

## ¿Cuántos terroristas hay en tu empresa?

La falta de compromiso con la empresa, combinado con la ausencia de cualquier tipo de satisfacción en el trabajo, genera empleados capaces de corromper la empresa por dentro. Estos son los **terroristas** internos de la empresa.

¿Qué es más importante, gestionar el compromiso de los empleados con la empresa o gestionar la satisfacción en el trabajo de los empleados? ¿Queremos empleados comprometidos o empleados contentos y satisfechos?

En base a los datos generados a través de nuestras últimas mediciones con la herramienta BetterBeYourself (en las cuales han colaborado **40.000** empleados) vemos una correlación directa entre el compromiso y la satisfacción.

### Los terroristas

En el caso de un empleado que no está satisfecho, ni se siente comprometido, queda claro que la situación está lejos de ser ideal, por no decir algo peor. Tanto para el empleado mismo, como para la organización. Este empleado es un terrorista potencial, el típico empleado que siempre está creando mal ambiente, a menudo de forma poco visible, siempre en contra de todo, envenenando a sus compañeros. Lo mejor sería despedirlo, pero puede resultar muy difícil identificarlo. Si hay más de uno, el problema crece e inevitablemente llevará en algún momento a confrontaciones de mayor calibre. Saber cuántos hay en la empresa, en qué departamentos están y qué características tienen, es una información valiosa para cualquier directivo.

### Los apóstoles

El contrario –una alta satisfacción y un gran compromiso- nos da una situación que es casi ideal. El empleado y la organización están tan contentos el uno con el otro, que el empleado hace las veces de comisario de la empresa: el apóstol. Estar comprometido y sentirse satisfecho es lo que llamamos tener ilusión por el trabajo. El objetivo de la gestión de la ilusión por el trabajo es conseguir cada vez más empleados satisfechos y comprometidos en la empresa, con una orientación clara de satisfacer a los clientes finales.

### Los mercenarios

Los empleados que obtienen una puntuación alta en satisfacción, pero baja en compromiso se encuentran a gusto, dejan que les mimen (sueldo, coche, beneficios sociales), pero a la hora de la verdad no harán ningún esfuerzo extra para la organización. En cuanto otra organización les ofrezca más dinero, marcharán. Son los llamados “mercenarios”, personas fácilmente identificables, son inevitables pero manejables, y están presentes en todas las empresas. Deberían ser pocas para evitar una dependencia peligrosa. Invertir en gestionar su compromiso con la empresa y así aumentar su ilusión diaria será una inversión rentable.

### Los rehenes

Las cosas cambian cuando hay un gran compromiso y una baja satisfacción. Los empleados que se encuentran en esta situación dan más que lo que razonablemente pueden dar y poco a poco se “queman”. En otras palabras, estos empleados son unas víctimas (potenciales), son los rehenes de su propio compromiso con la empresa, que corren un riesgo creciente para bajarse al cuadrante de los terroristas.....



Los tipos descritos anteriormente demuestran que gestionar sólo la satisfacción o sólo el compromiso, no llevará a un éxito duradero. El compromiso y la satisfacción están estrechamente ligados.

Además existe otro, un tercer aspecto: la orientación hacia el cliente. Ya que puede que el compromiso y la satisfacción no sean suficientes. Estar satisfecho con el trabajo y sentirse comprometido con la organización está bien, pero la organización y sus empleados deben concentrarse plenamente en los clientes.

Por esta razón siempre medimos y evaluamos estos tres campos entre los empleados: su satisfacción, su compromiso y su orientación hacia los clientes.

En base a las mediciones realizadas por &Samhoud con su herramienta BetterBeYourself, se puede calcular el número de terroristas, rehenes, mercenarios y apóstoles que hay en la empresa. Y, lo que es más importante, a través de la matriz de prioridades (Phearson Correlation Coëficient) es posible visualizar qué tenemos que hacer para, por ejemplo, evitar que los rehenes decaigan en terroristas.