

¿Qué tan comprometidos
están sus empleados?

Introducción al qué, el por qué,
y el cómo del Compromiso
de los Empleados



sodexo

Soluciones de calidad de vida diaria

¿Qué es el compromiso de empleado?

El compromiso del empleado se refiere a una relación positiva entre él y su organización, la cual tiene beneficios tanto para los empleados como para la organización.

Los empleados comprometidos son los más probables a ser leales y contribuirán más a la organización, lo cual dará por resultado muchos beneficios incluyendo: mayor satisfacción de los clientes, mayor productividad y mayor rentabilidad.

Por esta razón los empleados comprometidos son fundamentales para el éxito de un negocio. Se ha debatido, si en realidad esto es particularmente verdadero en el clima de hoy en día.

Este estudio lleva el concepto a lo básico estableciendo cómo el compromiso se diferencia de la satisfacción, cómo puede ser medido, por qué importa y cómo puede usted comprometer a su gente.

¿Cuál es la diferencia entre compromiso y satisfacción?

En última instancia, el compromiso del empleado trata de cómo se comportan las personas en el lugar de trabajo y cómo lo experimentan.

Se refiere tanto al contrato emocional como el intelectual que ellos tienen con su trabajo y su dedicación al éxito de la compañía. En un nivel básico es la diferencia entre alguien que únicamente se presenta y realiza su trabajo con el mínimo esfuerzo, en comparación con un empleado que realiza su mayor esfuerzo, utilizando su iniciativa y desempeñándose mejor.

Por muchos años las encuestas de empleados se enfocaron en la satisfacción. El reenfoque actual de la investigación de empleados hacia el compromiso, refleja el reconocimiento del poderoso impacto en el balance final de una fuerza laboral comprometida. Este concepto de compromiso es distinto de la satisfacción. La satisfacción puede ser vista de forma más pasiva, viendo cómo los empleados ven sus puestos y sus actitudes hacia las compañías. El compromiso tiene un enfoque activo en lugar de pasivo.

¿Cómo sé qué tan comprometidos están mis empleados?

Utilizando preguntas de encuestas bien diseñadas y orientadas a la investigación, los empleados pueden reportar a las organizaciones qué tan comprometidos están con la empresa.

Los resultados proporcionados por los empleados en una organización pueden ser utilizados para considerar los niveles de compromiso. Los empleados pueden estar:

- Comprometidos (tienen un muy positivo impacto y experiencia en el trabajo)
- No comprometidos (tienen un impacto y una experiencia relativamente negativos)
- “Indecisos” esta categoría cae entre estos grupos

La investigación acerca del compromiso no solamente puede proporcionar esta información sino que también puede ser utilizada para entender qué se puede hacer para ayudar a mover a estas personas “Indecisas” a la categoría de “Comprometida” (una mucho más positiva).

Insitas, los especialistas de compromiso en los empleados, han desarrollado un modelo de compromiso, tal y como se muestra en la Figura Uno, con cinco áreas clave de compromiso.

La atención a los temas dentro de cada área provee información detallada sobre el compromiso de los empleados.

¿Por qué debe de importarle el compromiso a su compañía?

1. La productividad y la rentabilidad aumentan

Los empleados comprometidos registran índices promedios de 18% mayor productividad y 12% mayor rentabilidad.

Fuente: Harter et al (2006)

2. Es menos probable que sus empleados dejen el trabajo

Más de la mitad de los empleados comprometidos no tienen planes de dejar su organización actual y únicamente el 4% se encuentran activamente buscando un nuevo trabajo. De los empleados no comprometidos, el 28% se encuentran activamente buscando un nuevo trabajo y únicamente el 15% dicen no tener planes de dejarlo.

Fuente: Towers Perrin (2008)

3. El servicio al cliente resulta mejor

70% de los empleados comprometidos dicen tener un buen entendimiento de las necesidades del cliente contra únicamente 17% de los empleados no comprometidos.

Fuente: CIPD (2006)

4. Los costos organizacionales se reducen

El número promedio de ausencias por enfermedad tomados al año por empleados comprometidos (2.69) es significativamente menor al número tomado por los empleados no comprometidos (6.19).

Fuente: Gallup (2003)

5. La innovación es mucho más probable

El compromiso se relaciona estrechamente con la innovación, 59% de los empleados comprometidos dicen que su trabajo pone de manifiesto sus ideas más creativas, comparados con sólo el 3% de los empleados no comprometidos.

Fuente: Krueger & Killham (2007)

6. Las buenas noticias se propagan

67% de los empleados comprometidos recomiendan a su compañía / organización contra sólo 3% de los empleados no comprometidos.

Fuente: Gallup (2003)

¿Cómo consigo que mis empleados se comprometan?

El primer paso para comprometer a sus empleados es entenderlos. Medir los niveles de compromiso de sus empleados utilizando una encuesta es la forma clave de hacerlo.

Una encuesta le dará información fundamental sobre la experiencia de sus empleados, los niveles de compromiso y se enfoca sobre actividades de mejora. También le proporcionará una "línea de base" o un punto de partida para medir futuros progresos.

Hay que volver a medir cuando el tiempo haya transcurrido y se hayan tomado acciones para mejorar el compromiso. Resulta fundamental para poder celebrar el éxito y seguir mejorando en esta área.

No existe una simple bala de plata para tratar el compromiso de empleados. Sin embargo, existen algunas áreas cruciales sobre las que hay que enfocarse. Algunas de éstas fueron resumidas por Macleod and Clarke en su reseña del 2009.

Éstas son, en nuestras propias palabras:

Liderazgo. Proveer una clara visión de la misión organizacional y el rol de cada persona para poder lograrla.

Empoderamiento. Confianza, respeto y desarrollo para todos los miembros del equipo.

Comunicación. Una organización con un buen diálogo bidireccional entre el empleado y la organización. Donde existe la buena disposición por parte de los empleados para ventilar sus puntos de vista y para que la organización los escuche.

Confianza e integridad. Comportarse consistentemente en la organización en términos de los valores establecidos que conducen a la confianza y al sentido de integridad.

Recompensa. Dar la facultad y el poder a los gerentes para proporcionar incentivos relevantes cuando haya mejora en el desempeño.

Conclusión

Tal como ha sido demostrado en los ejemplos en este documento, los empleados comprometidos le proporcionan a las empresas para las que trabajan la ventaja competitiva en un mercado difícil. Los empleados motivados y comprometidos dan mejores resultados en toda la organización, desde el aumento en el desempeño del negocio hasta la reducción del ausentismo. Esto es lo que hace fundamental entender, mejorar o mantener los altos niveles de compromiso en los empleados.

Medir qué tan comprometidos están sus empleados y qué es lo que los impulsa, proporciona información poderosa para mejorar el compromiso y por ende el desempeño del negocio en su compañía.

“Porque la economía británica y sus fortalezas competitivas en una economía global serán construidas sobre compañías fuertes, innovadoras y empleados seguros de sí mismos, nunca antes había sido tan importante pensar acerca del compromiso de los empleados en la Gran Bretaña”

Peter Mandelson, Ministro de Negocios.
Innovación y Herramientas en el Reporte Macleod, Julio 2009

Los beneficios de SayEngage (Diga Compromiso)

SayEngage ofrece una nueva y diferente encuesta para determinar el compromiso de sus empleados en los negocios modernos. Fue creada y desarrollada específicamente para las organizaciones pequeñas y medianas por la empresa Insitas Research. Es muy simple, de bajo costo y sí funciona.

Respaldada por la teoría psicológica, la encuesta **SayEngage** ayuda a las organizaciones a identificar las áreas donde el compromiso de los empleados es bajo y requiere de acciones.

Una vez que las compañías han realizado la encuesta **SayEngage**, se les brindará soporte y asesoramiento por parte de **Sodexo** sobre cómo utilizar incentivos y recompensas para mejorar cualquier área de debilidades que el reporte destaque.

La poderosa combinación de la investigación experta e independiente sobre empleados de Insitas y el portafolio motivacional que ofrece Sodexo asegura que las compañías tengan la mejor oportunidad de lograr el éxito a través de su gente.

Acerca de los autores

Sodexo

- La organización de servicios de administración de prestaciones más grande del mundo líder global en expendio de vales y tarjetas de servicio
- Uno de los más importantes proveedores de incentivos y recompensas en Reino Unido
- **Grupo Sodexo:** 355,00 personas, 30,600 ubicaciones, operando en 80 países, ingresos de 13.6/\$20.5 mil millones euros
- **Sodexo** Vales y tarjetas de servicio: 10.4 mil millones de euros en volumen emitido, 596 millones de euros en ingresos consolidados

Insitas

- Especialistas en investigación y compromiso de empleados
- Trabaja en sociedad con organizaciones multinacionales importantes
- Provee soluciones dinámicas e innovadoras
- Con una reputación de compromiso excepcional al deleite del cliente

Referencias

CIPD (2006), Right Management,
Midiendo el verdadero compromiso de los empleados.

Gallup (2003) citado en MacLeod & Clarke,
Comprometiendo para el éxito, reporte gubernamental, (2009).

Harter, J.K. et al (2006), Gallup Q12 Meta-Analysis.

Krueger, J. & Killham, E (2007)
"La ecuación de la Innovación". Gallup Management Journal.

Towers Perrin Estudio global de la fuerza laboral (2007-2008).



Soluciones de calidad de vida diaria

Contáctanos
Centro de Atención Sodexo
D.F.: al 5262.2978
Interior: 01800.110.1999
contactanos@sodexopass.com.mx
sodexo.com.mx