

Las organizaciones necesitan redefinir la experiencia de los empleados para retener el talento y mejorar la satisfacción del trabajador

Un nuevo informe que evalúa la experiencia de los empleados entre empresas a nivel mundial revela que:

- *Los líderes son demasiado optimistas sobre la felicidad de sus empleados en el trabajo, lo que pone de manifiesto una brecha en la percepción entre los empleados y sus líderes*
- *El 97% de los empleados que tiene experiencias positivas en el trabajo tiene la intención de quedarse*
- *Los datos y la tecnología pueden desempeñar un papel fundamental en la estimulación de los empleados, y en la conciliación de la vida laboral y familiar*

Madrid, 5 de octubre de 2022 – Sólo el 28% de los empleados que no son supervisores dice estar satisfechos en el trabajo, en comparación con el 80% de los líderes que creen que sus empleados están satisfechos, según el último informe del Instituto de Investigación Capgemini, "[People Experience Advantage: cómo las empresas pueden mejorar la vida de sus trabajadores](#)". Según el estudio, los principales obstáculos que hay que superar para lograr la satisfacción de los empleados incluyen desafíos relacionados con el progreso profesional y el desarrollo de habilidades; los comportamientos y las relaciones con los directivos; la compensación y el reconocimiento, y los datos y la tecnología. El informe, en el que se encuestó a 2.250 empleados de 750 organizaciones, también destaca 10 acciones clave que las empresas y sus líderes deben implantar para reducir esta brecha entre la satisfacción de los empleados y la percepción de los líderes con el fin de seguir siendo competitivos y retener el talento.

El competitivo mercado laboral actual, combinado con las presiones económicas y financieras, está llevando a muchos empleados a reevaluar su vida laboral. El informe revela que el 34% de los empleados tiene previsto abandonar su actual empresa en el plazo de un año. De este grupo de empleados que tiene la intención de marcharse, dos de cada tres (66%) piensa hacerlo entre los próximos tres y nueve meses. A pesar de que una remuneración adecuada y apropiada es un factor clave para la satisfacción de los empleados, más de la mitad de los trabajadores encuestados (52%) dijeron que es probable que se vayan incluso si se les ofrece el mismo trabajo en una empresa diferente con la misma remuneración, lo que pone de manifiesto la necesidad de que las organizaciones actúen rápidamente para mantener a sus talentos clave.

En cambio, de aquellos empleados que tienen una experiencia laboral positiva, el 97% tiene la intención de permanecer en su empresa actual durante el próximo año, y el 96% se siente comprometido y motivado. El informe concluye que las experiencias positivas son parte esencial de la salud de una empresa y pueden generar resultados empresariales positivos. De hecho, aproximadamente la mitad (48%) de los líderes de las organizaciones en las que los directivos reportan experiencias positivas afirman haber visto un aumento de la satisfacción del cliente como resultado indirecto de una experiencia mejorada.



Los empleados necesitan objetivos claros y un equilibrio real entre el trabajo y la vida privada

Mientras que el 92% de los directivos cree que los empleados que dirigen están contentos en el trabajo, el informe revela que sólo el 30% de los empleados piensa lo mismo. Establecer un equilibrio entre la vida laboral y personal sigue siendo una preocupación fundamental para todos, ya que el 65% de los empleados y el 61% de los directivos lo citan como el aspecto más importante de su experiencia laboral. La necesidad de lograr un equilibrio real sigue siendo una de las principales preocupaciones de los empleados, ya que sólo el 29% considera que puede ausentarse del trabajo, y solo el 28% afirma que su horario de trabajo es lo suficientemente flexible como para conseguir equilibrar la vida familiar y personal.

Casi tres cuartas partes de los empleados dice que la claridad del propósito del trabajo (es decir, saber por qué se hace lo que se hace) es el aspecto del trabajo más importante para ellos. Garantizar que los empleados tengan una comprensión profunda de los parámetros de su trabajo, así como una visión de la progresión profesional y el potencial de crecimiento, serán factores fundamentales para mejorar la experiencia y la retención de los empleados.

Las organizaciones se mueven en la cuerda floja con el teletrabajo

A medida que las organizaciones equilibran los modelos de trabajo en remoto y presencial, es necesario prestar más atención al trabajo flexible, según el informe. Casi la mitad (48%) de los colaboradores y el 87% de los directivos están satisfechos con las oportunidades de trabajar a distancia. Esto se refleja en una [investigación previa](#) que desveló que el 66% de los empleados que sienten que están siendo microdirigidos también afirman sentirse agotados trabajando de forma remota. Esto pone de manifiesto que inculcar un sentido de autonomía y confianza entre los empleados es fundamental para el éxito del trabajo en remoto.

Las oportunidades de mejora son importantes

El aprendizaje y el desarrollo de habilidades también ocupan un lugar destacado en la mente de los empleados, ya que el 65% considera que es el aspecto más importante de su trabajo. Sin embargo, solo el 28% afirma que su trabajo le permite aprender y desarrollar nuevas habilidades, lo que pone de manifiesto una clara oportunidad para que las organizaciones cierren esta brecha.

Redefiniendo la estrategia de las personas

El informe recomienda que las organizaciones desarrollen una estrategia centrada en los trabajadores en toda la empresa, que ofrezca una experiencia inclusiva a todos los empleados, independientemente de la demografía, las funciones y la permanencia. Hacerlo puede ayudar a consolidar experiencias dispares y crear una cultura corporativa cohesionada y coherente.

Claudia Crummenerl, Responsable de Personal y Organización, Transformación Empresarial en Capgemini Invent afirma, *"Las organizaciones no sólo deben replantearse su ciclo de vida tradicional gestionando el talento y volver a situar a sus empleados como "consumidores de servicios", sino también contemplar la experiencia completa, incluyendo los momentos del trabajo diario. Esos momentos, como la confianza para trabajar y entregar tareas de forma remota, son más importantes para la percepción de una experiencia positiva que los puntos de contacto en el ciclo de vida del talento. Realmente, escuchar al talento es crucial. Fomentar una cultura de bienestar entre los empleados y promover el aprendizaje continuo es imprescindible para salvar la brecha de percepción entre los empleados y sus líderes. La tecnología tiene un papel*



fundamental en el planteamiento de una cultura de trabajo colaborativo y en la dotación de los empleados de las herramientas adecuadas para realizar su trabajo de forma eficaz."

Como parte de la estrategia de gestión de personal en una organización, el informe recomienda desarrollar un compromiso por parte del empresario en el que las organizaciones puedan considerar la posibilidad de ofrecer nuevas oportunidades de aprendizaje que aumenten el valor de los empleados para la empresa y vinculen las funciones del puesto de trabajo a los resultados, articulando el potencial de crecimiento profesional. Para lograrlo, las organizaciones deben formar a los líderes para que sean genuinamente empáticos, escuchen a los empleados y empoderen a su personal a través de una cultura de aprendizaje continuo.

Metodología

El estudio encuestó a grandes organizaciones de 10 países en sectores clave como productos de consumo y retail, automoción, fabricación, energía y utilities, servicios financieros, sanidad y sector público. Como parte de la investigación, se encuestó a 2.250 personas, incluidos 750 líderes y 1.500 empleados (que incluían a 511 directivos y a 989 colaboradores individuales) en 750 organizaciones con más de 1 billón de dólares. Por cada dos empleados de una empresa específica, el estudio encuestó a un líder de la misma empresa; también se realizaron 22 entrevistas en profundidad con ejecutivos del sector de varias organizaciones. Los entrevistados fueron ejecutivos de recursos humanos que trabajan en la gestión de recursos humanos, el talento, el compromiso de los empleados y el lugar de trabajo digital.

Acerca de Capgemini

Capgemini es un líder mundial que acompaña a las empresas para transformar y gestionar su negocio aprovechando el poder de la tecnología. El Grupo se guía cada día por su propósito de liberar la energía humana a través de la tecnología para construir un futuro inclusivo y sostenible. Es una organización responsable y diversa que cuenta con más de 340.000 profesionales en más de 50 países. Con una sólida trayectoria de 55 años y su gran conocimiento sectorial, Capgemini es reconocida por sus clientes por la capacidad de respuesta a las necesidades de su negocio, desde la estrategia y el diseño hasta la gestión de operaciones, todo ello impulsado por la innovación en áreas como el Cloud, los datos, la IA, la conectividad, el software y las plataformas y entornos digitales. En 2021, el Grupo registró unos ingresos globales de 18.000 millones de euros.

Get The Future You Want | www.capgemini.com/es-es/

Acerca del Instituto de Investigación Capgemini

El Instituto de Investigación Capgemini es el grupo de expertos interno de Capgemini sobre todo lo digital. El Instituto publica investigaciones sobre el impacto de las tecnologías digitales en las grandes empresas tradicionales. El equipo se basa en la red mundial de expertos de Capgemini y trabaja en estrecha colaboración con socios académicos y tecnológicos. El Instituto cuenta con centros de investigación dedicados en India, Singapur, Reino Unido y Estados Unidos. Recientemente, ocupó el puesto número 1 en el mundo por la calidad de sus investigaciones realizadas por analistas independientes. Visítanos en <https://www.capgemini.com/researchinstitute/>