



6 de Mayo de 2008 – IV Simposio *Ampliando Horizontes*

El Compromiso de los Empleados y El Éxito de las Organizaciones

Contenido

- ▣ ¿Que es el Compromiso?
- ▣ ¿Por qué es importante el Compromiso?
- ▣ Impacto del Compromiso en los Negocios
- ▣ Principales Impulsores del compromiso encontrados en Venezuela y el resto del Mundo
- ▣ ¿Como mejorar el Compromiso?

Las Compañías están enfrentando mayor cantidad de obstáculos para entregar resultados de Valor

- El Capital Humano Talentoso es cada vez más escaso y diverso
- La confianza en el Liderazgo y en las Corporaciones en general ha disminuido
- Las Organizaciones deben producir más con menos recursos
- Los resultados del Negocio están en peligro

***Cada vez más compañías triunfan
comprometiendo a sus trabajadores con el
negocio, su trabajo y la organización.***

¿Qué es el Compromiso?

El Compromiso se define como el nivel de involucramiento emocional e intelectual en un grupo u organización, es el grado en el cual las empresas logran capturar los “corazones y mentes” de su gente.

El Compromiso es una medida precisa que nos ayuda a entender como gerenciar mejor al capital humano, con el objetivo de construir y sostener un sólido desempeño del negocio.

Se observa el Compromiso cuando las personas:



Consistentemente hablan en forma positiva de la organización con los compañeros de trabajo, con potenciales empleados y con los clientes.



Tienen un intenso deseo de permanecer en la organización.



Realizan esfuerzos adicionales y están dedicados a hacer el mejor trabajo posible para contribuir al éxito de la organización.

¿Qué factores ayudan al crecimiento del Compromiso?

Personas

- Alta Gerencia
- Jefe Directo
- Compañeros de Trabajo
- Clientes

Trabajo

- Actividades Diarias
- Motivación Intrínseca
- Recursos
- Procesos

Oportunidades

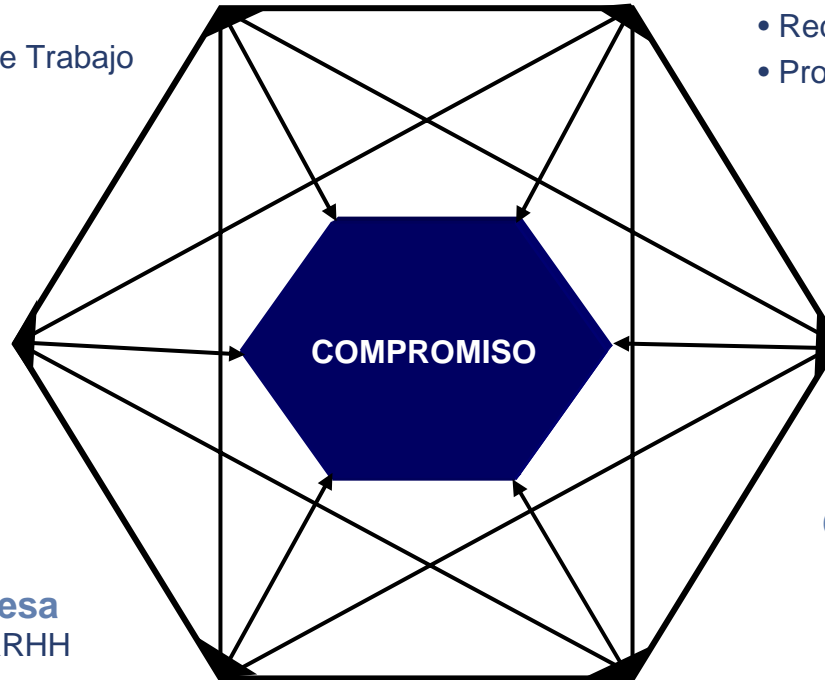
- Oportunidades de Carrera
- Aprendizaje & Desarrollo

Compensación Total

- Remuneración
- Beneficios
- Reconocimiento

Prácticas de la Empresa

- Prácticas y Políticas de RRHH
- Evaluación de Desempeño
- Diversidad
- Imagen Corporativa Interna



Calidad de Vida

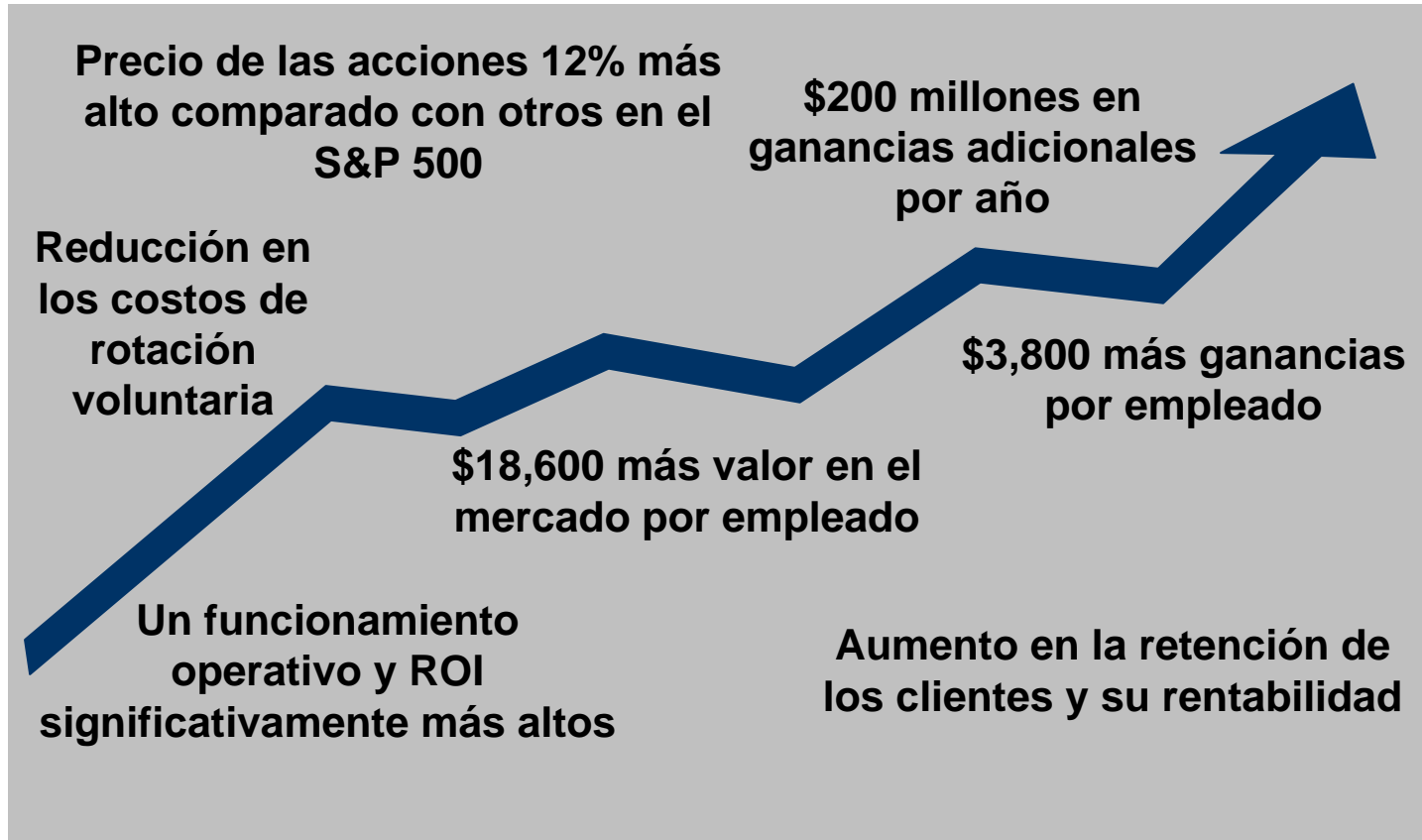
- Balance Vida/Trabajo
- Ambiente físico de Trabajo

Hewitt's Employee Engagement Framework

Nuestras investigaciones demuestran que mientras mayor es el Nivel de Compromiso del empleado:

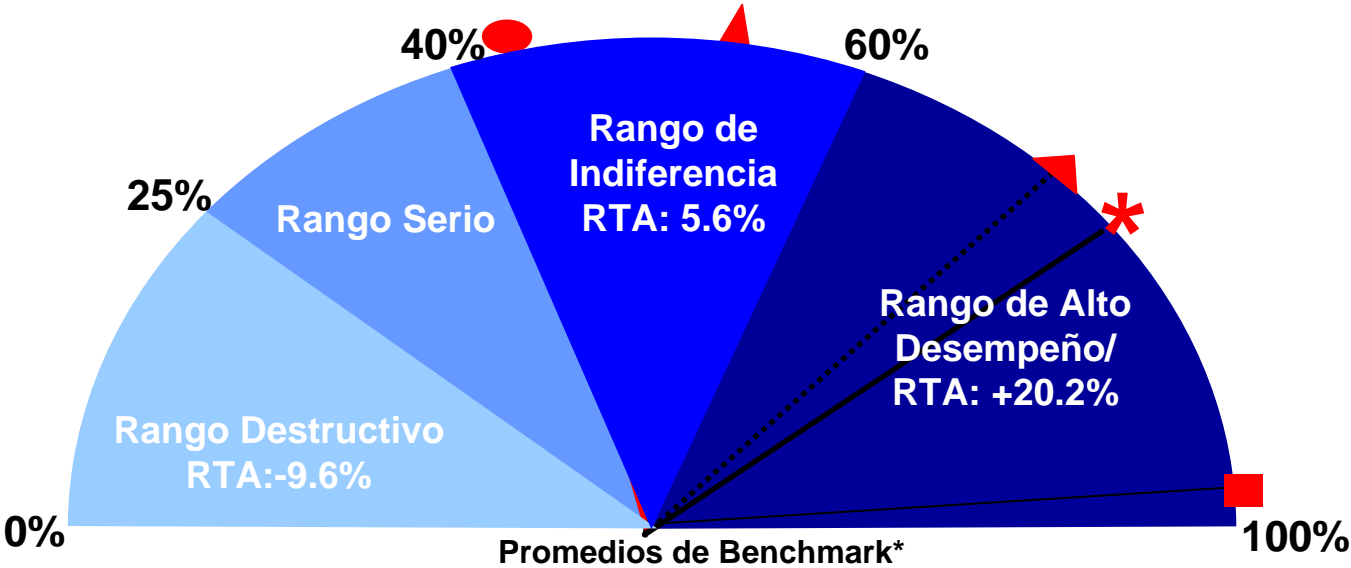
- ▣ Los índices de retención y productividad del personal son más altos
- ▣ Los empleados están más motivados y felices
- ▣ Se otorga una mayor calidad en el servicio al cliente
- ▣ Se cuenta con clientes más satisfechos
- ▣ Se producen mejores resultados financieros






Las compañías con empleados comprometidos reportan...



Fuente: Impact of Engaged Employees on Business Outcomes; Ongoing Employee Engagement Research, Hewitt Associates

El Compromiso-Metro



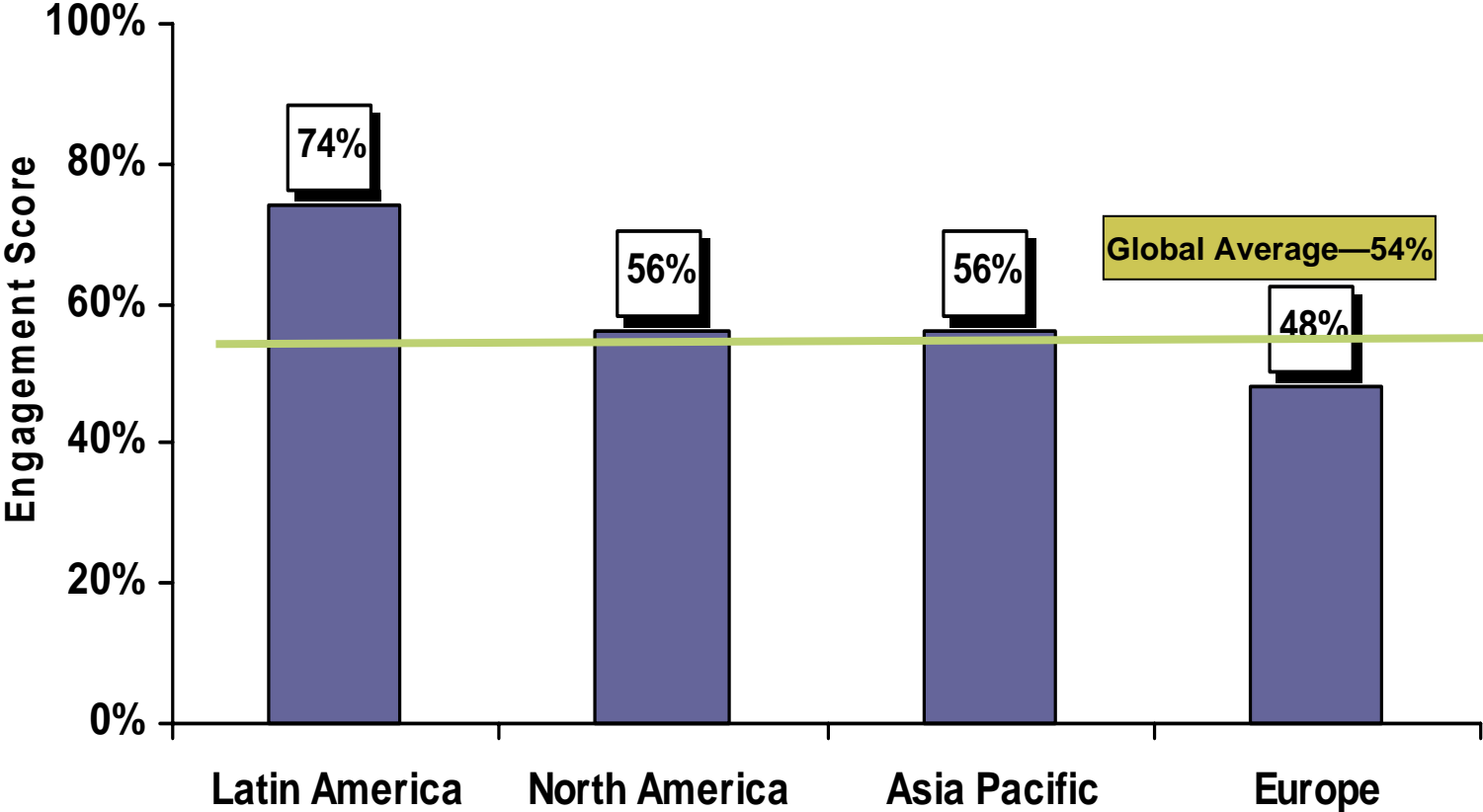
 Promedio Global (54%) RTA = 6,5%	 Empresa Ejemplo (42%)	 Base de datos América Latina (74%)	 Mejores Empleadores (79%) RTA = 12,06%	 Top 25 América Latina (92%)
---	--	---	--	--

*Fuente: Base de Datos Hewitt de Investigaciones sobre el Compromiso de los Empleados

La experiencia de Hewitt en los últimos 10 años:

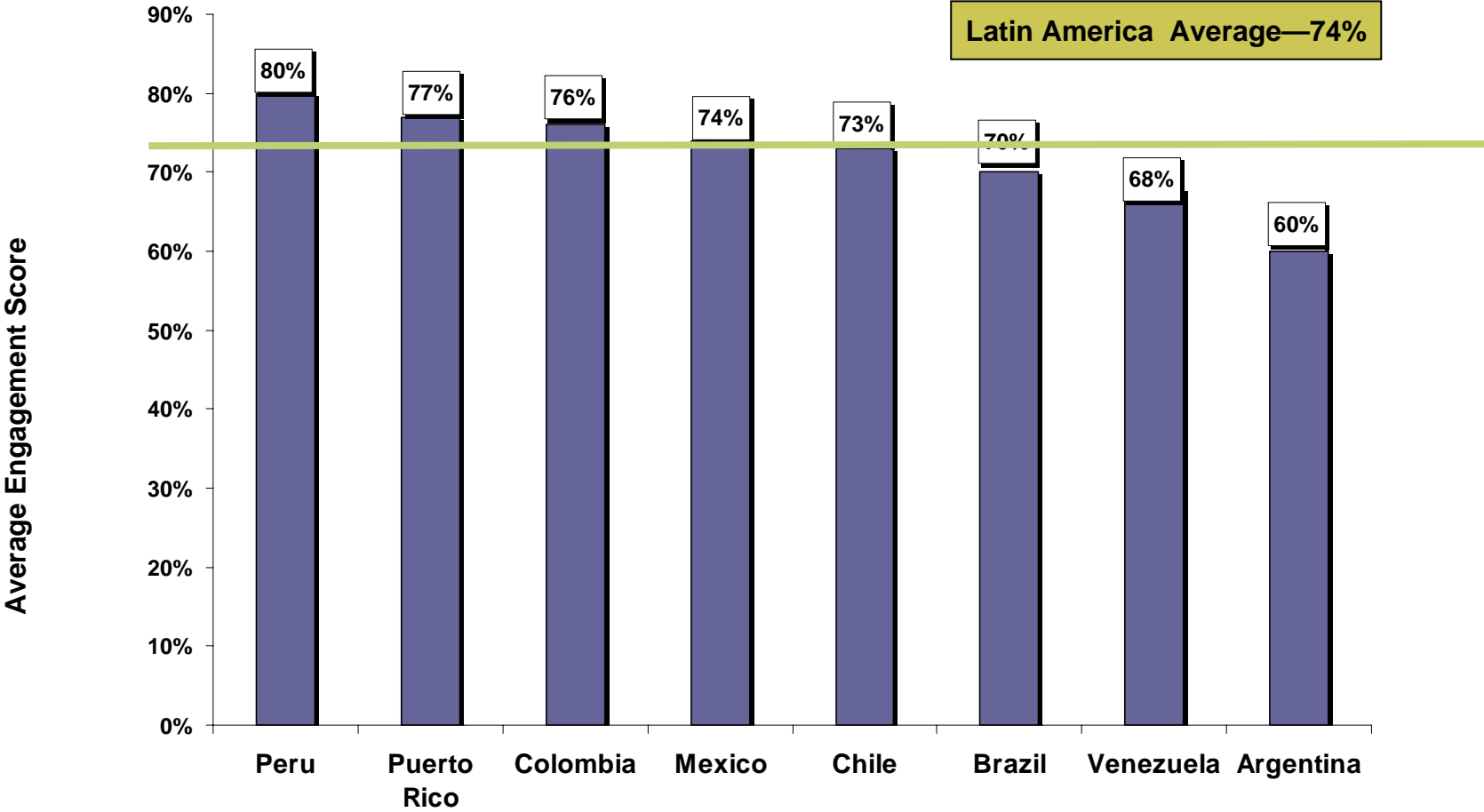
- ▣ De una muestra total de 16 millones de empleados, hemos encuestado a 6 millones de empleados en más de 30 idiomas
- ▣ Data representativa de 120 mercados y de 67 tipos de industria
- ▣ Normas establecidas en 61 mercados, incluyendo Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú, Puerto Rico y Venezuela

Compromiso – Diferencias Regionales



Fuente: Hewitt Associates Employee Research Database

Compromiso – Países en América Latina



Fuente: Hewitt Associates Employee Research Database

Impulsores del Compromiso – Áreas de Oportunidad

Principales Impulsores del Compromiso por Región	Venezuela	América Latina	Estados Unidos y Canadá	Europa	Asia / Pacífico
	Reconocimiento	Reconocimiento	Oportunidades de Carrera	Oportunidades de Carrera	Oportunidades de Carrera
	Beneficios	Oportunidades de Carrera	Reconocimiento	Prácticas y Políticas	Prácticas y Políticas
	Oportunidades de Carrera	Prácticas y Políticas	Prácticas y Políticas	Reconocimiento	Reconocimiento
	Remuneración	Remuneración	Procesos	Evaluación de Desempeño	Aspiración de Carrera
	Imagen Corporativa	Imagen Corporativa	Liderazgo de la Alta Gerencia	Procesos	Evaluación de Desempeño

Fuente: Estudios de compromiso realizados por Hewitt en todos los países

Modelo de Resultados para la Acción



Porque las Empresas fallan en la practica?

- La responsabilidad en el proceso no es clara
- Desacuerdo en los temas a tratar y como deben ser manejados
- Foco en el análisis de resultados – incapacidad para aceptar los resultados y hacer algo al respecto
- Los planes de mejora se perciben como trabajo adicional y no como una forma de cambiar y obtener resultados
- Los planes de acción no se perciben como un tema critico del negocio

Factores Clave para el Exito

- ▣ La alta gerencia Lideriza el proceso y maneja los resultados de la encuesta de Compromiso
- ▣ El seguimiento es responsabilidad de un Líder de alto impacto dentro de la organización
- ▣ Los resultados de la encuesta se manejan en contexto:
 - La gerencia asume con valentía los resultados
 - Evitan la parálisis de los resultados
- ▣ Los lideres y los gerentes son responsables por mejorar los resultados
- ▣ Se capitalizan los resultados a través de la comunicación
- ▣ Se mantiene la credibilidad y la confianza de los empleados manteniéndolos actualizados sobre los resultados
- ▣ Los lideres de la organización escuchan activa y continuamente durante y después del proceso
- ▣ Los empleados están involucrados en el plan de acción desde el comienzo

Gracias!!!!

Preguntas??????