

## Tema: Propuesta de valor para los miembros

### Introducción e información general

A los efectos del presente documento de consulta, vamos a definir la «propuesta de valor para los miembros» como la forma en que RICS ofrece a los miembros ventajas tangibles e intangibles para satisfacer sus necesidades y sus metas, garantizando así la consecución de resultados positivos para miembros individuales y para la profesión en su conjunto. Sin duda puede haber diferencias en el «valor» que los miembros individuales creen obtener, ya que la percepción en cuanto a la utilidad de las ventajas recibidas en relación con los costes que supone ser miembro es algo muy personal.

Pese a que las tasas de retención siguen siendo altas y no cabe duda de que sigue siendo un orgullo pertenecer a RICS (un 88% de los participantes en la Encuesta de la Profesión más reciente afirmaron estar «orgullosos de ser miembros»), los resultados de la Encuesta de la Profesión indican que los niveles medios de satisfacción general siguen siendo bajos, inferiores al 60% desde 2018.

El principal motivo que indican quienes se declaran «insatisfechos» en la encuesta es que RICS «no ofrece una buena relación calidad-precio». También mencionaron con frecuencia una serie de motivos diferentes – «ventajas limitadas», «escasa pertinencia», «falta de apoyo», «mayor interés en otros ámbitos»– y en las observaciones pormenorizadas se comentó con frecuencia el deseo de que la organización se centrara más en lo que importa a quienes responden en calidad de miembros individuales.

En general, las recientes encuestas demuestran, según la información recibida directamente por RICS y la reciente cobertura en redes sociales, que existen problemas con la percepción que tienen ciertos miembros de las ventajas y el valor que supone ser miembro de RICS, con opiniones muy personales sobre la pertinencia como elemento central de la mayor parte de los comentarios («¿qué obtengo con el pago de la cuota de afiliación a RICS?»). Los focos principales de estas opiniones negativas parecen encontrarse en Reino Unido, en particular entre los miembros más antiguos y quienes trabajan para pymes.

Cabe señalar que el nivel de insatisfacción en relación con aspectos centrales de la experiencia de los miembros y una falta de oportunidades de participación también influirá de manera importante en la opinión de los miembros acerca de la «propuesta de valor» global. Estos temas se tratan en otros documentos de consulta dedicados a dichos aspectos, por lo que no los abordaremos aquí.

Para ser justos, debemos señalar que hay muchos aspectos de la «propuesta de valor para los miembros» sobre los que se ha opinado positivamente, por ejemplo las ventajas de ser miembro de una institución de prestigio, reconocida en todo el mundo, y la función que desempeñan las normas de RICS en la promoción de la transparencia, la confianza y la fiabilidad.

Los comentarios recibidos también indican sistemáticamente que los miembros opinan que RICS promueve la profesionalización del sector e influye positivamente en sus oportunidades

profesionales. Esta positiva influencia en la carrera profesional está refrendada por los resultados de la reciente Encuesta Salarial de Macdonald & Company, según la cual los profesionales cualificados de RICS reciben un salario base medio que es un 39% más elevado que el de los profesionales que carecen de dicha cualificación.

## Actividades en curso

Habida cuenta de todos los puntos antes mencionados, hace ya algún tiempo que ha quedado claro que RICS debe esforzarse de forma más decidida por transmitir la actual «propuesta de valor para miembros», buscar formas más eficientes de demostrar las ventajas tangibles e intangibles que ofrece la afiliación a RICS y mostrar de qué forma dichas ventajas reportan resultados positivos a los miembros individuales y la profesión en su conjunto.

En los últimos meses, se ha hecho mucho por reactivar la propuesta de valor para los miembros, por ejemplo a través de todos los canales de comunicación durante el plazo actual de renovación de la afiliación y con el lanzamiento del nuevo «Mapa de impacto global» interactivo, donde aparece el trabajo que está haciendo RICS en todo el mundo para apoyar a los miembros y a la profesión. Cada vez usamos más las redes sociales para hacer hincapié en elementos fundamentales de la propuesta de valor para miembros, usando casos prácticos reales en la medida de lo posible.

También hemos seguido trabajando en las formas de ofrecer a los miembros ventajas más tangibles, por ejemplo acceso gratuito a más estudios, directrices, liderazgo de pensamiento y materiales para la adquisición de competencias, además de incrementar el número de foros interactivos y las comunidades a las que se pueden unir los miembros.

La puesta en marcha de los Paquetes de Apoyo Profesional de RICS es otro ejemplo de cómo está respondiendo RICS a las necesidades de los miembros. La reacción a la oferta de acceso gratuito a los materiales de CPD durante los primeros días de la crisis de la COVID-19 ha puesto de manifiesto que los miembros desean recurrir a RICS para cubrir sus necesidades de CPD, pues muchos de ellos accedieron a una amplia serie de materiales de formación y desarrollo. Los nuevos paquetes siguen el mismo principio, pues ofrecen acceso durante un año completo a recursos en directo y bajo demanda sobre temas de ámbito mundial y local, que se actualizan durante todo el año, a cambio del pago de una cuota anual muy rentable.

## Lo que podríamos hacer

En el marco del nuevo ciclo de planificación empresarial, conviene analizar la actual propuesta de valor para los miembros y actualizarla como corresponda. Esto parece especialmente importante dados los cambios en las condiciones provocados por la pandemia y el aumento de las presiones sobre RICS, en concreto para revisar sus ámbitos de concentración estratégica.

Para que RICS pueda actualizar la propuesta de valor para miembros de tal manera que todos ellos perciban que su afiliación les aporta mayor valor, resulta esencial que la organización conozca las actividades que los miembros consideran más útiles tanto para ellos como para la profesión en su conjunto, y también en qué debe mejorarse para que RICS consiga más resultados.

Gran parte de esta información se recabará en otras partes del ejercicio de consulta en curso y podría ocurrir que los comentarios recibidos impulsen cambios fundamentales en los elementos centrales de la propuesta de valor para miembros. No obstante, resulta esencial recabar y sintetizar la información relevante en una iniciativa independiente formal, para actualizar y comunicar la propuesta de valor para miembros de tal manera que aumente la pertinencia y también el valor que los miembros perciben conseguir con ella.

Otras organizaciones que han logrado mejorar las opiniones de sus miembros en cuanto al valor que les reportan han combinado una comunicación de carácter más general sobre su propuesta - «para miembros como usted, estas son las ventajas que ofrecemos» - con la elaboración de una «Declaración de valor para miembros» clara y actualizada periódicamente que ilustra las ventajas concretas que percibe cada miembro - «estas son las ventajas que ha podido aprovechar personalmente». RICS debería tratar de ofrecer también este tipo de declaración.

Respecto a las opiniones que indican que RICS «no ofrece una buena relación calidad-precio», es importante señalar las ventajas en comparación con los costes y, por ello, también deberían analizarse las cuotas de afiliación como parte de la Revisión Estratégica. Sin embargo, cabe destacar que las cuotas de afiliación representan casi un 70% de los ingresos de RICS, por lo que cualquier cambio propuesto podría tener una importante repercusión colateral en la capacidad de la organización para ofrecer las actividades que sus miembros esperan de ella.

El calendario del ejercicio de consulta y el trabajo de seguimiento que será necesario implica que existen escasas oportunidades de modificar sustancialmente las cuotas de afiliación o la propuesta de valor para miembros de cara al próximo ciclo de renovación de la afiliación. No obstante, hay ámbitos en los que RICS podría tratar de mejorar en cierto modo los elementos centrales de la propuesta de valor para miembros a corto plazo, oportunidades que se analizarán en las próximas semanas.

## Preguntas

1. Con carácter global, ¿cuál es su nivel de satisfacción general con su pertenencia a RICS?
2. ¿Cómo calificaría la relación calidad-precio de su pertenencia a RICS?



3. ¿Qué 3 ventajas que ofrece la pertenencia a RICS son las más importantes para usted?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
4. ¿Qué ventajas debería ofrecer RICS a los miembros que actualmente no ofrece?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
5. ¿Tiene algún otro comentario que quiera hacer para ayudarnos en la revisión de la propuesta de valor para los miembros? (texto libre)
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
6. ¿Da permiso a RICS para que publique sus respuestas?

Si es posible, responda en inglés a través de nuestra [plataforma iconconsult](#). Si prefiere responder en otro idioma, envíe por correo electrónico los formularios cumplimentados a [review2021@rics.org](mailto:review2021@rics.org)