

Jesús Domingo (Mahou San Miguel): 'En nuestros procesos de selección, de cada tres candidatos, uno tiene que ser mujer'

26 abril, 2021

Gema Carvajal será la nueva Directora de Formación del grupo Eulen

19 abril, 2021

Santander e IBM ofrecen 1.000 becas para formar a estudiantes en tecnologías como la inteligencia artificial o la ciberseguridad

16 abril, 2021

El nuevo centro logístico de Amazon en Murcia creará más de 1.200 empleos fijos en tres años

14 abril, 2021

Noticias relacionadas

Jesús Domingo (Mahou San Miguel): 'En nuestros procesos de selección, de cada tres candidatos, uno tiene que ser mujer'

Los criterios medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) ganan peso en la retribución variable del alto directivo

Seis claves para aumentar el bienestar de los empleados en tiempos de teletrabajo

Celia Ortiz-Montijano, nueva Responsable de Experiencia del Empleado de Ferrovial

El nuevo centro logístico de Amazon en Murcia creará más de 1.200 empleos fijos en tres años

salario

REDACCIÓN FACTOR HUMANO  ABRIL 23, 2021



Los empleados españoles anteponen el buen ambiente y la percepción de estabilidad laboral al salario, según el I Informe de Experiencia de Empleado elaborado por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) y la consultora Bain & Company.



La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) y la consultora Bain & Company han presentado los resultados del **I Informe de Experiencia de Empleado**, elaborado con la colaboración de Medallia 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. Para ello, se ha realizado una encuesta cuantitativa a 1.683 empleados residentes en España, con diferentes cargos y antigüedades, de los 15 principales sectores de la economía española.

Los resultados del estudio, basados en la métrica **employee Net Promoter Score (e-NPS)** que relaciona el número de promotores con el de detractores que tiene una organización, indican que en España hay más promotores que detractores. Concretamente, un **41% de empleados recomendarían su empresa para trabajar, frente al 21% que no lo haría**. Por otro lado, también destaca 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. 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**.

En la encuesta también se preguntó en qué se diferencian las compañías que obtenían un mayor e-NPS, y se descubrió que son 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 los atributos subjetivos muestran una correlación más fuerte con el e-NPS que los atributos objetivos.

En la encuesta también se preguntó en qué se diferencian las compañías que obtenían un mayor e-NPS, y se descubrió que son 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 los atributos subjetivos muestran una correlación más fuerte con el e-NPS que los atributos objetivos.

Medidas puestas en práctica por las empresas

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 RRHH 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.