Elena Carrascosa Vela / 26 de abril de 2021 / Actualidad /

El ambiente y la estabilidad laboral adelantan al salario en la fórmula del talento

¿Son los empleados españoles críticos con sus organizaciones? ¿Cómo impacta la satisfacción del trabajador en la experiencia del cliente final? Tras mucho hablar y debatir sobre experiencia de empleado, por fin uno de los términos de moda del liderazgo cuenta con el primer informe del mercado español, avalado por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC), la consultora Bain & Company y Medallia. A continuación, los resultados.

Los tiempos en los que la experiencia de empleado se circunscribía únicamente a la encuesta anual han pasado a mejor vida. Hoy, el pulso de las organizaciones está vivo y tiene un impacto directo en nuestro negocio a diario. Es, como explica Jesús Alcoba, Responsable del Área de Experiencia de Empleado en DEC, *"una nueva función estratégica del negocio, que actúa sobre las vivencias de los empleados de una organización, para beneficio de la creación de valor"*.

La encuesta cuantitativa analiza a 1.683 empleados residentes en España, con diferentes cargos y antigüedades, de los 15 principales sectores de la economía española para evaluar la sintonía entre empresa y empleado.

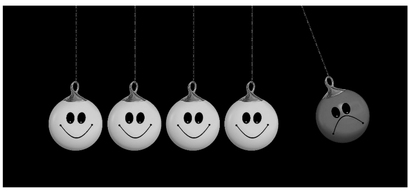
> "Las compañías que logran atraer, retener e inspirar a sus empleados son las que alcanzan el mayor éxito. Los empleados inspirados son tres veces más productivos que los empleados insatisfechos". André Carvalho, socio de *Bain&Company*

La experiencia de empleado a examen

De acuerdo con el **I Informe de Experiencia de Empleado**, si los empleados están satisfechos, con la misión de la empresa, con los productos que ofrecen, se genera una mayor entrega que impacta también en el trato a los clientes. **Los empleados inspirados son tres veces más productivos que los empleados insatisfechos**. Pero además, son capaces de mejorar la satisfacción de los demás, y hay cuatro veces más probabilidades de estar de acuerdo con las declaraciones de innovación de la empresa.

¿Están todos los empleados satisfechos por igual? Según su antigüedad, cargo y sector existen diferencias, como veremos:

- **En España hay más promotores que detractores.** Es decir, un 41% de empleados recomendarían su empresa para trabajar, frente al 21% que no lo haría.
- **Cuanto mayor es la antigüedad del empleado en la empresa, mayor es el grado de recomendación (51%)**, frente a los empleados con menos de dos años, que se muestran más críticos (36%).
- Si se tiene en cuenta el puesto que estas personas ocupan en las empresas, **los directivos muestran un mayor índice de recomendación (56%)**. Por el contrario, las personas que realizan funciones administrativas son los más detractores (34%).
- En cuanto a sectores: transporte, energía y formación son los considerados como los que generan mejor experiencia, frente a los sectores que engloban los electrodomésticos, la restauración y las bebidas. Aunque, sobre este aspecto en concreto Santiago Casanova, socio de Bain&Co puntualiza que *"existe una alta variabilidad en los datos de recomendación en este aspecto, por lo que la satisfacción depende más de la empresa en la que se trabaja, que del sector al que pertenece"*.
- **Anteponen el buen ambiente y la percepción de estabilidad laboral.** A la hora de ordenar los factores más importantes para valorar la experiencia de trabajar, el salario, la estabilidad y el ambiente laboral son los más repetidos. Sin embargo, aunque el salario aparece en todas las respuestas, los encuestados muestran una percepción de estar bien remunerados y lo ven como una expectativa importante de reconocimiento, no influye de manera determinante en Experiencia del Empleado.
- Las empresas que destacan en Experiencia de Empleado, otorgan peso a atributos subjetivos como el reto Intelectual y el cometido de la empresa.



¿Cómo impulsan las empresas españolas la Experiencia de Empleado?

Además de conocer el estado de la satisfacción de los empleados, este estudio también ha querido conocer qué medidas están llevando a cabo estas compañías. Así, también **realizaron encuestas a directivos de RR.HH. de 37 empresas de los principales sectores empresariales** sobre las palancas necesarias para impulsar la Experiencia de Empleado en base a estos 5 ejes:

- El grado de conocimiento y entendimiento de las necesidades y expectativas de los empleados (Escucha)
- La prioridad otorgada a generar una adecuada EX y la definición de la estrategia de desarrollo (Enfoque)
- La alineación de toda la compañía bajo una visión de EX compartida (Extensión)
- La motivación a los empleados en su día a día (Entusiasmo)
- La gestión que hacen del reconocimiento de sus empleados (Excelencia).

En general, **los encuestados señalaron que Excelencia y Extensión son los elementos más desarrollados en España.** Respecto a la Excelencia, los encuestados valoraron que la gestión del reconocimiento de los empleados se hace de manera adecuada y transparente para promover el desarrollo profesional. Sobre la Extensión se valoró que existe una comunicación adecuada de objetivos y misión de empresa, transparente y clara, aunque existe oportunidad de mejora en cuanto a la eficiencia de dicha comunicación.

Necesita mejorar...

Por otro lado, el informe muestra que **aún hay oportunidades de mejora en la Escucha y Enfoque**. **En cuanto a la Escucha**, las empresas han enfocado sus esfuerzos en desarrollar métodos para obtener información del empleado relativa a sus experiencias, pero no están usando esa información para implantar medidas que mejoren la Experiencia de Empleado. **Con respecto al Enfoque**, los datos arrojan que se ha desarrollado una estructura organizativa apropiada para mejorar la Experiencia del Empleado, pero el desarrollo de iniciativas específicas de ésta tiene aún recorrido de mejora.

Por último, **sobre el Entusiasmo**, los participantes afirmaron que se están desarrollando iniciativas para mejorar la motivación y la Experiencia de Empleado, pero éstas no siempre involucran a los empleados, por lo que en muchas ocasiones no llegan a implantarse.

Conclusiones valiosas extraídas gracias a la tecnología de Medallia, compañía líder en gestión de la experiencia. "Estamos muy contentos de haber colaborado en este primer informe, que analiza cómo está siendo entre las empresas, aquí en España, la evolución de la Experiencia de Empleado, en distintos sectores empresariales. Nuestra herramienta ha sido fundamental para poder llevar a cabo este estudio. En Medallia trabajamos en pro del desarrollo de la tecnología, que permita a las compañías definir una estrategia de experiencia, tanto para sus clientes como para sus empleados", ha comentado Roberto Megías, VP & Country Manager de Medallia Iberia. Y añadió, "ha sido una gran oportunidad haber trabajado conjuntamente con DEC y Bain&Co, y espero que siga siendo una relación de futuro para próximas ediciones"

ediciones"

COMPARTIR

Lo más leído...

Enamorado de mi empresa: las ventajas de crear un vínculo con tus trabajadores

Creatividad e innovación: el 2021 como oportunidad de cambio

Próximo Desayuno: Tres miradas al 2021 | El liderazgo no escrito

¿Qué hace al buen líder? Dirigir VS liderar

Almudena Román (ING): "La cultura del bienestar permite crear un ambiente donde desarrollar nuestras capacidades al máximo"