



# EL INFORME Sector **Servicios**

profesionales B2B



# Las muestras que soportan este estudio



**+679mil**

**Colaboradores**

en



**+880**

**Organizaciones**

## Sectores económicos

## Colaboradores

Actividades de asociaciones empresariales y profesionales de membresía

+4mil

Agencias de publicidad e investigación de mercados

+2mil

Otros Servicios profesionales B2B\*

+8mil

Otros sectores

+665mil

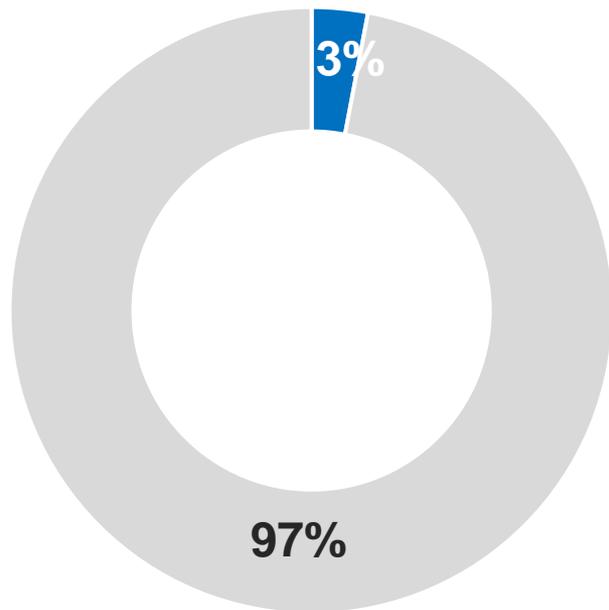
\* Incluye: Servicios de consultoría técnica e ingeniería, Servicios de investigación científica y desarrollo, Servicios de consultoría de gestión y Servicios legales



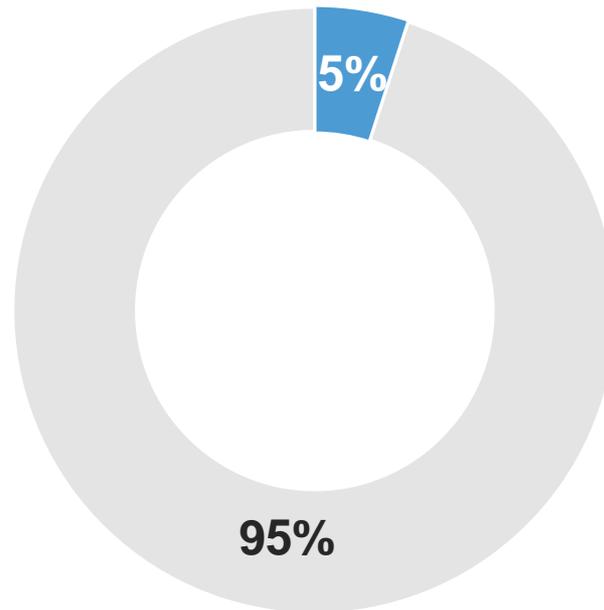
# Demografía de las muestras

# Identidad étnica

## Servicios profesionales B2B



## Otros sectores

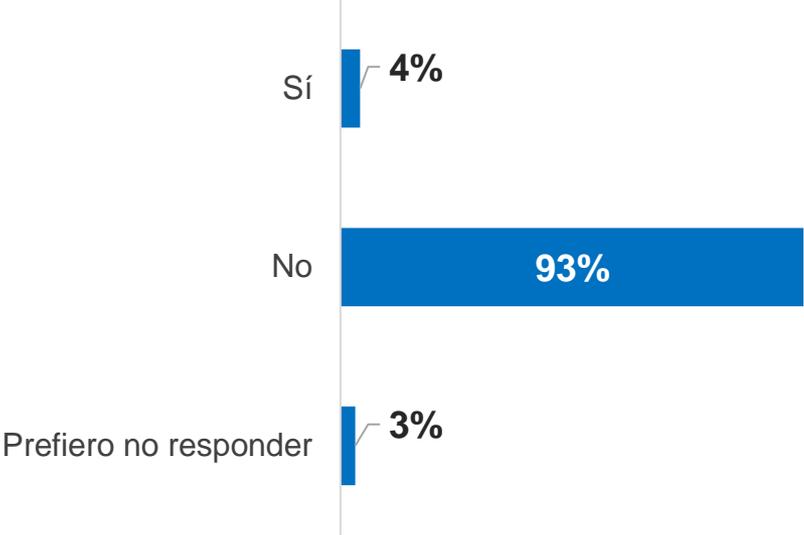


 Minoría étnica

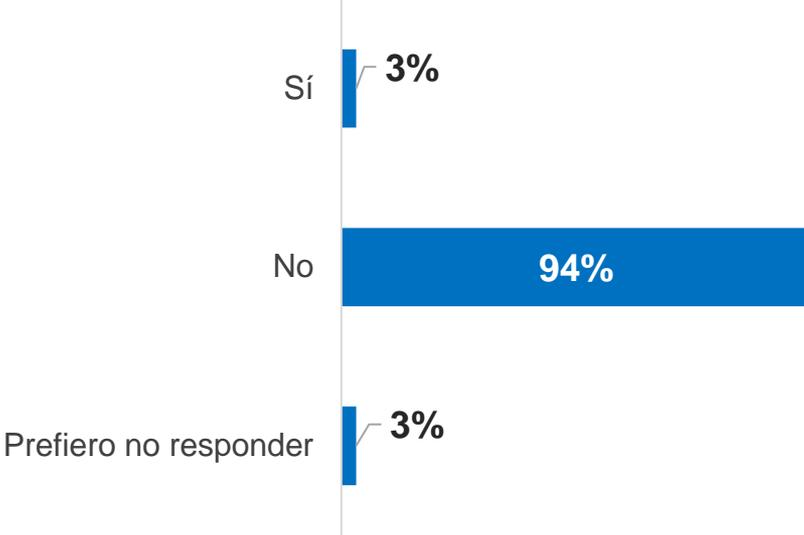
 Mayoría étnica

# ¿Se identifica como LGBTQ+?

## Servicios profesionales B2B

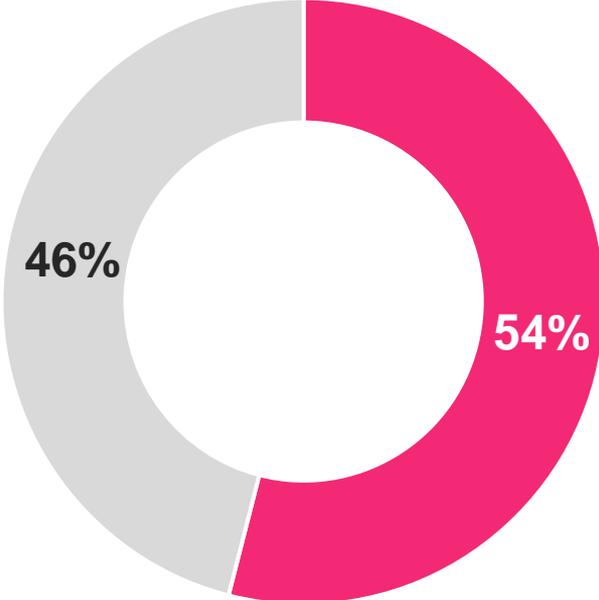


## Otros sectores

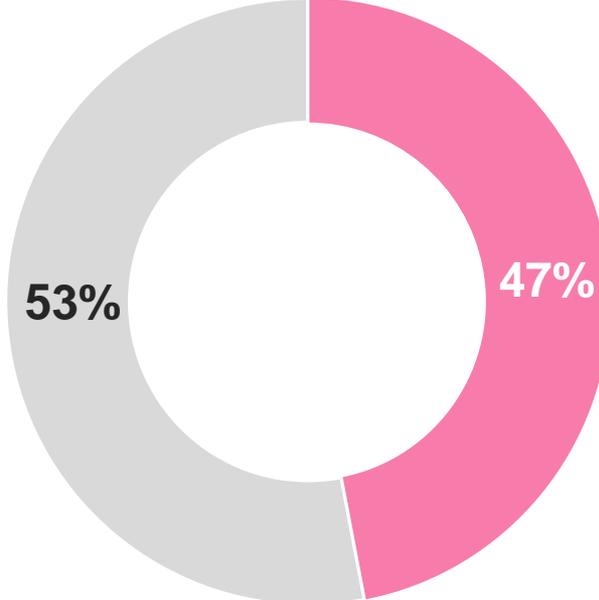


# Género

## Servicios profesionales B2B



## Otros sectores

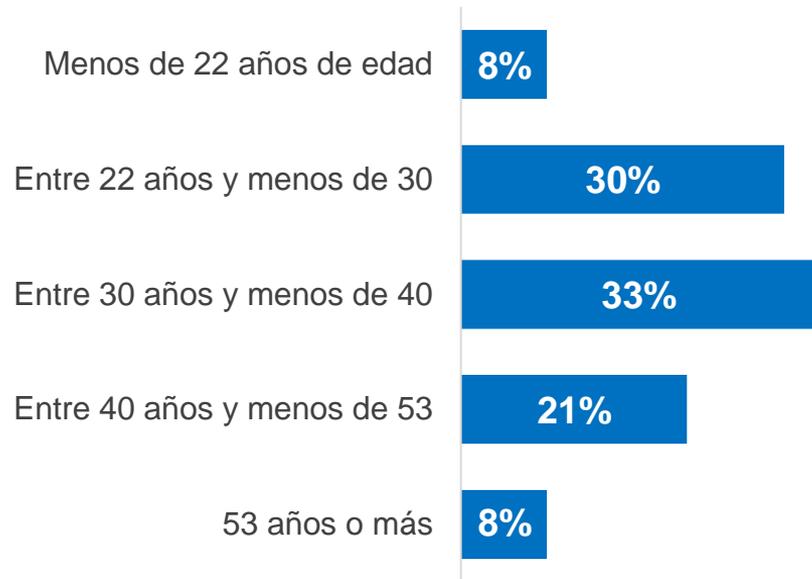


 Femenino

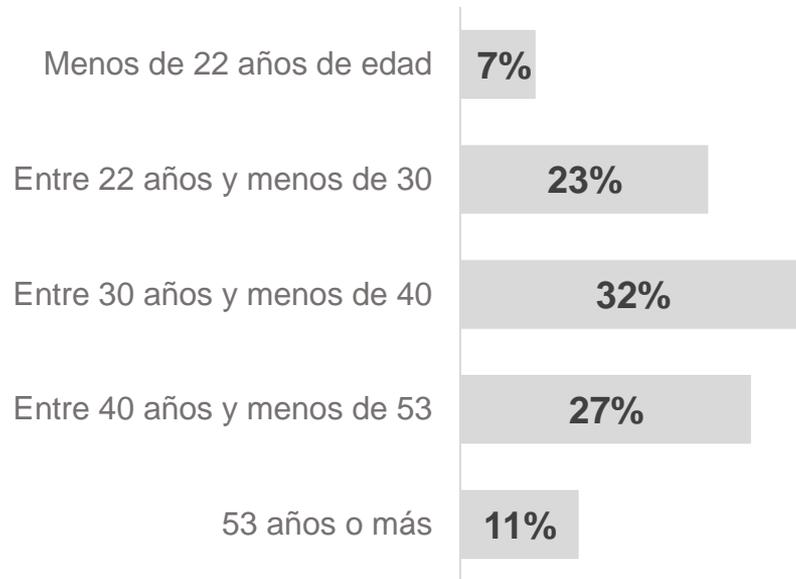
 Masculino

# Edad

## Servicios profesionales B2B

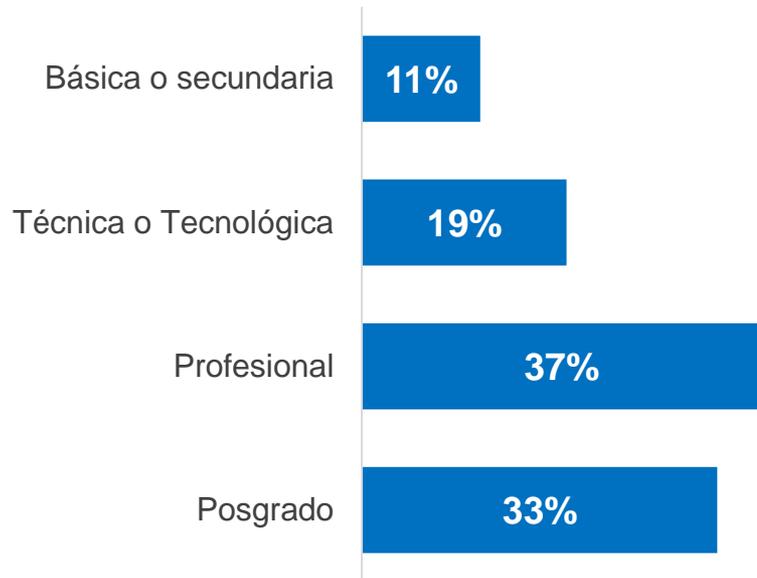


## Otros sectores

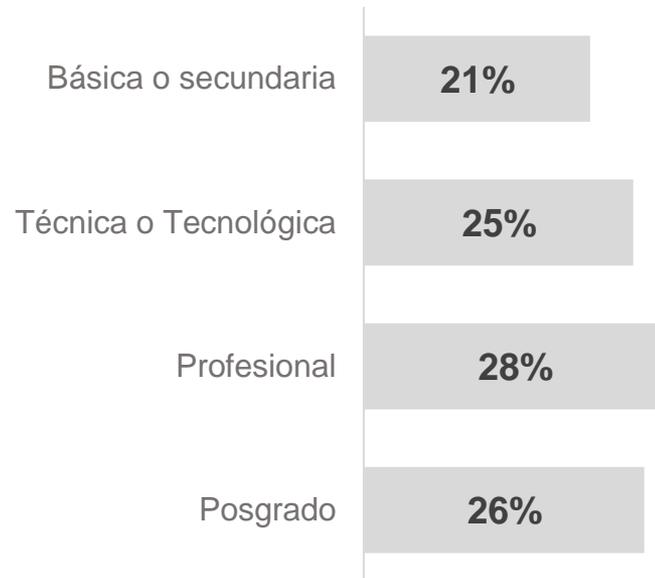


# Formación académica

## Servicios profesionales B2B

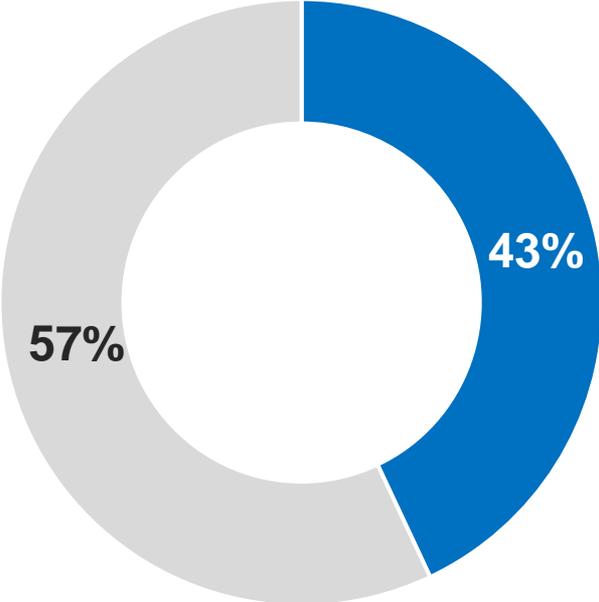


## Otros sectores

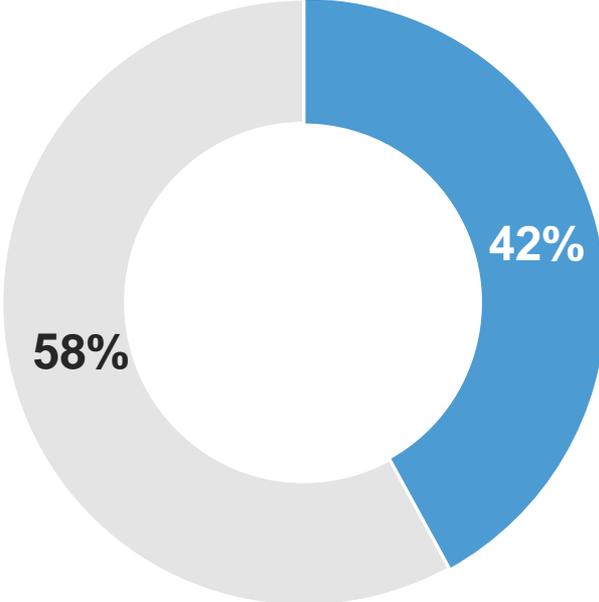


# Estudios en curso

## Servicios profesionales B2B



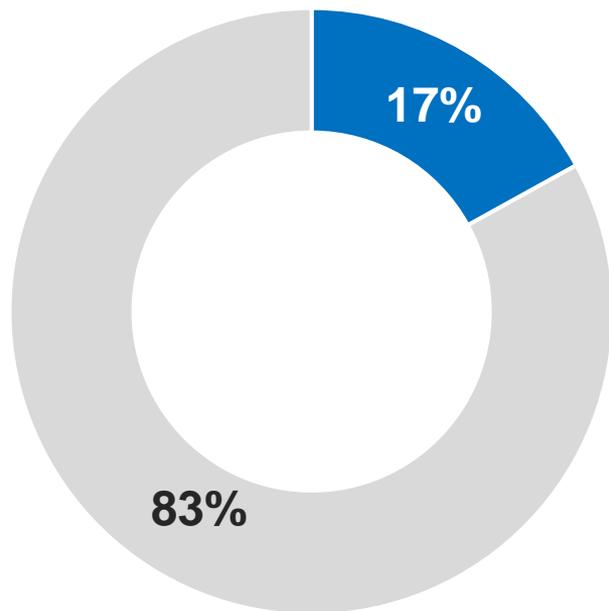
## Otros sectores



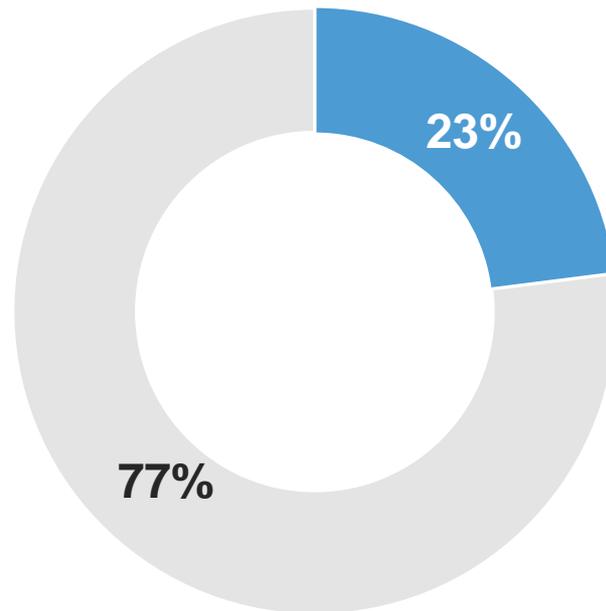
■ Sí      ■ No

# Continuidad de los estudios

## Servicios profesionales B2B



## Otros sectores

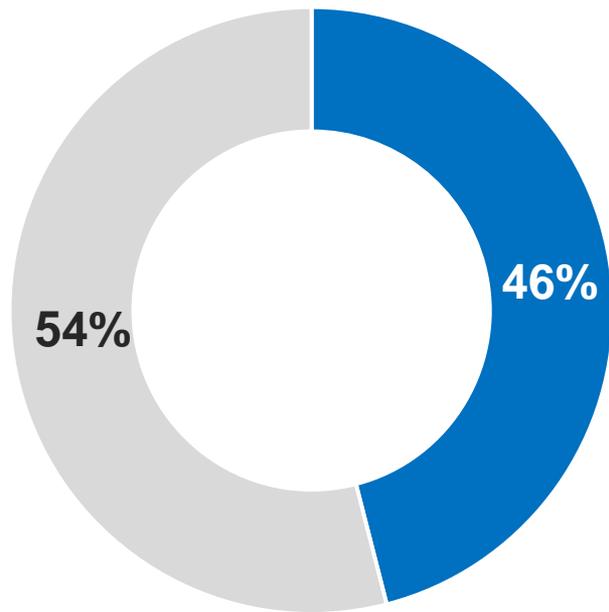


 Debí interrumpirlos

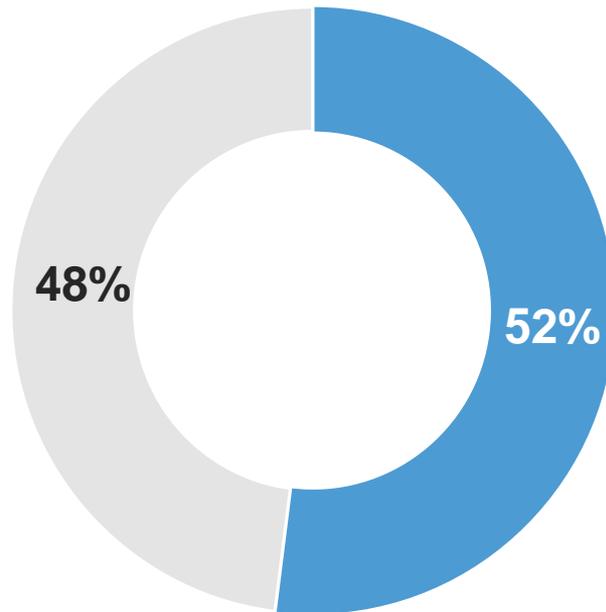
 No he tenido novedades de esta naturaleza

# Único responsable económico

## Servicios profesionales B2B



## Otros sectores

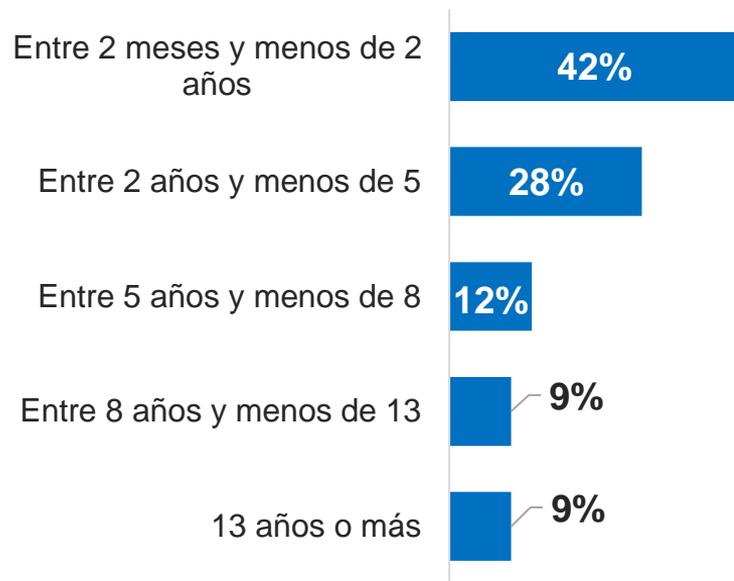


■ Sí

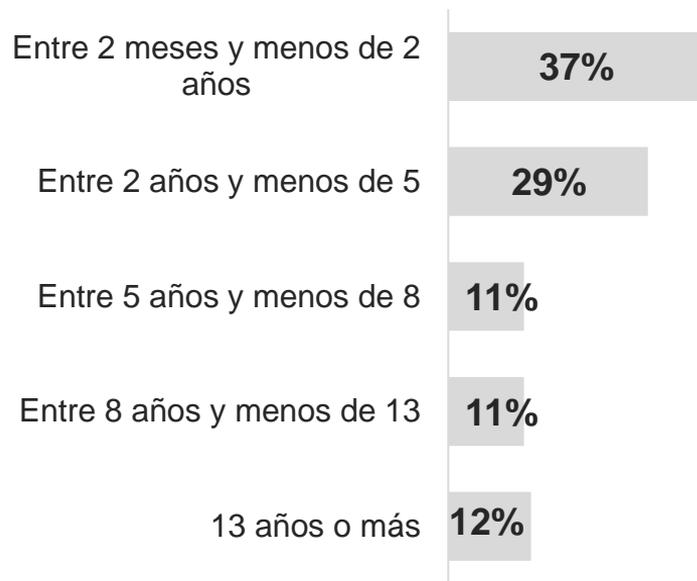
■ No

# Antigüedad

## Servicios profesionales B2B

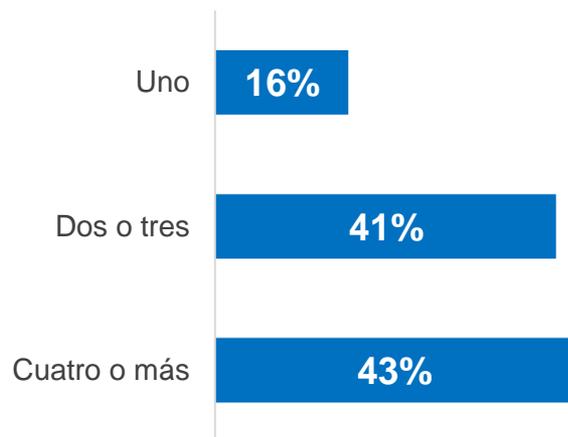


## Otros sectores

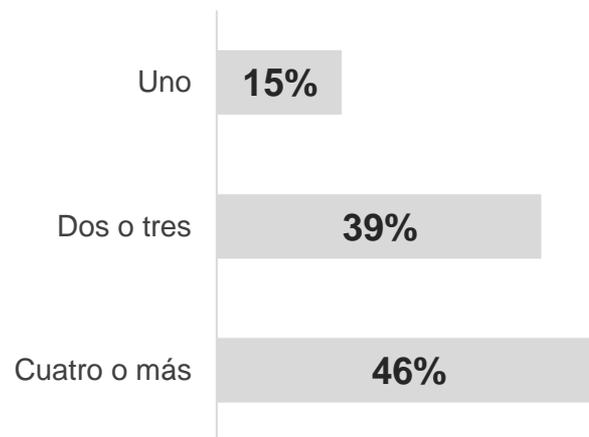


# Número de empleadores

## Servicios profesionales B2B

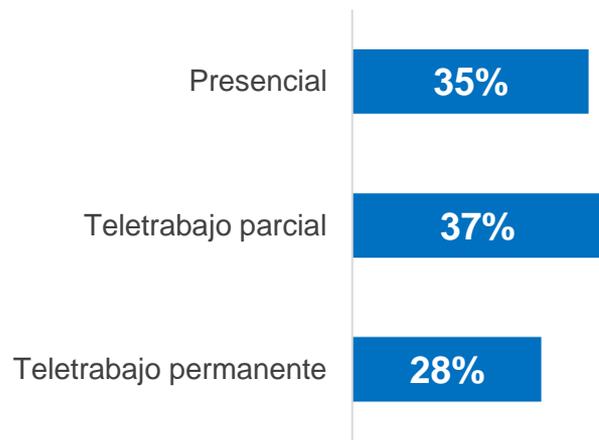


## Otros sectores

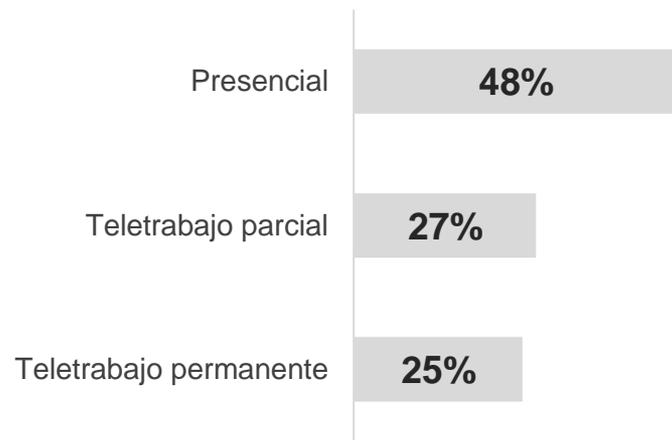


# Modalidad de trabajo

## Servicios profesionales B2B

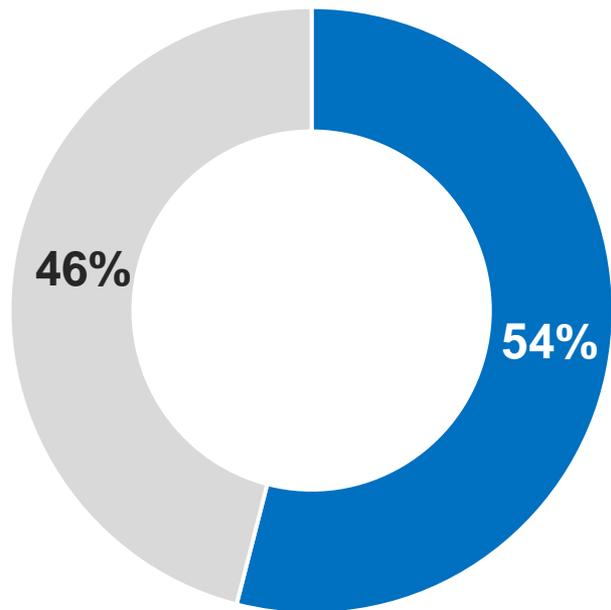


## Otros sectores

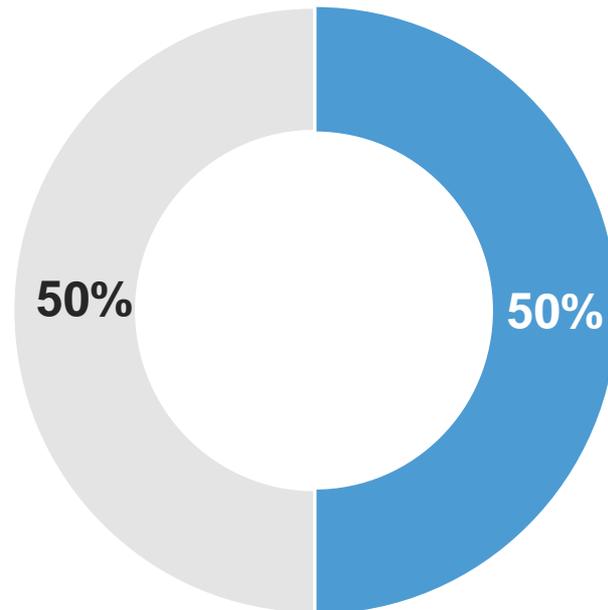


# Interacción con cliente externo

## Servicios profesionales B2B



## Otros sectores



■ Sí

■ No



# Modelo **Great Place to Work®**

Los Grandes Lugares de Trabajo, se caracterizan por la confianza, el compañerismo, el orgullo y porque liberan el poder de creación de valor de sus colaboradores

# Los pilares de la contribución



**La Transacción**

El vínculo formal

**El Compromiso**

El vínculo afectivo

**El Vínculo**

# Los pilares de la contribución



**El Vínculo**



**La Experiencia  
compartida**



**El Ambiente  
Laboral**

# Modelo Great Place to Work®



# Modelo Great Place to Work®

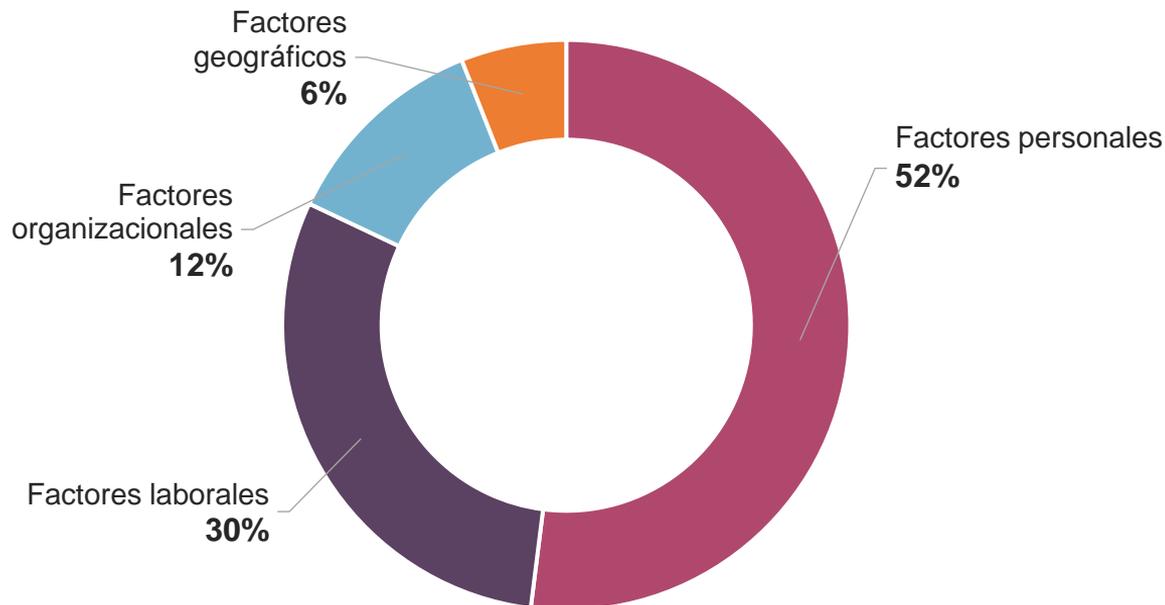




**¿Qué está influyendo  
en la opinión de los  
colaboradores?**

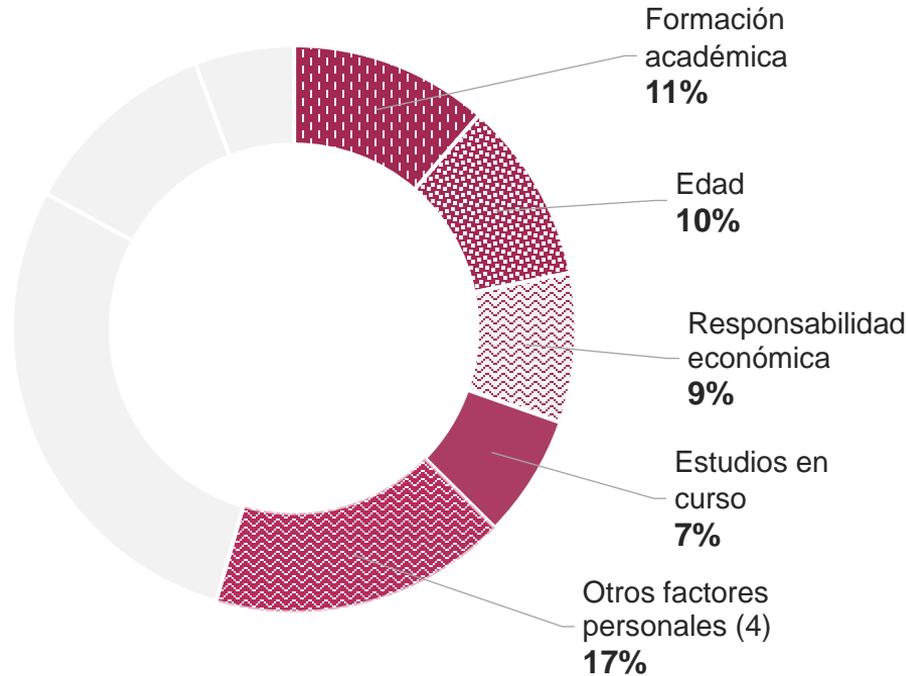
# ¿Qué está influyendo en un colaborador que valora el Ambiente Laboral?

## Servicios profesionales B2B



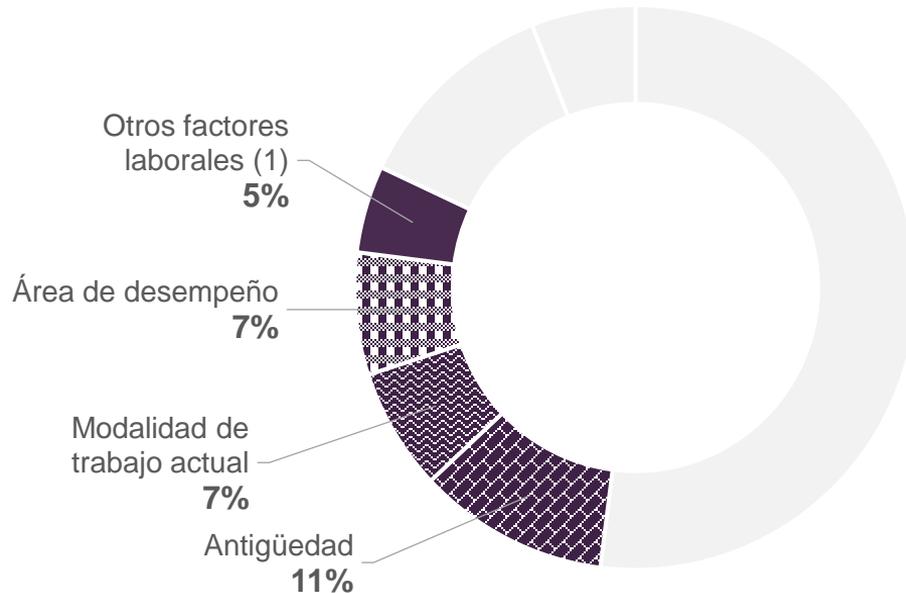
# ¿Qué factores personales están influyendo en un colaborador que valora el Ambiente Laboral?

## Servicios profesionales B2B



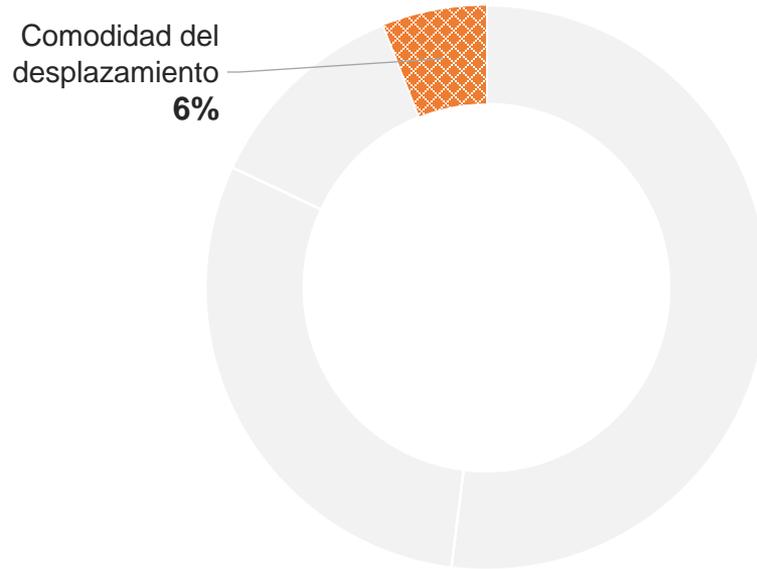
# ¿Qué factores laborales están influyendo en un colaborador que valora el Ambiente Laboral?

## Servicios profesionales B2B



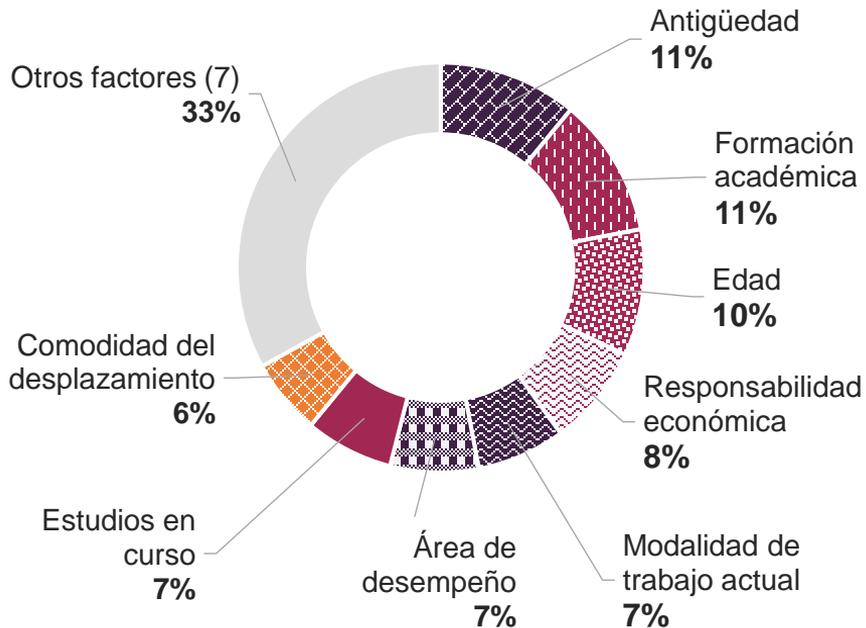
# ¿Qué **factores geográficos** están influyendo en un colaborador que valora el Ambiente Laboral?

## Servicios profesionales B2B

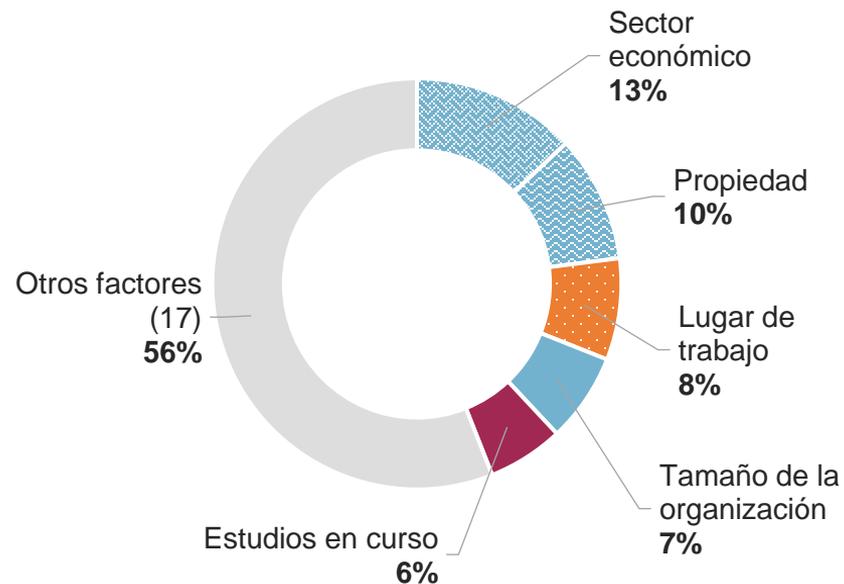


# Tomando todo en cuenta, ¿qué está influyendo en un colaborador que valora el Ambiente Laboral?

## Servicios profesionales B2B



## Otros sectores





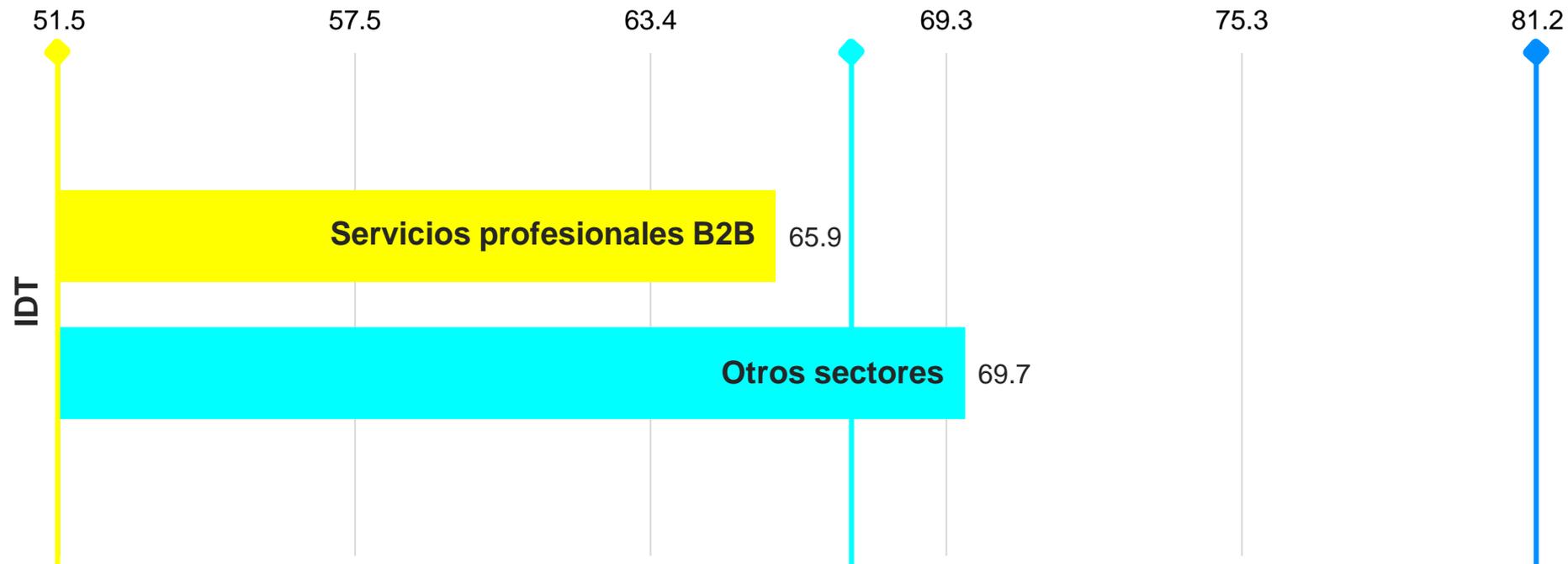
# El Índice de la Transacción



# Índice de la Transacción

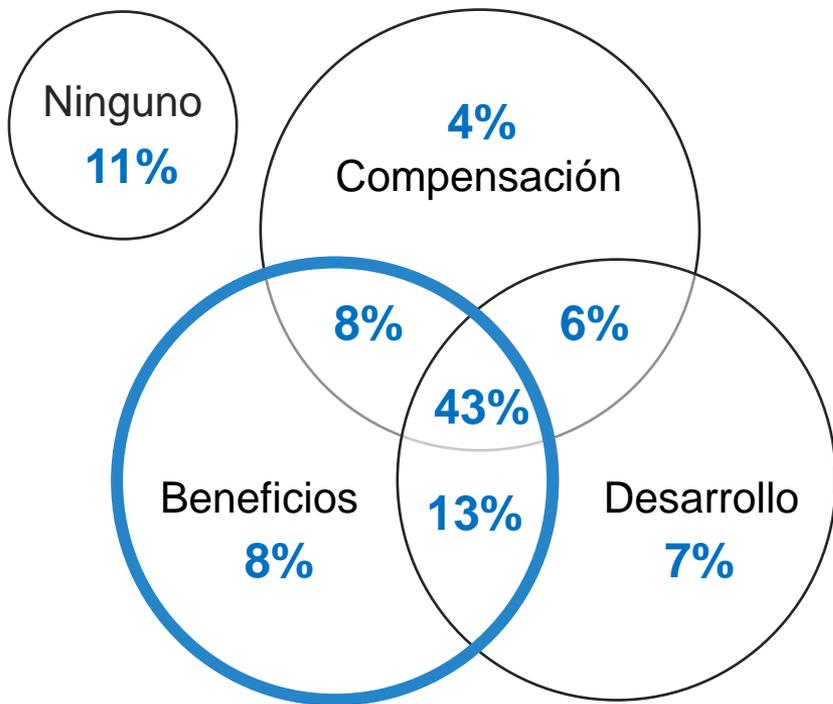
- En la relación laboral, hay tres aspectos que podrían ser considerados como los más transaccionales: La Compensación, los Beneficios y el Desarrollo
- Cualquiera de ellos puede ser determinante en la decisión de un colaborador de vincularse a una organización
- La expectativa entonces es que la organización pueda resolver al menos uno de estos aspectos de forma satisfactoria para el colaborador
- Si no fuese así, se tendría una dificultad significativa en apuntalar una relación perdurable

# Índice de la Transacción (Compensación, Beneficios o Desarrollo)

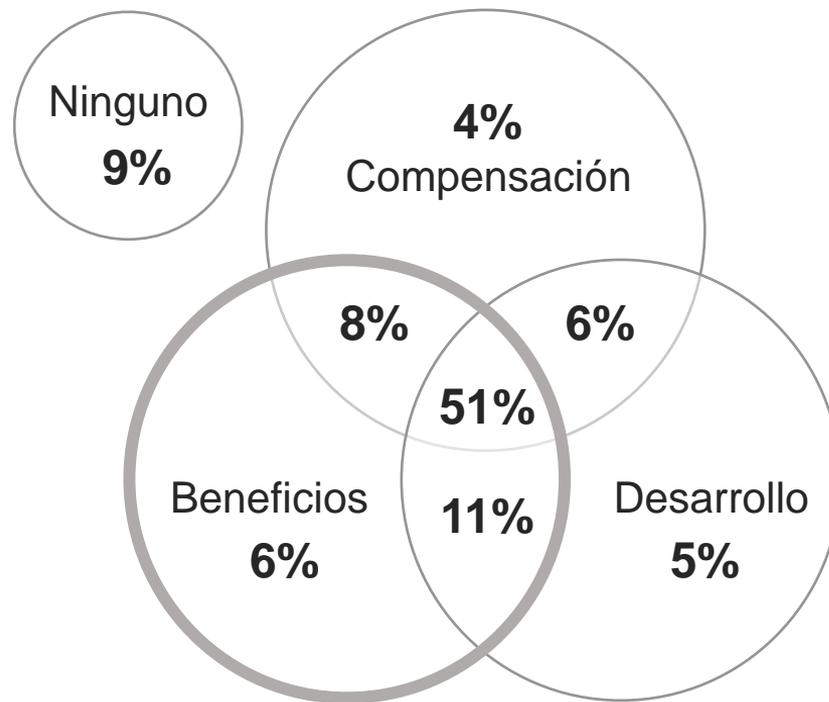


# Satisfacción en los aspectos transaccionales

## Servicios profesionales B2B



## Otros sectores



# Índice de la Transacción

## Nivel de cargo

Nivel de cargo	Servicios profesionales B2B		Otros sectores	
	Índice	Estadio	Índice	Estadio
Personal no jerarquizado	67.7	Muy satisfactorio	71.1	Muy satisfactorio
Supervisor o Jefe	71.8	Muy satisfactorio	74.2	Muy satisfactorio
Gerentes y Alta Dirección	74.5	Muy satisfactorio	78.1	Muy satisfactorio



# Índice de la Transacción

## Subsectores económicos

Subsectores de Servicios profesionales B2B	Índice	Estadio
Actividades de asociaciones empresariales y profesionales de membresía	70.2	Muy satisfactorio
Otros Servicios profesionales B2B*	66.2	Satisfactorio
Agencias de publicidad e investigación de mercados	60.6	Satisfactorio

\* Incluye: Servicios de consultoría técnica e ingeniería, Servicios de investigación científica y desarrollo, Servicios de consultoría de gestión y Servicios legales





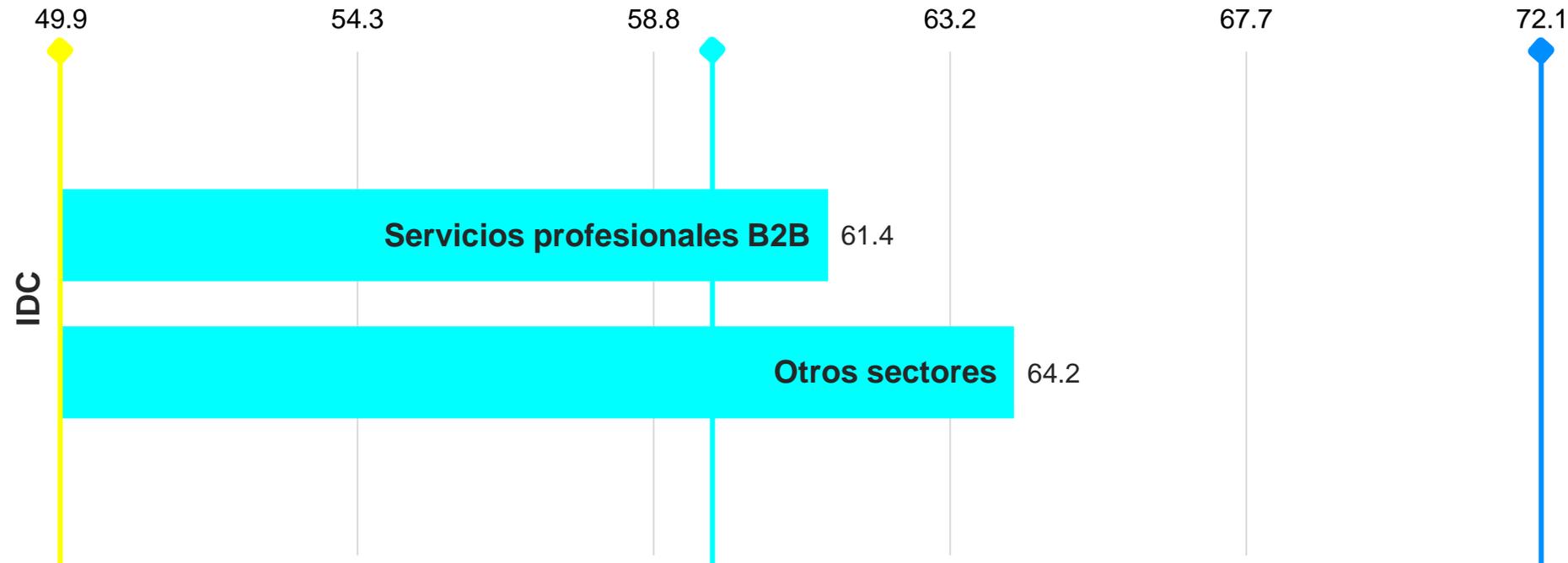
# El Índice del Compromiso



# Índice del Compromiso

- La conexión afectiva de un colaborador tiene un impacto muy significativo en su desenvolvimiento
- Esta conexión afectiva se plantea en múltiples planos: la misión, la visión, el trabajo, el líder, los líderes, la organización en general
- Esta conexión afectiva se materializa en el esfuerzo que pone el colaborador en su trabajo y en su deseo de permanencia

# Índice del Compromiso (conexión afectiva)



- Atención prioritaria
- Demanda gran atención
- Demanda atención
- Satisfactorio
- Muy satisfactorio
- Sobresaliente
- Muy sobresaliente
- Excelente

# Índice del Compromiso

## Componentes

Componente	Valoración	
	Servicios profesionales B2B	
Conexión con la misión	Media (-)	Yellow
Desarrollo	Media (-)	Yellow
Esfuerzo	Media (+)	Cyan
Intención de permanencia	Media (-)	Yellow
Reconocimiento	Media (+)	Cyan
Sentido del trabajo	Media (-)	Yellow
Apreciación sobre el empleador	Media (-)	Yellow



Crítica



Muy baja



Baja



Media (-)



Media (+)



Alta



Muy alta



Excelente

# Índice del Compromiso

Diferencias significativas en favor de otros sectores

Componente	Valoración	
	Servicios profesionales B2B	Otros sectores
Desarrollo	Media (-)	Media (+)
Intención de permanencia	Media (-)	Media (+)
Sentido del trabajo	Media (-)	Media (+)
Apreciación sobre el empleador	Media (-)	Media (+)



Crítica



Muy baja



Baja



Media (-)



Media (+)



Alta



Muy alta



Excelente

# Índice del Compromiso

## Nivel de cargo

Nivel de cargo	Servicios profesionales B2B		Otros sectores	
	Índice	Estadio	Índice	Estadio
Personal no jerarquizado	63.2	Muy satisfactorio	64.5	Muy satisfactorio
Jefes y Supervisores	65.1	Muy satisfactorio	70.8	Muy satisfactorio
Gerentes y Alta Dirección	73.3	Sobresaliente	74.2	Sobresaliente

Atención prioritaria

Demanda gran atención

Demanda atención

Satisfactorio

Muy satisfactorio

Sobresaliente

Muy sobresaliente

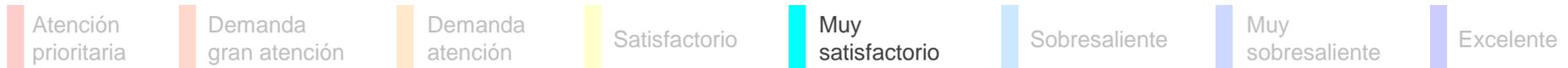
Excelente

# Índice del Compromiso

## Subsectores económicos

Subsectores de Servicios profesionales B2B	Índice	Estadio
Actividades de asociaciones empresariales y profesionales de membresía	63.9	<b>Muy satisfactorio</b>
Otros Servicios profesionales B2B*	61.1	<b>Muy satisfactorio</b>
Agencias de publicidad e investigación de mercados	59.4	<b>Muy satisfactorio</b>

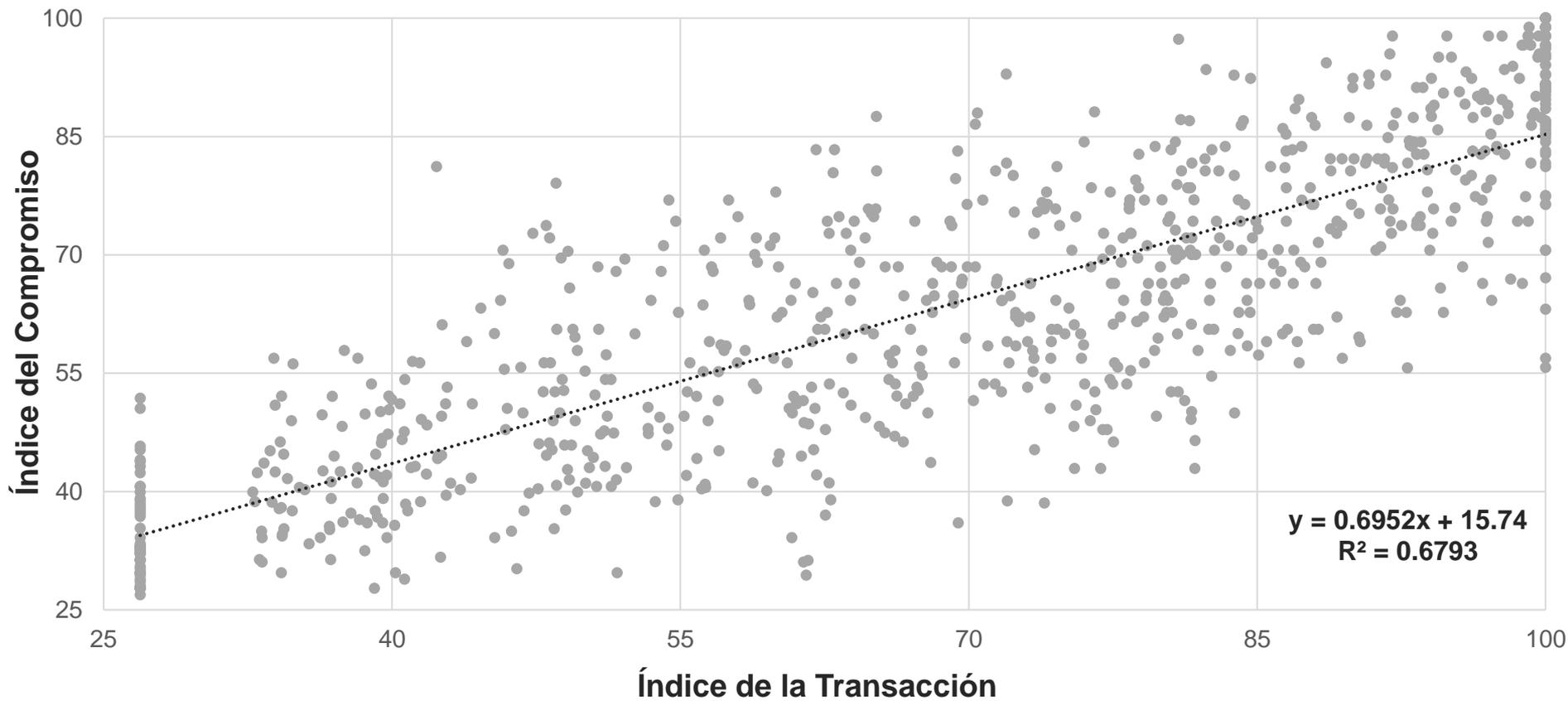
\* Incluye: Servicios de consultoría técnica e ingeniería, Servicios de investigación científica y desarrollo, Servicios de consultoría de gestión y Servicios legales





# Índice del Compromiso vs. Índice de la Transacción

Otros sectores





# El Índice del Ambiente Laboral



# Índice del Ambiente Laboral

- El Ambiente Laboral hace referencia a todos los aspectos que han sido determinados cómo relevantes en la experiencia del colaborador, tanto en los que tienen un carácter tangible cómo intangible
- El Ambiente Laboral es, en suma, todo lo que puede ofrecerle la organización al colaborador para que pueda desarrollar su trabajo
- La complejidad de su gestión la origina la complejidad humana que puede interpretar una misma realidad de forma muy diferente, lo que evidencia que este es un fenómeno psicosocial que no se agota únicamente en el objeto mismo sino también en la forma cómo este es observado

# Índice del Ambiente Laboral



- Atención prioritaria
- Demanda gran atención
- Demanda atención
- Satisfactorio
- Muy satisfactorio
- Sobresaliente
- Muy sobresaliente
- Excelente

# Índice del Ambiente Laboral

## Dimensiones

Dimensión	Valoración	
	Servicios profesionales B2B	
Credibilidad	Media (+)	
Respeto	Media (+)	
Ecuanimidad	Media (+)	
Compañerismo	Media (+)	
Orgullo	Media (-)	



Crítica



Muy baja



Baja



Media (-)



Media (+)



Alta



Muy alta



Excelente

# Índice del Ambiente Laboral

Diferencias significativas en favor de otros sectores

Componente	Valoración	
	Servicios profesionales B2B	Otros sectores
Equidad en la remuneración	Media (-)	Media (+)
Hospitalidad del lugar	Media (-)	Media (+)
Orgullo por el trabajo	Media (-)	Media (+)
Orgullo de la empresa	Media (-)	Media (+)



Crítica



Muy baja



Baja



Media (-)



Media (+)



Alta



Muy alta



Excelente

# Índice del Ambiente Laboral

## Nivel de cargo

Nivel de cargo	Servicios profesionales B2B		Otros sectores	
	Índice	Estadio	Índice	Estadio
Personal no jerarquizado	66.7	Muy satisfactorio	64.2	Muy satisfactorio
Jefes y Supervisores	66.3	Muy satisfactorio	71.1	Muy satisfactorio
Gerentes y Alta Dirección	75.3	Sobresaliente	75.1	Sobresaliente



# Índice del Ambiente Laboral

## Subsectores económicos

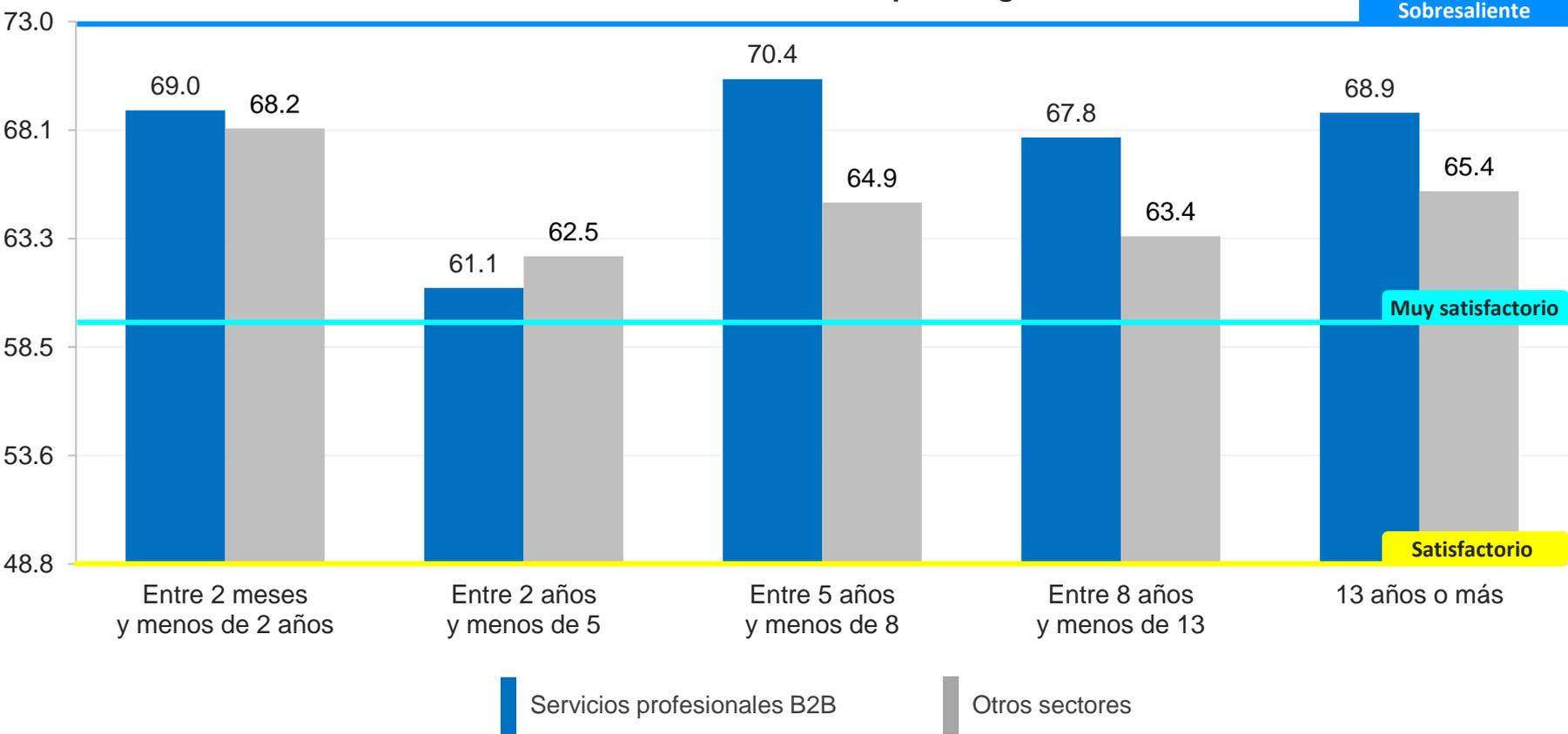
Subsectores de Servicios profesionales B2B	Índice	Estadio
Actividades de asociaciones empresariales y profesionales de membresía	65.8	<b>Muy satisfactorio</b>
Agencias de publicidad e investigación de mercados	65.6	<b>Muy satisfactorio</b>
Otros Servicios profesionales B2B*	63.9	<b>Muy satisfactorio</b>

\* Incluye: Servicios de consultoría técnica e ingeniería, Servicios de investigación científica y desarrollo, Servicios de consultoría de gestión y Servicios legales



# Perdurabilidad de la apreciación sobre el empleador

## Índice del Ambiente Laboral por Antigüedad



# ¿De qué manera se fortalece la confianza de los colaboradores en el Sector B2B?

Dimensión	Servicios profesionales B2B
 Credibilidad	Media (+)
 Respeto	Media (+)
 Ecuanimidad	Media (+)
Confianza	Media (+)

La confianza se fortalece cuando los colaboradores perciben que sus líderes **hacen lo que dicen**, los involucran en las decisiones que impactan su trabajo o su Ambiente Laboral y **velan porque sean escuchados y reciban un trato justo**

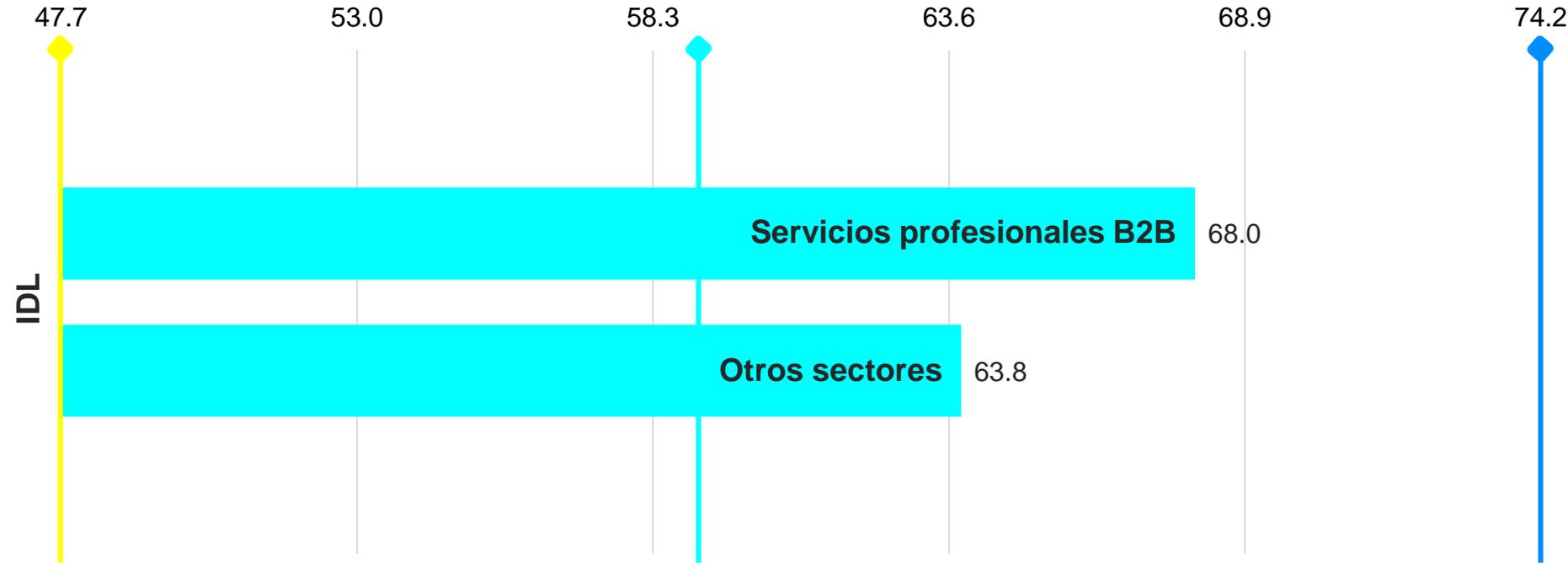


# El Índice del Estilo de Liderazgo

# Índice del Estilo de Liderazgo

- El análisis muestra que la influencia del Estilo de Liderazgo en la experiencia del colaborador de su Ambiente Laboral es extraordinariamente elevada
- Esto hace imperativo entonces su evaluación particular para determinar si la oportunidad de mejoramiento es más organizacional o debe responder más a una intervención focalizada con la que se apoya a un líder a conectarse mejor con su equipo

# Índice del Estilo de Liderazgo



- Atención prioritaria
- Demanda gran atención
- Demanda atención
- Satisfactorio
- Muy satisfactorio
- Sobresaliente
- Muy sobresaliente
- Excelente

# Índice del Estilo de Liderazgo

## Competencias

Competencia	Valoración
	Servicios profesionales B2B
Apoyo	Media (+)
Competencia	Media (+)
Comunicación	Media (+)
Empoderamiento	Media (+)
Liderar con el ejemplo	Media (+)
Participación	Media (+)
Transparencia	Media (+)
Visión	Media (+)



Crítica



Muy baja



Baja



Media (-)



Media (+)



Alta



Muy alta



Excelente

# Índice del Estilo de Liderazgo

## Nivel de cargo

Nivel de cargo	Servicios profesionales B2B		Otros sectores	
	Índice	Estadio	Índice	Estadio
Personal no jerarquizado	70.0	Muy satisfactorio	63.5	Muy satisfactorio
Jefes y Supervisores	66.4	Muy satisfactorio	72.9	Muy satisfactorio
Gerentes y Alta Dirección	78.7	Sobresaliente	78.4	Sobresaliente



# Índice del Estilo de Liderazgo

## Subsectores económicos

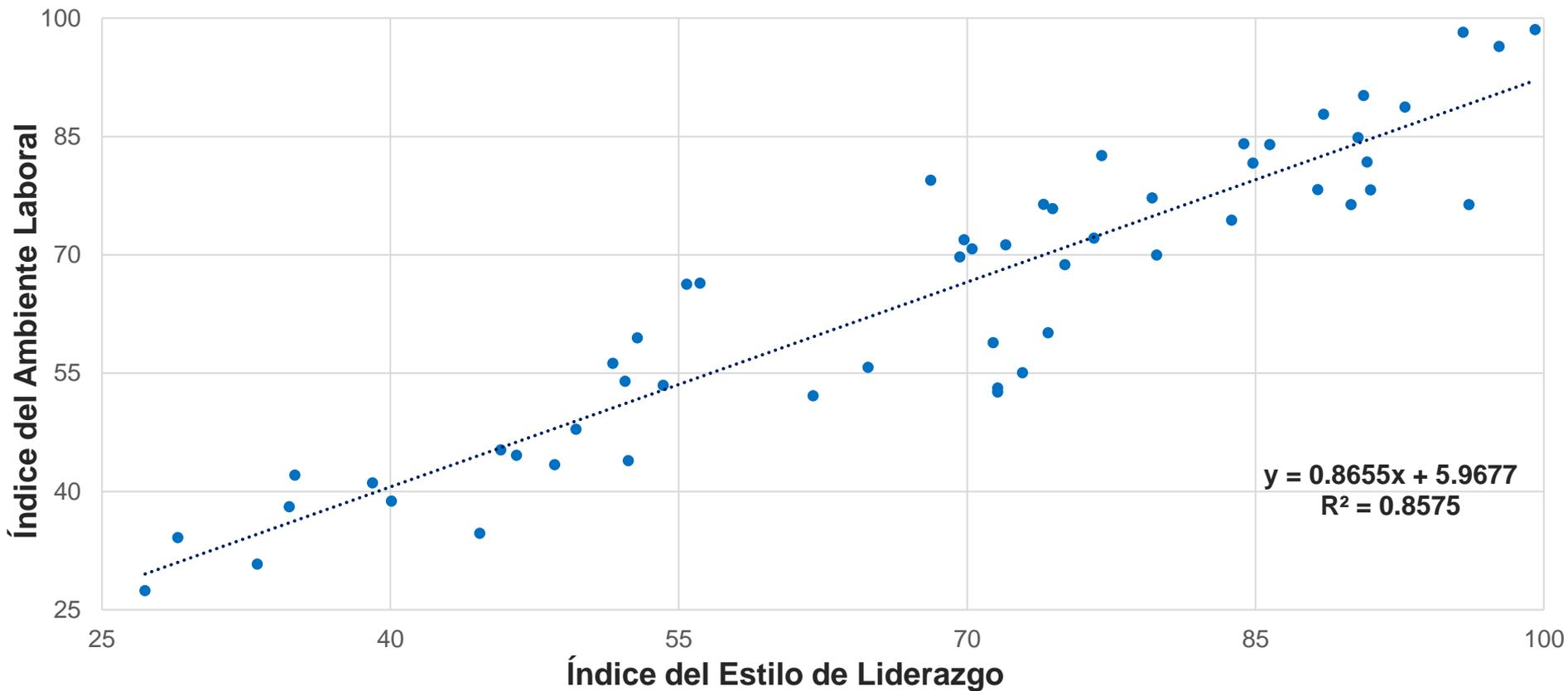
Subsectores de Servicios profesionales B2B	Índice	Estadio
Agencias de publicidad e investigación de mercados	71.2	<b>Muy satisfactorio</b>
Actividades de asociaciones empresariales y profesionales de membresía	69.4	<b>Muy satisfactorio</b>
Otros Servicios profesionales B2B*	65.8	<b>Muy satisfactorio</b>

\* Incluye: Servicios de consultoría técnica e ingeniería, Servicios de investigación científica y desarrollo, Servicios de consultoría de gestión y Servicios legales



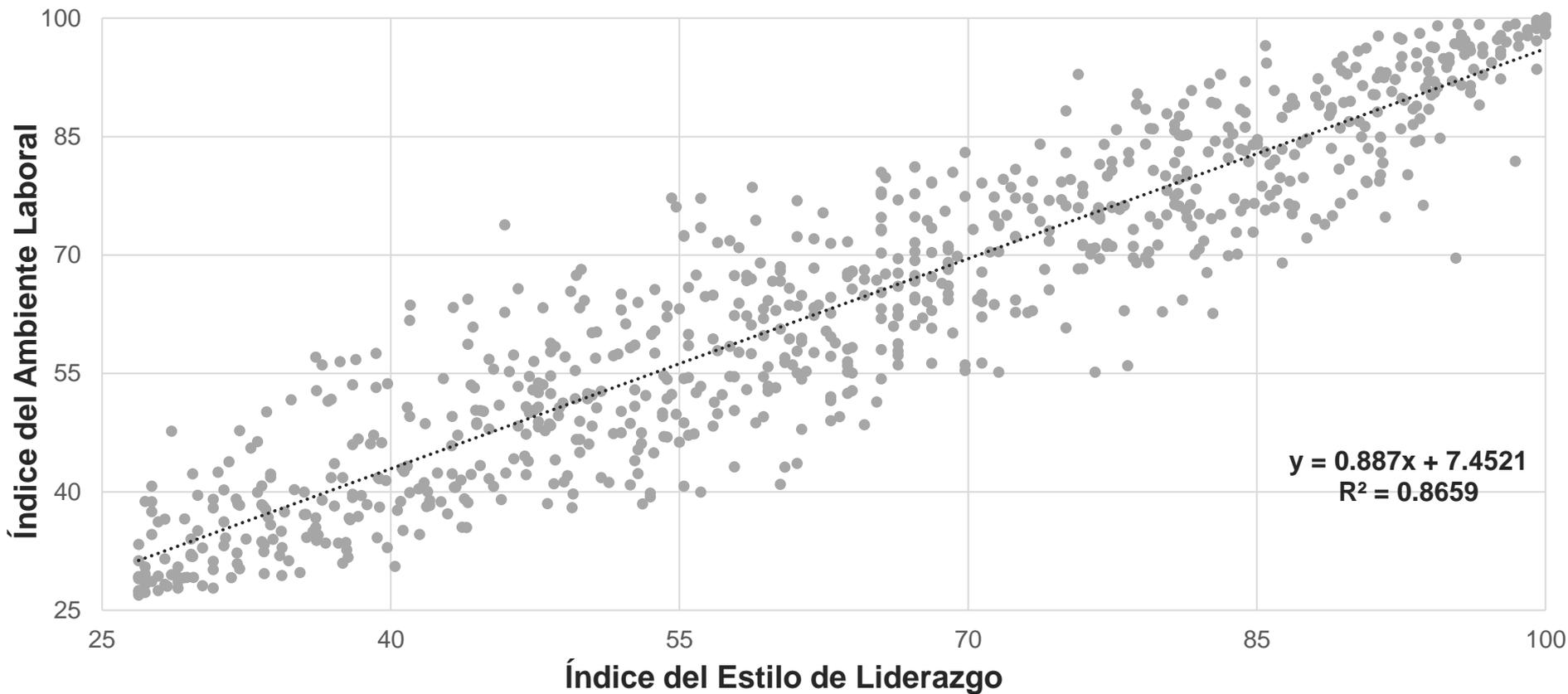
# Índice del Ambiente Laboral vs. Índice del Estilo de Liderazgo

Servicios profesionales B2B



# Índice del Ambiente Laboral vs. Índice del Estilo de Liderazgo

Otros sectores



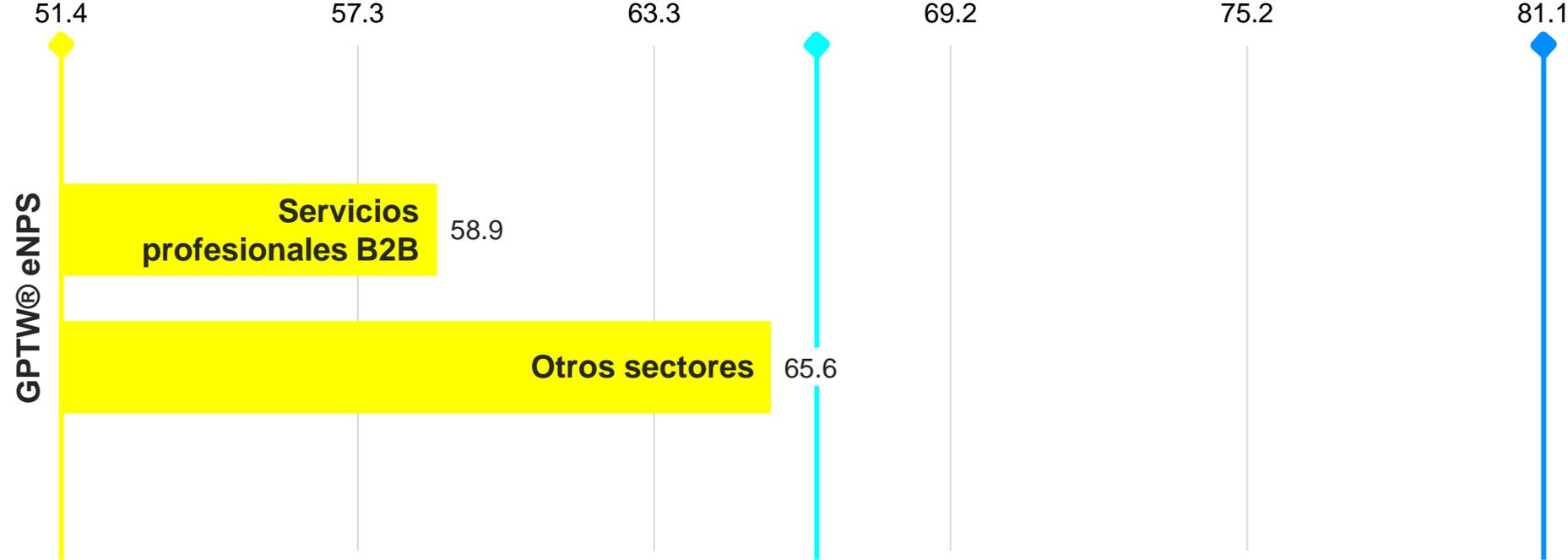


**GPTW® eNPS**  
**(employee Net**  
**Promoter Score)**



# GPTW® eNPS

Recomendaría esta organización como un gran lugar para trabajar a familiares y amigos



- Atención prioritaria
- Demanda gran atención
- Demanda atención
- Satisfactorio
- Muy satisfactorio
- Sobresaliente
- Muy sobresaliente
- Excelente

# GPTW® eNPS

## Nivel de cargo

Nivel de cargo	Servicios profesionales B2B		Otros sectores	
	Índice	Estadio	Índice	Estadio
Personal no jerarquizado	62.5	Satisfactorio	66.0	Satisfactorio
Jefes y Supervisores	66.2	Satisfactorio	67.5	Muy satisfactorio
Gerentes y Alta Dirección	74.6	Muy satisfactorio	70.0	Muy satisfactorio

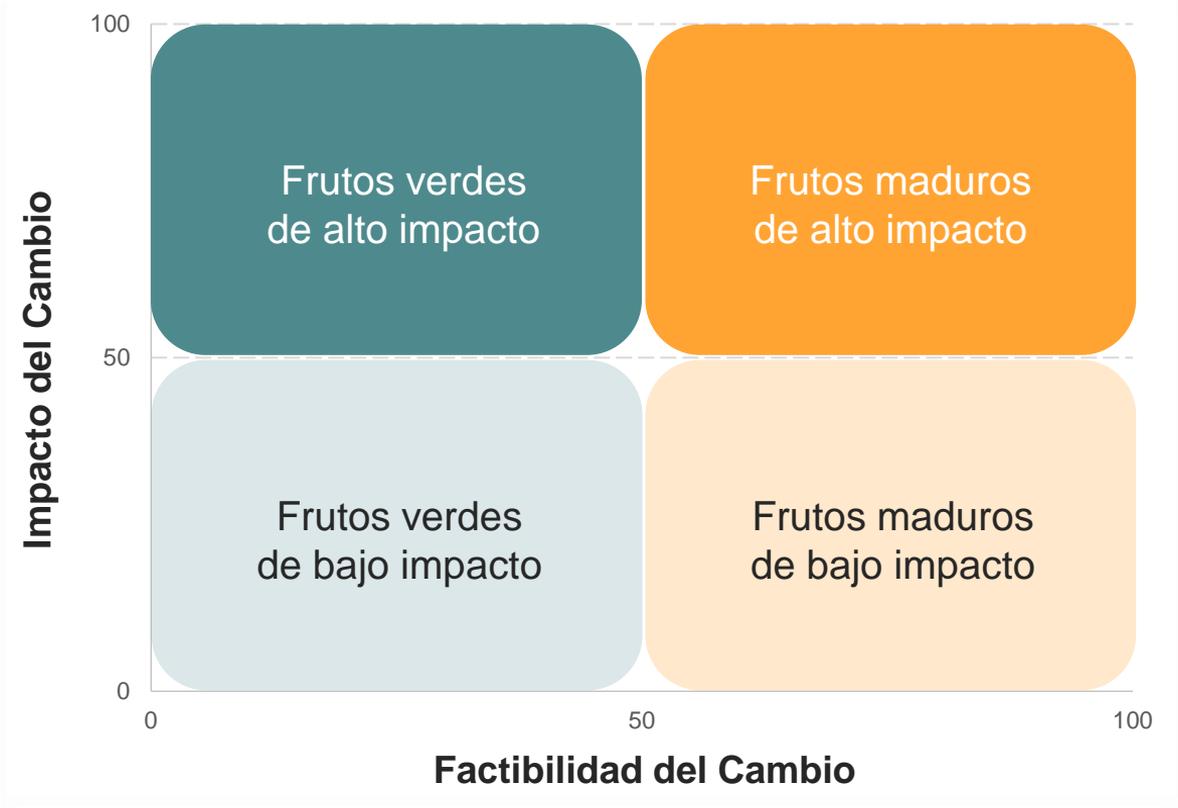




# La Matriz de Transformación

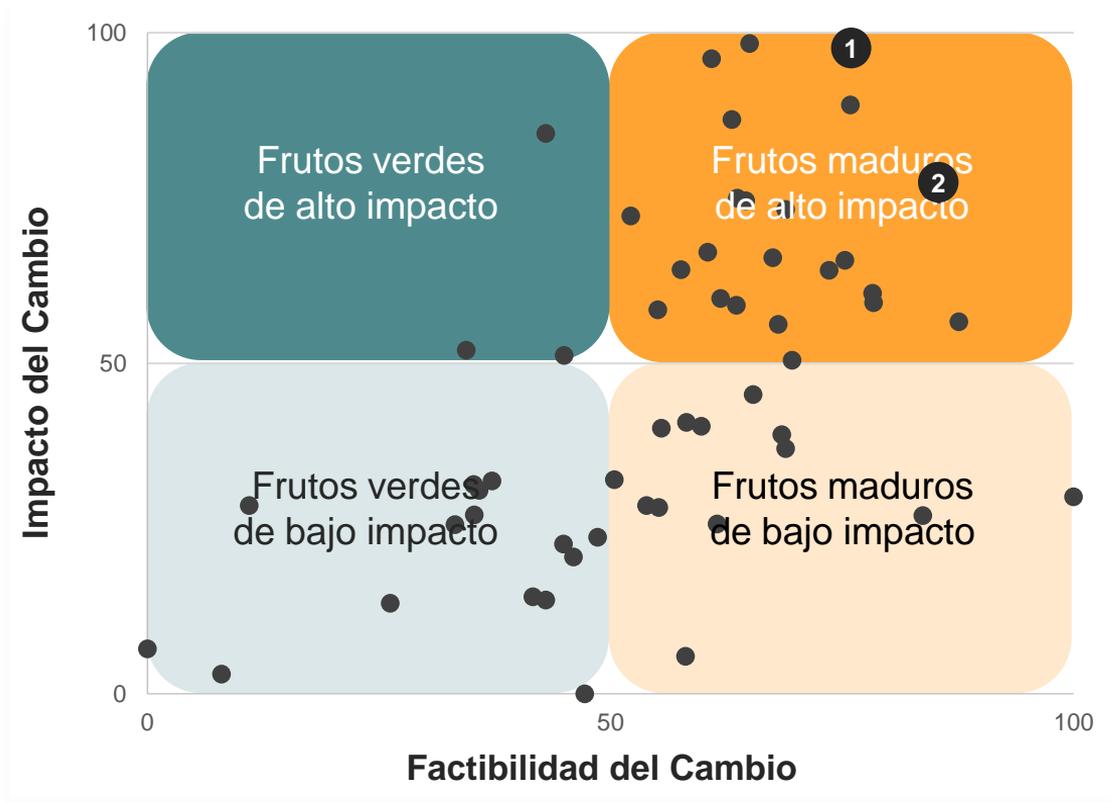


# Matriz de Transformación



# Matriz de transformación de Servicios profesionales B2B

Organizaciones en los Estadios más bajos del IAL\*



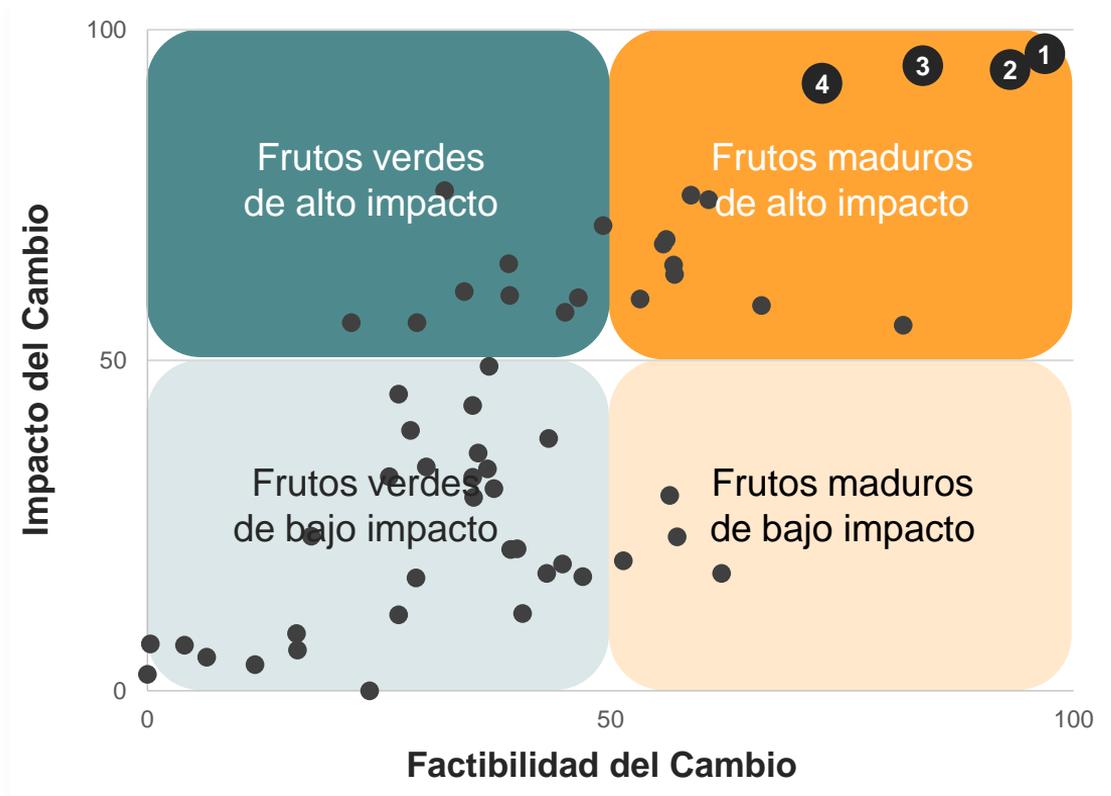
## Prioridades

- 1 **Dar a conocer** las motivaciones de los ascensos otorgados
- 2 **Procurar** que las personas se sientan partícipes de los beneficios que obtiene la organización

\* Los Estadios más bajos del Índice del Ambiente Laboral son: Atención prioritaria, Demanda gran atención y Demanda atención

# Matriz de transformación de Servicios profesionales B2B

Organizaciones en los Estadios intermedios del IAL\*



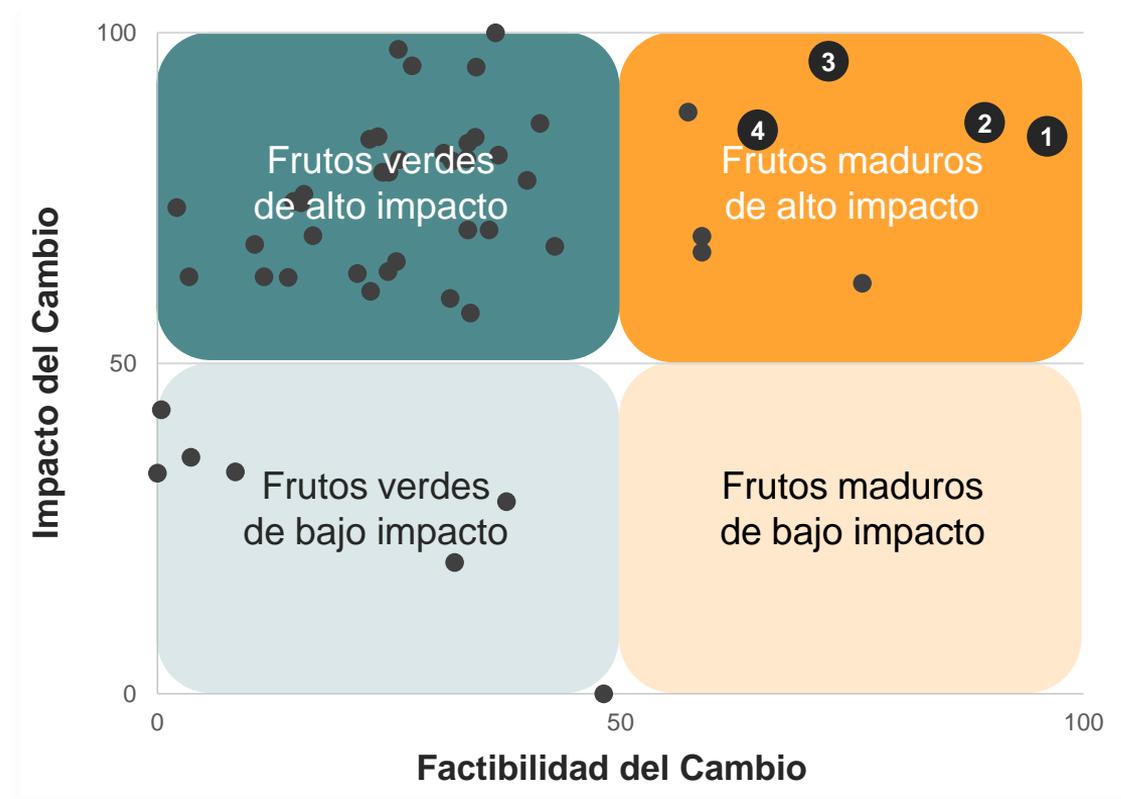
## Prioridades

- 1 **Dar a conocer** las motivaciones de los ascensos otorgados
- 2 **Ampliar** la cobertura del reconocimiento
- 3 **Reconocer** a las personas que intentan nuevas formas de hacer las cosas
- 4 **Procurar** que todos se sientan parte del mismo barco

\* Los Estadios intermedios del Índice del Ambiente Laboral son: Satisfactorio y Muy satisfactorio

# Matriz de transformación de Servicios profesionales B2B

Organizaciones en los Estadios más altos del IAL\*



## Prioridades

- 1 Procurar** que las personas se sientan justamente remuneradas
- 2 Procurar** que las personas se sientan partícipes de los beneficios que obtiene la organización
- 3 Dar a conocer** las motivaciones de los ascensos otorgados
- 4 Reforzar** en las personas el sentido del trabajo

\* Los Estadios más altos del Índice del Ambiente Laboral son: Sobresaliente, Muy sobresaliente y Excelente



# EL INFORME Sector **Servicios**

profesionales B2B

¡Gracias! Para mayor información contáctenos en [www.greatplacetowork.com.co](http://www.greatplacetowork.com.co)