

Resultados del 1^{er} Estudio Latinoamericano de Employee Experience 2019

 Resultados Regionales



INTRODUCCIÓN

El Employee Experience es la suma de todas las interacciones que un colaborador tiene en su lugar de trabajo desde el primer momento que ingresa a la organización hasta el día en que se va.

La experiencia se ve influenciada a menudo por diversos factores que incluyen el espacio físico, la tecnología para llevar a cabo los procesos, el equilibrio entre la vida laboral y personal, el compromiso y propósito del colaborador, entre otros.

Este primer estudio Latinoamericano sobre Employee Experience busca identificar las mejores prácticas entre las empresas latinoamericanas y entregar benchmarks para una mejor gestión de la Experiencia del Colaborador.

En él, participaron profesionales de Recursos Humanos, desde directores hasta analistas de distintos países de la región, quienes trabajan en empresas de distintos tamaños.

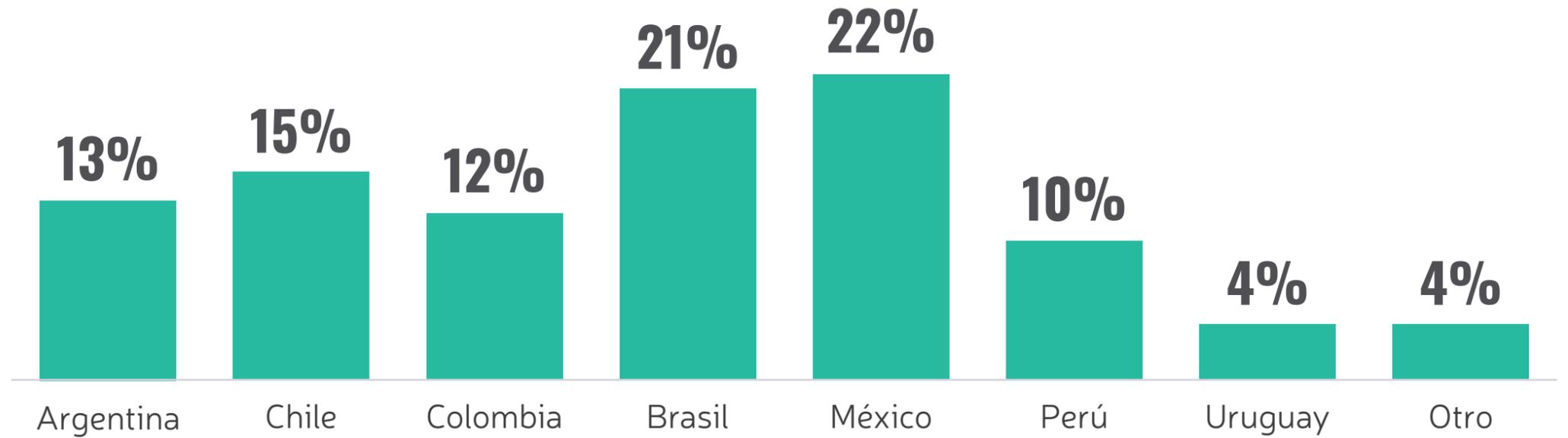
Aquí pueden descargar los estudios segmentados para [Argentina](#), [Brasil](#), [Chile](#), [Colombia](#), [México](#), [Perú](#) y [Uruguay](#).

Si deseas ver los resultados por tamaño de empresa, aquí están entre [1 y 500 colaboradores](#), [501 y 2.500](#), [2.501 y 10.000](#)

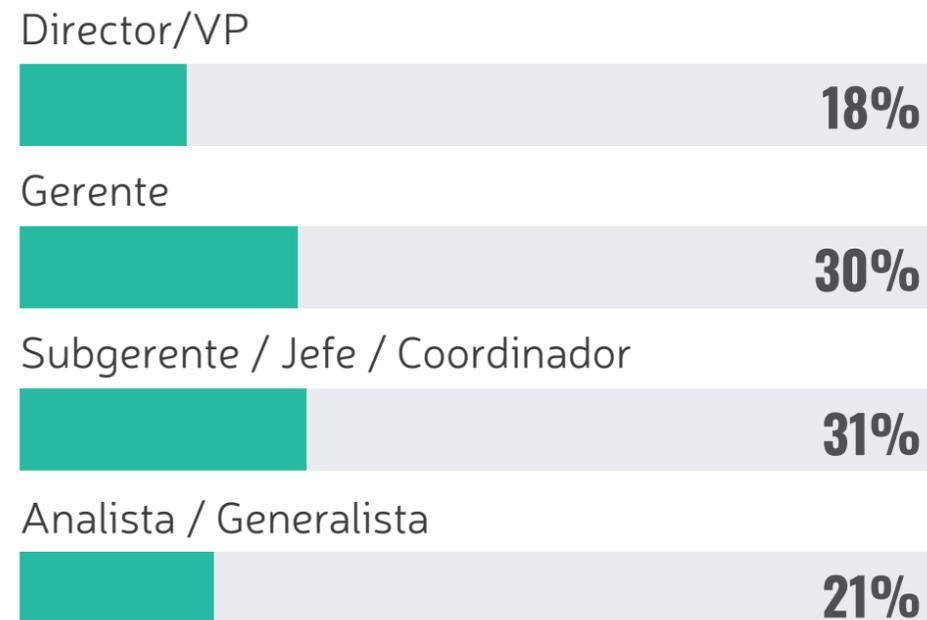
SOBRE EL ESTUDIO

En total 1.970 profesionales de Recursos Humanos de toda Latinoamérica completaron la encuesta online durante febrero y marzo 2019. Esta muestra se distribuye de la siguiente manera:

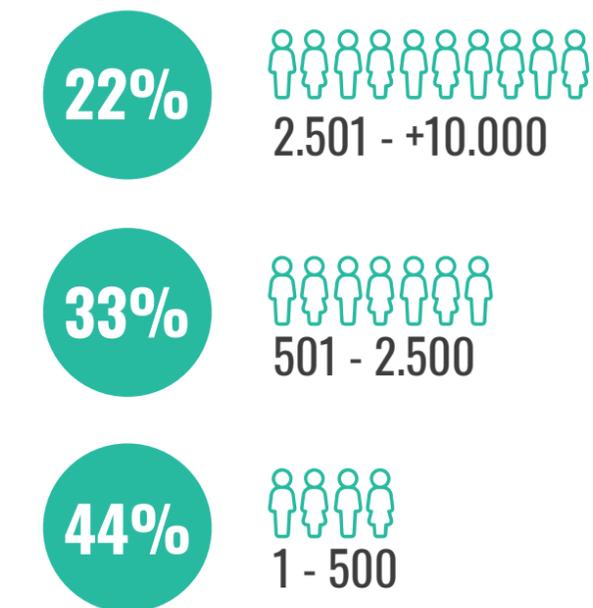
¿En qué país trabajas?



¿Cuál es tu cargo actual?



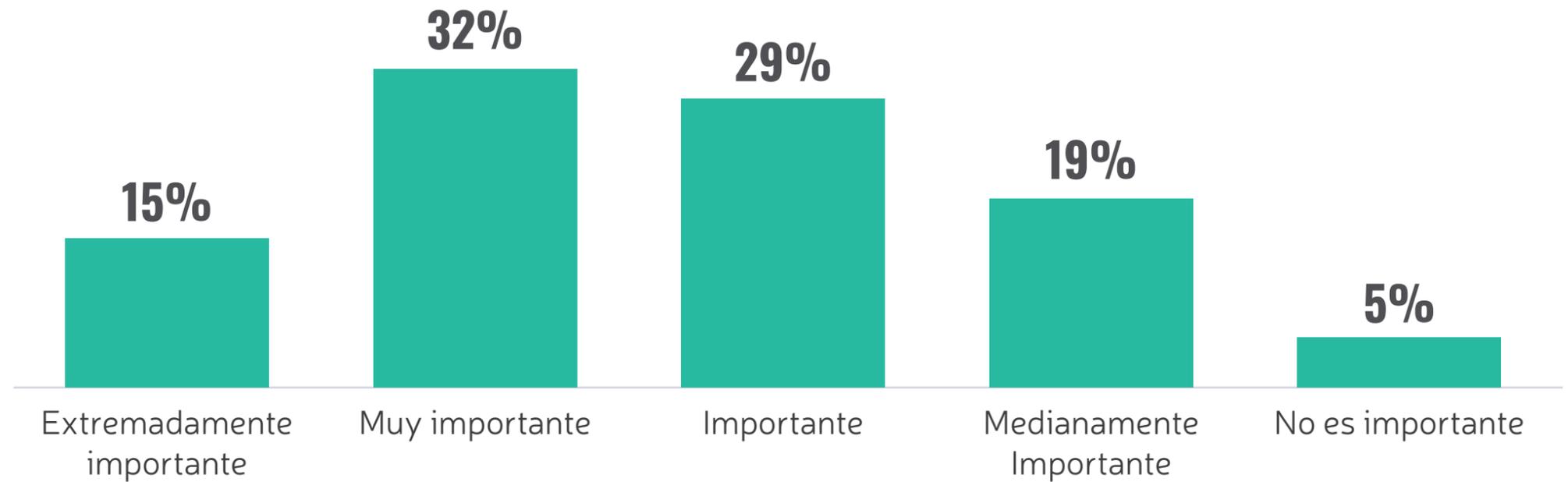
¿Cuántos colaboradores trabajan en tu organización?



IMPORTANCIA DEL EMPLOYEE EXPERIENCE

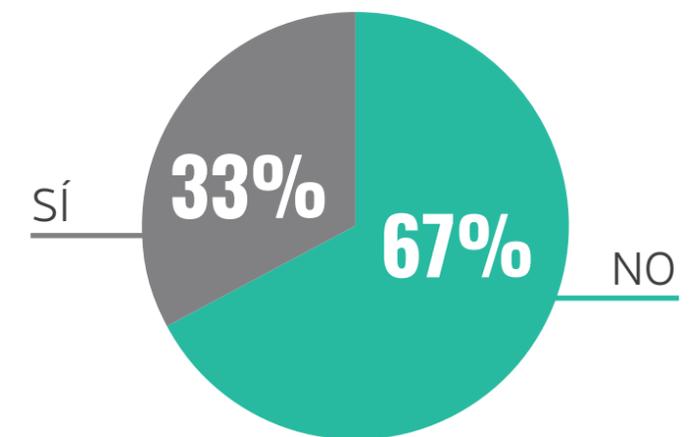
3 de cada 4 profesionales de Recursos Humanos de Latinoamérica indican que en sus empresas el Employee Experience es importante, muy importante o extremadamente importante.

¿Qué tan importante es la gestión del Employee Experience o Experiencia del Colaborador en tu empresa?



Sin embargo, **solo 1/3 dijo tener una estrategia formal para gestionar el Employee Experience.**

¿Cuenta tu empresa con una estrategia formal de Employee Experience o Experiencia del Colaborador?



BENEFICIOS DEL EMPLOYEE EXPERIENCE

Más de dos tercios de los participantes indican que la cultura interna y el clima laboral son los resultados más beneficiados por las iniciativas de Employee Experience.

En tu opinión, ¿Cuáles son los 3 principales beneficios de las iniciativas orientadas a fortalecer el Employee Experience o Experiencia del Colaborador?



Mejora la cultura interna y el clima laboral



Mejoran el compromiso de los colaboradores



Aumentan la retención y disminuye la rotación voluntaria



Elevan la productividad

39%

Potencia la Marca Empleadora (Employer Branding)

34%

Permiten atraer a mejores talentos

28%

Permiten desarrollar mejor y más rápido a los mejores talentos

21%

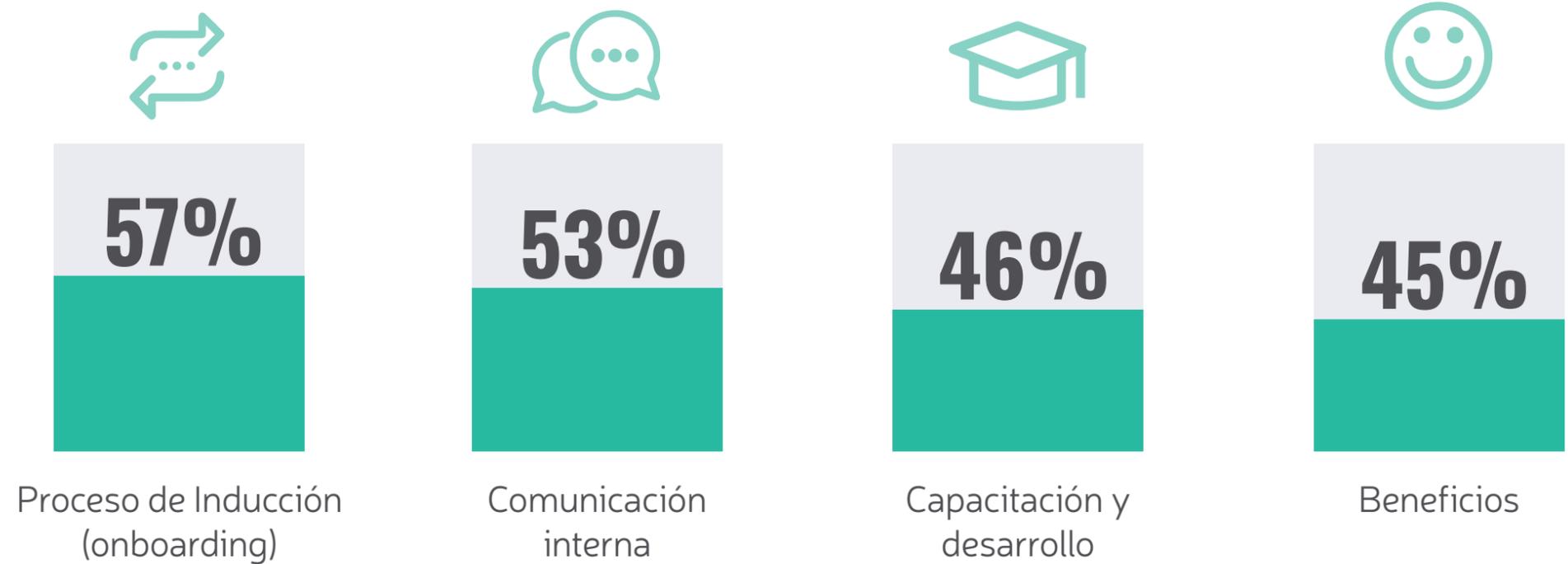
Otro

1%

INICIATIVAS PARA EL EMPLOYEE EXPERIENCE

La comunicación interna y la capacitación y desarrollo lideran las iniciativas implementadas con el apoyo de tecnología para la Experiencia del Colaborador.

Indica por favor en cuáles de las siguientes iniciativas han sido implementadas en tu compañía para mejorar el Employee Experience en los últimos 2 años.

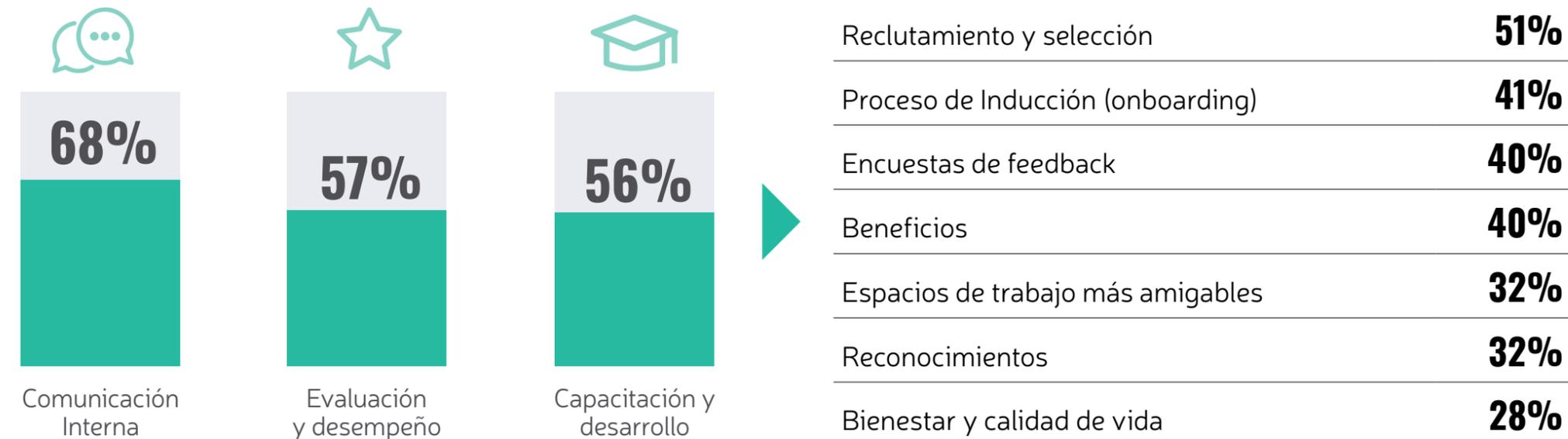


Reclutamiento y selección	43%
Evaluación y desempeño	40%
Bienestar y calidad de vida	39%
Reconocimientos	37%
Espacios de trabajo más amigables	32%
Encuestas de feedback	25%
Otro (específica)	3%

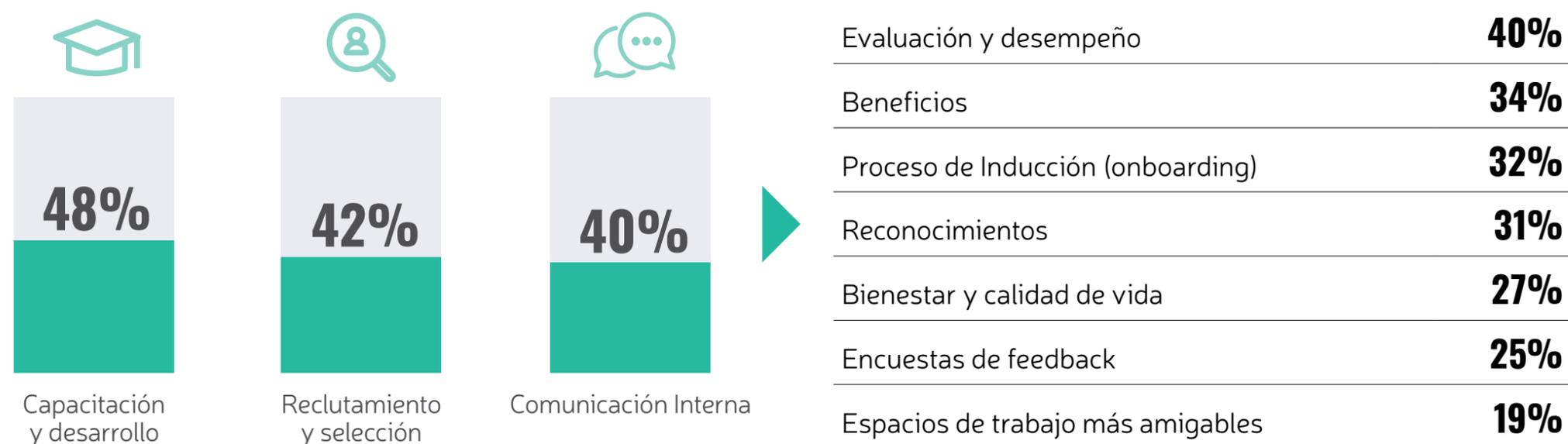
TECNOLOGÍA Y EMPLOYEE EXPERIENCE

Al menos la mitad de los encuestados admiten mejorar la experiencia a través del uso de la tecnología en comunicación interna, evaluación y desempeño, capacitación y desarrollo, y reclutamiento; áreas para las que además existe un presupuesto formal dentro de la organización.

Indica por favor en cuáles de las siguientes áreas de tu compañía han sido implementadas Soluciones Tecnológicas para mejorar el Employee Experience en los últimos 2 años.



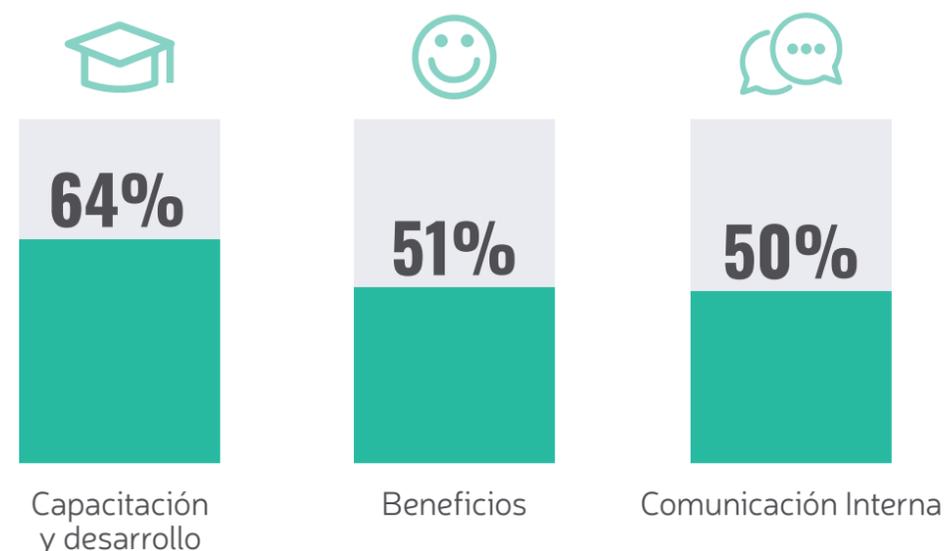
¿Cuenta tu empresa con un presupuesto formal en el 2019 para Tecnología de RRHH, específicamente para las siguientes iniciativas?



INVERSIÓN EN EMPLOYEE EXPERIENCE

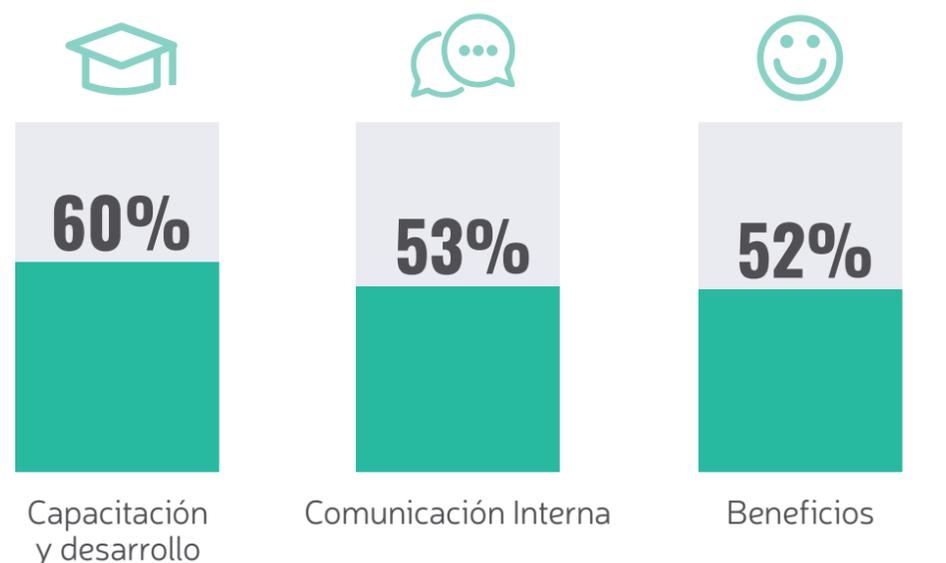
Aunque exista un presupuesto formal para algunas iniciativas de Employee Experience en al menos la mitad de los casos, **los profesionales esperan que aumente.**

¿Cuenta tu empresa con un presupuesto formal en el 2019 para ejecutar iniciativas relacionadas con Employee Experience o Experiencia del Colaborador en las siguientes áreas?



Reconocimientos	48%
Reclutamiento y selección	47%
Evaluación y desempeño	46%
Proceso de Inducción (onboarding)	44%
Bienestar y calidad de vida	43%
Encuestas de feedback	29%
Espacios de trabajo más amigables	28%

¿Esperas que tu empresa aumente los recursos (financieros o humanos) para mejorar las iniciativas relacionadas con Employee Experience durante el 2019 en las siguientes áreas?

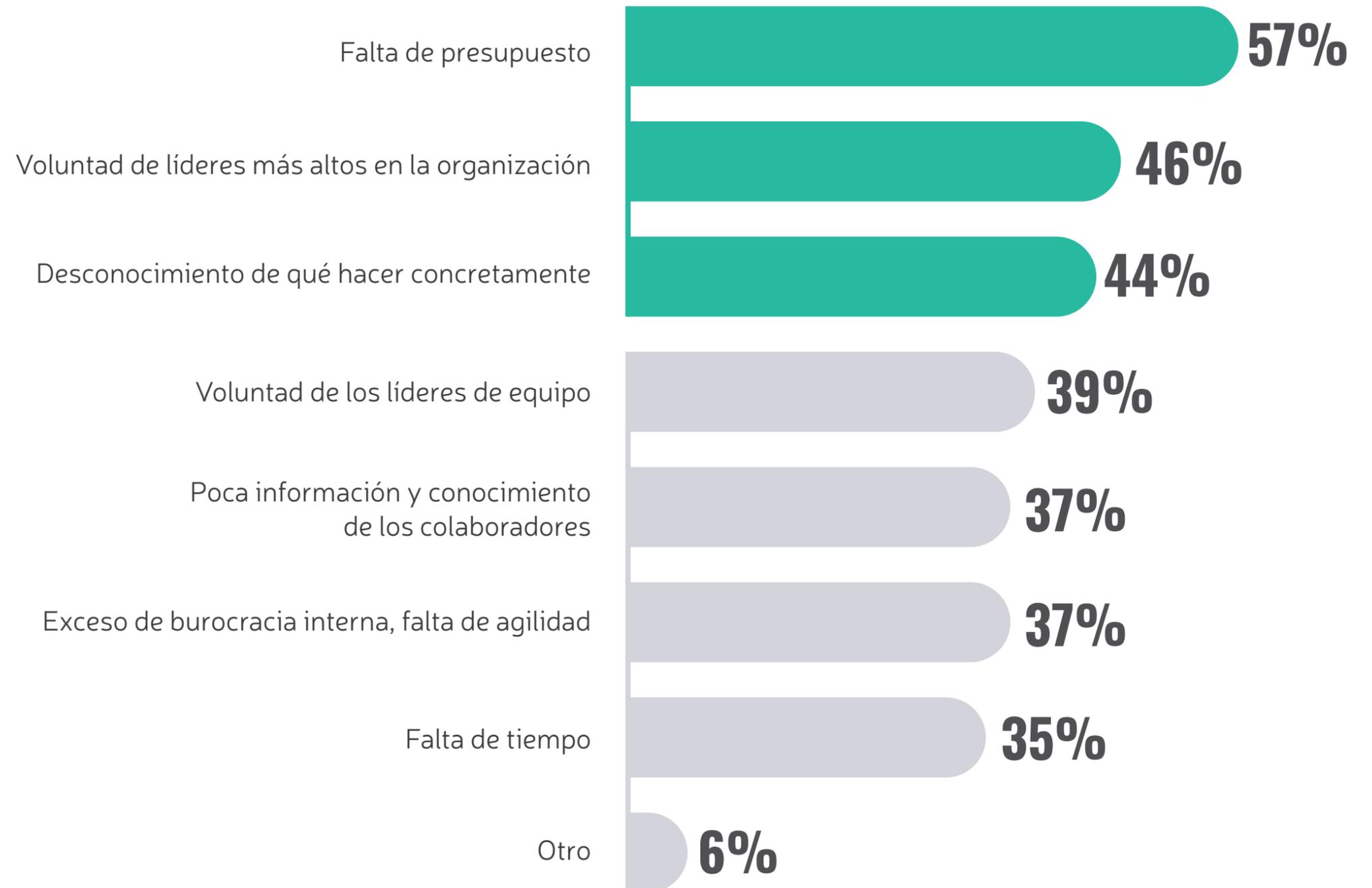


Reconocimientos	52%
Bienestar y calidad de vida	52%
Proceso de Inducción (onboarding)	50%
Evaluación y desempeño	49%
Espacios de trabajo más amigables	48%
Reclutamiento y selección	47%
Encuestas de feedback	43%

DESAFÍOS DEL EMPLOYEE EXPERIENCE

La solución a los principales desafíos está *en manos del liderazgo de la organización*. Sin embargo, RRHH debe tener una estrategia clara y planes de acción concretos.

En tu opinión, indica los 3 principales desafíos en torno al Employee Experience en tu organización:



PROPUESTA DE VALOR

“La cultura se come a la estrategia en el desayuno.” - Peter Druker

¿Cuáles son los 3 principales atributos que promueven en tu empresa, como parte de su propuesta de valor al empleado, en relación al Employee Experience o experiencia del colaborador?



EVALUACIÓN DEL EMPLOYEE EXPERIENCE

El Employee Experience es evaluado principalmente en *su capacidad para retener talento por sobre atraerlo.*

¿Qué KPIs utilizan en tu empresa para medir el resultado de las iniciativas relacionadas con el Employee Experience?



63%

Encuestas de Clima o Satisfacción



59%

Tasa de Rotación

Indicadores de Reclutamiento

32%

Absentismo laboral

31%

Productividad

31%

Encuestas de Compromiso o Engagement

28%

Indicadores de Satisfacción de Clientes

28%

Accidentes laborales

27%

Indicadores de Desarrollo de Talento

24%

Employee NPS

9%

Otro

7%

BONUS DE MEJORES PRÁCTICAS

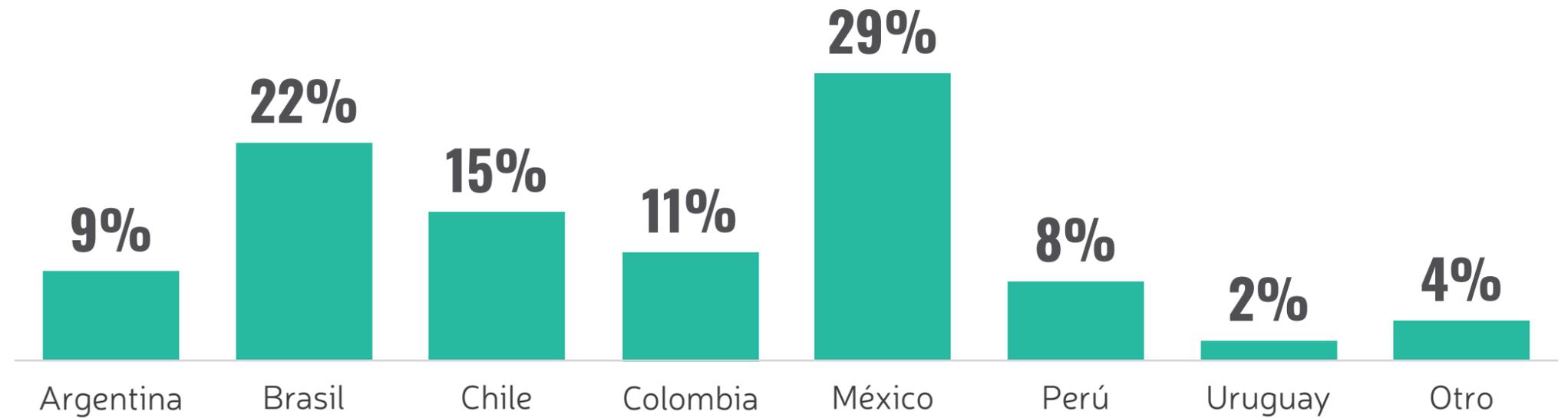
A continuación, presentamos los benchmarks de las compañías más exitosas en cumplir sus objetivos estratégicos de Crecimiento, Ventas, Satisfacción de Clientes y Satisfacción de Colaboradores.



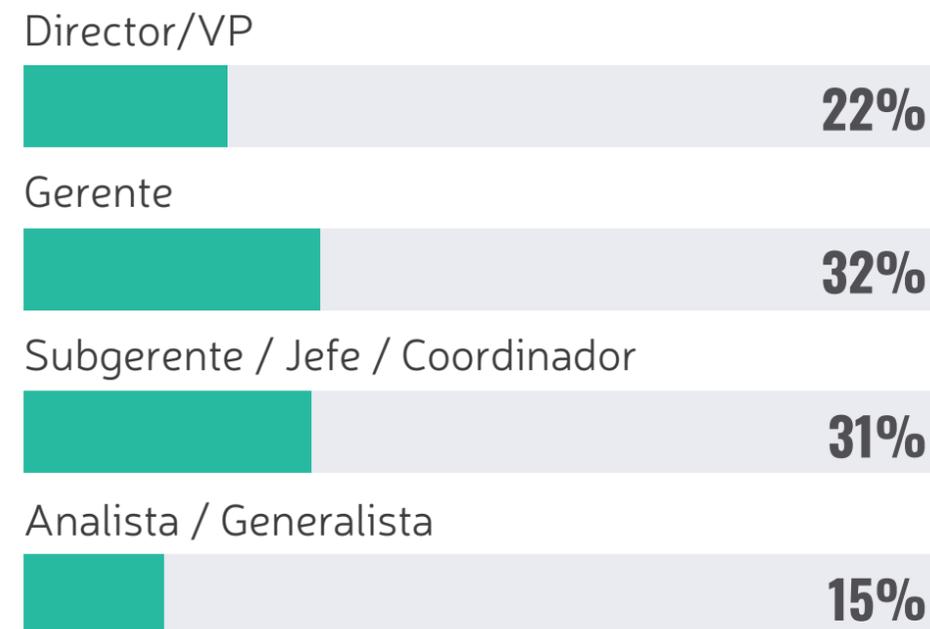
SOBRE LAS EMPRESAS EXITOSAS

De los 1.950 profesionales de Recursos Humanos que completaron la encuesta, 366 reconocieron que su empresa cumplió con los objetivos planteados el año anterior.

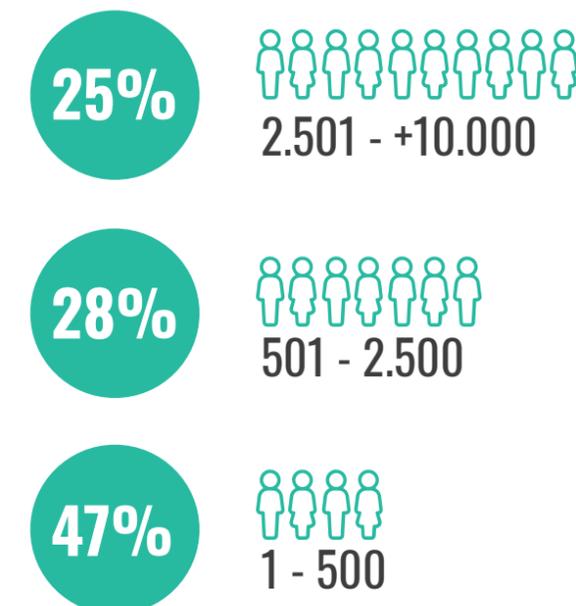
¿En qué país trabajas?



¿Cuál es tu cargo actual?



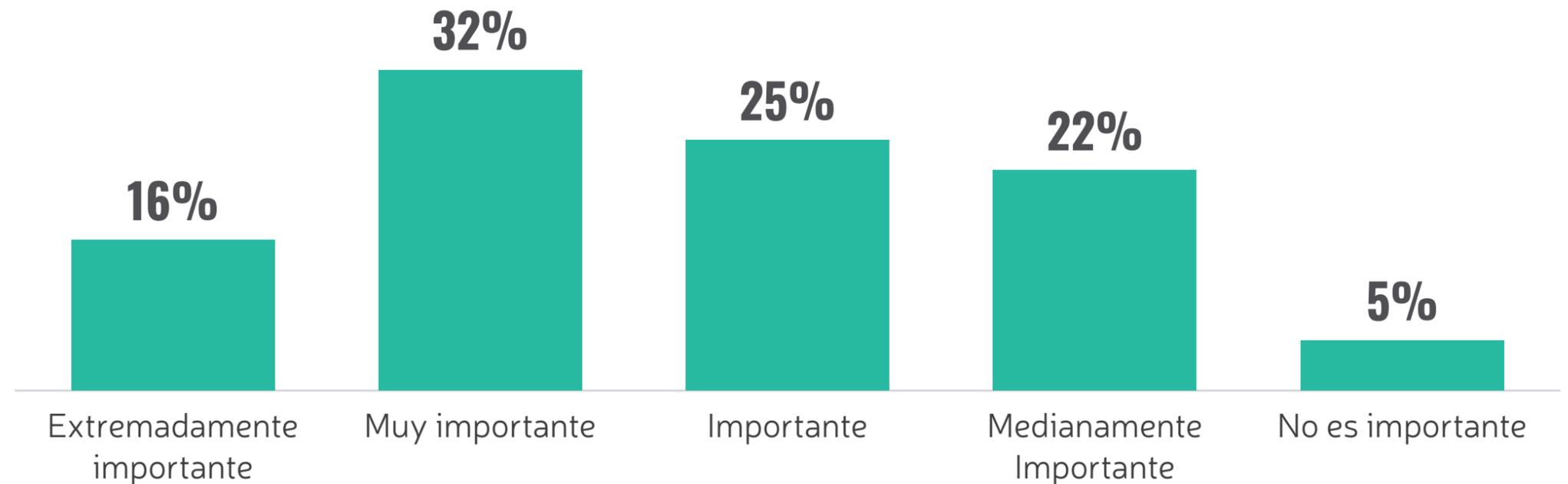
¿Cuántos colaboradores trabajan en tu organización?



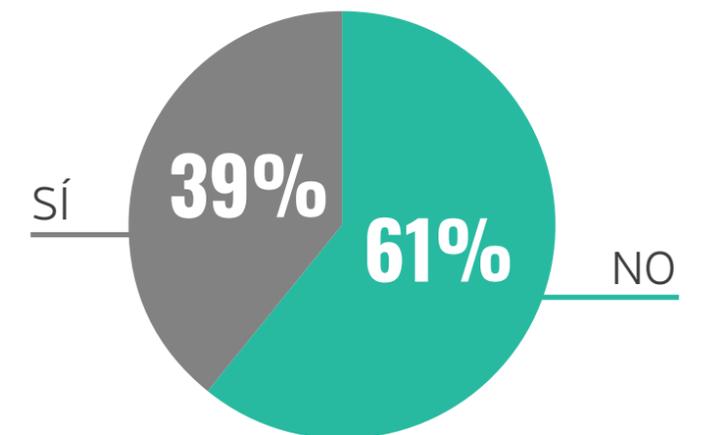
IMPORTANCIA DEL EMPLOYEE EXPERIENCE

Casi 40% de los profesionales de las empresas exitosas reconocen contar con una estrategia de Employee Experience, a diferencia del resto de las empresas cuyo porcentaje desciende a 33%.

¿Qué tan importante es la gestión del Employee Experience o Experiencia del Colaborador en tu empresa?



¿Cuenta tu empresa con una estrategia formal de Employee Experience o Experiencia del Colaborador?



BENEFICIOS DEL EMPLOYEE EXPERIENCE

Los profesionales de HR de las empresas exitosas consideran que el Employee Experience **mejora la cultura y el compromiso del colaborador**, tendencia que se mantiene en el resto de las organizaciones.

Sin embargo, **solo uno de cada cuatro líderes** consideran que exista un impacto en la gestión de nuevos talentos.

En tu opinión, ¿Cuáles son los 3 principales beneficios de las iniciativas orientadas a fortalecer el Employee Experience o Experiencia del Colaborador?



Mejora la Cultura interna y el Clima laboral



Mejoran el compromiso de los colaboradores



Aumentan la retención y disminuye la rotación voluntaria

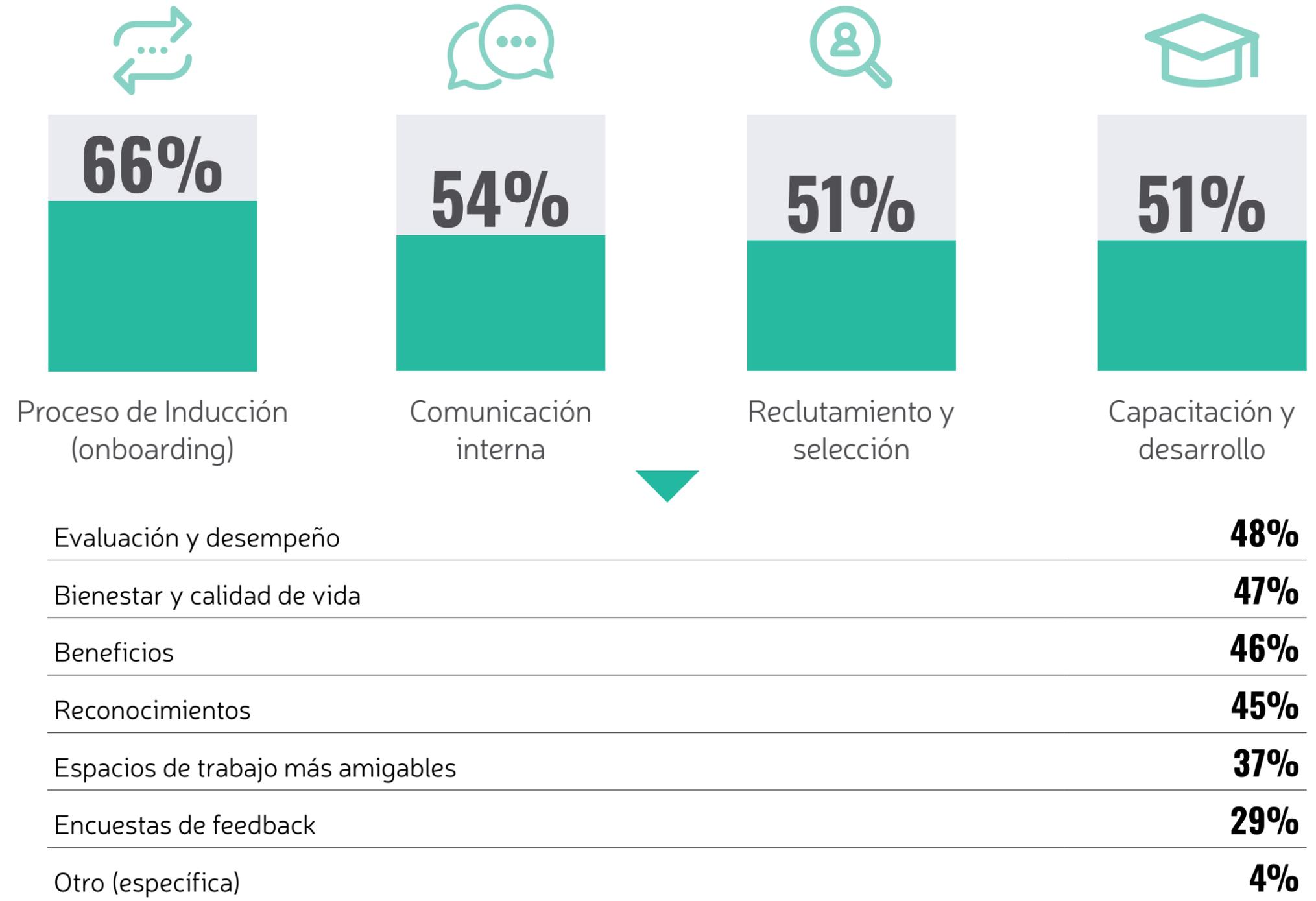


Elevan la productividad	43%
Potencia la Marca Empleadora (Employer Branding)	36%
Permiten atraer a mejores talentos	26%
Permiten desarrollar mejor y más rápido a los mejores talentos	19%
Otro	1%

INICIATIVAS PARA EL EMPLOYEE EXPERIENCE

Mayor cantidad de profesionales de las empresas exitosas dijo que destina esfuerzos a mejorar la experiencia del colaborador en todas las áreas mencionadas, en comparación con el resto de las empresas.

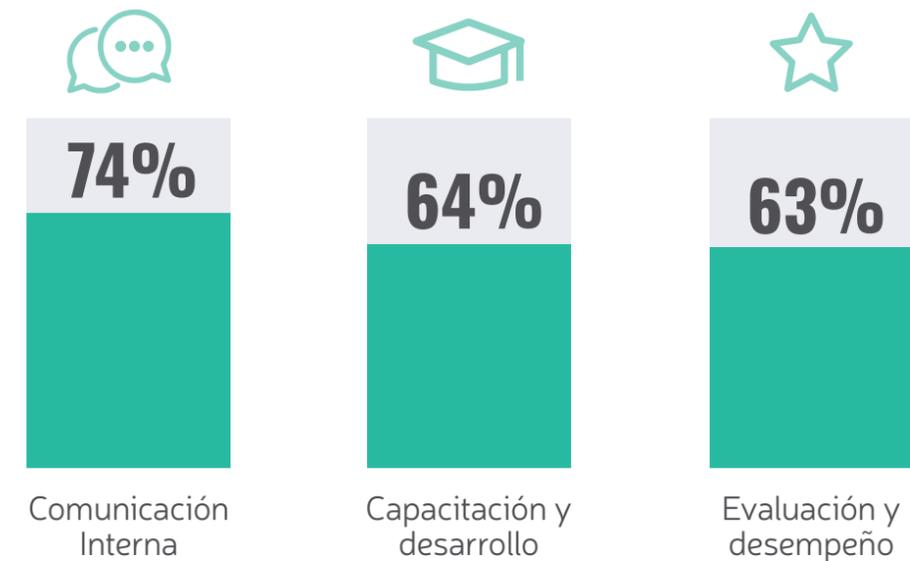
Indica por favor en cuáles de las siguientes iniciativas han sido implementadas en tu compañía para mejorar el Employee Experience en los últimos 2 años.



TECNOLOGÍA EN EMPLOYEE EXPERIENCE

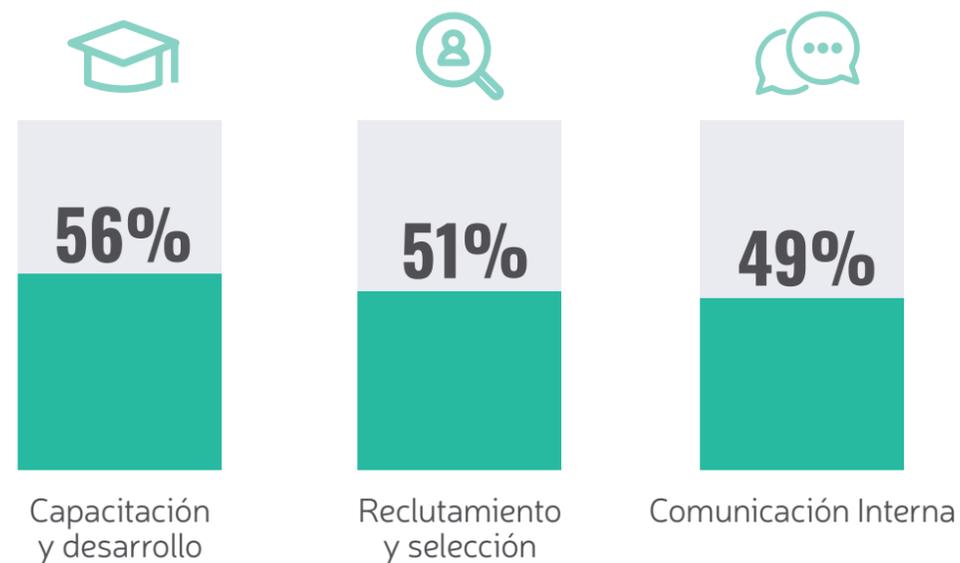
En promedio, existe una diferencia de 10% entre las empresas exitosas y el resto de las empresas con respecto a la existencia de un presupuesto destinado a ejecutar iniciativas de Employee Experience en todas las áreas.

Indica por favor en cuáles de las siguientes áreas de tu compañía han sido implementadas Soluciones Tecnológicas para mejorar el Employee Experience en los últimos 2 años.



Reclutamiento y selección	56%
Encuestas de feedback	45%
Proceso de Inducción (onboarding)	43%
Beneficios	42%
Espacios de trabajo más amigables	37%
Reconocimientos	33%
Bienestar y calidad de vida	32%

¿Cuenta tu empresa con un presupuesto formal en el 2019 para Tecnología de RRHH, específicamente para las siguientes iniciativas?



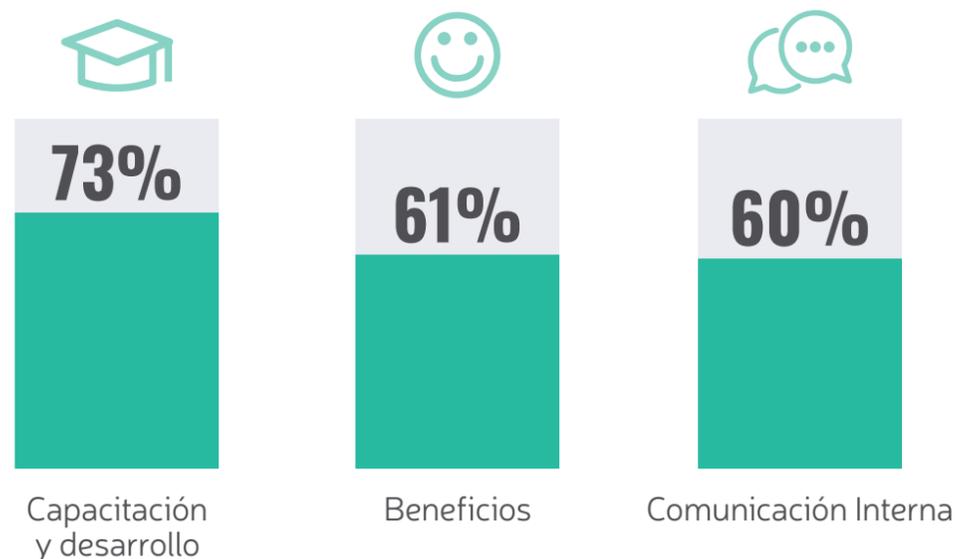
Evaluación y desempeño	47%
Beneficios	41%
Proceso de Inducción (onboarding)	40%
Reconocimientos	37%
Bienestar y calidad de vida	34%
Encuestas de feedback	34%
Espacios de trabajo más amigables	25%

INVERSIÓN EN EMPLOYEE EXPERIENCE

Todos los profesionales de HR esperan un aumento en la cantidad de **presupuesto destinado a las iniciativas de Employee Experience** en todas las áreas.

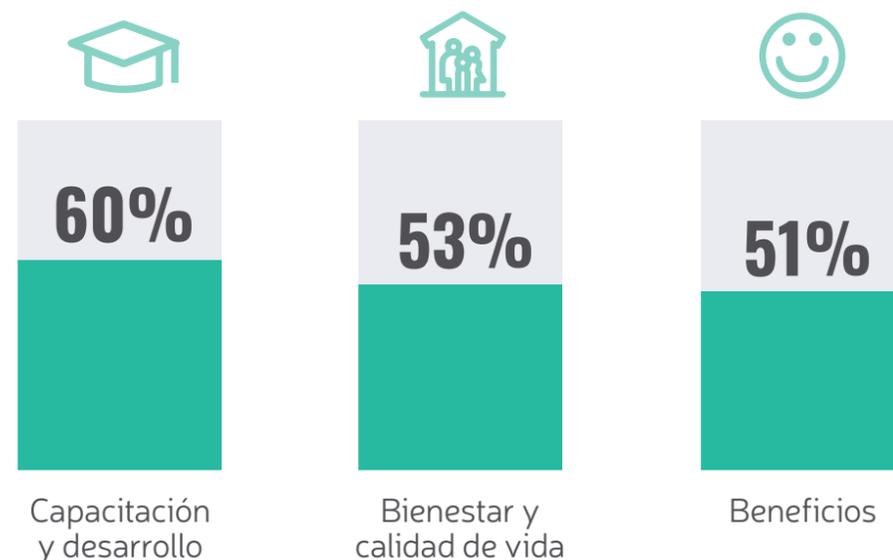
Sin embargo, los líderes de empresas exitosas esperan destinar mayor presupuesto en las iniciativas relacionadas con la comunicación interna.

¿Cuenta tu empresa con un presupuesto formal en el 2019 para ejecutar iniciativas relacionadas con Employee Experience o Experiencia del Colaborador en las siguientes áreas?



Reclutamiento y selección	57%
Reconocimientos	57%
Evaluación y desempeño	54%
Proceso de Inducción (onboarding)	53%
Bienestar y calidad de vida	53%
Espacios de trabajo más amigables	35%
Encuestas de feedback	34%

¿Esperas que tu empresa aumente los recursos (financieros o humanos) para mejorar las iniciativas relacionadas con Employee Experience durante el 2019 en las siguientes áreas?

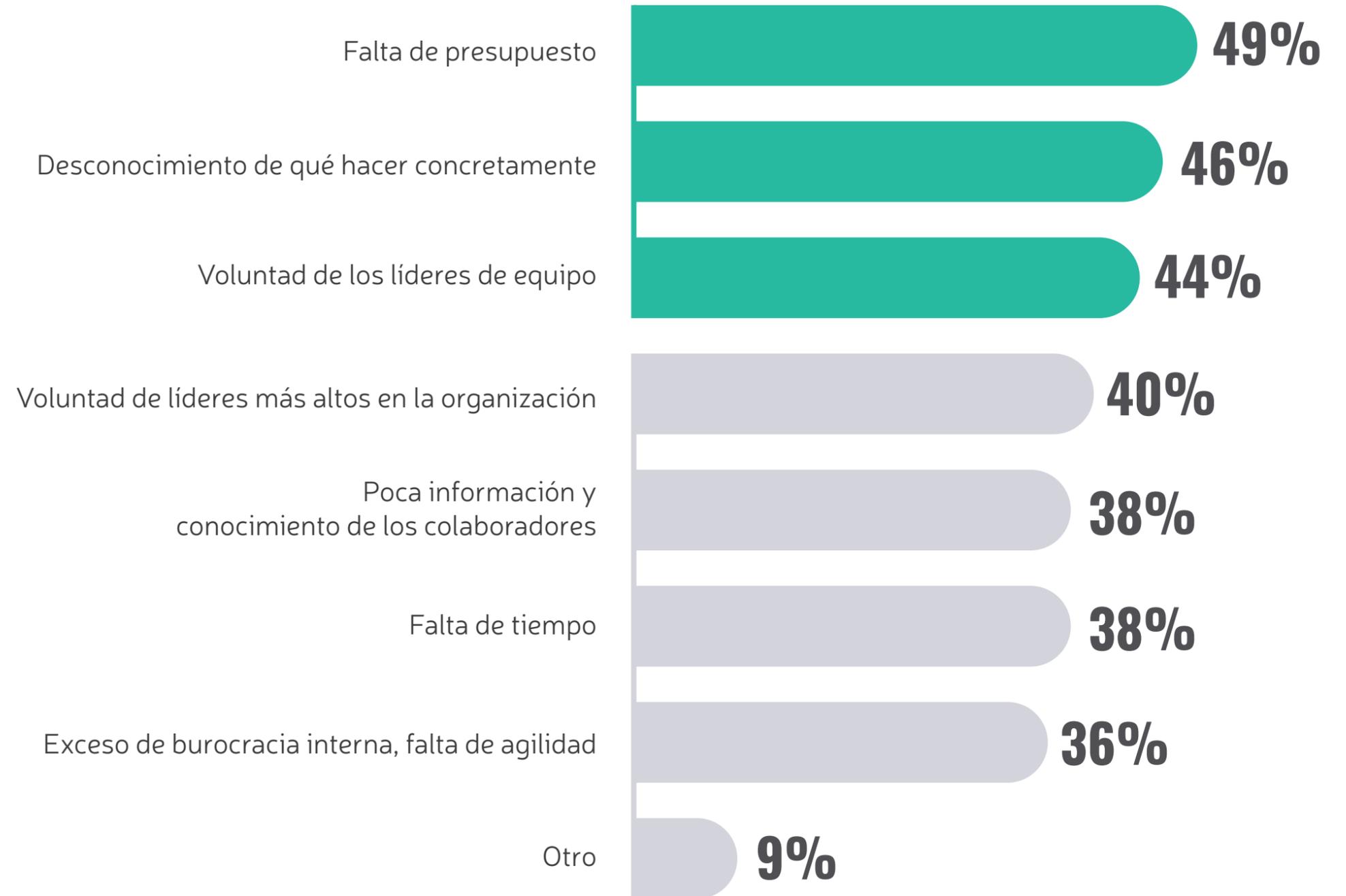


Reconocimientos	51%
Comunicación Interna	49%
Proceso de Inducción (onboarding)	48%
Evaluación y desempeño	46%
Reclutamiento y selección	46%
Espacios de trabajo más amigables	44%
Encuestas de feedback	43%

DESAFÍOS DEL EMPLOYEE EXPERIENCE

En las empresas exitosas, **un menor porcentaje de profesionales de HR argumentó tener como desafío la falta de presupuesto** para llevar a cabo iniciativas relacionadas al Employee Experience comparado con el resto de las empresas.

En tu opinión, indica los 3 principales desafíos en torno al Employee Experience en tu organización:



PROPUESTA DE VALOR

Tanto en las empresas exitosas como en el resto **prima la cultura interna y el clima organizacional como los principales atributos promovidos.** Sin embargo, los profesionales de HR de empresas exitosas le otorgan mayor importancia al trabajo significativo y a la transparencia.

¿Cuáles son los 3 principales atributos que promueven en tu empresa, como parte de su propuesta de valor al empleado, en relación al Employee Experience o experiencia del colaborador?



EVALUACIÓN DEL EMPLOYEE EXPERIENCE

Conocer la opinión del colaborador con respecto a su engagement y compromiso es importante para la mayor cantidad de líderes de HR en empresas exitosas (40%) que para el resto (28%).

¿Qué KPIs utilizan en tu empresa para medir el resultado de las iniciativas relacionadas con el Employee Experience?



70%

Encuestas de Clima o Satisfacción



59%

Tasa de Rotación

Encuestas de Compromiso o Engagement

40%

Productividad

37%

Indicadores de Reclutamiento

34%

Indicadores de Satisfacción de Clientes

32%

Indicadores de Desarrollo de Talento

30%

Absentismo laboral

29%

Accidentes laborales

26%

Employee NPS

13%

Otro

5%

GOintegro es la plataforma de Employee Experience líder de Latinoamérica. Una plataforma centrada en el colaborador para potenciar la Comunicación Interna, Beneficios y Reconocimientos, promoviendo la Transformación Digital desde Recursos Humanos.

Más de 500 empresas, de 100 a 100.000 colaboradores, utilizan GOintegro día a día para potenciar su Employee Experience.

SOLICITAR DEMO

Compartir en



gointegro.com