

PRÁCTICAS LABORALES

Clima laboral, *conciliación y compromiso*

Alinear expectativas y conocer los problemas son las claves para mantener a nuestros profesionales motivados, lo que a su vez es esencial para conseguir un alto compromiso y un excelente servicio para nuestros clientes.



El Índice Global de Clima y Compromiso en 2014 ha subido a **79** puntos

La formación y el desarrollo de nuestros profesionales se enmarcan en un ciclo que comienza con la fijación de objetivos, continúa con la evaluación del desempeño y concluye con el diseño de un plan de desarrollo individualizado.

ENCUESTA DE CLIMA Y COMPROMISO 2014

A finales de 2014 lanzamos la Encuesta de Clima y Compromiso, una de las herramientas más importantes de las que disponemos para conocer la opinión de todos los empleados sobre diversos aspectos de la organización. Los resultados obtenidos nos han permitido conocer e impulsar posibles líneas de mejora en cada una de las áreas que integran la Compañía.

Esta última edición de la Encuesta de Clima y Compromiso contó con una participación de 80.940 empleados, lo que representa un 77% de la plantilla, un punto menos que en la consulta realizada el ejercicio anterior.

El **Índice Global de Clima y Compromiso 2014 (ICC)** –que se aplica uniformemente en el Grupo– se ha mantenido alto, alcanzando los 79 puntos sobre 100, uno más que en el ejercicio precedente. Cabe destacar que los aspectos más reforzados son:

Imagen y orgullo de pertenencia: **88**

Dimensión de liderazgo del jefe directo: **83**

Foco en nuestros clientes: **82**

Con estos resultados se ha realizado un análisis, siguiendo el modelo de Efectividad del Empleado (*Employee Effectiveness Framework*; EEF en sus siglas en inglés), donde se combinan dos variables: compromiso y soporte organizacional.

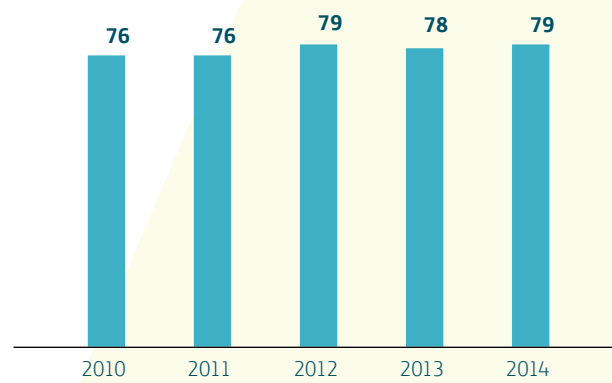
Esto permite realizar un estudio a nivel departamental y así poner en marcha las medidas de mejora específicas en estos dos ámbitos, de tal manera que supongan un aumento de la satisfacción de nuestros empleados, incidiendo en cada variable en función del resultado obtenido en el área.

En Telefónica sabemos que los beneficios reales de realizar encuestas de clima y compromiso se producen cuando la retroalimentación del empleado se traduce en acciones efectivas.

Resumen de los resultados de la Encuesta Global sobre Clima Laboral

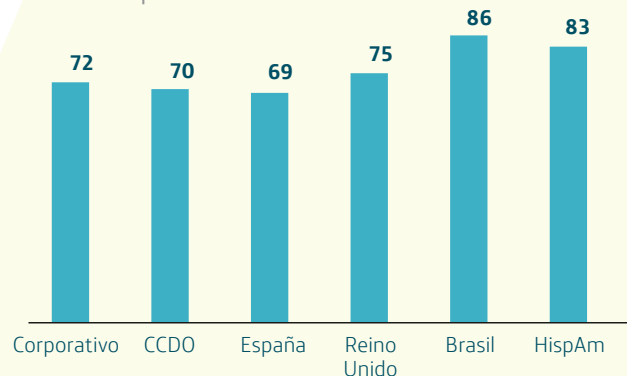
Puntuación del ICC Global de Telefónica

De 0 a 100 puntos



Puntuación de las áreas de negocio significativas ⁽¹⁾

De 0 a 100 puntos



(1). Los lugares de operaciones significativas corresponden a las unidades de negocio definidas como *core* en el capítulo 'Estructura y perímetro de consolidación'.

Evolución de los resultados obtenidos por dimensiones

De 0 a 100 puntos

	2012	2013	2014
Orgullo de pertenencia	88	87	88
Liderazgo del jefe directo	82	82	83
Foco en el cliente	82	80	82
Trabajo diario	79	79	80
Desarrollo profesional	75	73	75
Liderazgo de la dirección	69	67	70
Reputación de la Compañía	-	-	85

Telefónica se sitúa, por cuarto año consecutivo, entre las 20 mejores empresas del mundo para trabajar

RECONOCIMIENTO EXTERNO

⇒ 'Great Place to Work'

En 2014 Telefónica ha vuelto a ocupar puestos destacados en las listas de mejores lugares para trabajar que elabora el instituto Great Place to Work® (GPTW), referente internacional con más de 25 años de experiencia en el análisis y evaluación de entornos laborales. Para elaborar sus *rankings*, el instituto realiza encuestas de clima laboral entre empleados en las que analiza las prácticas y políticas de gestión de personas y de las compañías.

Telefónica se ha situado, por cuarto año consecutivo, entre las 20 mejores empresas multinacionales del mundo para trabajar. En concreto, ocupamos el puesto 14. Un privilegio y un reto que nos anima a demostrar día a día que somos merecedores de este galardón.

En Latinoamérica, Telefónica aún ocupa un puesto mejor: la octava posición en el *ranking*.



Evolución de resultados GPTW en los países latinoamericanos donde opera Telefónica

2011	Rank. en el país	2012	Rank. en el país	2013	Rank. en el país	2014/15	Rank. en el país
Nicaragua	1	Panamá	1	Venezuela	1	Ecuador	1
Uruguay	1	Venezuela	1	Ecuador	1	Colombia	3
Venezuela	1	Uruguay	1	Colombia	2	Venezuela	3
Ecuador	2	Ecuador	1	Panamá	2	Chile	5
TM Argentina	3	Nicaragua	2	Nicaragua	2	T. Vivo	11
El Salvador	4	Chile	3	El Salvador	7	Perú	13
Chile	4	Colombia	3	Guatemala	8	Argentina	14
Colombia	5	TISA	4	Argentina	10	México	16
Panamá	5	El Salvador	7	T. Vivo	13		
TISA	8	Argentina	9	Costa Rica	15		
Guatemala	11	Guatemala	13	CAM	15		
TASA	12	México	18	Perú	16		
México	13	T. Vivo	18	México	17		
Perú	15	Perú	18				
T. Vivo	22						
Telesp	78						

2º lugar GPTW Latinoamérica

2º lugar GPTW Latinoamérica

4º lugar GPTW Latinoamérica

8º lugar GPTW Latinoamérica

Consideramos que la modificación de los valores de la sociedad, el cambio de roles en el ámbito familiar y el acceso de la mujer al mercado laboral no deben dificultar la conciliación

⇒ 'Best Companies for Leadership'

Telefónica también figura dentro de las primeras 15 compañías en el *ranking* global de la revista *Fortune* 'Best Companies for Leadership'. Este año han participado en este estudio 2.100 organizaciones en 115 países.

⇒ Informe Merco

Un año más, en Telefónica hemos sido seleccionados entre las compañías más atractivas para el talento en España, según el informe Merco. Nuestra Compañía figura en el top 10 de las 100 mejores empresas para trabajar en España, ocupando la sexta posición del *ranking*, dos puestos por encima del obtenido el año pasado. Además, somos la primera compañía del Sector Telecomunicaciones y estamos en el quinto puesto del *ranking* general, si nos comparamos con empresas de más de 15.000 empleados, según muestran los datos de la IX Edición del Estudio Empresarial.

Los valores que más han contribuido a obtener, una vez más, esta posición son:

- La calidad laboral de Telefónica (salario, desarrollo profesional, motivación y reconocimiento, relación con los mandos intermedios y conciliación).
- El orgullo de pertenencia a una marca como Telefónica (imagen en la sociedad, atracción del talento, recomendación, éxito empresarial y sector atractivo).
- Reputación interna del Grupo.

Para lograr este posicionamiento se han tenido en cuenta las opiniones de gran parte de los sectores de la sociedad profesionalmente en activo, como son: responsables de recursos humanos, expertos en gestión de talento y *headhunters*, población en general, alumnos de escuelas de negocios, universitarios de últimos años de carrera y, por último, un análisis comparativo de políticas de gestión (*benchmarking*).

CONCILIACIÓN

En Telefónica consideramos que la conciliación de la vida personal, familiar y laboral es esencial para el desempeño de nuestros empleados y, por ello, tenemos un compromiso con la conciliación desde hace 20 años.

Creemos que la transformación que ha experimentado la sociedad en las últimas décadas –el cambio de roles en el ámbito familiar y el acceso de la mujer al mercado laboral– es una oportunidad para convertir la igualdad de oportunidades en una parte fundamental de la estrategia laboral de la empresa.

Entre las numerosas acciones en materia de conciliación que desarrolla Telefónica podemos destacar:

A nivel corporativo, en materia de jornada y horarios un amplio porcentaje de la plantilla disfruta de jornada continuada anual y de jornada continuada en verano para los meses de julio y agosto, fomentando las nuevas formas de trabajo flexible que permiten las nuevas tecnologías.

Además, nuestros empleados gozan de flexibilidad para coger sus vacaciones, pudiendo compaginarlas con las vacaciones escolares.

Finalmente, dentro de los beneficios laborales, nuestros empleados gozan de bonos guardería. En el Distrito Telefónica (España), sede de la Compañía con más de 10.000 empleados, existe también un servicio de guardería para empleados.

Igualmente, existe una Comisión de Igualdad de Oportunidades compuesta por representantes de la Empresa y representantes de los trabajadores con el fin de impulsar medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral con la familiar y personal.

Telefónica es una de las **15** mejores compañías para el liderazgo

👉 BEST PRACTICE

En 2014 podemos destacar, en Telefónica Deutschland, la puesta en marcha de la comunidad de madres y padres, que ha alcanzado ya más de 500 miembros de la empresa. La red está activa en la organización de conferencias, actividades vacacionales para niños, el Día del Niño y la cooperación con el programa Think Big Schools.

En Alemania destaca también el servicio para las familias Betreut.de. Se trata de un portal para nuestros empleados que les facilita aumentar su capacidad de flexibilidad laboral, ayuda con el cuidado de los niños, cuidado de mayores, etc. Ambas actividades buscan apoyar y reconocer las necesidades de todos nuestros empleados para conciliar la vida laboral y familiar.