



INFORME DE INVESTIGACIÓN

Superar la brecha de comunicación interna de empresa.

Lo que los empleados de primera línea realmente quieren y necesitan en el trabajo

Enero 2019

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
METODOLOGÍA Y OBJETIVOS	3
TENDENCIAS Y RESULTADOS	4
Comunica y conecta con los empleados a través de dispositivos móviles	4
Redes sociales y aplicaciones de mensajería en el puesto de trabajo son una realidad	5
Aunque WhatsApp y Facebook Messenger sean popular, su uso conlleva riesgos importantes de seguridad y privacidad para las empresas	8
Facilidad de uso, mensajes instantáneos y amplio alcance, los activos principales de las apps de mensajería	9
Descanso mental, construcción de relaciones e intercambio de conocimiento y ayuda, principales beneficios de las redes sociales	10
Mensajes las 24 horas del día, problemas de seguridad y privacidad, principales inconvenientes de redes sociales y apps de mensajería	11
Las plataformas de comunicación interna para empresas son la alternativa a plataformas públicas	13
Mensajes relevantes, ofrecer formación y desarrollo, y la facilitar comentarios son claves para convertir a los empleados en embajadores de marca	13
Poder mantener el equilibrio entre vida personal y laboral afecta la satisfacción de los empleados	14
El valor añadido proviene de un mayor conocimiento de productos / promociones y un mejor rendimiento en el trabajo	16
Comunicación unidireccional y el problema de falta de colaboración e intercambio de información	18
Las características más apreciadas de una red social de empresa son una línea de tiempo clara, los grupos de trabajo y la administración de documentos	19
Las plataformas de comunicación interna están ganando popularidad, pero todavía no es suficiente	20
CONCLUSIÓN	21
ACERCA DE SPEAKAP	22

INTRODUCCIÓN

Según Google, el 80 por ciento de los trabajadores, o lo que es lo mismo 3 mil millones de personas, realizan un trabajo físico o no trabajan en escritorio fijo a diario. Eso incluye a empleados que trabajar de pie, en entornos como tiendas, hoteles, restaurantes, bares, fábricas, almacenes y hospitales, etc. Estos profesionales suelen estar de cara al público, y por lo tanto son el primer punto de interacción de la empresa con los clientes.

Comunicarse con los empleados de primera línea puede ser difícil, y los canales de comunicación tradicionales no suelen incluir vías para recoger comentarios o opiniones. Además, la gestión de la comunicación interna de una empresa puede no estar clara, y aunque suele ser gestionada por Recursos Humanos, hay muchos casos en que los encargados incluye también a marketing o IT. No siempre hay equipo específico o persona a cargo que sea responsable de desarrollar la estrategia, implementar herramientas y tecnología necesarias, ejecutar las planes y medir el rendimiento. Debido a todos estos factores, a menudo puede surgir confusión sobre cómo mejorar las comunicaciones internas y el compromiso de los empleados.

La tecnología puede desempeñar un papel clave en la mejora de la calidad, el estilo y la eficiencia de la comunicación interna y el compromiso de los empleados en un entorno laboral. Sin embargo, a pesar de su poder, la tecnología solo puede ofrecer estos resultados si la plataforma de comunicación correcta se implementa, integrando en las herramientas existentes de gestión de personal, CRM, RR.HH. y nómina.

En el siguiente informe descubriremos la claves para conseguir una comunicación interna exitosa, métodos de mejora del compromiso de los empleados, canales de comunicación digitales, las preferencias y las frustraciones de los empleados de primera línea en los sectores retail, hospitalidad, entretenimiento y mucho más.



METODOLOGÍA Y OBJETIVOS

El estudio contó con más de **1.000 trabajadores remotos** (que no trabajan en oficina regularmente), de España, Alemania, Reino Unido, Países Bajos y Estados Unidos, con el objetivo de entender las prácticas y tendencias en comunicación interna actuales, así como sus necesidades para promover el compromiso de los empleados. La encuesta se realizó en **diciembre de 2018 y fue dirigida a trabajadores sin escritorio fijo en oficina** (es decir, normalmente trabajando de cara público en tiendas, personal de atención al cliente, servicios, etc.) en diferentes sectores, como retail, hospitalidad y entretenimiento.

TENDENCIAS Y RESULTADOS

Comunica y conecta con los empleados a través de dispositivos móviles

Según los resultados del estudio, el **64 por ciento de los encuestados usan sus dispositivos móviles** para comunicación relacionada con el trabajo. Este dato concuerda con la naturaleza propia del trabajo que los empleados de primera línea realizan a diario. Atienden a clientes en tienda, están a cargo de las ventas y cajas registradoras, ofrecen servicio al cliente ayudando a los clientes a elegir los productos, reciben y registrando huéspedes en hoteles, limpian habitaciones de hotel mientras los huéspedes visitan sus destinos de vacaciones, preparan la comida en la cocina del restaurante, diagnostican enfermedades en el hospital, y así, mucho más ejemplos.

En todos estos casos hay un denominador común: **los empleados de primera línea no están sentados frente a un escritorio o ordenador fijo**. Están de pie y necesitan poder responde de forma rápida a las necesidades de sus clientes, huéspedes o pacientes. Debido a esto, es importante que tengan acceso instantáneo a cualquier información relacionada con su trabajo desde sus dispositivos móviles.

Uno aspecto destacable y sorprendente del estudio es que a pesar de los argumentos presentados, **el 32 por ciento de los encuestados**

dijo que no se les permite usar sus dispositivos móviles durante los turnos de trabajo. Una de las posibles razones es que los empleados de primera línea son la cara de la empresa y actúan como el primer y último punto de contacto con los clientes. Por lo tanto, algunas empresas no quieren que estos empleados revisen sus dispositivos móviles y que distraigan su atención de la atención al cliente, aunque sus consultas estén relacionadas con ello.

Penny Grivea, directora general UK de la empresa internacional de productos cosméticos, Rituals, explicó recientemente cómo gestionan esto asunto. Según Grivea, “es obligatorio que nuestros empleados descarguen la aplicación Speakap (iOS o Android) en sus dispositivos móviles cuando aceptan un trabajo con Rituals. En concreto, los supervisores de tienda tienen sus dispositivos móviles (y la aplicación Speakap) durante sus turnos, mientras que los asociados de tienda apagan sus teléfonos durante las horas pico de 12 a 6 pm”.

Gráfico 1

¿Utilizas tu teléfono personal para comunicación relacionada con el trabajo?

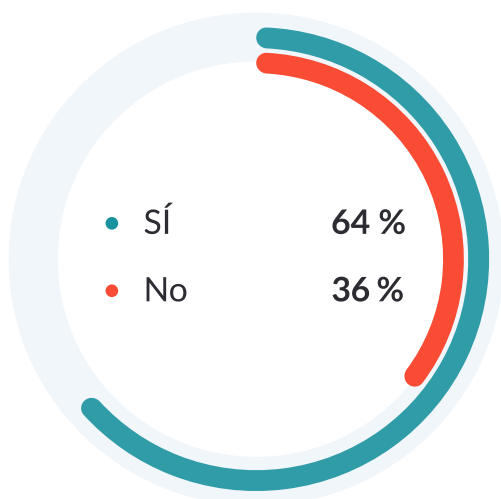
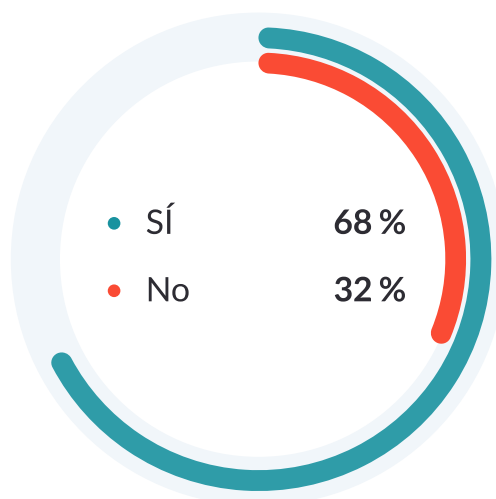


Gráfico 2

¿Te está permitido utilizar tu teléfono personal durante tu turno de trabajo?



Redes sociales y aplicaciones de mensajería en el puesto de trabajo son una realidad.

En Speakap estamos en contacto constante con directores de Recursos Humanos, de comunicación interna y de Operaciones, para comprender los comportamientos y tendencias actuales. Esta interacción constante nos permite mantenernos al día de las necesidades y evidenciar un problema como la diferencia existente entre las percepciones que estos actores relevantes tienen sobre cómo funciona la comunicación interna de su empresa y las herramientas y canales que en realidad los trabajadores están utilizando en su día a día.

En esta línea, nuestro estudio mostró que el 18 por ciento de los trabajadores que no trabajan con escritorio fijo utilizan aplicaciones de mensajería como WhatsApp, Facebook Messenger, Skype, Telegram, como canal principal para comunicarse con sus compañeros de trabajo, supervisores y oficina central. Además de esto, aproximadamente **la mitad (53 por ciento) de los encuestados dijeron que usan aplicaciones de mensajería para asuntos relacionados con el trabajo** entre una y seis veces al día. Sin embargo, el 16 por ciento de los encuestados respondió que sus departamento de Recursos Humanos/ comunicación interna no están al tanto de esta práctica.

En la misma línea, casi la mitad (47 por ciento) de los encuestados confirmaron que usan redes sociales para comunicarse con sus compañeros, supervisores y personal de oficina central. Esto no sucede a menudo, y **el 38 por ciento afirma usar redes sociales entre una y seis veces al día** para asuntos relacionados con el trabajo. Una vez más, los encuestados dijeron que sus departamentos de Recursos Humanos/ comunicación interna no son conscientes de ello (20 por ciento).

Entonces, la pregunta es: ¿por qué existe una brecha tan grande entre lo que los supervisores perciben y lo que realmente está sucediendo? Una de las razones es que a menudo **la comunicación entre estos departamentos y los trabajadores es indirecta, poco frecuente y aislada**. Otra razón puede ser la falta de formación acerca de cómo el uso de aplicaciones de mensajería y redes sociales públicas puede perjudicar la eficiencia, privacidad de datos, satisfacción del cliente e incluso ventas.

Sea cual sea la razón, esto tiene que cambiar. Una clave para resolver este problema es implementar una plataforma tecnológica única que pueda reemplazar todas las aplicaciones de mensajería combinadas y las redes sociales públicas. Esencialmente, una plataforma de comunicación interna de empresa que actúe como una ventanilla única y que integre cientos de herramientas de gestión de personal, recursos humanos, nómina y personal.

Gráfico 3

¿Cuál de los siguientes canales utilizas principalmente para comunicarte con compañeros, managers y la oficina central? Selecciona una.



Gráfico 4

9. De media, ¿con qué frecuencia utilizas apps de mensajería para comunicarte con compañeros, managers y oficina central?



Note: Figures may not add to 100 due to rounding.

Gráfico 5

¿El departamento de RRHH / comunicación interna sabe que utilizas apps de mensajería para comunicarte con compañero sobre asuntos relacionados con el trabajo?

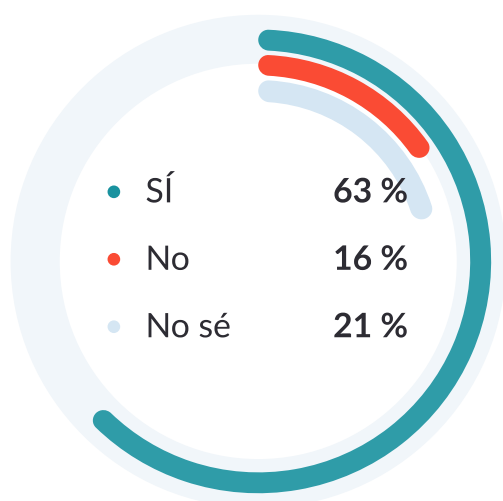


Gráfico 6

¿Utilizas redes sociales para comunicarte con compañeros, managers y oficina central sobre asuntos relacionados con el trabajo?

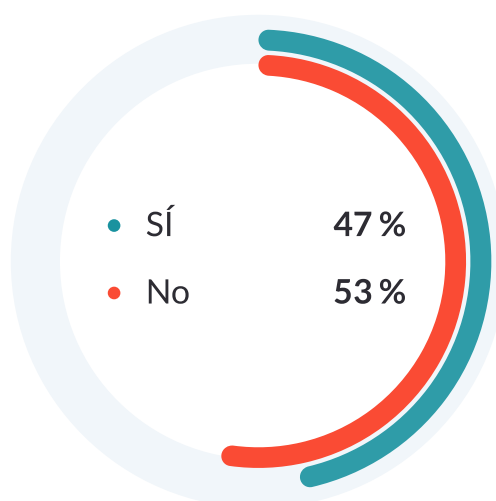
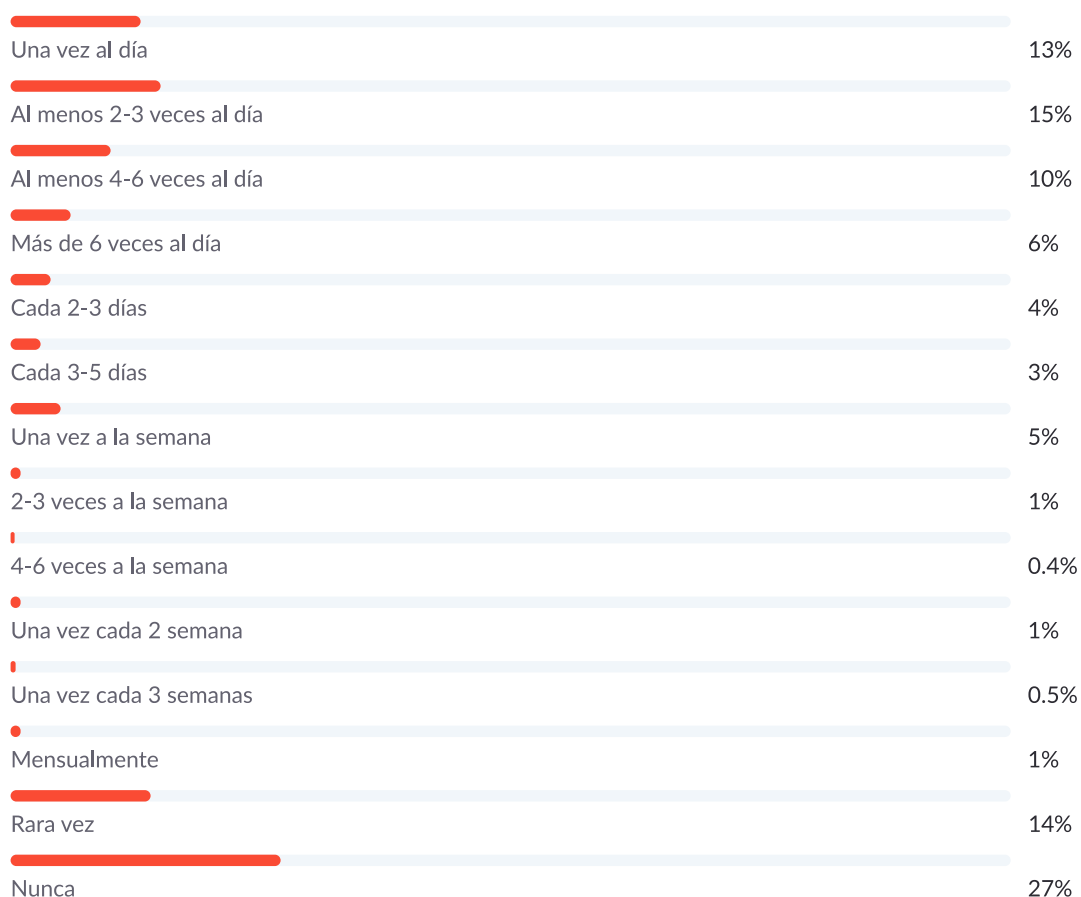


Gráfico 7

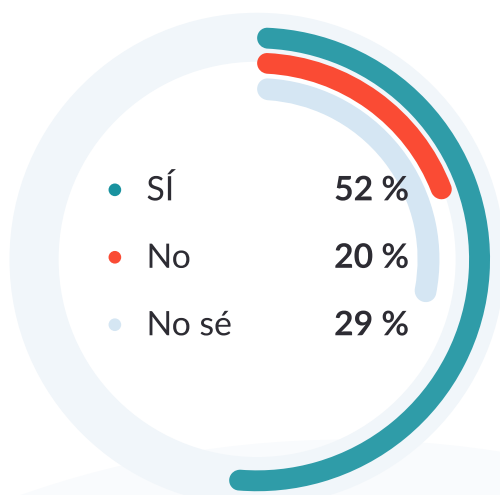
13. De media, ¿con qué frecuencia utilizas redes sociales para comunicarte con compañeros, managers y oficina central sobre asuntos relacionados con el trabajo?



Nota: debido al redondeo, es posible que los porcentajes no sumen el 100 %

Gráfico 8

¿El departamentos de RRHH / comunicación interna sabe que utilizas redes sociales para comunicarte con compañeros, managers y oficina central sobre asuntos relacionados con el trabajo?



Nota: debido al redondeo, es posible que los porcentajes no sumen el 100 %.

Aunque WhatsApp y Facebook Messenger sean popular, su uso conlleva riesgos importantes de seguridad y privacidad para las empresas

Una vez que ha sido provado que una parte importante de los empleados de primera línea utilizan aplicaciones de mensajería para asuntos relacionados con el trabajo, profundicemos un poco más en esto. De acuerdo con el estudio de Mashable realizada por Statista, el usuario medio de WhatsApp envía más de 1,000 mensajes por mes con más de 2,000 mensajes recibidos. De media los usuarios suben 40 fotos, envían 13 mensajes de voz y 7 mensajes de video.

Estos datos coinciden con nuestros propios resultados, que mostraron que **WhatsApp es la app de mensajería más popular y utilizadas por los trabajadores sin escritorio fijo** (puntuación ponderada de 5,61) para comunicarse con sus colegas, supervisores y oficina central, seguido de Facebook Messenger (puntuación ponderada de 5,37) y Skype (puntuación ponderada de 4,29). Pero el hecho de que sea popular no significa que

sea la elección correcta. Existe **un grave problema con el uso de WhatsApp en un entorno laboral: la seguridad de los datos**. En agosto de 2018, la firma de ciberseguridad Check Point Technologies dijo que había descubierto una falla en WhatsApp que permitía a los estafadores alterar el contenido o cambiar la identidad del remitente de un mensaje entregado previamente. Más específicamente, los estafadores pueden modificar un mensaje (una función que permite a las personas en un chat mostrar un mensaje pasado y responderlo) para dar la impresión de que alguien envió un mensaje que no envió. Para empeorar las cosas, WhatsApp admitió que era posible.

En un artículo del New York Times, Oded Vanunu, jefe de investigación de vulnerabilidades de Check Point Technologies, manifestó este error y dijo que facilitaba a los piratas informáticos difundir información errónea desde lo que parecía ser una fuente confiable. Por lo tanto, puede ser difícil hacer seguimiento de todos los mensajes y garantizar que los mensajes no hayan sido manipulados con información errónea. Para citar a Vanunu, “el público confía en la integridad del mensaje. WhatsApp necesita ajustarse para evitar esta manipulación”.

En un contexto profesional, esta brecha de seguridad podría ser problema muy grave si un pirata informático manipula un mensaje importante que fue enviado por la oficina central de una empresa internacional, y ese mensaje fuese distribuido en un chat de grupo con más de 250 miembros. Imagina lo que podría suponer dicho mensaje modificado proporcionara información incorrecta sobre un nuevo producto que se está lanzando, como su precio. Se podría acabar vendiendo el producto a clientes leales al precio equivocado (por debajo de coste, por ejemplo) y si se descubre ese error, podría producir muchos malentendidos, y pérdida de ventas.

Estos problemas de seguridad y privacidad no son exclusivos de WhatsApp. En diciembre

de 2018, Facebook confirmó que la red social había expuesto las fotos privadas de millones de usuarios sin su permiso. La brecha incluye fotos que los usuarios habían comenzado a cargar pero que nunca habían publicado, así como imágenes publicadas en las Historias de Facebook. Esta no es la primera vez hay problemas de seguridad y privacidad (venta de datos, por ejemplo) relacionados con redes sociales públicas

A principios de 2018, un científico de datos que trabaja para Cambridge Analytica reveló que la compañía recolectó datos de hasta 87 millones de perfiles de Facebook. Por eso no es de extrañar que la firma haya anunciado recientemente cierra.

Más allá de los problemas mencionados, Facebook ha presentado recientemente varias solicitudes de patentes, incluida una patente para utilizar datos de ubicación de usuarios para predecir a dónde van y cuándo estarán desconectados. En nuestra opinión, esto puede ser muy intrusivo, especialmente en un entorno laboral.

No solo violaría los derechos de privacidad de los empleados, sino que también promovería sentimientos de desconfianza.

Gráfico 9

¿Cuál de las siguientes aplicaciones de mensajería utilizas con más frecuencia para comunicarte con compañeros, managers y oficina central para temas relacionados con el trabajo? Ordena de mayor a menos frecuencia de uso.

WhatsApp	5.61
Facebook Messenger	5.37
Skype	4.29
Viber	4.04
Telegram	3.18
Other	2.93
Lync	2.57

Facilidad de uso, mensajes instantáneos y amplio alcance, los activos principales de las apps de mensajería

Les pedimos a los encuestados que especificaran la razón principal por la cual utilizan aplicaciones de mensajería para asuntos relacionados con el trabajo, y casi la mitad (49 por ciento) de los encuestados señalaron la facilidad de uso y la eficiencia. Además, el 20 por ciento mencionó el tiempo de respuesta rápidos y el 14 por ciento dijo que la razón era su gran alcance para grupos grandes.

Si bien los encuestados en nuestro estudio escogieron como un beneficio el “amplio alcance de los mensajes para grupos, se puede decidir que esto es a su vez puede un claro problema. Demasiada información o mensajes irrelevantes puede convertirse en algo frustrante para el trabajador.

Tomemos por ejemplo un empleado que trabaja

en el departamento de atención al cliente de una tienda específica en Sevilla, para una empresa internacional. Para este empleado no es relevante recibir mensajes o noticias relacionadas con las múltiples tiendas de la compañía en Madrid. Cuantas más noticias o mensajes irrelevantes este empleado reciba más saturado y frustrado se sentirá y menos probable será que abra mensajes importantes. Esto implica la posibilidad que puedan perderse información importantes, como el lanzamiento de nuevos productos o cambios en las ofertas y promociones. Esta desinformación, en última instancia puede repercutir en la experiencia del cliente y en una reducción en las ventas.

La relevancia de la información es el camino a seguir. Los mensajes que la marca envía los trabajadores no pueden acabar en correo

no deseado y papeleras de reciclaje. De lo contrario, hará que los trabajadores sean menos eficientes, conecten menos con el propósito y la visión de su marca y más probabilidades haya de que dejen la empresa.

Otro coste importante que debe tenerse en cuenta en este asunto es el potencial incremento del coste de rotación de empleados. Por ejemplo,

en el sector de los supermercados el coste de reemplazar un cajero de un supermercado es de 3.637 \$. Con una tasa media de rotación de empleados en supermercados que ronda el 50 por ciento, esto resultaría en un coste anual de 67.000 \$. Si bien la rotación de los empleados no se puede eliminar por completo, se puede reducir implementando estrategia de comunicación integradora, relevante y atractiva.

Gráfico 10

¿Cuál es la razón principal por la cual utilizas apps de mensajería para comunicarte con compañeros, managers y oficina central sobre asuntos relacionados con el trabajo?



Descanso mental, construcción de relaciones e intercambio de conocimiento y ayuda, principales beneficios de las redes sociales

Uno de los debates actuales más importantes acerca los puestos de trabajo es sobre la salud mental. Según una encuesta realizada en julio de 2018 por Peldon Rose, casi tres cuartos de los trabajadores dicen que es importante para ellos que sus empleadores protejan la salud mental y el bienestar en el lugar de trabajo.

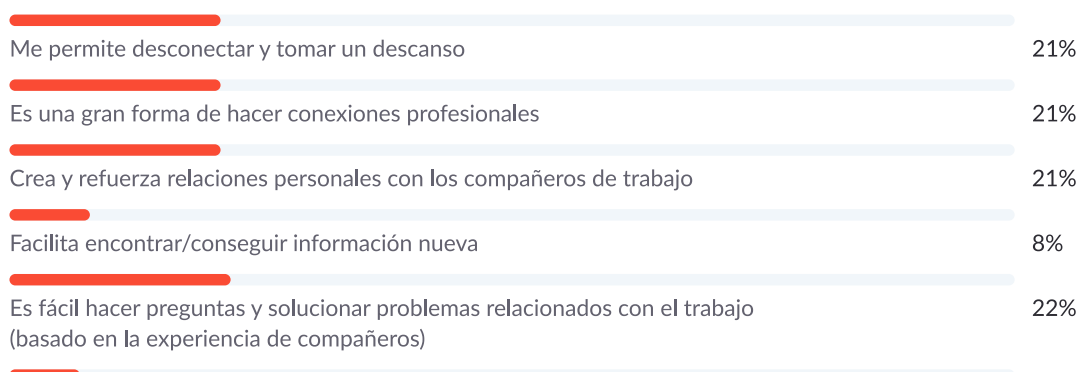
La salud mental y el descanso de los trabajadores son también una prioridad para nosotros en Speakap, y por eso impulsamos el lanzamiento de la función 'No molestar'. Creemos firmemente en la necesidad y el valor de que los empleados desconecten durante las horas no laborales para reducir el estrés y la probabilidad de agotamiento. Además, esta idea está respaldada

por los resultados de nuestra investigación, ya que los datos muestran que el 21 por ciento de los trabajadores remotos usan las redes sociales porque les permite tomar un 'descanso mental'. Desde nuestro punto de vista este porcentaje es demasiado bajo y debería ser mucho más alto.

El 21 por ciento de los encuestados dijo que las **redes sociales les ayudan a fortalecer y construir relaciones personales con compañeros de trabajo**. Además, otro 22 por ciento considera que las redes sociales son útiles para hacer preguntas y resolver problemas de trabajo (por el hecho de que permite intercambiar conocimiento y experiencias).

Gráfico 11

¿Cuál es la razón principal por la que utilizas redes sociales para comunicarte con compañeros, managers y oficina central sobre asuntos relacionados con el trabajo?



Mensajes las 24 horas del día, problemas de seguridad y privacidad, principales inconvenientes de redes sociales y apps de mensajería

De acuerdo con los resultados, el 30 por ciento de los encuestados dijo que su mayor preocupación acerca del uso de apps de mensajería y redes sociales para asuntos relacionados con el trabajo es que hace que sea **difícil mantener la vida personal y laboral**, por culpa de mensajes las 24 horas del día. Esto se agrava aún más por el hecho de que otro 21 por ciento de los encuestados le preocupa ser contactado durante horas no laborales. Cuando los trabajadores de primera línea son bombardeados con mensajes a todas las horas del día y noche, se puede crear la expectativa de que deberían estar disponibles durante horas no laborales y ser capaces de responder rápidamente, independientemente de lo que puedan hacer estar haciendo. Esta situación puede elevar los niveles de estrés y ansiedad.

Según un estudio del Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD), dos de cada cinco trabajadores revisan los correos electrónicos fuera de las horas de trabajo al menos cinco veces al día. Por ello, esta incapacidad para desconectarse junto con el hecho de que siempre tenemos los teléfonos encendidos, puede provocar altos niveles de estrés y agotamiento. Es una de las razones por las que incorporamos la función 'No molestar' en nuestra plataforma en enero de 2019.

Patrick Van Der Mijl explica que "como uno de los fundadores de Speakap, soy consciente del poder de la tecnología, tanto desde un punto de vista personal y profesional. No obstante, el verdadero poder y el valor de la tecnología en su conjunto y de la nueva función "No molestar", proviene de trasladar parte de ese poder a los empleados, para que puedan tener la opción de desconectar cuando no están trabajando. Si desean desconectar cuando acaban su turno, tienen todo el derecho de hacerlo y deben sentirse apoyados, ya sea para pasar tiempo con sus seres queridos o como ellos crean positivo y necesario. Lo bueno, es que sabemos que las empresas con las que ya trabajamos comparten la misma creencia".

Nuestro estudio muestra también otra preocupación existente entre trabajadores: **la confidencialidad y seguridad de los datos**. De acuerdo con los resultados, el 12 por ciento de los encuestados está preocupado de que los datos confidenciales puedan quedar expuestos.

En octubre de 2018, Facebook confirmó que los piratas informáticos podían acceder a la información personal de más de 30 millones de cuentas. Esta información incluía el estado de la relación, religión, fecha de nacimiento, lugares

de trabajo, actividad de búsqueda y registros de ubicación recientes.

Con la implementación del nuevo Reglamento general de protección de datos de la Unión Europea (EU GDPR) que entró en vigencia el 25 de mayo de 2018, las regulaciones sobre la protección de datos confidenciales se han vuelto aún más estrictas. A principios de año, ciertas empresas empezaron prohibir aplicaciones como WhatsApp y Snapchat para cumplir con la RGPD europea. Por ejemplo, en 2017 el proveedor alemán de piezas de automóviles, Continental, prohibió a sus 240.000 empleados el uso de WhatsApp y Snapchat en teléfonos móviles de empresa. Ambas aplicaciones guardan los datos de contacto de los usuarios, almacenados en las libretas de direcciones de sus teléfonos, y transfieren la información a sus propios servidores.

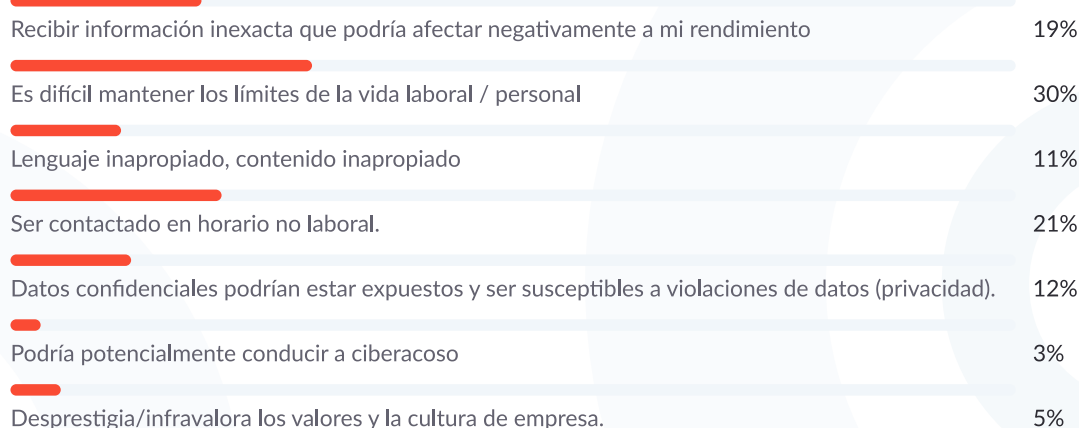
Continental no es la única empresa europea que aplica prohibiciones. Deutsche Bank por ejemplo, también prohibió el uso de SMS, WhatsApp y otros servicios de mensajería a partir de enero de 2017. El motivo es estricta normativa sobre documentación que afecta a los bancos. Mientras tanto, los fabricantes de automóviles están adoptando enfoques similares, con Volkswagen

restringiendo a sus empleados del uso de aplicaciones de chat para negocios y BMW solo permite aplicaciones autorizadas en los teléfonos de la empresa (de los cuales, WhatsApp y Snapchat no están en la lista aprobada).

La privacidad de los datos no puede ni debe ser planeada de forma rápida, como una idea de último momento, especialmente si consideramos los tipos de información personal, mensajes, documentos y contenido (archivos de personal, documentos de recursos humanos, fotos, videos). Como empresa, es fundamental garantizar que todos los datos se recopilen, almacenen y mantengan de conformidad con las regulaciones de privacidad de datos, como EU GDPR e ISO 27001. Para los empleados (usuarios finales de dichas plataformas de comunicaciones y aplicaciones), es igualmente crítico. Los datos sensibles no se pueden dejar expuestos, ya que son vulnerables a las violaciones de datos, el robo de identidad e incluso el fraude.

Gráfico 12

¿Cuál es tu mayor preocupación con el uso de apps de mensajería y redes sociales para comunicarte con compañeros, managers y oficina central sobre asuntos relacionados con el trabajo?



Nota: debido al redondeo, es posible que los porcentajes no sumen el 100 %.

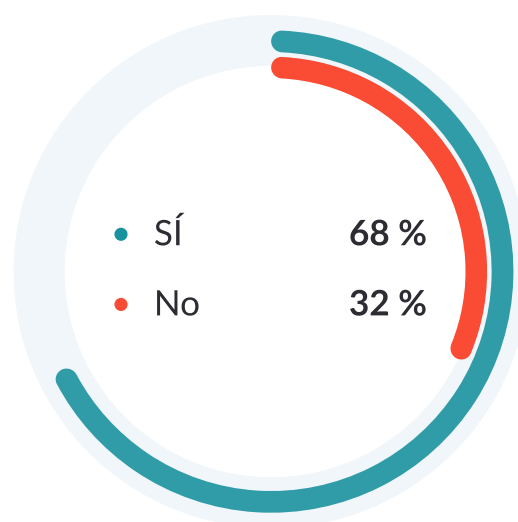
Las plataformas de comunicación interna para empresas son la alternativa a plataformas públicas

El 68 por ciento de los encuestados afirmaron que dejarían de utilizar aplicaciones de mensajería y redes sociales si las empresas para las que trabajan les proporcionaran una plataforma/app de comunicación interna.

La conclusión que se puede extraer es que, a pesar de los supuestos beneficios de estas herramientas públicas, los empleados dejarían de usarlas si pudieran usar una alternativa que mejore la comunicación bidireccional entre trabajadores, de una manera inteligente, relevante, divertida y segura.

Gráfico 13

Si tu empresa te proporcionara una plataforma / aplicación de comunicación interna, ¿dejarías de usar las apps de mensajería y redes sociales para comunicarte con compañeros, managers y oficina central sobre asuntos relacionados con el trabajo?



Mensajes relevantes, ofrecer formación y desarrollo, y la facilitar comentarios son claves para convertir a los empleados en embajadores de marca

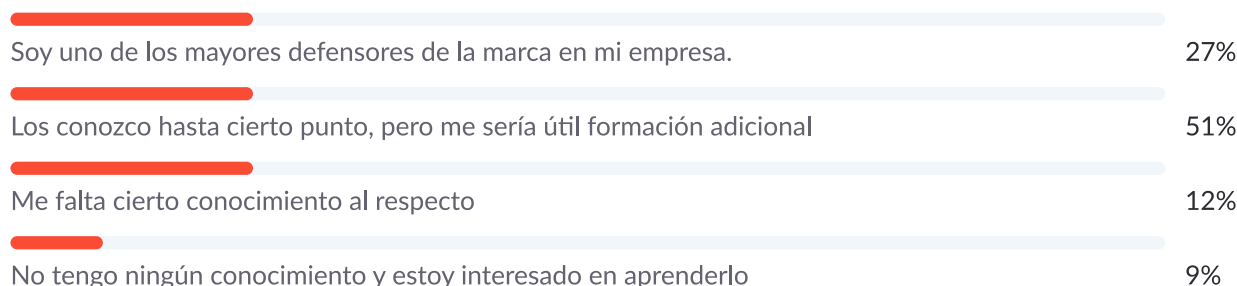
Cuando preguntamos a los encuestados sobre su sentimientos acerca de los valores de la empresa, las respuestas fueron interesantes y desalentadoras. Solo el 27 por ciento admitió ser un gran defensor de la marca. Además de eso, el 51 por ciento dijo que conocía el propósito y la visión de su empresa hasta cierto punto, pero que necesitaría más formación al respecto. El 12 por ciento carece de conocimiento suficiente sobre los valores, y el 9 por ciento directamente no tiene ningún conocimiento y realmente ni le importa aprenderlos.

Estas estadísticas son importantes y potencialmente problemáticas para las empresas. Si los empleados de primera línea no saben qué significa formar parte de la empresa, qué objetivos está tratando de lograr y cómo sus funciones contribuyen al propósito y visión general de la empresa, ¿cómo se puede esperar que actúen como embajadores de marca?

Aún así, no toda esperanza está perdida. Cuando se preguntó cómo una aplicación / plataforma de

Gráfico 14

¿Cuánto conoces la misión y los valores de su empresa?



Nota: debido al redondeo, es posible que los porcentajes no sumen el 100 %.

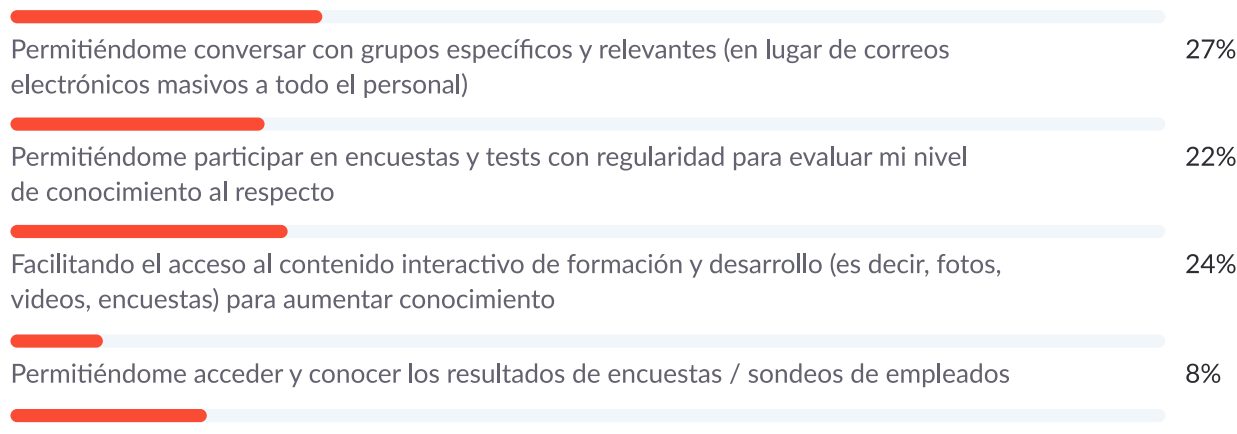
comunicación interna ayudaría a conocer mejor la misión y los valores de su empresa, la respuesta mayoritaria fue que los encuestados afirmó que les permitiría chatear con grupos específicos, en vez de enviar o recibir correos electrónicos masivos de todo el personal.

Además, el hecho de que más de la mitad de los encuestados (51 por ciento) necesite información adicional para conocer mejor los valores de la compañía dice mucho. Indica que la formación podría ser clave para convertir a los trabajadores menos comprometidos en defensores de marca.

Esto coincide con los datos de nuestro estudio, que muestra que el 24 por ciento de los encuestados afirma que una red social empresarial facilitaría el acceso al contenido interactivo de formación y desarrollo (es decir, protocolos, fotos, videos, etc). Además, el 22 por ciento remarcó que una herramienta de este tipo les permitiría participar en encuestas / sondeos con regularidad para evaluar su nivel de conocimiento sobre este o otros asuntos.

Gráfico 15

¿Cómo podría una aplicación / plataforma de comunicación interna ayudarte a conocer mejor la misión y los valores de tu empresa?



Poder mantener el equilibrio entre vida personal y laboral afecta la satisfacción de los empleados

Pedimos a los encuestados que definieran el aspecto más importante sobre cómo y cuándo su empresa se comunica con ellos. Las respuestas fueron claras, ya que **el 24 por ciento dijo que encontrar un buen equilibrio entre sus vidas personales y laborales era lo más importante.**

En cuanto a su mayor queja, la respuesta más frecuente (17 por ciento) mencionaba la dificultad de desconectar cuando no están trabajando, lo que produce estrés y agotamiento. Por ello, desconectar durante horas no laborales es un

componente crítico para el compromiso de los empleados y la satisfacción en el trabajo.

Por todas estas razones impulsamos el desarrollo y el lanzamiento de la función 'No molestar' en la plataforma Speakap. El hecho de que la tecnología haga nuestras vidas más cómodas y productivas no significa que los empleados tengan que estar siempre conectados, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y disponibles para responder a los correos electrónicos laborales a todas horas del día y la noche. Tomarse el tiempo

para desconectar es importante, y todos los empleados tienen derecho a hacerlo.

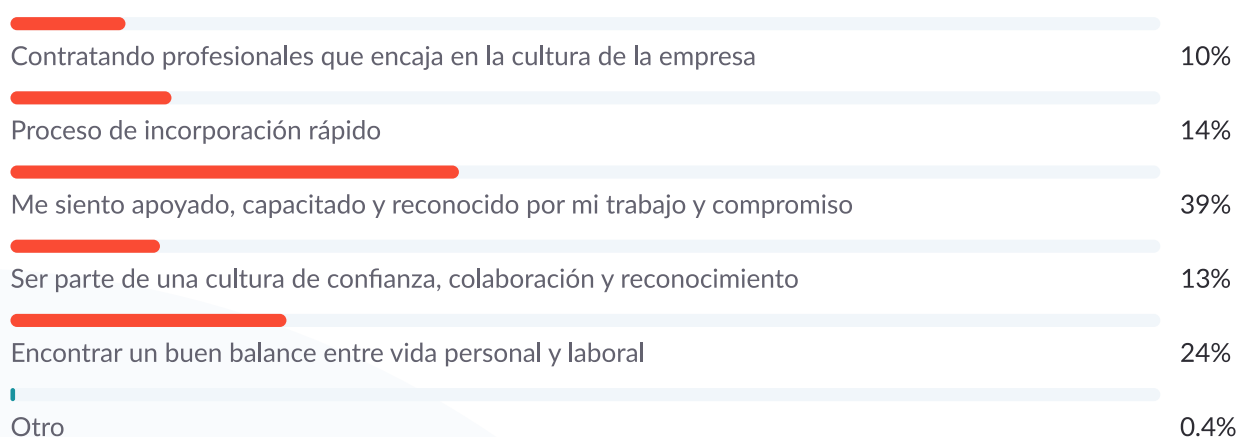
El periódico The Guardian publicó en noviembre de 2018 un artículo con información sobre el caso de un trabajador de Amazon en Kansas City, Missouri. El empleado afirmó que estaba trabajando 60 horas a la semana para satisfacer las demandas de la temporada de compras navideñas (del 1 de noviembre al 31 de diciembre). Ahora considera esto: Amazon anunció el año pasado que planeaba contratar a 100.000 empleados temporales para la temporada de vacaciones 2018. Cuando escuchas este tipo de cuentas de empleados, queda claro cuán necesaria es una característica como 'No molestar'.

Imagina que eres un empleado que no trabaja en oficina y que estás en grupo de WhatsApp o Facebook Messenger donde todos los miembros de tu departamento discuten acerca de algo que está sucediendo en el taller. Si un día que tienes libre y no trabajas tu móvil empieza a recibir

notificaciones push sobre mensajes privados de ese o otros grupos de trabajo, podría acabar estresando, interrumpiendo alguna actividad personal importante o simplemente molestando innecesariamente. presión. Por eso, tener una función como 'No molestar' en una plataforma de comunicación para empleados como Speakap es un gran beneficio para la empresa y los empleados. Permite a los empleados silenciar todas esas notificaciones, e incluso programar las horas de inicio y finalización para ese período de silencio, para que puedan recuperar parte del control y decidir por sí mismos cuándo desean obtener información sobre actualizaciones relacionadas con la compañía durante las horas no laborables.

Gráfico 16

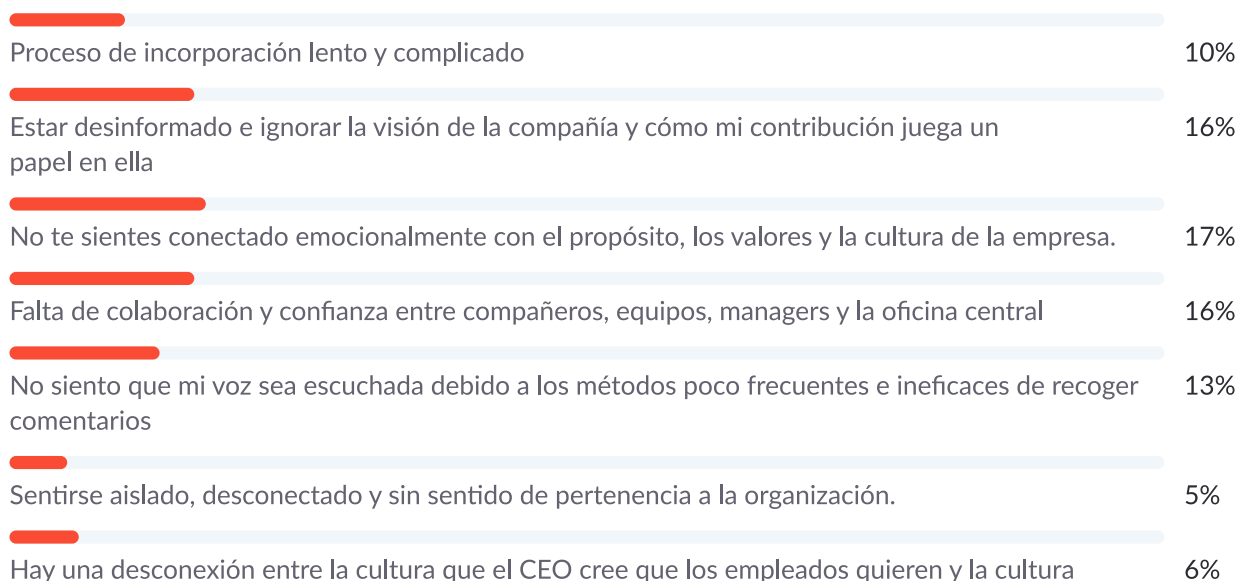
¿Qué es lo más importante para ti en cómo tu empresa conecta contigo?



Nota: debido al redondeo, es posible que los porcentajes no sumen el 100 %.

Gráfico 17

¿Cuál es lo que menos te gusta sobre cómo tu empresa conecta contigo?



El valor añadido proviene de un mayor conocimiento de productos / promociones y un mejor rendimiento en el trabajo

Cuando preguntamos a los encuestados sobre qué información de empresa quieren recibir, la respuesta mayoritaria fue conocer nuevos productos, promociones y ofertas (puntaje ponderado de 9.31). Esto es especialmente importante para los trabajadores que no trabajan en oficina ya que es algo recurrente que hemos escuchado una y otra vez de nuestros propios clientes.

El gigante canadiense de retail, Hudson's Bay abrió el mercado europeo en los Países Bajos, donde casi nadie conocía la marca. La empresa fue muy ambiciosa, y en muy poco tiempo tuvieron que llegar al objetivo de abrir 10 centros comerciales con más de 110.000 metros cuadrados de área de ventas en seis semanas. El plan para lograr estos objetivos incluyó la integración de la aplicación de compras móviles de Hudson's Bay con su aplicación para empleados 'Bay Talk' (que es la versión de Speakap de Hudson's Bay). La compañía quería ofrecer una experiencia de compra personalizada y óptima a sus clientes, al mismo tiempo que brindar apoyo a sus propios trabajadores de primera línea.

Geert Crooijmans, director de relaciones con clientes (CRM) de Hudson's Bay, explicó cómo funcionó todo el proceso. "El cliente hace una reserva a través de la aplicación de Hudson's Bay. Cuando el cliente llega a la tienda, el dependiente recibe una notificación a través de Speakap, para reunirse con él. El asistente de ventas también recibe una notificación automática a través de Speakap si uno de sus clientes habitual llega a la tienda, al igual que a un cliente se le informará que su asistente de ventas favorito está en la tienda y que es posible una reunión".

Penny Grivea, directora general Rituals en Reino Unido explicó que para ellos "Speakap es un canal necesario para motivar y generar competencia sana entre nuestros managers, lo que conduce a un mejor rendimiento del equipo y mayores ventas en tienda".

Geert Crooijmans de Hudson's Bay afirma que "una cosa que hemos aprendido es que debemos educar a nuestros empleados sobre cómo usar Speakap en sus teléfonos móviles. Si cuando

están en tienda, empiezan a mirar sus pantallas, esto podría ser molesto para los clientes, que no tienen porqué saber en realidad el vendedor está buscando información sobre un producto. Ahora estamos formando a nuestro equipo comercial para que expliquen a un cliente que están usando Bay Talk para hacer algo por ellos, no navegar por sus propias redes sociales personales”.

Pero no se trata solo de aumentar las ventas. Las plataformas de comunicación interna son vitales para mantener a los supervisores al día, de manera rápida y efectiva cuando surgen dificultades técnicas. Penny Grivea, compartió un ejemplo real durante su sesión de conferencias en Smile London en noviembre de 2018. “Hace unas semanas, nuestras cajas registradoras dejaron de funcionar durante algunas horas y usamos Speakap

para informar a los supervisores de las tiendas afectadas al instante sobre el problema. Nuestros supervisores de tienda no solo obtuvieron la información de manera fácil e instantánea, sino que también pudieran informar a los delegados de tienda para que pudieran gestionar mejor la situación de cara a nuestros clientes”.

Otro factor importante es el deseo de reducir el caos generado por correos electrónicos (puntuación ponderada de 9.07). El desorden de correos electrónicos es un problema real en el entorno digital actual. Como reveló un estudio del Grupo Radicati en febrero de 2017 se envían 269 mil millones de correos electrónicos cada día, lo que puede desembocar en un caos, pérdida de información importante, entre otros muchos problemas similares.

Gráfico 18

Cuáles son tus prioridades a mejorar en cómo recibes información internas de tu empresa? Clasifícalos en orden de importancia, de mayor a menor.



Comunicación unidireccional y el problema de falta de colaboración e intercambio de información

Conseguir que la comunicación sea bidireccional con los empleados sin escritorio fijo puede ser un gran reto. No es algo que se pueda lograr en un solo día o como resultado de un solo plan o herramienta. Cada empleado tiene diferentes tipos de interacciones y experiencias que son importantes para ellos.

En julio de 2018, WhatsApp anunció una nueva función, que le da a los administradores de grupos el poder de convertirse en el único miembro que puede enviar mensajes. Si bien en algunos casos esto puede parecer una buena idea para controlar los mensajes relacionados con eventos o hitos de la empresa, crea un flujo de comunicaciones limitado y unidireccional, que puede inculcar una falta de confianza, reducir los comentarios y colaboración.

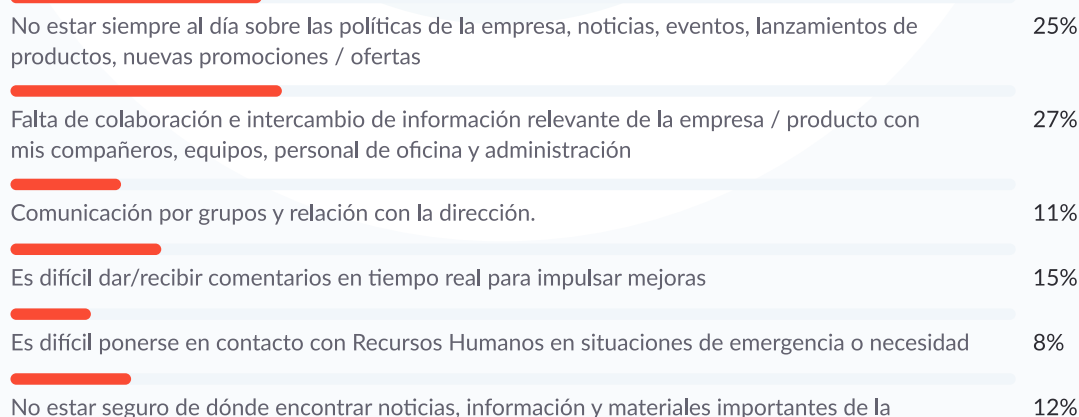
El 27 por ciento de los encuestados afirmó que su mayor frustración con la forma en que su compañía cuando se trata de comunicación a dos bandas es la falta de colaboración e intercambio de información relevante de la empresa. Para el 15 por ciento, la frustración se debe a lo difícil que es dar y recibir comentarios, en tiempo real, para impulsar mejoras.

Otro hallazgo importante y sorprendente a su vez es que el 8 por ciento de los encuestados se siente frustrado por lo difícil que es ponerse en contacto con Recursos Humanos en caso de emergencia / crisis. ¿Porque es esto importante? Consideremos los recientes incendios forestales que se extendieron por todo el sur de California. En este tipo de emergencia muchas familias se vieron obligadas a evacuar sus hogares cuando los incendios se acercaron demasiado a sus hogares. En tales casos, estas personas (muchas de las cuales probablemente trabajan en roles distintos del escritorio) podrían haber utilizado una plataforma de comunicación empresarial para informar de forma rápida y fácil a sus supervisores de su ubicación, su seguridad y sus necesidades relacionadas con trabajar de forma remota (o tomarse un tiempo para buscar un nuevo alojamiento temporal o ayudar a los miembros de la familia).

Sea cual sea la emergencia o la crisis, es fundamental que los empleados puedan contactar de manera rápida y fácil. Si el equipo de recursos humanos confía en procesos manuales que requieren mucho tiempo, podría ser difícil ayudar a sus empleados en momentos de necesidad.

Gráfico 19

¿Qué es lo que menos te gusta de la forma en que su empresa se comunica contigo (comunicación bidireccional)?



Las características más apreciadas de una red social de empresa son una línea de tiempo clara, los grupos de trabajo y la administración de documentos

Les pedimos a los encuestados que escogiesen qué características creen que son las más importantes para una plataforma / aplicación de comunicación de empresa y las respuestas fueron algo sorprendentes. Las cuatro características principales que despertaron más interés entre los encuestados son, por orden de importancia: **cronograma claro** (puntuación ponderada de 14,92), **noticias** (puntuación ponderada de 14,63), **grupos de trabajo** (puntuación ponderada de 13,38) y **gestión / acceso de documentos** (ponderada puntuación de 13,13).

Otro aspecto sorprendente de los datos recogidos sobre funciones deseadas referencia a lo que normalmente catalogamos como funcionalidades innovadoras. La tecnología de inteligencia artificial (puntuación ponderada de 2,60), el reconocimiento de voz (puntuación ponderada de 3,22) y el video (puntuación ponderada de 4,05) se encuentran entre los más bajos de la lista. Esto podría ser una señal de que para los trabajadores el valor no proviene de agregar elementos complejos y avanzados, sino de mejorar la calidad de las comunicaciones de manera simple pero funcional.

Gráfico 20

¿Cuál de las siguientes funciones es la más importante para ti cuando utilizas una plataforma / aplicación de comunicación interna para comunicarte con compañeros, managers y oficina central sobre asuntos relacionados con el trabajo?



Las plataformas de comunicación interna están ganando popularidad, pero todavía no es suficiente

Curiosamente, más de la mitad (59 por ciento) de los encuestados afirmó que su compañía actualmente les proporciona una plataforma/aplicación de comunicación interna para comunicarse. Por un lado, esta es una buena noticia ya que indica que más compañías están reconociendo los problemas y las frustraciones que pueden surgir de los métodos tradicionales de comunicación como el correo electrónico.

En el otro lado de la balanza está el 41 por ciento que aún no tiene acceso a una plataforma de este tipo. El dato es relevante porque esto podría llevar a problemas serios en la calidad de la comunicación y el compromiso de los empleados. Por ejemplo, si no se comunica el lanzamiento o la interrupción de ventas de un producto, los cambios en los precios o promociones podrían hacer que los trabajadores de primera línea no tengan la información correcta en el momento de atender al cliente.

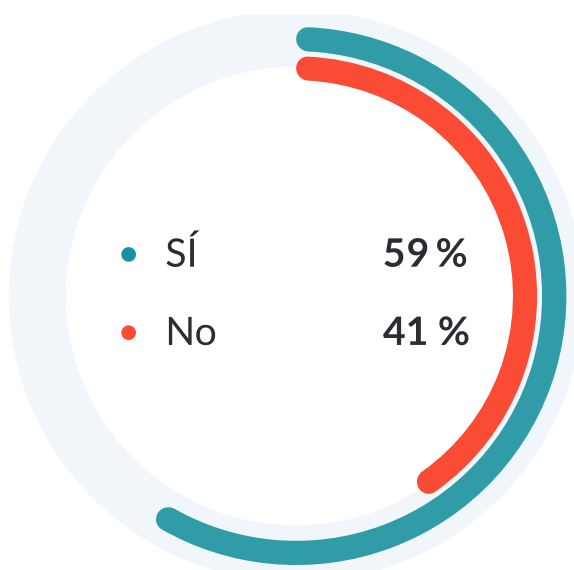
La falta de información actualizada podría llevar a situaciones muy negativas para la empresa, como vender a precios por debajo de coste, o mucho más alto del precio real. En ambos casos, los resultados financieros y comerciales se podrían ver afectados. Esto podría afectar también a la relación de lealtad del cliente, quien podría dejar de confiar en la marca.

Esto debería ser un toque de atención para empresas con empleados de primer línea. Las cosas deberían cambiar y ajustarse a la necesidades actuales, o la satisfacción y el compromiso de los empleados se podría ver afectado.



Gráfico 21

¿Te proporciona tu empresa actualmente una plataforma/app de comunicación interna para comunicarte con compañeros, managers y oficina central?



CONCLUSIÓN

Ofrecer canales de comunicación inteligente, atractiva y relevante a los trabajadores que no trabajan en un escritorio fijo no es una tarea fácil. Por suerte, la tecnología puede ofrecer muchos beneficios, como comodidad y aumento de la productividad laboral.

Una red social privada diseñada para empresas puede ser la solución perfecta. Es importante que pueda integrar varias herramientas de gestión de recursos humanos, CRM, nómina y personal, pero que a su vez sea fácil de usar, intuitiva, divertida y que reduzca el 'desorden y el ruido' de los modelos de comunicación tradicionales.

Más allá de eso, también es importante fomentar que los empleados de primera línea utilicen la plataforma de forma activa y continuada. Hacerlo fomentará que puedan trabajar mejor, aumenten su propia eficiencia, consigan más confianza y colaboración entre compañeros, mejoren las relaciones con la administración, aumente su conocimiento de los productos/promociones y ofrezcan excelentes experiencias de cliente.



ACERCA DE SPEAKAP

Speakap, fundada en 2011 por Patrick Van Der Mijl y Erwin Van Der Vlist, es una red social segura y privada de empresas que permite a las empresas de retail, hostelería y restaurantes, entretenimiento, viajes, automóviles, y logística llegar, apoyar y comprometer a sus empleados que no tienen escritorio fijo. Al hacerlo, tanto los empleados de primera línea como las empresas pueden mejorar la productividad, mayor satisfacción en el trabajo, mayor conocimiento de los productos y promociones / ofertas, menor ausentismo, mayores tasas de retención de empleados y más ventas.

Ya sea en tienda, taller, en la cocina o en la línea de producción, Speakap está siempre disponible y permite la comunicación y colaboración desde cualquier dispositivo conectado a Internet. Actualmente, la compañía tiene más de 350 clientes en 27 países de todo el mundo, incluidas marcas líder como McDonald's, IKEA, Hudson's Bay y Rituals. La compañía tiene su sede en Nueva York, con oficinas en Ámsterdam, Londres, Barcelona, Sao Paulo, Colonia y Diegem.

Para más información visita www.speakap.com/es

Contáctanos

Prensa y comunicación empresarial:

press@speakap.com

Para Marketing:

marketing@speakap.com



speakap

