

Las agencias de empleo: a la vanguardia de la recuperación económica



Las agencias de empleo a la vanguardia

Aunque algunas empresas (y por extensión, sectores) han experimentado un crecimiento y éxito significativos durante la crisis producida por la pandemia, muchas otras han sufrido daños considerables o han acabado completamente destruidas.

En enero de 2021, el desempleo en la Unión Europea se elevaba hasta situarse en el 7,3 %, en comparación con el 6,6 % del año anterior, con unas cifras similares en el resto de Europa, Oriente Medio y África, así como a nivel global. Gran parte de los daños se han contrarrestado gracias a algunos de los mayores rescates gubernamentales de la historia. Sin embargo, el dinero dejará de fluir en algún momento. La cuestión es si eso sucederá antes de que las economías puedan recuperarse lo suficiente como para garantizar que las tasas de desempleo dejen de subir.

En cualquier caso, un incremento porcentual en un mismo año representa un grave problema para cualquier economía nacional. No solo se espera que los ciudadanos gasten suficiente dinero como para salir de la crisis, sino también que puedan recuperar con sus impuestos unas finanzas devastadas por la pandemia. En ambos casos, hace falta un empleo estable.

Pero no se trata de algo tan sencillo como crear puestos de trabajo y ocuparlos. Sectores como la hostelería, el turismo y el comercio minorista están completamente trastocados; otros, como el comercio en Internet y las empresas de reparto han experimentado un importante crecimiento, y cada vez parece menos probable que vayamos a volver a la normalidad previa al año 2020, de modo que muchos desempleados tendrán que reciclarse, con todo el apoyo que eso requiere, para poder volver a trabajar en el mercado pos-COVID.

Además, con la llegada al mercado laboral de los estudiantes recién graduados, nos encontramos con la afluencia de una nueva generación de trabajadores.

En este contexto tan obstaculizado, las agencias de empleo se sitúan a la vanguardia. Si queremos evitar perder una generación ante el desempleo, si los países desean contar con una fuerza laboral sólida y productiva que pueda generar y, al mismo tiempo, sostener una economía en desarrollo y cada vez más digital, y si pretendemos superar la crisis generada por la COVID-19, las agencias de empleo desempeñarán un papel fundamental a la hora de capacitar a nuevos trabajadores para que impulsen el éxito futuro.



Las agencias de empleo en un mundo digital y en crisis

Para recuperar la economía se necesitan trabajadores. Sin embargo, la pandemia ha hecho que crezca el interés por hacer las cosas de forma distinta cuando todo mejora. Por eso, no bastará con que la gente recupere sus antiguos trabajos.

Por un lado, tal vez esos puestos hayan dejado de existir. Los sectores más afectados por la pandemia tardarán más tiempo en recuperarse y muchos de sus trabajadores poseen habilidades que no son necesarias en otros ámbitos. Por otra parte, debemos hacer sitio a una nueva generación de estudiantes que han terminado sus estudios de educación secundaria o superior y se incorporan por primera vez al mercado laboral, con experiencia limitada y un último año de formación irregular.

Y todo ello debe suceder en un clima de restricciones presupuestarias en materia de bienestar social, servicios públicos e inversiones en innovación y nuevas tecnologías.

Además, hay que tener en cuenta el factor del sector privado: las mayores expectativas sobre lo que se considera aceptable, motivadas por las experiencias de las que disfrutamos en la vida cotidiana. ¿Qué repercusión tienen los «likes» de LinkedIn en la búsqueda de empleo y en las expectativas de los candidatos? Esto es algo que va más allá de las redes sociales de carácter profesional y especializadas. Los ciudadanos han pasado el último año subsistiendo a base de Amazon, Netflix y comida a domicilio, unos servicios ofrecidos por organizaciones que redefinen continuamente la experiencia digital.

En definitiva, se trata de una revolución en el modo en que la gente se forma, busca y consigue empleo. Las agencias de empleo van a estar a la vanguardia de este cambio.

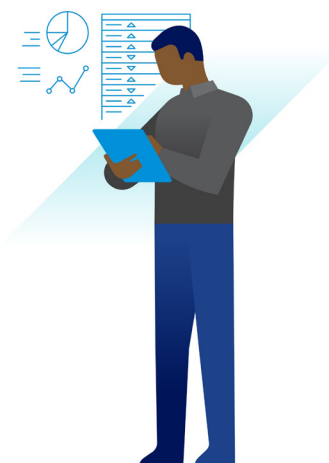
Dar prioridad a los solicitantes de empleo

En primer lugar, es necesario priorizar a las personas que están buscando trabajo. El estereotipo de la interacción entre el ciudadano y la agencia de empleo consiste en rellenar formularios, acudir a reuniones presenciales obligatorias y mantener conversaciones desalentadoras con agentes faltos de recursos a los que tratan como máquinas (lo que hace que reproduzcan ese trato con los ciudadanos). Este modelo no funcionará, porque no se adaptará ni cubrirá las exigencias del nuevo mercado laboral.

Dar prioridad a los solicitantes de empleo significa adoptar un contacto más directo y personal con los ciudadanos para entender mejor sus necesidades. Se trata de un contexto en el que encontrar un nuevo puesto resulta complicado, por lo que es fundamental demostrar empatía a través de interacciones humanas auténticas.

Esta clase de interacción es crucial para los agentes que tendrán que poder explicar la situación y los procesos a una amplia variedad de ciudadanos, desde estudiantes que acceden al mercado por primera vez hasta trabajadores que han vivido la crisis de la hostelería y se preguntan cómo van a trabajar en otro sitio, pasando por directores de empresas que han visto cómo la pandemia acababa con el trabajo de toda su vida. Rellenar todo tipo de formularios, ya sea a través de Internet o de forma presencial, es complejo, laborioso y un despilfarro.

Los agentes deben comprender la situación para poder alinear las necesidades de las personas que buscan empleo con las del mercado y de empresas concretas. Eso significa proporcionarles la flexibilidad de intervenir cuando sea necesario y poder ampliar o reducir los equipos en función de las fluctuaciones de la demanda. Por ejemplo, en los enclaves tradicionalmente turísticos, al final del año académico y en el periodo previo a las Navidades y otras festividades nacionales, la oferta y la demanda en el mercado van a manifestarse de formas muy diferentes que en otras épocas del año.



Aumentar considerablemente la capacidad sin descontrolar los costes

Para lograr este objetivo priorizando al solicitante de empleo, las agencias pueden tomar dos caminos. Por un lado, pueden contratar a un gran número de empleados, formarlos y ponerlos a trabajar. Por otro, pueden automatizar el proceso en la medida de lo posible para alcanzar un crecimiento más manejable del número de empleados.

Si bien la primera opción debe aplicarse hasta cierto punto, carece de flexibilidad y no resulta rentable en épocas de limitaciones presupuestarias y búsqueda de eficiencia en los costes.

Al automatizar las partes adecuadas del proceso, las agencias de empleo pueden ahorrar tiempo a los agentes eliminando tareas administrativas rutinarias para que puedan centrarse más en la intervención humana. Esta medida puede aprovecharse para ofrecer una experiencia omnicanal de autoservicio digital directamente a las personas en busca de empleo y a los empleadores. Para ello, será necesario el rápido desarrollo de diferentes aplicaciones y servicios que puedan adaptarse a las necesidades en continuo cambio de los usuarios mientras todos nos hacemos una mejor idea de qué va a deparar el futuro. Además, ha quedado demostrado que proporcionar a los empleados un acceso fluido a las herramientas digitales necesarias para trabajar con mayor eficacia y desde cualquier lugar no solo mejora la productividad, sino que también reduce los errores, el absentismo y la rotación de empleados.

Siendo claros, aunque las agencias de empleo seguirán teniendo que aumentar el personal, la automatización les permitirá asegurarse de que el servicio que ofrecen cumple las necesidades de los demandantes de empleo sin dejar de lado los aspectos presupuestarios.

Y también está el hecho de que el aumento del personal conlleva sus propios desafíos. Sin duda, se necesitará una afluencia importante de personal en las agencias de empleo. ¿Cómo conseguirán estas organizaciones incorporar a un gran número de nuevos empleados con rapidez y eficacia, pero sin interrumpir demasiado el servicio?

La automatización vuelve a ser la respuesta, ya que puede ayudar a las agencias a incorporar y formar a los empleados en cuestión de días en lugar de semanas. Para ello será necesario averiguar qué partes del proceso pueden realizarse a través de aplicaciones (por ejemplo, la formación inicial o las guías sobre procesos y sistemas) y qué aspectos son más eficaces con la intervención de compañeros o responsables.





Automatizar la incorporación

Se trata de un enfoque que hemos adoptado con muchos de nuestros clientes. Por ejemplo, si tenemos que incorporar a 10 000 empleados nuevos y les proporcionamos las herramientas que necesitan para ofrecer asistencia a los demandantes de empleo desde el primer día (en lugar del día 15), ahorramos 750 000 horas de trabajo o, dicho de otro modo, le ofrecemos 407 empleados más.

Si desea comprobar lo que esto significa para su organización, póngase en contacto con nosotros en la dirección employmentagencies@vmware.com

Aplicar la automatización

¿De dónde procede la automatización?

Como hemos mencionado, se realiza a través de aplicaciones proporcionadas por el departamento de TI que cubran las necesidades de las agencias. Desde el punto de vista de los empleados, se trata de proporcionar servicios que faciliten la productividad y, por tanto, mejoren la capacidad sin aumentar los costes.

Nos referimos a aplicaciones que presenten datos de los ciudadanos, que realicen comprobaciones preliminares y sugieran posibles puestos antes de pasar por un filtro humano, que emitan alertas cuando los solicitantes de empleo falten a entrevistas, reciban comentarios, consigan un trabajo o se les rechace para un puesto.

También serán aplicaciones para los ciudadanos que ayuden a ofrecer autoservicio de forma ininterrumpida. Por ejemplo, servicios web y móviles que permitan a los solicitantes de empleo registrarse, actualizar su perfil, introducir historiales de empleo y formación, buscar vacantes o cursos y solicitarlos, así como acceder a guías sobre cómo solicitar trabajo y prácticas recomendadas para las entrevistas.

De este modo se potencia que el solicitante se responsabilice de su búsqueda de empleo y, además, se garantiza que, cuando hable con una persona, el agente sepa (y puede que incluso vea) los pasos que ha dado y la información que ya tiene. Eso permite que la interacción puede centrarse en qué debe suceder a continuación, en lugar de repetir información.

Para conseguirlo, los equipos de TI deben acceder a plataformas ágiles que les permitan desarrollar e implementar aplicaciones con rapidez. Nadie sabe qué aplicaciones o servicios podrán ser necesarios dentro de 12 meses, porque no se puede predecir cuál será la demanda del mercado. Por tanto, los días en que los ciclos de desarrollo duraban seis meses o incluso un año han quedado atrás. Las aplicaciones deben concebirse, implementarse e iterarse en días o semanas, no en meses o en años. Para lograrlo, es necesario contar con las herramientas y los entornos adecuados.

Los equipos de TI también deben fomentar un enfoque coherente que elimine los silos entre la digitalización en curso y los datos, sin dejar de respetar las normativas de privacidad y los requisitos de seguridad. Para aplicar un enfoque que priorice al solicitante de empleo, los datos procedentes de las interacciones personales deben almacenarse en los mismos sistemas que aquellos recopilados mediante la interacción en línea y en las aplicaciones.

También es crucial adoptar un enfoque más ágil y coherente a la hora de ofrecer las aplicaciones que necesitan tanto los ciudadanos como los empleados. Los ciudadanos necesitan un front-end intuitivo respaldado por un back-end totalmente seguro que recopile los datos. La experiencia de los empleados debe ser igual de intuitiva, pero el servicio en su conjunto tiene que poder adaptarse al teletrabajo. Los modelos de trabajo híbridos y estratégicos están sustituyendo al teletrabajo puntual que proliferó en 2020 y los empleados necesitan poder pasar del trabajo en casa a la oficina según sus necesidades, sin grandes restricciones ni procesos complejos.





Consecuencias en materia de seguridad

Al hacerlo todo en Internet y conectar a las personas y los dispositivos independientemente de su ubicación, las agencias de empleo y los equipos de TI corren el riesgo de exponerse a ciberataques. El regreso a la oficina, el aumento de ofertas de trabajo y la reducción del desempleo crearán un entorno del que se nutrirán los ataques de ingeniería social y en el que tanto los ciudadanos como los empleados de las agencias serán los posibles eslabones débiles. La ciberseguridad tiene que ser prioritaria y debe ofrecerse orientación clara a los ciudadanos sobre qué datos pedirán tanto agencias como empleadores y, sobre todo, qué no pedirán. Además, los empleados deberán recibir la formación adecuada para limitar el número de ataques exitosos de suplantación de identidad.

Los equipos de TI también deben asegurarse de que todos los elementos conectados, desde las aplicaciones web front-end hasta los centros de datos a través de la red, tengan el nivel de seguridad apropiado. En lo que respecta a los sistemas existentes, esto significa estar al día en cuanto a actualizaciones y parches, pero con una plataforma de desarrollo ágil, las nuevas aplicaciones y servicios pueden integrar la seguridad desde el primer momento en lugar de añadirla a posteriori. La seguridad debe adoptar un modelo de confianza cero y tener la capacidad de adaptarse a unas amenazas que no dejan de cambiar.

Ofrecer interacción física

Dado el gran nivel de desempleo tras la pandemia al que nos enfrentamos, resulta inviable esperar que la gente se desplace a edificios municipales centralizados, muchas veces en transporte público, donde se siguen aplicando estrictas medidas de distanciamiento social.

Al mismo tiempo, muchos establecimientos de comercio minorista en zonas céntricas están vacíos. Algunas agencias de empleo están estudiando la posibilidad de montar oficinas de empleo temporales que ofrezcan servicios de consultoría y de beneficios para aprovechar el espacio disponible y, al mismo tiempo, servir como estímulo en los centros de las poblaciones.

Para que este enfoque tenga éxito, estas oficinas temporales deben ser tan funcionales y estar tan bien equipadas como cualquier oficina central, sin dejar de lado la seguridad y, lo que es más importante, sin que sea necesario tener a expertos en TI en las instalaciones. Todo ello es posible gracias a la gestión remota desde la nube que ofrecen SASE, SDWAN y la informática perimetral.

Las aplicaciones proporcionadas por una plataforma ágil y disponibles en cualquier dispositivo, con acceso a los datos según se necesite, resultarán cruciales para proporcionar este tipo de experiencias: interacciones físicas posibles gracias a tecnología digital.



El futuro de la búsqueda de empleo: autoservicio, automatización e interacción humana

Conseguir un nuevo trabajo puede ser estresante, más aún en mitad de una pandemia devastadora. La forma más rápida de que los países se recuperen, los diferentes sectores vuelvan a crecer y los ciudadanos recobren la confianza es volver a generar empleo. Las agencias de empleo se encuentran a la vanguardia de la lucha por alcanzar este objetivo. En un mundo cada vez más digitalizado y sin contacto, hace falta un nuevo enfoque que combine aplicaciones de autoservicio intuitivas, automatización orientada e interacciones humanas que sean pertinentes y aporten valor, de forma que no solo se ofrezca un servicio eficaz y asequible, sino también que todo tipo de personas puedan incorporarse al mercado laboral.

Si desea comprobar lo que esto significa para su organización, póngase en contacto con nosotros en la dirección employmentagencies@vmware.com

Elija a VMware como partner

¿Quiere comprobar lo importante que podría ser el apoyo de VMware para ofrecer un valor excelente a las personas en busca de empleo?

Póngase en contacto con nosotros hoy mismo:
employmentagencies@vmware.com

Organizaremos una sesión para que comente la situación en profundidad con uno de nuestros representantes.

