es hora de ampliar, no de moderar el compromiso con la resiliencia .....	7
<b>En un mundo híbrido, la experiencia digital es el nuevo lugar de trabajo .....</b>	<b>9</b>
La productividad sigue siendo alta, mientras que la colaboración se resiente .....	11
Expectativas esperanzadoras para el futuro .....	12
Aceleración de la transformación digital.....	13
<b>Riesgos y oportunidades en el futuro del trabajo .....</b>	<b>14</b>
Cambios en el polo de talento talento.....	16
Reinvención de una experiencia de los empleados que fomente las oportunidades .....	16
<b>Uso de flujos de trabajo en la nueva experiencia de los empleados con ServiceNow .....</b>	<b>18</b>
<b>Información sobre el estudio .....</b>	<b>20</b>





## SECCIÓN 1

---

# Resiliencia impulsada por los directivos C-suite: el camino a seguir



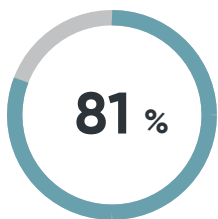
No hay marcha atrás. El camino a seguir consiste en impulsar la resiliencia necesaria para lidiar con un futuro incierto y en constante cambio.

La resiliencia es la capacidad de recuperarse ante la adversidad, absorber los cambios y mantener un elevado nivel de productividad de forma constante a pesar de las dificultades y los contratiempos, a pesar de las dificultades y los contratiempos. Todos hemos presenciado innumerables ejemplos de organizaciones y trabajadores que han demostrado resiliencia este año, pero hay más dificultades por llegar. La literatura científica predice (y estudios recientes así lo confirman) que la fatiga derivada de la crisis está causando estragos, y que lo seguirá haciendo. Para fortalecer la resiliencia de tu organización, serán necesarios nuevos y continuos apoyos: desde los puestos directivos y en toda la organización.

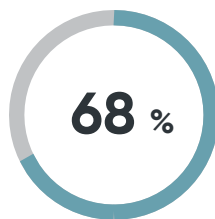
**Resiliencia: capacidad de recuperarse ante la adversidad, absorber los cambios y mantener un elevado nivel de productividad de forma constante a pesar de las dificultades y los contratiempos inevitables. a pesar de las dificultades y los contratiempos inevitables.**

## Alta satisfacción con la respuesta inicial a la pandemia

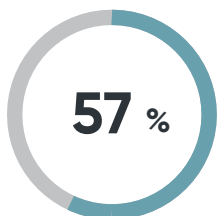
Los profesionales de categoría C-suite, los gestores y las tecnologías digitales proporcionaron un apoyo fundamental a los empleados en 2020. Los empleados indican resultados positivos en relación con el compromiso de sus empleadores con la seguridad, el seguimiento por parte de sus gestores, la productividad e incluso la experiencia con los ERTE.



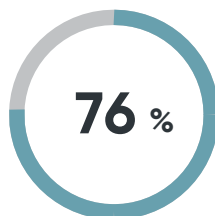
Porcentaje que indica que sus empleadores han demostrado un compromiso con su seguridad durante los primeros días de la pandemia.



Porcentaje que indica que ha recibido apoyo y atención por parte de su gestor o supervisor directo.



Porcentaje que indica que su empleador hizo que el ERTE fuera una experiencia humana y digna.



Porcentaje de trabajadores afectados por un ERTE que espera poder reincorporarse a la misma empresa.

### Diferencias entre industrias:

Entre las industrias objeto del estudio, los trabajadores de banca/finanzas (87 %) tenían más probabilidades de aprobar el enfoque de seguridad de sus empleadores; los de educación (71 %) eran significativamente menos propensos a aprobarlo.



## Preocupaciones sobre la salud, la salud, el bienestar y la preparación a largo plazo

Sin embargo, aunque los empleados reconocen los esfuerzos de sus empleadores en la fase inicial de la pandemia, se muestran divididos en lo que se refiere a la ayuda para lidiar con el estrés continuo y prepararse para el futuro. Solo el 53 % opina que su organización ha tomado medidas suficientes para ayudarles a lidiar con el estrés del teletrabajo. Esto concuerda con los resultados de otro estudio reciente que llevamos a cabo, "La encuesta sobre trabajo", que reveló que el 60 % de los empleados y el 44 % de los ejecutivos creían que sus organizaciones priorizarían la continuidad empresarial por delante de la seguridad en el lugar de trabajo. En cuestiones tan importantes como la salud y la seguridad, constatar estas claras divisiones entre los empleados que confían y están de acuerdo con las respuestas de su organización es preocupante, en especial si se tiene en cuenta que la respuesta a las continuas olas de la COVID-19 y a la administración de las vacunas pasará a ser cada vez más complicada.

# 53 %

Porcentaje de empleados que opina que su organización ha tomado medidas suficientes para ayudarles a lidiar con el estrés del teletrabajo.

# 60 %

Porcentaje de empleados que cree que sus empresas priorizarían la continuidad empresarial por delante de la seguridad en el lugar de trabajo.

Estos resultados subrayan la necesidad de seguir respaldando la salud y el bienestar a pesar de las dificultades persistentes (y, en algunos casos, agudizadas):

- **Desgaste digital:** más de dos tercios, más de dos tercios de los empleados (el 69 %) experimentan, de los empleados experimentan síntomas de desgaste mientras teletrabajan.<sup>1</sup>
- **Fatiga parental:** la educación a distancia, el teletrabajo o la combinación de ambos ha hecho que la pandemia sea especialmente difícil para padres y madres, sobre todo para las 1 de cada 4 mujeres que están pensando en reducir la jornada laboral o abandonar su carrera profesional.<sup>2</sup>
- **Aislamiento social, ansiedad y estrés:** según el CDC, aproximadamente un tercio de los estadounidenses ha notificado tener síntomas de trastornos de ansiedad desde finales de mayo.<sup>3</sup>
- **Preocupación por la salud:** incluso a pesar del avance de las campañas de vacunación, la pandemia y sus repercusiones están lejos de llegar a su fin.

### Teletrabajadores, trabajadores de oficina y trabajadores de campo

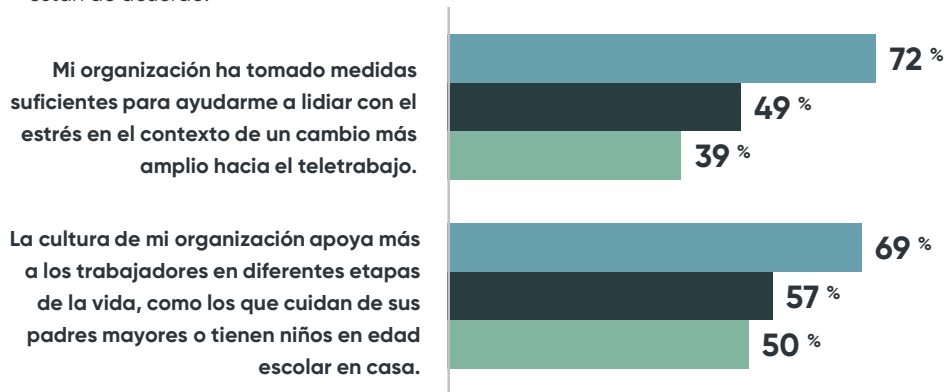
Cabe destacar la importante diferencia estadística entre las percepciones de las personas que trabajan desde casa y las que trabajan sobre el terreno o en una ubicación laboral concreta, lo cual tiene sentido dada la tendencia de muchas organizaciones a exagerar las necesidades de las personas que trabajan con portátiles desde un escritorio a la hora de hacer la transición al teletrabajo.

<sup>1</sup>Fuente: <https://www.cnn.com/2020/07/28/remote-work-burnout-is-growing-as-coronavirus-pandemic-stretches-on.html>

<sup>2</sup>Fuente: <https://www.cnn.com/2020/11/09/women-are-leaving-the-us-workforce-in-record-numbers-due-to-burnout.html>

<sup>3</sup>Fuente: <https://www.cdc.gov/nchs/covid19/pulse/mental-health.htm>

- Los empleados de oficina que trabajan desde un escritorio están de acuerdo.
- Los empleados que trabajan en una ubicación de la empresa están de acuerdo.
- Los empleados de campo están de acuerdo.



La lección para los líderes de categoría C-suite es la siguiente: ¡no bajéis el ritmo! Para superar estas dificultades, los empleadores deben renovar su compromiso de apoyar y equipar a los empleados, teniendo muy en cuenta sus necesidades únicas y las experiencias laborales para cada tipo de trabajador. Sigue leyendo para averiguar cómo conseguirlo.

## Es hora de ampliar, no de moderar el compromiso con la resiliencia

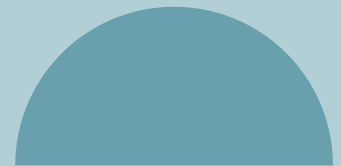
El alto nivel de cuidado y atención a los empleados mostrado por muchos empleadores durante la respuesta inicial a la pandemia debe mantenerse y ampliarse para abarcar a todos los empleados, no solo a los que teletrabajan. Ahora que muchas organizaciones tienen combinaciones únicas de teletrabajadores, empleados de campo y empleados de oficina, la experiencia en el lugar de trabajo se ha vuelto más compleja e importante que nunca.

Con independencia de su lugar de trabajo, los empleados se sienten fatigados y estresados, lo que significa que las interacciones con los gestores deben ser más humanas y solidarias que en el pasado. Los equipos de categoría C-suite deben asegurarse de que los gestores estén equipados y facultados para mejorar el contacto con los empleados, tanto en cantidad como en calidad. Los líderes pueden apoyar una cultura de resiliencia si siguen fomentando una estrategia abierta de escucha, comunicaciones y seguimiento. Deben emplear las herramientas y los procesos adecuados para fortalecer la cohesión, la conexión y la resiliencia de toda la organización: en casa, en la oficina y sobre el terreno.

### El equipo C-suite debe:

- Rediseñar y mejorar la experiencia en el lugar de trabajo para aquellos que deben presentarse a trabajar, ya sea sobre el terreno o en la oficina
- Apoyar a los gestores para que estos, a su vez, apoyen a los empleados, tanto de forma presencial como en casa
- Hacer que la alta variabilidad de una experiencia híbrida funcione sin problemas en toda la empresa
- Simplificar los momentos complejos, como la incorporación en remoto el regreso al lugar de trabajo y la salida o reincorporación de los empleados afectados por un ERTE
- Ayudar al equipo de RR. HH. a prepararse para nuevos tipos de problemas de los empleados (como políticas de vacunación o problemas de salud y seguridad), detectarlos pronto y responder con agilidad

**Tomar estas medidas será fundamental para garantizar que los empleados tengan el soporte técnico y emocional que necesitan para mantener e impulsar el dinamismo en esta nueva normalidad. A continuación, profundizaremos en las herramientas y los procesos con los que deben contar los líderes para conseguirlo.**







## SECCIÓN 2

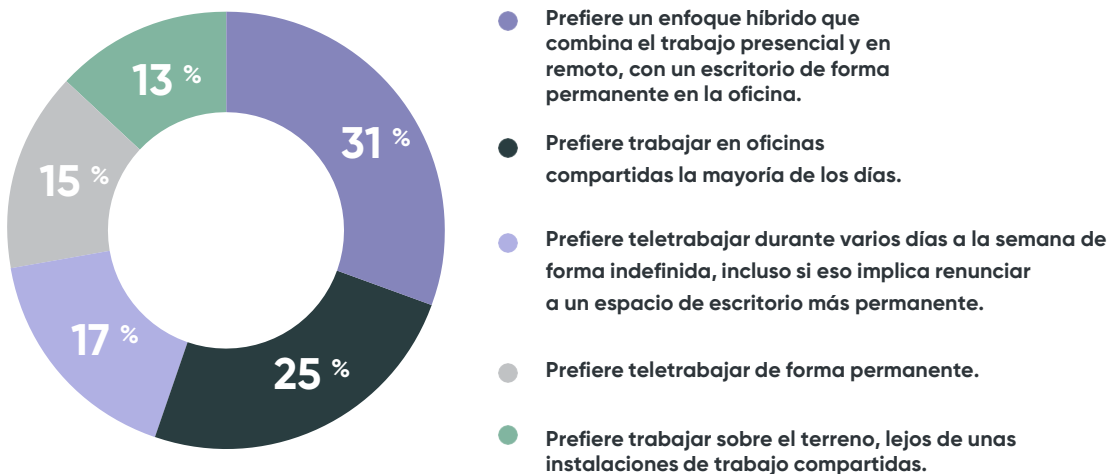
**En un mundo híbrido, la experiencia digital es el nuevo lugar de trabajo**



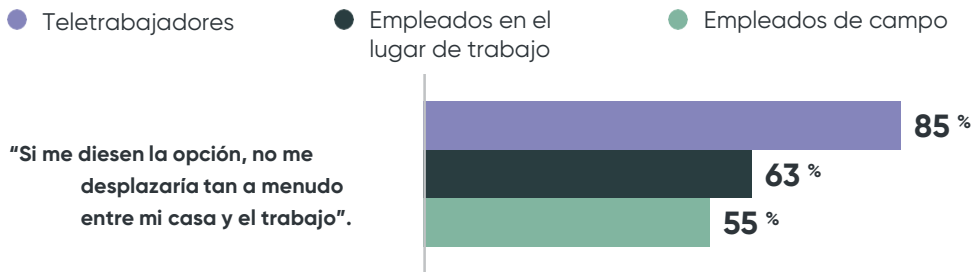
La transformación digital ya era un imperativo empresarial antes de la pandemia de la COVID-19, con un gasto previsto de 7,4 billones de USD en los próximos tres años. Después de la COVID-19, la transformación digital se acelerará.

Los líderes empresariales consideran que la capacidad de su organización para adaptarse, impulsar la eficiencia y apoyar a los trabajadores es una prioridad estratégica porque saben que el futuro del trabajo no será ni totalmente a distancia ni totalmente presencial, a distancia ni totalmente presencial, sino una versión híbrida y distribuida que dará a los trabajadores la flexibilidad que desean. Ya constatamos que este modelo se está convirtiendo en una realidad afianzada en los lugares de trabajo de empresas líderes como Microsoft, UBS, Barclays y otras organizaciones de todo el mundo.

Las preferencias de la mayoría de los empleados concuerdan con este movimiento, pero hay una clara tendencia a favor de la flexibilidad, por delante de la digitalización completa. Más de seis de cada diez prefieren una cierta cantidad de teletrabajo, pero solo un 15 % prefiere una experiencia de trabajo totalmente a distancia.



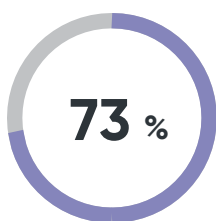
Estas preferencias por una mayor flexibilidad se evidencian aún más en el afán de de los empleados por evitar los desplazamientos diarios al lugar de trabajo. Esto concuerda con los datos anteriores recabados en "[La encuesta sobre trabajo](#)", en la que el 99 % de los ejecutivos y el 94 % de los empleados indicaron que el teletrabajo presenta ventajas, incluidas la mejora, de la eficiencia del equipo a través de la tecnología y el ahorro de tiempo al evitar desplazamientos al lugar de trabajo y viajes.



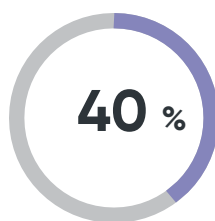
Sin embargo, la preferencia por una opción híbrida y distribuida intensifica la importancia de las interacciones humanas. Si bien un entorno de trabajo híbrido mejora la comodidad de los empleados a título individual, añade complejidad y variabilidad a la experiencia laboral general. Por ello, es más crucial si cabe acertar con la experiencia digital, que es el tejido conectivo que permite a los trabajadores comunicarse y colaborar, desde donde quieran y con quienes tengan que conectarse.

## La productividad sigue siendo alta, mientras que la colaboración se resiente

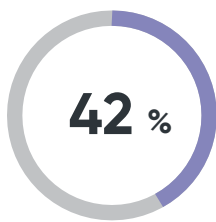
Las conclusiones de *"La encuesta sobre trabajo"* indicaron muy pronto que la gran mayoría de los ejecutivos (93 %) y de los empleados (83 %) tenían inquietudes sobre ciertos aspectos del teletrabajo. Los ejecutivos estaban preocupados por los retrasos en la prestación de servicios o la entrega de productos, mientras que la preocupación principal de los empleados era la colaboración. Sin embargo, a pesar de los temores de los ejecutivos, los empleados han indicado que la productividad digital ha seguido siendo alta. No obstante, como predijeron los empleados, la colaboración en sí se ha visto muy perjudicada.



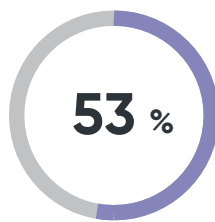
Porcentaje que cree que las herramientas de comunicación y colaboración digital de su organización les han permitido mantenerse productivos.



Porcentaje de trabajadores de oficina (tanto en el lugar de trabajo como teletrabajadores) que considera que la colaboración es menos eficaz que antes de la COVID-19.



Porcentaje que afirma que la pérdida de interacciones en persona socavaría su capacidad de contribución en el trabajo.

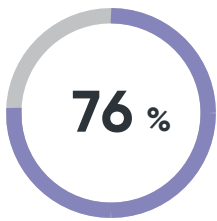


Porcentaje que quiere estar en una oficina y ver a otras personas cara a cara.

Los resultados apuntan hacia una especial tensión en torno al papel de las plataformas y herramientas de colaboración. Esto podría sugerir que los trabajadores se sienten equipados para mantenerse ocupados y sacar el trabajo adelante, pero no les parece que la calidad y los resultados de su trabajo colaborativo sean tan eficaces como antes de la pandemia. Está claro que los empleadores tienen trabajo por hacer para encontrar nuevas maneras de apoyar y alentar la colaboración en un entorno de trabajo distribuido.

## Expectativas esperanzadoras para el futuro

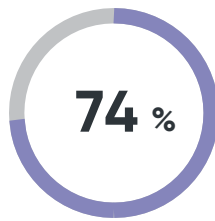
En efecto, los empleados ven esta disrupción del año 2020 como un desencadenante para desarrollar nuevas e innovadoras formas de teletrabajar, especialmente con herramientas digitales para colaborar y comunicarse con los compañeros en un lugar de trabajo híbrido y distribuido. La mayoría de los encuestados expresa tener altas expectativas en cuanto a la mejora de la tecnología para respaldar la nueva experiencia laboral. Cuentan con disponer de un entorno de trabajo flexible que incluya una mezcla de interacciones digitales y en persona, y saben que necesitarán las herramientas adecuadas para ello. Dos segmentos específicos fueron mucho más propensos a compartir esta opinión más esperanzadora: los teletrabajadores de oficina y los empleados de las industrias bancaria y financiera. Estos dos grupos han tenido una muestra de lo que es posible y tienen altas expectativas de que se lleven a cabo mejoras de forma continuada.



**Porcentaje de empleados que afirma que las herramientas de comunicación y colaboración mejorarán el apoyo a las personas sin importar su lugar de trabajo.**

**El 88 % de los teletrabajadores de oficina está de acuerdo.**

**El 86 % de los empleados de banca y finanzas está de acuerdo.**



**Porcentaje de empleados que afirma lo mismo para los equipos, sin importar el lugar de trabajo de los miembros de los equipos.**

**El 86 % de los teletrabajadores de oficina está de acuerdo.**

**El 85 % de los empleados de banca y finanzas está de acuerdo.**

Con mejores herramientas para apoyar la experiencia de trabajo híbrida, la mayoría de los empleados espera poder alternar sin esfuerzo entre la colaboración digital y presencial. Si sus empleadores serán capaces de cumplir estas expectativas es otra cuestión.



**Porcentaje que afirma que espera contar con una opción híbrida en cuanto a interacciones digitales y en persona, siempre y cuando las interacciones en persona sean seguras.**

Está claro que los empleados no quieren que las cosas sean como antes. Quieren conservar las ventajas y recuperarse de los inconvenientes a medida que entramos en las nuevas fases de la vuelta al lugar de trabajo. Esto significa que los líderes tienen una oportunidad única de reestructurar las expectativas de lo que constituye un lugar de trabajo seguro y productivo, tanto digital como físico. Para ello, tendrán que acelerar la capacidad de su organización para ofrecer una experiencia laboral perfecta en este mundo casi digital.

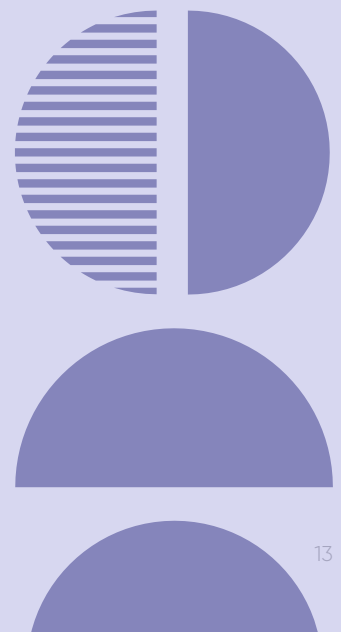
## Aceleración de la transformación digital

Incluso en las industrias en las que predomina el trabajo presencial, con interacciones en persona y presencia física, las funciones de soporte y habilitación pasarán a ser remotas e híbridas. Dicho de otro modo: no todo el mundo volverá al lugar de trabajo a tiempo completo.

**“Los flujos de trabajo digitales son la forma de trabajar en el siglo XXI. No hay marcha atrás”. – Bill McDermott, consejero delegado de ServiceNow<sup>4</sup>**

Habrà una curva de cambios que llevaràn tiempo, a medida que nuestros comportamientos, hábitos y uso de herramientas se adaptan a la pérdida de espacios de trabajo constantemente compartidos. En este nuevo futuro, ganamos autonomía y velocidad de comunicación en el lugar de trabajo digital, pero también experimentamos pérdidas relacionadas con el contacto humano, las interacciones fortuitas, las redes de contactos y el desarrollo de relaciones.

**Los empleadores deben seguir ofreciendo la flexibilidad que los empleados necesitan, con enfoques novedosos y que fomentan las interacciones y la colaboración en persona y en la esfera digital. Se necesitará un nuevo conjunto de experiencias digitales para hacer realidad y llevar a cabo esta visión, además de tener una buena capacidad de respuesta a las señales de los empleados y las oportunidades de mejora continua que surjan.**



<sup>4</sup>Fuente: <https://www.servicenow.es/company/media/press-room/servicenow-work-survey-lessons-from-covid-for-the-future-of-work.html>





### SECCIÓN 3

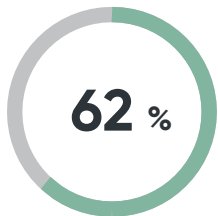
---

# Riesgos y oportunidades en el futuro del trabajo

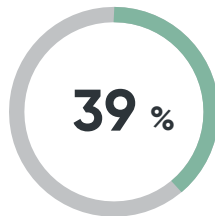




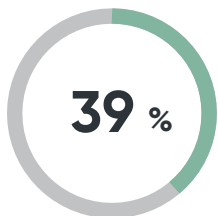
Esta combinación de pérdidas y ganancias, llena de matices, se refleja en la forma en que los trabajadores respondieron a nuestra encuesta. Perciben oportunidades y riesgos en el futuro del trabajo, y ello queda patente de forma aún más evidente entre los trabajadores de las generaciones más jóvenes. A pesar de los desafíos que se avecinan, los mileniales son los que más esperanzas tienen, en comparación con los trabajadores de la generación X y los de la generación del *Baby Boom*.



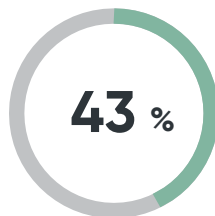
**Porcentaje de empleados que coincide en que la COVID-19 tendrá consecuencias importantes en su experiencia laboral en los años venideros.**



**Porcentaje preocupado por tener un futuro estable en la fuerza laboral.**



**Porcentaje de trabajadores que afirma que, como se ha distribuido tanto trabajo, se plantea buscar oportunidades que tal vez no tenía antes de la COVID-19.**



**Porcentaje que afirma que los cambios en curso, a veces denominados "el futuro del trabajo", crearán nuevas oportunidades para avanzar en sus carreras profesionales.**

## Generación Z: el talento interrumpido

Si bien este estudio no recabó suficientes respuestas de los trabajadores de la generación Z para calificarlas de estadísticamente significativas, cabe destacar que esta generación se enfrenta a algunos riesgos particulares.

Muchos de ellos han visto interrumpidos sus planes educativos o han decidido no estudiar, como demuestra la disminución de las tasas de matriculación (como la caída del 20 % de este otoño en la Universidad de Harvard).<sup>5</sup>

Otros acaban de acceder al mercado laboral, encuentran pocas oportunidades y se enfrentan a tasas de desempleo más altas que las de otras generaciones.<sup>6</sup>

Aquellos que tienen empleo se enfrentan a las dificultades de este año como el resto de nosotros, pero sin el beneficio de años de experiencia y de desarrollo de habilidades emocionales para lidiar con esta carga.

En una encuesta que realizamos el año pasado, casi la mitad de los trabajadores de la generación Z dijeron haber experimentado desgaste, y el estrés laboral era la peor parte de su trabajo o prácticas actuales. Es probable que ambas experiencias no hayan hecho sino aumentar con los sucesos de 2020.

49 %

**Antes de la COVID-19, el 49 % de los trabajadores de la generación Z ya afirmaba haber sufrido desgaste en sus cortas carreras.**

<sup>5</sup> Fuente: <https://www.bloomberg.com/news/articles/2020-09-23/harvard-s-undergraduate-enrollment-drops-20-from-last-year>

<sup>6</sup> Fuente: <https://www.epi.org/publication/young-workers-covid-recession/>

## Cambios en el polo de talento

Empleados y empleadores por igual ya empiezan a ser conscientes de la flexibilidad y las oportunidades que se abren paso gracias a la posibilidad del teletrabajo a largo plazo. Es una gran oportunidad para ampliar la base de candidatos de candidatos y empezar a contratar perfiles no convencionales, ya sea de zonas geográficas con infracontratación, de orígenes diversos o incluso con discapacidades que normalmente impedirían el trabajo presencial.

Sin embargo, estos cambios en el polo de talento también plantean dificultades a los empleadores. Casi la mitad de los empleados no ve oportunidades de crecimiento en su organización actual, aunque un porcentaje significativo se siente optimista en cuanto a las posibilidades de desarrollo profesional en un mundo más abierto al teletrabajo.

45 %

**Porcentaje de encuestados que no cree que pueda desarrollar su carrera profesional con su actual empleador.**

34 %

**Porcentaje de encuestados que afirma que un mayor grado de teletrabajo en el futuro contribuirá al avance de su carrera profesional.**

Los trabajadores son conscientes de la tensión entre disrupción, oportunidad y posibilidad, y los empleadores, y los empleadores deben tomar nota y sacarle partido antes de que sea demasiado tarde. Puede que muchos empleadores cuenten con la incertidumbre económica para mantener la baja rotación de personal y la satisfacción de los empleados, pero a medida que estos últimos constatan que el nuevo mundo laboral es prometedor y que sus organizaciones presentan limitaciones, es posible que los fundamentos de la retención empiecen a tambalearse.

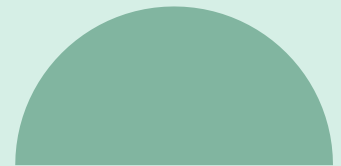
## Reinvención de una experiencia de los empleados que fomente las oportunidades

A medida que las expectativas y las circunstancias del talento actual evolucionan, la experiencia de los empleados debe evolucionar con ellas. Esta nueva era exige una transición completa que se aleje de las ventajas y servicios triviales que dominaban el diálogo sobre la experiencia de los empleados antes de la COVID-19.

La experiencia de los empleados debe ampliarse para ofrecer las experiencias humanas personalmente significativas y duraderas que los empleados necesitan para mantener su compromiso, como:

- Aprendizaje, desarrollo y curiosidad
- Conexión, comunicación y colaboración real
- Apoyo, redes de contactos y comentarios
- Innovadoras opciones de trabajo híbrido, como soluciones para el cuidado de los niños, cuidado de los niños, subvenciones al teletrabajo y conciliación laboral y familiar

**Los empleadores deben adaptar la experiencia laboral no solo a un nuevo entorno, sino a una nueva forma de ser que concuerde con las nuevas esperanzas, preocupaciones dificultades y oportunidades de la fuerza laboral actual. Con la correcta experiencia de los empleados, los empleadores pueden fomentar el optimismo y abordar algunos de los problemas que presentan más matices, como la colaboración, el crecimiento profesional, los desplazamientos y las opciones de trabajo híbrido.**

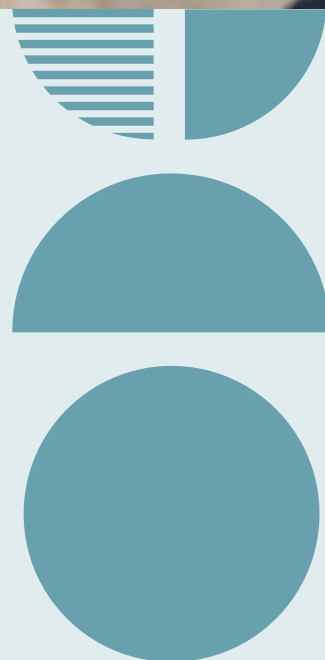




#### SECCIÓN 4

---

## Uso de flujos de trabajo en la nueva experiencia de los empleados con ServiceNow



## **Ofrecer excelentes experiencias de los empleados en toda la empresa es complicado. ServiceNow facilita su inclusión en los flujos de trabajo.**

Aunque el futuro sigue siendo incierto, una cosa está clara: la experiencia de los empleados se ha vuelto más compleja, importante y digital que nunca. Este nuevo mundo laboral presentará desafíos a la hora de gestionar el estrés y el bienestar, fomentar la colaboración, mitigar la complejidad del trabajo híbrido y aprovechar la ampliación de las bases de talento de talento sin dejar de retener a los empleados actuales.

Para hacerlo bien, los empleadores necesitan el enfoque y la tecnología adecuados para diseñar la nueva experiencia laboral teniendo en cuenta la variedad y volatilidad que esta presenta.

**ServiceNow está aquí para ayudarte a crear experiencias conectadas e interesantes para tus empleados mediante flujos de trabajo inteligentes. Puedes adaptarte a las necesidades de los teletrabajadores, de los trabajadores presenciales y de las personas que trabajan sobre el terreno y ofrecer experiencias atractivas que impulsen la productividad, la colaboración, la resiliencia y la innovación. Para obtener más información, ponte en contacto con nosotros.**



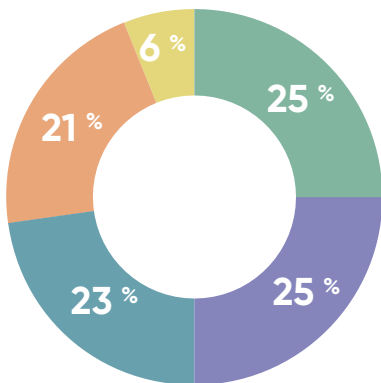
## APÉNDICE

# Información sobre el estudio

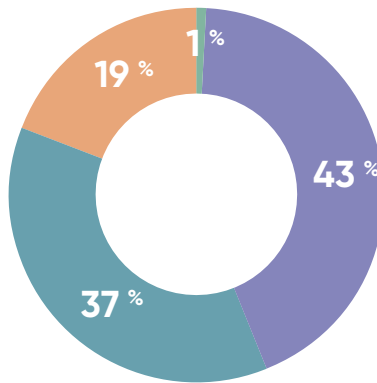
## Metodología

Para realizar este estudio, encuestamos a 3892 empleados a tiempo completo, a tiempo parcial o en situación de ERTE de empresas con 2000 empleados o más en septiembre de 2020. Nos centramos específicamente en Norteamérica y Europa.

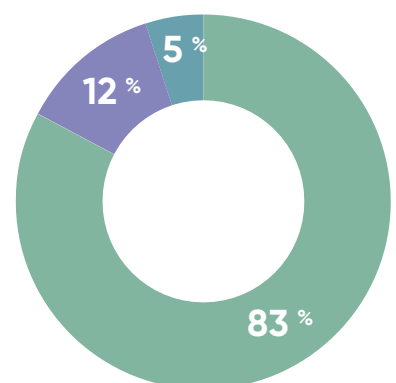
## Perfil de la muestra

**País del empleador**

- Reino Unido
- Alemania
- Estados Unidos
- Francia
- Canadá

**Generación**

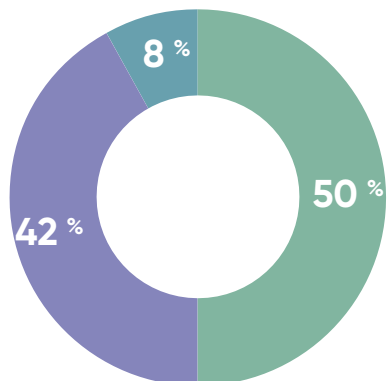
- Generación Z, del año 2000 al presente
- Mileniales, de 1980 a 1999
- Generación X, de 1965 a 1979
- Generación del *Baby Boom*, de 1946 a 1964

**Tipo de contrato en la actualidad**

- A tiempo completo/horario reducido
- A tiempo parcial
- En situación de ERTE

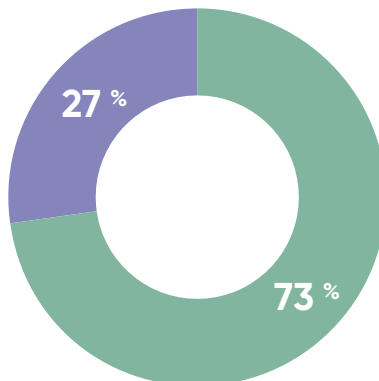


### Estatus de trabajador esencial durante la pandemia de la COVID-19



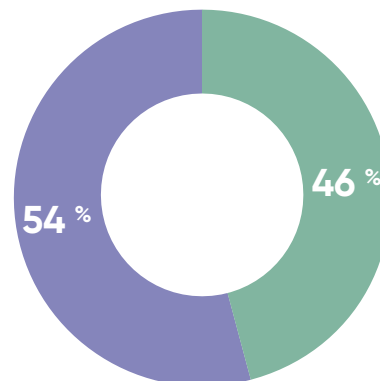
- Trabajador esencial
- Trabajador no esencial
- No estoy seguro

### Estado de los trabajadores de oficina



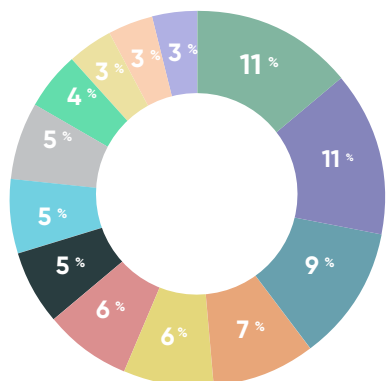
- En un escritorio: 73 %
- Sobre el terreno: 27 %

### Tamaño del empleador actual



- De 2000 a 9999 empleados
- Más de 10 000 empleados

### Sector



- Comercio minorista
- Atención sanitaria
- Tecnología
- Banca y finanzas
- Sector público
- Gobierno, nacional/federal
- Transporte, logística y almacenamiento

- Gobierno, estatal/provincial/municipal
- Educación, primaria y secundaria
- Educación, superior
- Fabricación
- Seguros
- Servicios de negocio o profesionales y consultoría

## Acerca de ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW), mejora la forma de trabajar de las personas. Nuestra plataforma y soluciones con soporte en la nube ofrecen flujos de trabajo digitales que crean grandes experiencias y aumentan la productividad tanto de los empleados como de la empresa.

Para obtener más información, visite: [www.servicenow.com](http://www.servicenow.com).

**servicenow**