

Tendencias de la Experiencia del Empleado en LATAM 2024: Desafíos y Oportunidades para las Empresas

DEC México en colaboración de Héctor Jaso y María Zubiría de IPSOS, compartieron a través de las MasterClass, donde presentaron los hallazgos más relevantes del estudio **Employee Experience Trends Latam 2024**. Este informe analiza el sentimiento, percepción y comportamiento de los empleados en México, Brasil, Chile y Ecuador, proporcionando información valiosa sobre los factores que impactan su permanencia, satisfacción y compromiso con las organizaciones.

Durante la sesión y con la participación de más de 60 líderes de la comunidad DEC México, se abordaron temas fundamentales como la cultura organizacional, la propuesta de valor al empleado (*Employee Value Proposition*), la seguridad psicológica en el entorno laboral y las razones clave que llevan a los colaboradores a buscar nuevas oportunidades. La conversación dejó en claro que la gestión de la experiencia del empleado (*EX*) no solo impacta la retención del talento, sino que también influye directamente en el éxito y sostenibilidad de las empresas.

Un panorama desafiante para las empresas en LATAM

1. Menor orgullo y recomendación en comparación con el estándar global

Uno de los hallazgos más relevantes del estudio es que los empleados en América Latina muestran un menor nivel de orgullo y recomendación hacia sus empresas en comparación con el promedio global. Mientras que a nivel mundial el 77% de los líderes empresariales se sienten orgullosos de su organización, solo el 65% de los empleados en la región comparte este sentimiento. Además, solo el 71% de los empleados recomendaría su empresa como un buen lugar para trabajar, en contraste con el 76% de la media global.

2. Alta rotación y deserción temprana

El 29% de los empleados en LATAM tiene planes de cambiar de trabajo en los próximos dos años, 9 puntos por encima del estándar global. Esta cifra aumenta a un preocupante 38% en el grupo de empleados jóvenes (18-24 años), lo que sugiere que las empresas deben reforzar estrategias específicas para retener este segmento de talento clave.

Entre las razones más mencionadas para cambiar de empleo se encuentran:

- Procesos de trabajo lentos y burocráticos (31%).
- Falta de oportunidades de crecimiento (34%).
- No sentirse valorado dentro de la organización (32%).

3. El salario y la flexibilidad como factores clave en la retención

El salario y los beneficios siguen siendo el principal motivo para permanecer o cambiar de empleo. Sin embargo, la flexibilidad laboral ha cobrado gran importancia, especialmente entre las mujeres con hijos pequeños, quienes priorizan modelos de trabajo que les permitan un equilibrio entre vida personal y profesional..

El estudio muestra que, si bien la flexibilidad no es un motivo determinante para abandonar un trabajo, sí se posiciona como uno de los tres factores más importantes al considerar una nueva oportunidad laboral.

Factores que impulsan o afectan la cultura organizacional

4. Cultura organizacional y seguridad psicológica

Los colaboradores que perciben su cultura organizacional como positiva tienen un 46% más de probabilidades de recomendar su empresa. Sin embargo, el 25% de los empleados en la región describen la cultura de sus compañías con términos negativos como *aburrida*, *indiferente* o *hipócrita*, lo que disminuye significativamente su nivel de compromiso.

En este sentido, la seguridad psicológica se ha convertido en un pilar fundamental dentro de la experiencia del empleado. Empresas que fomentan entornos donde los colaboradores pueden expresar sus opiniones sin miedo a represalias muestran mayores niveles de compromiso y menor rotación. Sin embargo, aún existe una brecha importante en la percepción sobre la apertura para recibir retroalimentación:

- El 71% de los líderes cree que su empresa fomenta la retroalimentación abierta.
- Solo el 57% de los empleados sin rol directivo está de acuerdo.

5. El rol de los líderes en la experiencia del empleado

El estudio destaca que los líderes desempeñan un papel fundamental en la motivación y retención de los colaboradores. Los empleados que perciben un liderazgo inspirador y una cultura de reconocimiento tienen menos probabilidades de abandonar la empresa, incluso si reciben ofertas salariales más atractivas en otros lugares..

Por ello, las empresas deben dotar a sus líderes de herramientas como:

- *Coaching* y mentoría.
- Evaluaciones 360°.
- Programas de reconocimiento y desarrollo.

Acciones estratégicas para mejorar la experiencia del empleado

Para enfrentar estos desafíos y mejorar la experiencia del empleado, Ipsos recomienda a las empresas implementar estrategias basadas en datos y centradas en las personas. Algunas acciones claves incluyen:

1. **Medir y diagnosticar constantemente la experiencia del empleado**
Implementar encuestas de clima laboral y herramientas de *people Analytics* para identificar áreas de mejora y tomar decisiones basadas en datos.
2. **Optimizar procesos y eliminar barreras operativas**
Reducir la burocracia y agilizar los procesos internos, especialmente aquellos que impactan la productividad y el bienestar de los empleados.

3. **Alinear la propuesta de valor del empleado con las necesidades actuales**
Diseñar una oferta de valor atractiva que contemple salario competitivo, beneficios, desarrollo profesional y flexibilidad laboral.
4. **Fortalecer la cultura organizacional y la seguridad psicológica**
Crear entornos de trabajo donde los empleados se sientan escuchados y valorados, fomentando la retroalimentación abierta y la inclusión.
5. **Desarrollar líderes que promuevan el compromiso y el bienestar**
Invertir en programas de formación para líderes que les permitan mejorar sus habilidades de gestión, motivación y comunicación.

Hacia un modelo sostenible de experiencia del empleado

El estudio de IPSOS reafirma la importancia de **la experiencia del empleado como un factor crítico para la retención y el éxito organizacional**. En un contexto donde la rotación de talento sigue en aumento y los colaboradores buscan mayor flexibilidad y reconocimiento, las empresas que priorizan estrategias efectivas de *EX* estarán mejor posicionadas para atraer y retener a los mejores talentos.

La conexión entre *Customer Experience (CX)* y *Employee Experience (EX)* es más fuerte que nunca. Empresas que cuidan y desarrollan a sus empleados logran mejorar significativamente la experiencia de sus clientes, impulsando su crecimiento y competitividad en el mercado.

En este sentido, DEC México comenzará impulsando foros de discusión y espacios de aprendizaje para profundizar en estos temas. Como parte de esta iniciativa, próximamente realizaremos un **Panel de Discusión sobre Seguridad Psicológica**, donde expertos compartirán estrategias y casos de éxito en la implementación de iniciativas para fortalecer la confianza y el bienestar en las organizaciones. Así que mantente atento a nuestros canales de comunicación para este y más actividades DEC México.

Si tú o alguien de tu empresa tiene un caso de éxito que desea compartir, los invitamos a sumarse como expositores. Escríbenos a info@amecmexico.com y forma parte de la conversación sobre el futuro de la experiencia del empleado en América Latina.