Tendencias en la experiencia del empleado para 2022

Los 4 elementos que tu personal debe conocer

Una carta de tus empleados

Hoy vamos a destruir el viejo manual de "cómo se hacen las cosas" —ese que acabas de reescribir hace tan solo un año— y exigir un cambio.

Agradecemos todo lo que la empresa ha hecho por nosotros durante el último año. En un esfuerzo extraordinario, nos ha apoyado y nos ha tenido paciencia mientras nos encargábamos de afrontar las dificultades.

Has trabajado con nosotros y has sido flexible durante lo peor de la pandemia. Sin embargo, sentimos que las viejas costumbres están regresando. Queremos dejar claro que ya habían quedado obsoletas. ¿Dos horas de viaje para llegar al trabajo? ¿Todos los días? ¿Atrapados en el tráfico, mientras lamentábamos la actividad física que no llegaríamos a hacer o nos preguntábamos si los niños habrían llegado bien a la escuela?

No, gracias.

Elegimos la flexibilidad. Queremos trabajar donde más nos convenga y poder dedicar tiempo al bienestar personal y a nuestras familias y amigos.

Ya no queremos tener que escabullirnos para ir a una cita médica o esforzarnos para no faltar al trabajo, incluso cuando nos encontramos enfermos, solo para que vean que estamos en la empresa.

Exigimos un cambio porque todo esto nos importa. Nos importan nuestros líderes, que se esfuerzan por cumplir. Por si no lo has notado, están dejando la empresa, y no podemos hacer frente a este nuevo mundo laboral sin ellos.

Exigimos un cambio porque también nos importa esta organización. Puede mejorar: podemos aportar mejores ideas, más innovaciones y un mejor desempeño.

No queremos que la organización se vuelva irrelevante.

Nosotros no queremos volvernos irrelevantes.

Por eso, esto es lo que exigimos:

1. Los líderes de personas tienen que aceptar que las expectativas de los empleados han evolucionado. El trabajo emocional no es gratis.
2. El diseño del lugar de trabajo debe tener en cuenta nuestras necesidades actuales. La tecnología y la cultura tienen que ser las adecuadas para ayudarnos a prosperar en un entorno de trabajo híbrido.
3. Exigimos un compromiso constante y visible con la diversidad, la equidad, la inclusión y la pertenencia. Queremos ver hechos, no palabras.
4. Esperamos un apoyo real a la salud mental y al bienestar. Una aplicación no va a solucionarlo todo. La cultura necesita cambios.

No podemos volver a las viejas formas de hacer las cosas, y no vamos a hacerlo.
Ya estamos viviendo en la nueva normalidad; ahora tenemos que empezar a trabajar en ella.

Tuyos (por ahora),

Tus EMPLEADOS

La experiencia del empleado en 2022: Un panorama general

Hablamos con cerca de 14.000 empleados a tiempo completo ubicados en 27 países distintos para comprender de qué manera cambió la experiencia del empleado en 2021. Además de aportar información sobre la experiencia, los resultados que recuperamos en el informe permiten identificar las áreas clave en las que los empleadores pueden trabajar durante 2022 para lograr la mejor respuesta del personal.

Compromiso

66 %

66 % en 2021

Intención de permanecer en la organización

65 %

70 % en 2021

Crecimiento y desarrollo

63 %

68 % en 2021

Eficacia de los gerentes/ confianza en el equipo de liderazgo

67 %

63 % en 2021

Bienestar de los empleados

72 %

72 % en 2021

Responsabilidad social empresarial

66 %

72 % en 2021

Los desafíos que enfrentarán los líderes de Recursos Humanos, Personal y Tecnología en 2022 no son muy diferentes de los de años anteriores. Sin embargo, el panorama general ha dado un giro de trescientos sesenta grados.

Las soluciones necesarias también son muy diferentes.

Esto es lo que necesitas saber para adelantarte a los retos en 2022.

Conoce a nuestros expertos

AUTORES PRINCIPALES

Tara Belliard, MA
XM Scientist,
AMR

Sara Marrs, MSc
Head of EX Product Science,
EMEA

Emmy Em, SHRM-SCP
Technology Consultant,
AMR

Benjamin Granger, PhD, XMP
Head of EX Advisory Services,
AMR

COLABORADORES

Antonio Pangallo, PhD
Senior EX Product Scientist, APJ

Farren Roper
Global Head of Diversity,
Equity & Inclusion, AMR

Laura Harding, MSc
EX Product Scientist, EMEA

Marcus Wolf, MA
XM Scientist, AMR

Matt Evans, MBA
Senior EX Product Scientist, AMR

Sido Wright, PMP
Technology Consultant, AMR

Yesenia Cancel, MS
XM Scientist, AMR

Contenido

Las tendencias para 2022

1 Veremos un éxodo de líderes, y las mujeres serán las primeras en irse

2 Las personas exigirán mejores lugares de trabajo físicos y digitales

3 No se tolerará la falta de avances en materia de diversidad, equidad, inclusión y pertenencia

4 La falta de bienestar de los empleados marcará el inicio del fin

TENDENCIA 1

Veremos un éxodo de líderes, y las mujeres serán las primeras en irse

Tendencia 1

Veremos un éxodo de líderes, y las mujeres serán las primeras en irse

Cuando irrumpió la pandemia, los líderes de las empresas —especialmente los de Recursos Humanos y Tecnología— se transformaron en salvavidas de sus empleados, al brindarles un firme apoyo emocional y tecnológico en medio de un océano de incertidumbre.

Sin embargo, ante la persistencia de la pandemia, las expectativas de los empleados han ido cambiando. El esfuerzo por cumplir con sus exigencias ha resultado agotador para muchos líderes, que optaron directamente por renunciar.

La intención de las líderes de líderes de permanecer en la organización se redujo considerablemente, en 21 puntos.

YA NO ES SUFICIENTE CON EL COMPROMISO Y LOS RESULTADOS

Ahora, se espera que los líderes asuman muchas otras responsabilidades adicionales:

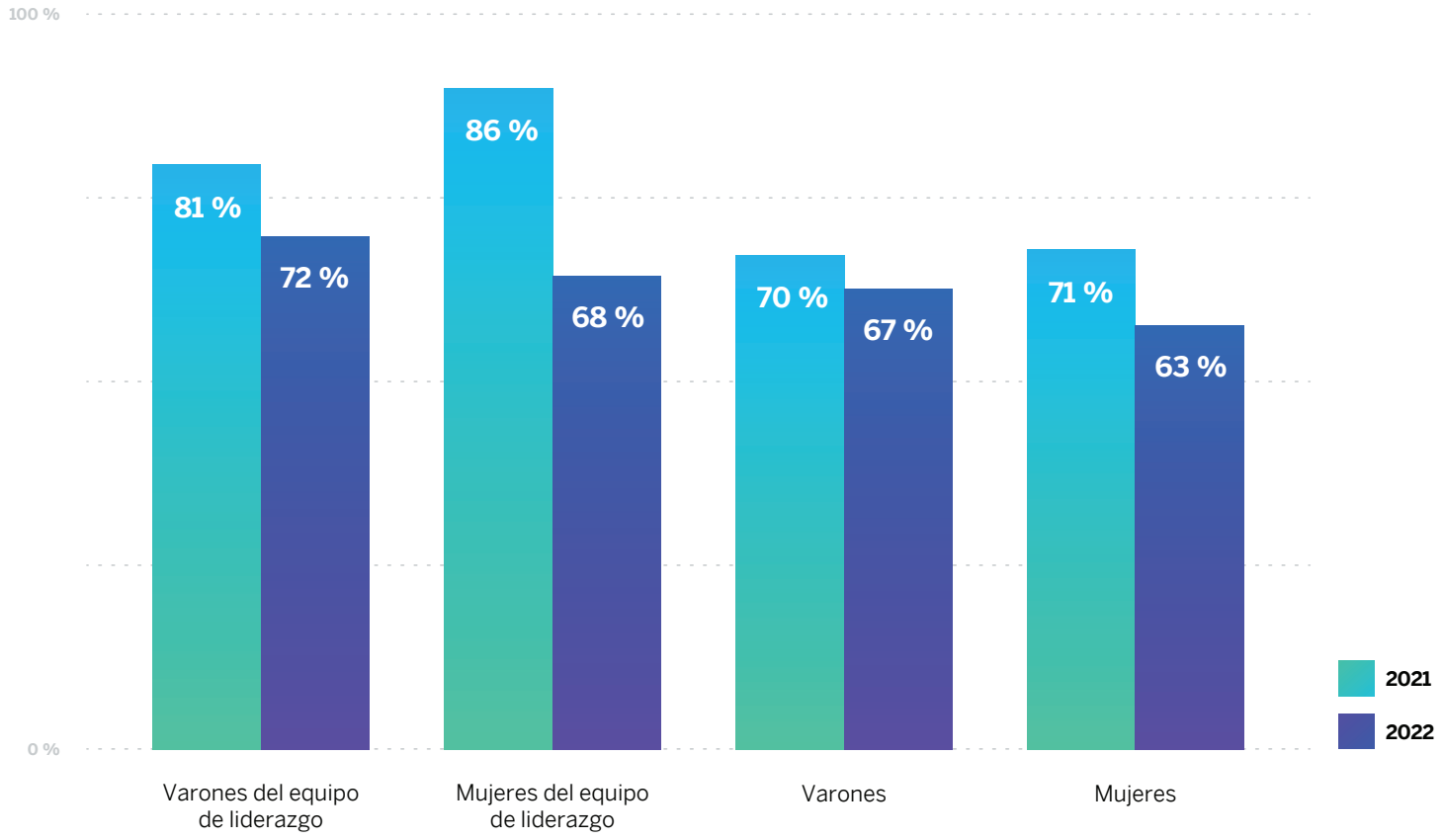
+ Impulsar la diversidad y los resultados equitativos en el trabajo.
+ Fomentar el sentido de pertenencia.
+ Apoyar cuestiones de justicia social.
+ Comprender y mejorar la salud mental de sus empleados.

Todo este trabajo adicional es crítico para las organizaciones, y resulta física y emocionalmente agotador para sus líderes. En consecuencia, muchos de ellos planifican dejar la organización (o ya lo han hecho).

Según nuestras encuestas, la cantidad de tiempo que las personas tienen intención de permanecer en la empresa se ha reducido desde el año pasado, y en mayor medida entre los equipos de liderazgo.

Tendencia 1

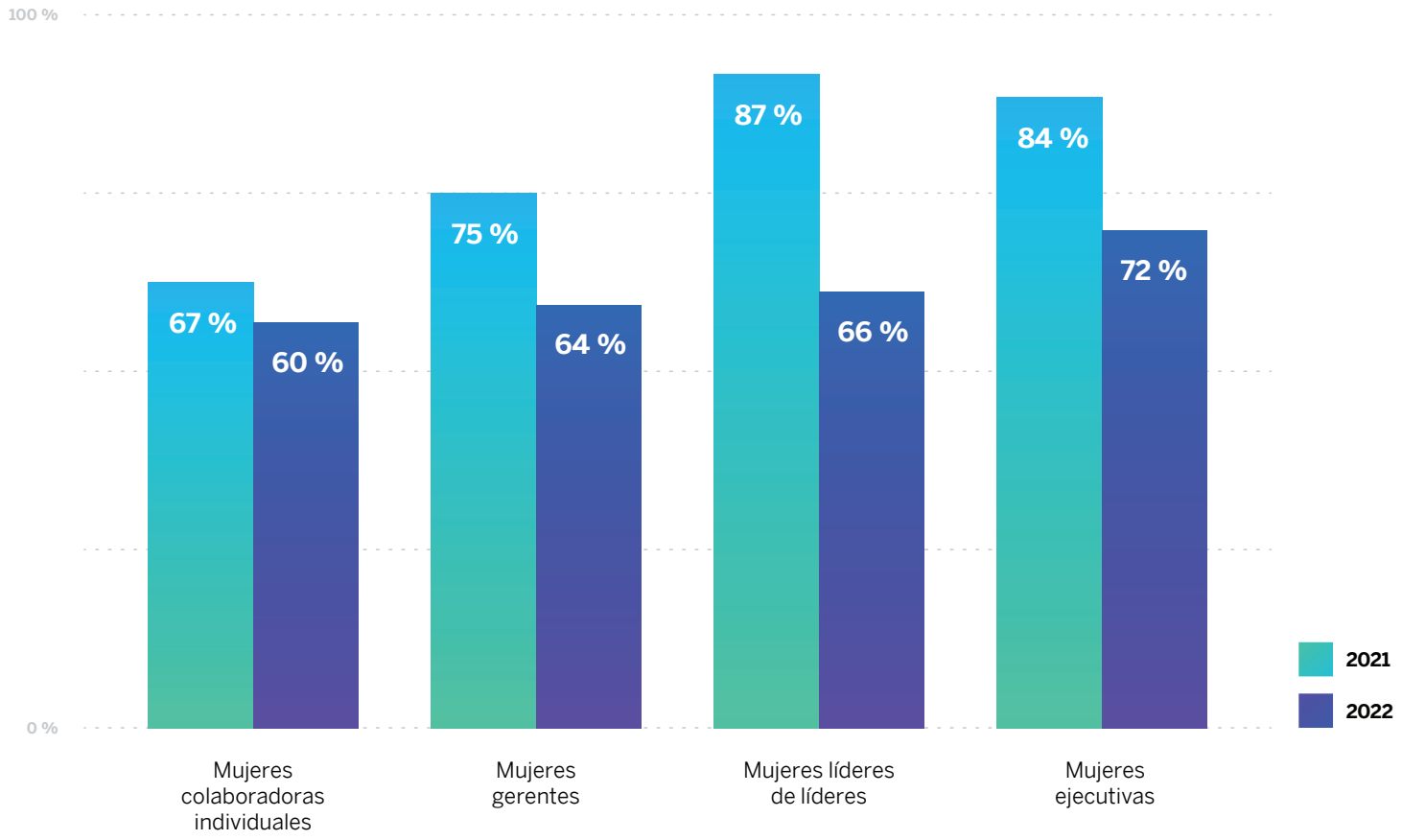
LA INTENCIÓN DE LOS LÍDERES DE PERMANECER EN LA ORGANIZACIÓN SE HA REDUCIDO CONSIDERABLEMENTE



Tendencia 1

EL RIESGO DE PERDER A LAS MUJERES LÍDERES ES AÚN MAYOR

Desde el año pasado, la intención de las mujeres de permanecer en la organización disminuyó 8 puntos. En cambio, la intención de permanecer de las mujeres líderes de líderes se redujo aún más: 21 puntos.



Los datos indican que las mujeres líderes son las más propensas a renunciar. Es importante que reciban el apoyo adecuado. Se debe trabajar con ellas para replantear los objetivos y comprender qué tipo de respaldo necesitan, en lugar de seguir aumentando la presión. Es fundamental entender que se trata de un proceso colaborativo: los empleadores deben escuchar sus preocupaciones y ayudar, brindando la capacitación, la tecnología y el talento adecuados.

Tara Belliard, XM Scientist

Tendencia 1

EL CAMINO A SEGUIR

Para retener a sus equipos de liderazgo, las organizaciones deben formularse una pregunta importante:
¿Cómo apoyamos a nuestros líderes para evitar su agotamiento y, en última instancia, su deserción laboral?

Próximos pasos

Desarrollo 360 ayuda a las organizaciones a aplicar los programas de desarrollo a todos los niveles de talento, incluso a los líderes.

Cuenta con una experiencia del desarrollo personalizada que les ofrece a los líderes los insights y las herramientas que necesitan para crecer y prosperar.

Comienza hoy mismo

Qué ocurre en el lugar de trabajo	Qué cambios hacer (y cómo apoyar más a los líderes)
Se espera que los líderes equilibren los resultados comerciales con una gran experiencia del empleado a fin de atraer y retener a las personas talentosas.	Proporciona a los líderes los recursos que necesitan —tanto de tecnología como de gestión del talento— para que puedan escuchar a los empleados y actuar al respecto.
Se espera que los líderes sean más inclusivos.	Brinda capacitación y herramientas para que puedan abordar este tema.
Los equipos están sufriendo agotamiento (síndrome del "trabajador quemado").	Trabaja con los líderes para replantear los objetivos y la productividad. Necesitan tiempo para reacomodarse y flexibilidad para dar un respiro a sus equipos.
Los líderes necesitan apoyo para mantener conversaciones difíciles sobre la inclusión y el bienestar.	Ofréceles fácil acceso a materiales de apoyo. Deben estar disponibles para usar, en lugar de dictarse como una capacitación por única vez. Indica con claridad dónde pueden obtener las herramientas que necesitan.

TENDENCIA 2

Las personas exigirán mejores lugares de trabajo físicos y digitales

Tendencia 2

Las personas exigirán mejores lugares de trabajo físicos y digitales

El trabajo híbrido llegó para quedarse. Para que este modelo realmente funcione, las organizaciones deben generar experiencias digitales de primer nivel que permitan la colaboración en persona y en el mundo digital.

Más de un tercio de los empleados afirman que tener que volver a la oficina a tiempo completo los motivaría a buscar un nuevo trabajo.

Sin embargo, según las encuestas, con respecto a la preparación para el trabajo híbrido, existe una gran brecha entre lo que las organizaciones creen que ofrecen y lo que los empleados realmente desean.

Solo el 30 % de los encuestados afirma que su experiencia con la tecnología de su empresa supera, o supera en gran medida, sus expectativas. Por otro lado, solo el 23 % siente que su experiencia de trabajar en la oficina supera, o supera en gran medida, sus expectativas.

91 %

Tasa de compromiso entre las personas que cuentan con tecnología que favorece la productividad

24 %

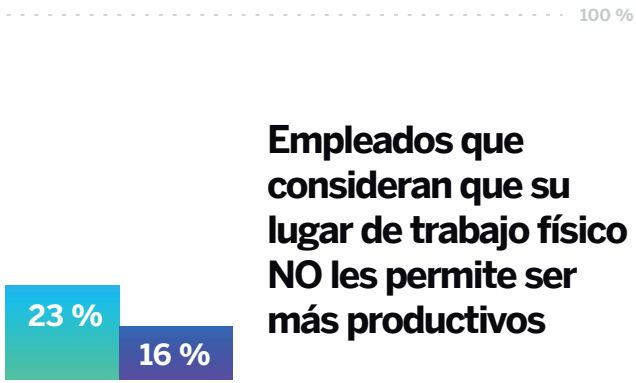
Tasa de compromiso entre las personas que no cuentan con tecnología que favorece la productividad

Tendencia 2

De acuerdo con nuestra investigación, existe un fuerte vínculo entre la experiencia con el espacio de trabajo físico y digital, y las métricas importantes como el compromiso y la probabilidad de recomendar la empresa.

> *La experiencia del empleado tiene ahora una conexión profunda con la experiencia digital. Si la tecnología obstaculiza mi productividad, es casi imposible que sienta que tengo una buena experiencia.*
>
> *Matt Evans, Senior EX Product Scientist*

Empleados que consideran que su lugar de trabajo físico les permite ser más productivos



Empleados que consideran que su lugar de trabajo físico NO les permite ser más productivos

Compromiso Probabilidad de recomendación

Tendencia 2

55 %

Solo el 55 % expresa que la tecnología de su empresa actual es mejor que la que utilizaron en otras organizaciones.

¿QUÉ ESPERAN LOS EMPLEADOS DE UNA EXPERIENCIA LABORAL HÍBRIDA?

La oficina sigue siendo un lugar valioso para los empleados, pero por motivos diferentes. En lugar de que sea una obligación para ellos, los empleados quieren tener la flexibilidad de ir a la oficina para colaborar y socializar por voluntad propia, con la libertad de decidir cuándo hacerlo y para qué.

Otras cosas que desean los trabajadores híbridos:

Flexibilidad: más de un tercio (35 %) dice que es más probable que busquen un nuevo trabajo si deben trabajar en la oficina a tiempo completo.

Tecnología que fomente la colaboración: solo el 55 % expresa que la tecnología de su empresa actual es mejor que la que utilizaron en otras organizaciones.

Comunicación y transparencia: más de un tercio (34 %) considera que la comunicación en su empresa no es transparente y franca.

Apoyo: algo más de dos tercios (68 %) sienten que reciben apoyo en sus esfuerzos por adaptarse a los cambios organizativos, lo que supone un aumento de 2 puntos desde 2021.

Reinvención de los espacios laborales: las personas aún quieren tener una oficina, pero, en la actualidad, más de un tercio (37 %) no lo considera un lugar agradable para estar.

Tendencia 2

Para tener éxito en la transición a un modelo híbrido permanente, no alcanza con establecer un horario de trabajo e invertir en tecnología nueva. Como en todas las grandes transformaciones, para aprovechar todo el potencial de este modelo, los líderes deben adoptar una nueva mentalidad, redefinir las pautas de comportamiento y de trabajo, y generar un diálogo con los empleados al atravesar el proceso de cambio.

Matt Evans, Senior EX Product Scientist

EL CAMINO A SEGUIR

El viejo manual de "cómo se hacen las cosas" ya no sirve. Los empleados están decepcionados con la tecnología actual y con su experiencia en la oficina.

Si buscan mejorar la experiencia del empleado, los líderes de Recursos Humanos y de Tecnología deben trabajar en conjunto para responder mejor a los datos que recolectan.

Es necesario diseñar una experiencia de trabajo híbrida que funcione para todos, sin importar dónde trabajen.

> Ofrece una experiencia tecnológica excepcional con Qualtrics **Comienza hoy mismo**

TENDENCIA 3

No se tolerará la falta de avances en materia de diversidad, equidad, inclusión y pertenencia

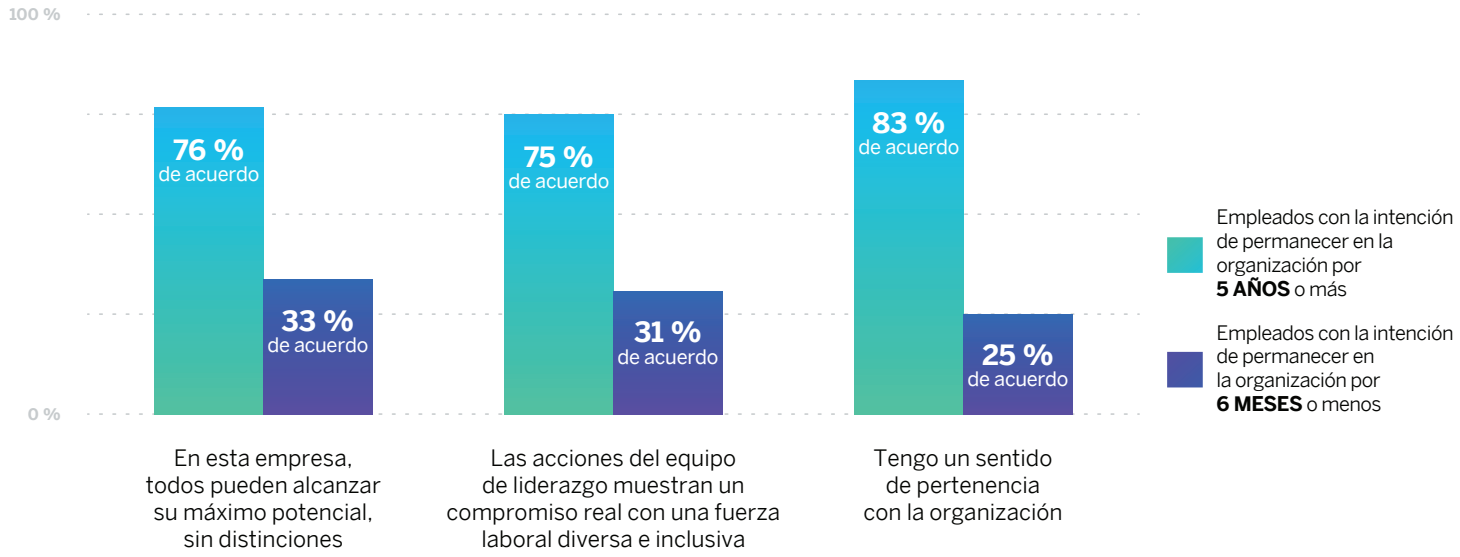
Tendencia 3

No se tolerará la falta de avances en materia de diversidad, equidad, inclusión y pertenencia

Ante el aumento de las denuncias de cualquier injusticia social en la actualidad, muchas organizaciones hicieron públicas sus promesas de diversidad, equidad, inclusión y pertenencia, pero aún queda mucho camino por recorrer.

Las encuestas muestran que solo el 70 % de los empleados consideran que sus organizaciones han mejorado lo suficiente en estos aspectos.

Un porcentaje aún menor (67 %) dice que las acciones del equipo de liderazgo muestran un compromiso real con una empresa diversa e inclusiva. Además, aquellos que se autoidentifican como no binarios o transexuales ven los esfuerzos de sus empresas en estas áreas como mucho menos favorables, en general.



Tendencia 3

¿QUIERES PROSPERAR ANTE LA GRAN OLA DE RENUNCIAS? CONCENTRA LOS ESFUERZOS EN LA DIVERSIDAD, LA EQUIDAD, LA INCLUSIÓN Y LA PERTENENCIA

Ante la creciente competencia entre las empresas por los talentos mejor calificados, actuar en favor de la diversidad, la equidad y la inclusión, así como fomentar una cultura de pertenencia, serán factores diferenciadores fundamentales. Las encuestas indican la importancia de este asunto para fomentar la fidelización del personal y evitar la gran ola de renuncias, por lo que debe tratarse como una estrategia central.

> *Los empleados quieren ver avances reales en materia de diversidad, equidad, inclusión y pertenencia, y muchos se preguntan por qué esos cambios tardan en llegar. Las empresas necesitan implementar estas iniciativas para aprovechar a pleno la capacidad intelectual de la que disponen. Para lograrlo, la diversidad de perspectivas y de ideas debe ser una parte integral y deliberada de sus estrategias. No es suficiente con dar la oportunidad de contribuir, los empleados deben sentirse seguros al hacerlo.*
>
> *Yesenia Cancel, XM Scientist*

Tendencia 3

Es fantástico ver el progreso que han hecho los empleadores en el último año, pero muchas empresas aún están dando los primeros pasos. Para acelerar las mejoras de diversidad, equidad, inclusión y pertenencia e integrar estas iniciativas en la cultura y el funcionamiento de una empresa, deben ser medibles y conducir a la acción. De este modo, se podrá exigir a los líderes que rindan cuentas y cumplan con los compromisos hechos al personal.

Farren Roper, Head of Diversity, Equity and Inclusion, Qualtrics

EL CAMINO A SEGUIR

Los empleados se han expresado: es necesario redoblar los esfuerzos en materia de diversidad, equidad, inclusión y pertenencia.

La buena noticia es que la percepción de los empleados sobre estas iniciativas y sobre la responsabilidad social corporativa ha mejorado con respecto a años anteriores. Es decir que reconocen y valoran los esfuerzos que las organizaciones han realizado en el último año y medio. El desafío será que perduren en el tiempo.

Estas iniciativas deben formar parte del programa para escuchar a los empleados. Es crítico prestar atención a lo que están diciendo y luego actuar en consecuencia, establecer objetivos audaces pero alcanzables y garantizar que las partes interesadas asuman la responsabilidad para lograrlos.

> Genera cambios medibles con nuestra solución de diversidad, equidad, inclusión y pertenencia **Comienza hoy mismo**

TENDENCIA 4

La falta de bienestar de los empleados marcará el inicio del fin

Tendencia 4

Casi un tercio de los empleados afirman que no siempre se toman días por enfermedad, incluso cuando no se sienten lo suficientemente bien para trabajar.

La falta de bienestar marcará el inicio del fin

Desde hace casi dos años, muchas personas trabajan más horas que antes, sin un comienzo ni un final claros de la jornada laboral. La pandemia aceleró el cambio hacia el trabajo remoto e híbrido y desdibujó los límites entre el tiempo laboral y personal.

Esto tuvo un efecto dañino en el bienestar y la resiliencia de los empleados.

> *En los dos últimos años, las personas han comenzado a trabajar desde el hogar. Para muchos, lo que dábamos por sentado, como la buena salud física y mental, ahora se ve amenazado. Los empleados y los líderes intentan recuperar algo de sensación de normalidad, pero les sigue costando lograr un equilibrio adecuado.*
>
> *Antonio Pangallo, Senior EX Product Scientist*

Tendencia 4

Pero hay otros motivos: ante una cultura que no apoya, mantiene o restablece el bienestar de los empleados, el agotamiento es cada vez mayor.

Qué dicen las encuestas:

29 % no siempre se toman días por enfermedad

20 % suelen preocuparse por problemas laborales

61 % de quienes no se toman días por enfermedad dicen que se debe a la carga de trabajo

Tendencia 4

EL CAMINO A SEGUIR

El bienestar y la resiliencia son fundamentales para la salud mental, el compromiso y la productividad.

No obstante, muchas organizaciones optan por abordar el agotamiento (y la deserción laboral) con beneficios superfluos, como aplicaciones de salud mental o una semana de descanso, en lugar de enfrentar la raíz del problema: una cultura tóxica que premia el sacrificio laboral por encima del autocuidado y la autoconciencia.

Pon en práctica lo que predicas. Para que mejore el bienestar de los empleados, los cambios deben comenzar en el equipo de liderazgo. Los líderes deben demostrar que trabajan en horarios razonables, se toman tiempo personal, dan prioridad a su salud mental y física, y que fomentan eso mismo entre sus equipos.

Habla con tu equipo. Los empleados afirman que lo más difícil, a la hora de cuidar su salud mental, es que los líderes no hablan lo suficiente al respecto, por lo que se vuelve un tema tabú en el trabajo. Si los líderes hablan con franqueza sobre la salud mental, habrá menos prejuicios sobre este tema.

Fomenta una cultura del bienestar. Las organizaciones desarrollan su cultura al establecer el momento, el lugar y la manera en que se trabaja. Las acciones como respetar el tiempo libre o centrarse en el bienestar fomentan este tipo de cultura positiva.

Tendencia 4

Las organizaciones deben centrarse en garantizar que los empleados comprendan sus responsabilidades laborales y la conexión que tienen con la organización en general. Por su parte, es función de los gerentes y líderes que los equipos no estén sobrecargados con tareas que no puedan terminar durante la jornada laboral.

Laura Harding, EX Product Scientist

En última instancia, los empleados determinan la cultura al fijar los límites del trabajo, comunicarles a los gerentes las sobrecargas laborales y respetar sus propias necesidades de descanso.

HERRAMIENTAS DE BIENESTAR Y RESILIENCIA PARA LÍDERES DE RECURSOS HUMANOS:

Consejos y recomendaciones para fomentar una cultura de bienestar.

+ Una guía completa sobre el agotamiento de los empleados y qué hacer al respecto.
+ Consejos de expertos para apoyar la salud mental de los empleados.
+ Herramientas para comprender el delicado equilibrio entre el trabajo, la vida personal y la tecnología en el lugar de trabajo.
+ 3 pasos para impulsar el bienestar de los empleados.
+ Cómo comenzar programas de bienestar de los empleados.

Analiza a tu personal con regularidad gracias a nuestra encuesta de seguimiento

Comienza hoy mismo

Apéndice: metodología y datos demográficos

Apéndice

METODOLOGÍA

El estudio se llevó a cabo durante agosto y septiembre de 2021. Se encuestó a 13.936 empleados de tiempo completo de 18 años o más.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Se encuestó a empleados de 27 países en 4 regiones distintas. Los números se basan en la elección del país de residencia de cada persona, incluidas las distinciones regionales.

+ Alemania 628
+ Australia 611
+ Bélgica 308
+ Brasil 329
+ Canadá 327
+ China 628
+ Corea del Sur 326
+ Emiratos Árabes Unidos 297
+ España 329
+ Estados Unidos 3647
+ Filipinas 314
+ Francia 639
+ Hong Kong (R. A. E.) 306
+ India 656
+ Indonesia 314
+ Italia 326
+ Japón 639
+ Malasia 310
+ México 327
+ Nueva Zelanda 306
+ Países Bajos 617
+ Reino Unido 616
+ Singapur 526
+ Suecia/Noruega/Finlandia 273
+ Tailandia 300

SECTORES

- Ámbito académico 621
- Arte y espectáculo 143
- Asociaciones y organizaciones sin fines de lucro 203
- Bienes de consumo 528
- Comercio al por mayor 314
- Comercio minorista 1090
- Desconocido 41
- Energía eléctrica o servicios públicos 333
- Gastronomía 310
- Gobierno estatal 299
- Gobierno federal 375
- Gobierno municipal 259
- Hotelería y turismo 326
- Investigación de mercado 90
- Manufactura B2B 867
- Medios y telecomunicaciones 219
- Proveedores de salud 1218
- Servicios comerciales 702
- Servicios financieros 1250
- Servicios profesionales 921 (p. ej. legales, publicidad)
- Tecnología de punta 936
- Otros 2891

El estudio analizó factores determinantes, como la edad, la antigüedad y la función, entre otros.

EDAD

- Menos de 20 148
- De 20 a 25 1464
- De 26 a 29 1539
- De 30 a 39 4786
- De 40 a 49 3231
- De 50 a 59 1961
- 60 o más 793
- Prefiero no responder 8

SEXO

- Femenino 6970
- Masculino 6903
- Prefiero no responder 14
- Prefiero autodesignarme 2
- No binario/transexual/ tercer sexo 47

NIVEL LABORAL/FUNCIÓN

- Ejecutivo 1206 (p. ej. vicepresidente o superior)
- Colaborador individual 6734
- Líder de líderes 2229
- Gerente/líder de colaboradores individuales 3767

qualtrics XM

WEBINAR DE TENDENCIAS SOBRE EX PARA 2022

Renunciar a un empleo es más fácil que nunca.

Permanecer en él debería serlo aún más.

VER AHORA

qualtrics XM

¿QUIERES DESCUBRIR CÓMO COMBINAR TODOS ESTOS DATOS PARA AYUDAR A TU EMPRESA A CRECER?

Accede a las herramientas que necesitas para tomar las decisiones más importantes para tu negocio.

RESERVA UNA DEMO