



DESTACADA

22 ABRIL, 2021

Factores más importantes que el salario

Según el I Informe de Experiencia de Empleado...El ambiente y la estabilidad laboral, factores más importantes que el salario

– Los empleados con menos antigüedad en la empresa valoran más el reto intelectual de su trabajo, que el salario o los beneficios laborales que obtienen.

– Frente a un 41% de empleados que recomendarían su empresa para trabajar, hay un 21% que no lo haría.

– Los jóvenes, los más críticos con las empresas en las que trabajan.

La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) y la consultora Bain & Company, han presentado hoy los resultados del I Informe de Experiencia de Empleado. Un estudio que ha contado con la colaboración de Medallia, compañía líder en gestión de la experiencia, y cuyo objetivo es conocer cuál es el grado de satisfacción de los trabajadores españoles con las organizaciones en las que desempeñan sus funciones. También qué medidas están llevando a cabo estas compañías para impulsar el desarrollo en Experiencia de Empleado.

Y es que según ha explicado Jesús Alcoba, Responsable del Área de Experiencia de Empleado en DEC, *“esta disciplina es una nueva función estratégica del negocio, que actúa sobre las vivencias de los empleados de una organización, para beneficio de la creación de valor”. Advirtió que “la EX no consiste meramente en la observación, o la medición de las vivencias de los trabajadores, sino en ejecutar los proyectos que se han diseñado para ellos. También que la forma en la que son entendidos y vistos coincide con el objetivo con el que se propusieron, ya que esta coincidencia es lo que al final supone la obtención de resultados”.*

André Carvalho, Socio de Bain&Company, explicó que los resultados del estudio están basados en la métrica employee Net Promoter Score (e-NPS), que relaciona el número de promotores con el de detractores que tiene una organización. Así se les consultó en una encuesta cuantitativa, a 1.683 empleados residentes en España, con diferentes cargos y antigüedades, de los 15 principales sectores de la economía española, ¿con qué probabilidad recomendaría la empresa donde trabaja a un familiar o amigo?

Según André Carvalho, *“un valor positivo del e-NPS, representa una de las claves para impulsar la Experiencia de Cliente, ya que si los empleados están satisfechos, con la misión de la empresa, con los productos que ofrecen, etc, se genera una mayor entrega que impacta también en el trato a los clientes (un punto de eNPS puede generar hasta cinco puntos de customer-NPS)”. En este sentido también afirmó que “las compañías que logran atraer, retener e inspirar a sus empleados son las que alcanzan el mayor éxito, que los empleados inspirados son tres veces más productivos que los empleados insatisfechos. Además, estos 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”.*

Por su parte Santiago Casanova, Socio de Bain&Company en España, afirmó que el estudio indica que 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. Por otro lado, también destacó que 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. Sobre este aspecto Santiago Casanova, explicó 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”.* Otro dato positivo es la evolución ascendente del e-NPS en la mayoría de sectores.

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. Anteponen el buen ambiente y la percepción de estabilidad laboral.

Santiago Casanova, ha explicado que también se preguntaron en qué se diferencian las compañías que obtenían un mayor e-NPS. Y descubrieron que eran las que son capaces de destacar muy por encima de otros sectores en la valoración de sus empleados, en cuanto a atributos objetivos como los beneficios laborales y el aprendizaje, y atributos subjetivos como el Reto Intelectual, qué supone su labor diaria, y el Cometido de la Empresa. Sobre este punto el socio de Bain Company ha destacado que los atributos subjetivos muestran una correlación más fuerte con el e-NPS que los atributos objetivos.

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, para impulsar el desarrollo en Experiencia de Empleado. Así, también realizaron encuestas a directivos de RR.HH. de 37 empresas de los principales sectores empresariales. En base al framework La Onda del Empleado, desarrollado por la Asociación DEC, se les ha consultado por las palancas necesarias para impulsar la Experiencia de Empleado: su 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) y 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.

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.