

Episodio 1: Beneficios que enamoran

Julia Velásquez

Gerente Nacional de Consultoría de Beneficios

Bienvenidos a nuestro nuevo episodio de Ondas, acciones que transforman, y hoy con una invitada muy especial de la casa Suzelle Morris. Bienvenida Suzelle y, de verdad, muchísimas gracias por aceptar esta invitación a hablar un poco de aquellos beneficios que enamoran y que conectan a los empleados. Hoy más, después de una pandemia donde los equipos de talento humano dentro de las organizaciones tienen un reto gigantesco y es salir y entender un poco qué es lo que logra conectar a los empleados con la organización y cómo transformar esto en una propuesta de valor que genere sentido.

Suzelle Morris

Líder de Bienestar Financiero

Un placer estar aquí contigo.

Julia Velásquez

Quisiéramos preguntarte hoy cómo tú, una mexicana en Colombia, joven, que se vino para Colombia sin familia solo con su gato, cae en este mundo acompañar a las compañías también en todo lo que tiene que ver con salario emocional. Cuéntanos cuál fue esa experiencia y qué te trajo a nuestro país.

Suzelle Morris

Bueno, pues no nada más lo raro es que soy mexicana, sino que soy actuaria. Finalmente, la historia breve de llegar aquí y de dedicarme a esto, es que una vez que un actuario se dedica de lleno a los números y está revisando estos temas -tú sabes que los actores nos dedicamos a veces al tema de riesgos-, yo llegué a un punto en donde me empecé a dedicar más a inversiones y a pensiones y, sobre todo, a llevar a crecimiento el dinero de las pensiones de las personas.

Cuando yo me di cuenta de que una persona que estaba a punto de llegar a su edad de jubilación, se encontraba con el reto en que le entregaban su dinero y esa persona no tenía idea de qué hacer con él -y hoy en día sucede en Latinoamérica en general-, cuando yo me di cuenta de eso, me pregunté a mí misma si lo que estábamos haciendo era lo correcto, si yo siendo ese ángel guardián de solamente cuidar que crecieran los rendimientos era suficiente.

Entonces fui más profundo y es realmente la gente y los trabajadores necesitan tener conocimientos de sus beneficios, de sus finanzas personales mucho antes de llegar a la jubilación porque, cuando ya llegas a la jubilación, no tienes mucho mucho margen de reacción. Es ahí cuando empiezo a meterme a este mundo de los beneficios y, de ahí, más profundo para ayudar, no nada más a la gente cuando ya está por jubilarse, sino ir yendo un poquito más atrás.

Julia Velásquez

Importantísimo esto que nos traes, Suzelle, porque de una u otra manera, cuando uno comienza a trabajar con los equipos de recursos humanos y de talento humano, uno de los temas que colocan sobre la mesa es querer contar con beneficios que sean innovadores y supercreativos; pero resulta que muy posiblemente una de las grandes necesidades que tengan no es esto, sino comenzar a trabajar temas básicos, temas de la pirámide de Maslow como son la protección, la seguridad, la salud, las pensiones y a veces estamos desenrutados desde allí.

Ahora, tú con esta experiencia que tienes cuáles considerarías que pueden ser esos tres beneficios que generan impacto real hoy en los funcionarios que están dentro de una organización.

Suzelle Morris

Yo diría que uno de los principales es un tema de protección de salud. Finalmente, los latinos -y hablo de los latinos porque somos latinos y además nuestra cultura se parece-, cuando hablamos de nosotros y de lo que nos gusta, normalmente la forma de razonar del latino es "lo bailado nadie me lo quita". Entonces yo prefiero hoy que mañana y es entonces en donde entra la responsabilidad de las empresas de ser ese gestor de cambio y ayudarlos en las cosas en donde, cual niños malcriados, si te ofrecen comer frituras y helado, tú escogerías eso que te gusta pero no lo saludable.

De este lado y tratando de pensar en el beneficio del empleado, lo ideal es protegerlo de sí mismo, porque probablemente si le das la carta abierta a que él escoja, a lo mejor no elige lo que verdaderamente a largo plazo le va a funcionar y le va a servir. La salud es algo súper importante.

El tema del bienestar financiero... Yo llevo esa cachucha siempre; pero algo que es muy importante, y lo dejé como ese tercer punto, es la capacitación. Para mí, creo que la manera en la que podemos transformar las compañías, que podemos transformar líderes, que podemos ser el cambio en nuestros países es capacitando a nuestra gente. Además, no va a ser lo mismo una industria que otra que se dedica a otra cosa, porque también según la industria tienes gente joven, tiene gente grande, tienes gente revuelta.

Hoy en día vemos que la tendencia también es revisar esa inclusión en todos los aspectos; en salarios, en género, en brechas, en todo. Entonces, hoy en día, si queremos estar en el bus correcto, es empezar a capacitar a nuestra gente y empezar a generar líderes de alto desempeño.

Julia Velásquez

Valiosísimo esto que nos traes, Suzelle, porque tienes toda la razón. A veces, como compañías, dejamos en los empleados la decisión completa de cuáles son los beneficios que en este momento de vida les puede hacer sentido, obviando ese futuro que puede tener un impacto importante. Ahora bien... Esos tres beneficios que tú nos planteabas de

salud, un poco el tema educación, ¿son los mismos para ti? ¿Tú vibrarías y te quedarías en una compañía por esos beneficios? ¿O hay otro adicional que tú consideres que te haría tomar la decisión de irte a otra compañía o de quedarte en la que estás?

Suzelle Morris

Para mí, definitivamente algo que me hace querer permanecer, moverme, quedarme -porque para mí eso es filosofía de una empresa, a quién retienes, a quién atraes, a quién promueves- para mí, es un tema muy importante si yo me siento retada a seguir aprendiendo y a seguir motivandome, por mi manera de ser, por cómo soy yo. Hay gente que siente más comodidad.

Yo definitivamente elijo trabajar en un lugar cuando se que puedo aprender mucho más, que me van a abrir la frontera del conocimiento y de todo, porque finalmente -y eso es realidad-, cuando tú aprendes algo independientemente de la compañía donde estés, el conocimiento se queda contigo, la experiencia se queda contigo.

Entonces una empresa que a mí me brinda la posibilidad de innovar, de crecer, de retarme, de ir y cruzar eso; que no nada más me lo permite, sino que me empuja y aprendo; que yo diga valió la pena pasar por aquí; para mí, vale la pena porque una empresa que te da eso es mejor que una universidad. Definitivamente, para mí, el tema de aprender y de retos es algo que me motiva y me mueve.

Otra cosa es que yo soy una persona muy inquieta de manera muy personal, entonces el tema de sentir libertad, pero sentir enfoque, para mí es muy importante. Cuando tú entras a una compañía en donde te dicen una cosa y hacen otra, en donde la estrategia se supone que va para un lugar pero en realidad la cultura tú ves que no funciona, para mí es algo desesperante y no me lo aguanto.

Cuando coincide el liderazgo, la cultura y el clima organizacional, las motivaciones e incluso el tema de beneficios, de decir yo voy a motivar a las personas que hacen esto y esto y además te doy un beneficio económico está ligada a la estrategia, esa es una empresa coherente, a mí me motiva estar ahí y me motiva aportarle todo.

Otra cosa que para mí es muy importante es que mis valores estén ligados a una compañía. Yo no podría trabajar en una compañía que hace fraude, yo no podría trabajar en una compañía que le hace mal al planeta, no podría trabajar en una compañía que yo me enteré que está ligada a algo que, desde mis valores, no va conmigo.

Desde ese punto de vista, creo que, hoy más que en cualquier otra época del mundo, los jóvenes de mi generación para abajo y, entre más chiquitos, más están preocupados por el medio ambiente; están preocupados por la salud de otras personas, se preocupan por los derechos, se preocupan por los derechos de otras personas. Para mí, eso es muy importante y, si vamos a estar hablando de beneficios para esas generaciones, hay que ponerle foco a eso.

Julia Velásquez

Total, total, en línea contigo, porque anteriormente los equipos de recursos humanos o las organizaciones pensaban que beneficios era todo lo económico y era muy enfocado en los bonos, en las primas. Hoy hemos comenzado a entender que el pagar al 100% las incapacidades, que el poder tener una flexibilidad de horario, el poder tener una conexión diferente son beneficios que realmente, como lo hablamos, te conectan con la organización.

De una u otra manera anteriormente, también un poco lo que nosotros hablábamos, era que, cuando yo quería desarrollar a un empleado, lo que hacía era ponerle gente a cargo; eso era el desarrollo. Hoy nos encontramos con estas nuevas generaciones y personas, no necesariamente millennial, a los que les interesa el desarrollo, pero pensando un poco más en estudiar, en poder tener una flexibilidad de trabajar desde su casa, en tener un salario mucho más atractivo y, desde ahí, el reto es completamente diferente para las personas.

¿Qué hacer Suzelle en medio de todo esto? ¿Qué les recomendarías a aquellos funcionarios que están buscando hoy una propuesta laboral de una organización para que puedan vivir y tener una experiencia exitosa al interior o aquellos que ya están dentro de la organización y sienten que sus beneficios no están pensados para ellos?

Suzelle Morris

Primero, es buscar su norte personal. Creo que es muy válido y es importante tú como persona qué quieres para ti, qué es crecer, y otra cosa es levantar la voz -porque, si tú no hablas, Dios no te oye y pues tu jefe menos-. Finalmente, es hacer propuestas, es levantar la mano. Yo te podría decir que el tema del trabajo híbrido, del teletrabajo, hoy en día funciona, sí porque nos empujó una circunstancia a lograrlo, pero también mucho porque se empezaron a dar estas situaciones en las que se levanta la mano y se dice “y para qué tengo que ir a la oficina. No tiene sentido, si yo todo lo hago, desde acá ya funciona”.

Entonces hoy yo creo que hay ciertos beneficios en los que se tiene que hacer un doble clic y, definitivamente para una persona que está frustrada en una compañía y dice “yo no me encuentro, yo no sé qué está pasando aquí”, lo primero que yo revisaría con esa persona es que hay de otras cosas que tal vez tú no ves a simple vista como lo que decías. A lo mejor estás pensando que es tu salario, es tu nómina, que tu salario es el dinero que te da o algunos u otros beneficios monetarios, pero piensa un poco más profundo en el salario emocional.

En eso que dices, esto conecta tanto conmigo, como que se muere mi perrito y me dejan hacerle duelo -y eso sería algo importante para mí-. Otra cosa, de manera personal, mi familia está en México, para mí es importante que, si es cumpleaños de mi mamá, me dejen viajar y que yo pueda trabajar desde allá; eso es un salario emocional.

Para mí, salud emocional qué es: que yo me lleve superbien con mi jefe, que me lo cotorreo y que le diga y que le haga bromas; eso es para mí salario emocional porque me llevo muy bien con él y a eso a veces no le damos la importancia. Hay compañías que se olvidan de eso, incluso que tienen una alta rotación, porque no se dan cuenta de que sus empleados no están contentos y hay veces que se desviven creándose beneficios en una tarjeta y hacerle no sé qué.

Al empleado no le está interesando eso, le está interesando ir más profundo, algo mucho más soft. Pregúntales qué sueñan. Hay veces que hacemos eso en un tema de bienestar financiero. La gente no quiere dinero, nadie quiere dinero, creen que sí, pero nadie quiere dinero; si yo te abandonó en una isla con un montón de oro, finalmente mueres, el oro no se come. Entonces tú siempre quieres un dinero para intercambiarlo por algo.

¿Para qué quieres dinero? Para viajar, para tener salud, para ver a tus hijos crecer, para tener una buena universidad, una buena educación... ¿Para qué lo quieres? Si los beneficios se transforman en eso que es mi *para qué*; yo te digo “mi sueño máximo en la vida es ir a Venecia, pero siento que no voy a poder por el sueldo que gano” y hacen ciertos beneficios en donde van por el sueño de su gente, entonces eso sería muy distinto.

Yo ya no estoy trabajando en una empresa solo por dinero, sino porque son mis compadres, son la gente que se preocupa por mis sueños, por ir por más... No sé, a lo mejor mi sueño es tener una casa y pienso que nunca lo voy a lograr; a lo mejor siento que tengo las

deudas hasta la coronilla porque nadie me enseñó a manejar mi tarjeta de crédito y entonces me embarqué y ya no sé qué hacer... Si la empresa te dice -y nosotros lo hemos comprobado- “yo te cobijo, te voy a enseñar y te voy a dar un acompañamiento de la mano para que salgas de deudas”, tú le estás quitando de antemano el estrés financiero.

El estrés financiero después se traduce en un tema de salud mental, de salud y de otras cosas que, hoy en día, ya son importantes. Si nosotros empezamos a revisar, no nada más el salario per se y los beneficios tangibles, sino cuáles son esos beneficios intangibles, nos damos cuenta de que muchos empleados -y la mayoría- valoran mucho más los intangibles que los tangibles.

Julia Velásquez

Suzelle, hoy algo que está sucediendo muchísimo con la compañía, es que comienzan a referenciarse con otras compañías para ver qué es lo que están haciendo en los temas de beneficios y a veces toman decisiones que no son las más acertadas. Llevan a cabo acciones que otras hacen, que les funcionó, pero sin revisar ellas mismas cuáles son sus empleados, cuánto dinero tienen para invertir en beneficios y cuál es su estrategia como tal.

¿Has vivido eso en estas organizaciones que has acompañado, en las que has estado como funcionaria?

Suzelle Morris

Por supuesto y sucede mucho en las multinacionales que llegan a asentarse a un país nuevo. Te piden una visión del mercado, cómo están en estos temas porque nosotros lo traemos acá y lo hacemos de esta forma, pero yo necesito tropicalizarlo y necesito saber cómo está el mercado en estos términos. A veces tienen el error de pensar que, como la misma industria en ese país está haciendo ciertas cosas o están ofreciendo esos beneficios, entonces van conforme a lo que ellos piensan que va a funcionarles; como yo veo que el otro hace tal cosa, si yo lo hago, voy a tener el mismo éxito.

Finalmente, el juego de las empresas no es un partido con reglas muy estandarizadas. Todo va cambiando entonces hay que revisar también la cultura de la empresa, ir un poco más profundo y, empezando con la estructura, revisar también hacia dónde va la empresa, qué quiere la estrategia de la empresa, hacia dónde van va a dirigir el barco para saber a quién voy a contratar, qué beneficios les voy a poner y dónde los voy a motivar.

También, cuando tú atas la estrategia a unos beneficios que motivan a que la estrategia se cumpla, evidentemente van a estar motivados en hacer que suceda; pero muchas empresas ponen unos beneficios por un lado -porque el mercado dice- y mi estrategia va por otro y evidentemente ahí hay un hueco tan amplio que terminan en un fracaso y la empresa se frustra. Dice “ya no sé qué hacer, tengo mucha rotación, y es que les pago mucho...”, pero no le has

preguntado nunca al empleado qué es lo que está buscando.

A lo mejor la transformación digital es algo muy importante que revisar. Esa generación de jóvenes que están moviendo el mundo digital... Tal vez no estás tocando las fibras importantes que a ellos los hacen mantenerse en la empresa, que no van a ser tal vez un tema solo monetario, sino que hay otros incentivos. Entonces pregúntale, a veces pecamos de pensar que sabemos todo o que, si revisamos el mercado entonces “yo ya estoy en la barra” y hay veces en las que no es así.

Tu industria, tu compañía y tu empresa muy individual tienen una estrategia que va a ser distinta, entonces primero hay que revisar cuál es la estrategia de la empresa, cuál es la estrategia para tener el talento humano. Ahí sí, empiezas a armar los beneficios que se acomodan y que empiezan a vibrar de una misma manera porque sino finalmente no van a tener los resultados que esperan y eso es frustrante.

Julia Velásquez

Muchísimas gracias por acompañarnos en este episodio de verdad, donde aprendimos muchísimo que, para construir esta propuesta de valor al empleado, tenemos que validar esa experiencia del empleado y también esa estrategia de la organización para que las dos vayan en línea.

Suzelle Morris

No, el placer fue mío, Julia. Gracias.

Julia Velásquez

Muchísimas gracias a todos y los invitamos entonces a un nuevo episodio de Ondas, acciones que transforman. ¡Muchísimas gracias!