

Benchmark

Satisfacción y compromiso de los colaboradores en Latinoamérica

Contexto

La satisfacción y el compromiso de los colaboradores son aspectos clave en el desempeño de las organizaciones. Estudios demuestran que **cuando los empleados se sienten satisfechos y comprometidos, la productividad y la calidad de los servicios mejoran**, lo que a su vez tiene un impacto positivo en la rentabilidad y competitividad de la empresa (Chi & Gursoy, 2009).

Muchas empresas miden el grado de satisfacción de su personal, usando distintas métricas y técnicas. Si bien las comparaciones más importantes siempre son las que la empresa hace consigo misma, también es importante contar con puntos de vista externos, que le permitan conocer su posición en el mercado laboral. En este sentido, Rankmi se propuso la tarea de realizar un benchmark para medir el nivel de satisfacción y compromiso de los colaboradores en las organizaciones latinoamericanas.

El objetivo de este estudio es ofrecer **una visión lo más completa posible de la situación actual en la región, identificar las tendencias, detectar los desafíos** y proporcionar recomendaciones prácticas para mejorar la satisfacción y el compromiso de los colaboradores en las organizaciones.

Los resultados de este estudio permitirán a las organizaciones tomar decisiones más informadas y efectivas para mejorar el bienestar de sus colaboradores y, por ende, su desempeño general.

Metodología

Para realizar este estudio, recopilamos **las respuestas a encuestas de Clima Organizacional de más de 730,000 colaboradores de empresas latinoamericanas**. Esta muestra de personas respondió un set de preguntas estandarizadas que buscaron medir Engagement, Satisfacción, eNPS (Employee Net Promoter Score) e Intención de Permanecer.

En el caso del benchmark de Engagement, Satisfacción e Intención de Permanecer, se estandarizaron las escalas de medición y luego **se calculó el porcentaje de positividad de cada indicador**, lo que arroja el resultado de cada una de estas métricas presentadas más adelante. Por porcentaje de positividad entendemos el porcentaje de personas que respondió aquel ítem de manera favorable dentro del total de participantes.

Para calcular el benchmark de eNPS, seguimos un proceso similar, estandarizando las escalas de medición para hacer comparables los resultados. Luego se utilizó la

fórmula de cálculo tradicional de eNPS, en la cual **se resta el porcentaje de detractores al porcentaje de promotores de cada organización**, llegando así al puntaje neto que representa este indicador.

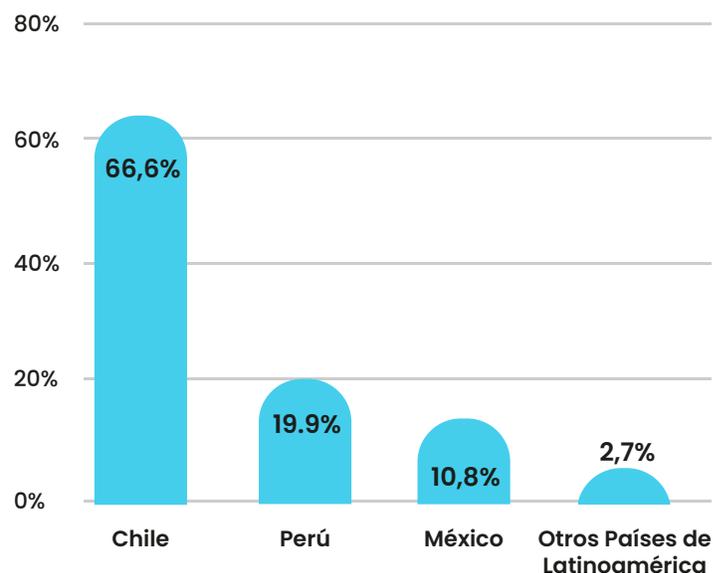
Este benchmark está segmentado por país, industria y tamaño de empresa. **Esta segmentación nos permite ofrecer una visión más detallada y relevante para cada organización participante.**

A través de esta metodología rigurosa y exhaustiva, hemos logrado proporcionar un benchmark comprensivo de cada uno de los indicadores estudiados. Esto permitirá a las organizaciones participantes **compararse con sus pares en términos de Engagement, Satisfacción, Intención de Permanecer y eNPS**, considerando también las particularidades de su país, industria y tamaño de empresa.

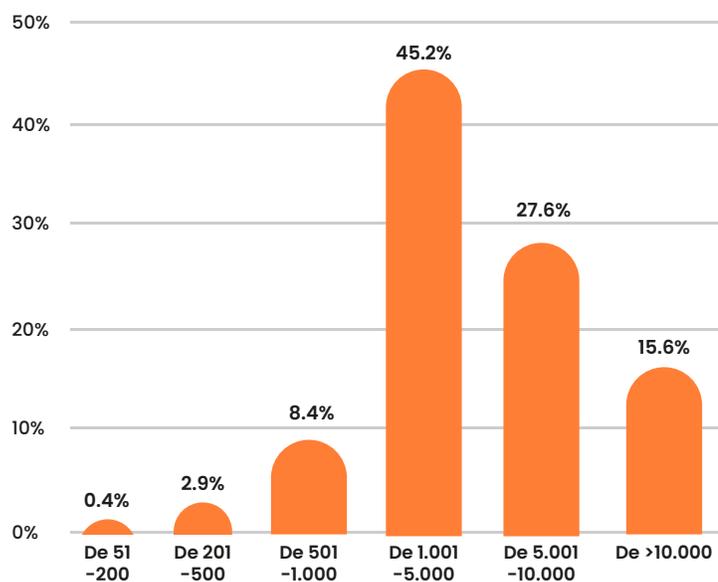
Distribución demográfica

Al revisar la distribución demográfica por país, la mayor cantidad de colaboradores corresponde a **Chile con el 66.61%**, seguido de **Perú con un 19.90%**, México con el 10.76% y finalmente otros países Latam (Argentina, Colombia y Ecuador) con el 2.72%.

% del total por país



% total por tamaño de empresa

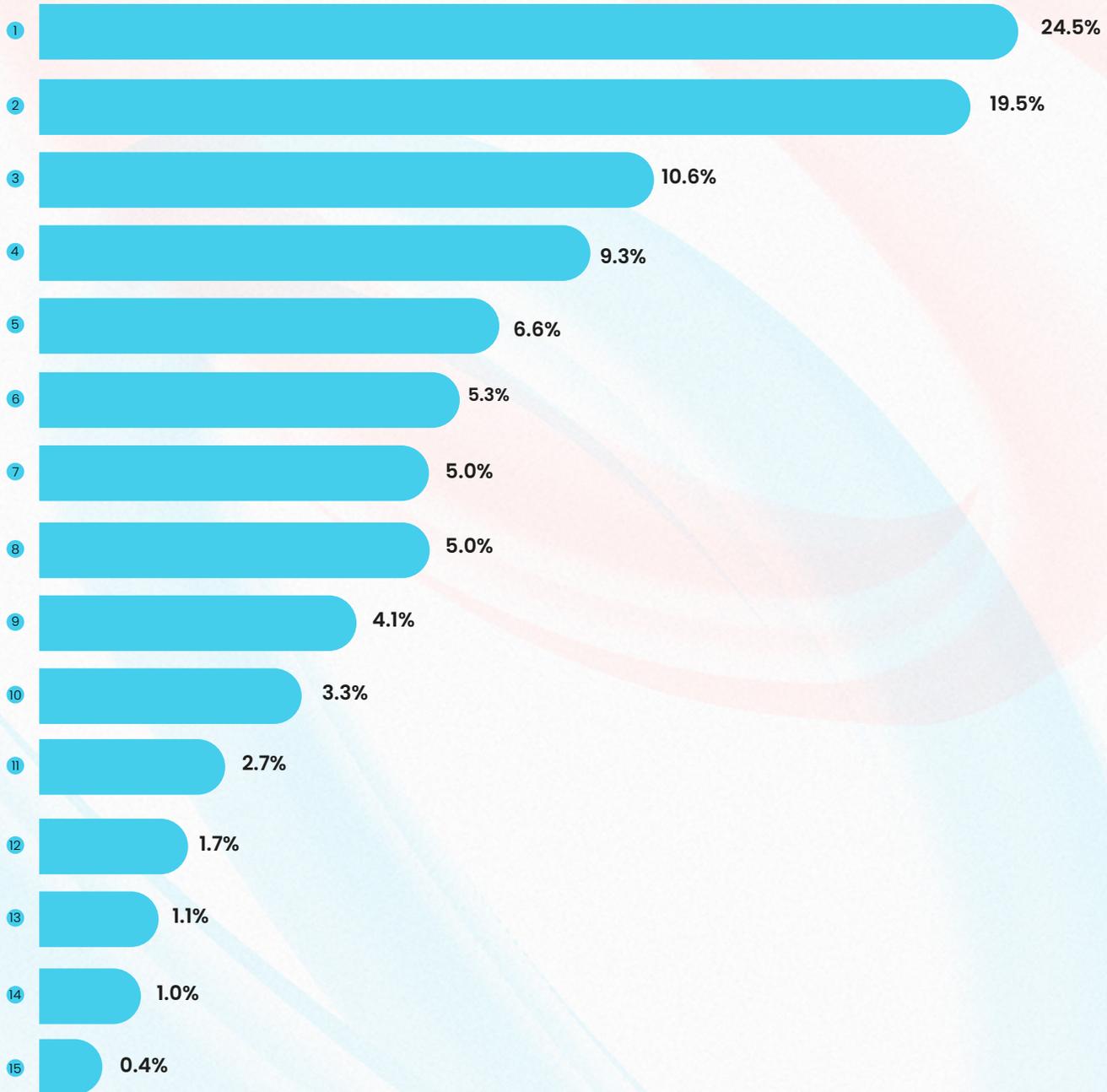


Mientras que al analizar la participación por tamaño de empresas, **la mayor participación la tienen organizaciones que cuentan con 1.001-5.000 colaboradores (45.23%)**, seguido de 5.001 a 10.000 (27.55%) y más de 10.000 trabajadores (15.58%).

Al realizar el mismo ejercicio por tipo de industria, aquella con mayor representación es **retail (24.46%), bancos y servicios financieros**

(19.46%), manufactura (10.62%) y recursos naturales y minería (9.29%).

% del Total contra industria



- 1 Retail.
- 2 Bancos y servicios financieros.
- 3 Manufactura.
- 4 Recursos naturales y minería.
- 5 Servicios.
- 6 Seguros.
- 7 Entretenimiento.
- 8 Tecnología y telecomunicaciones.
- 9 Salud.
- 10 Logística y transporte.
- 11 Educación
- 12 Alimentos y bebidas.
- 13 Agricultura.
- 14 Construcción e Inmobiliaria.
- 15 Automotriz.

Nivel de satisfacción de los colaboradores

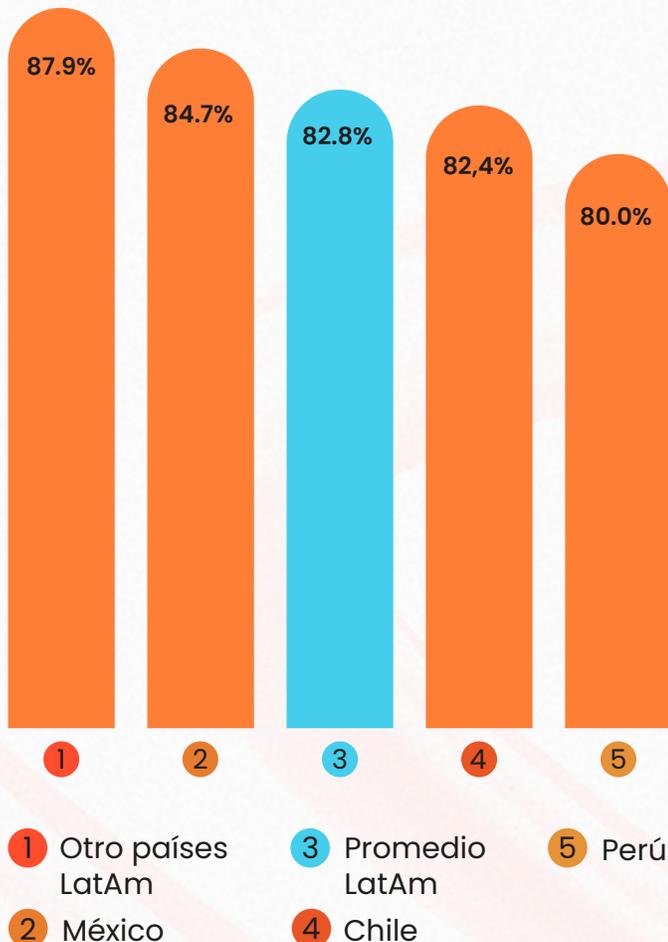
Revisemos los **resultados obtenidos en el indicador de "Satisfacción General"**, que definimos como el nivel de apreciación general que sienten los colaboradores hacia la organización como un todo.

A partir de la información obtenida de las respuestas de más de 124.000 colaboradores de toda Latinoamérica, obtenemos

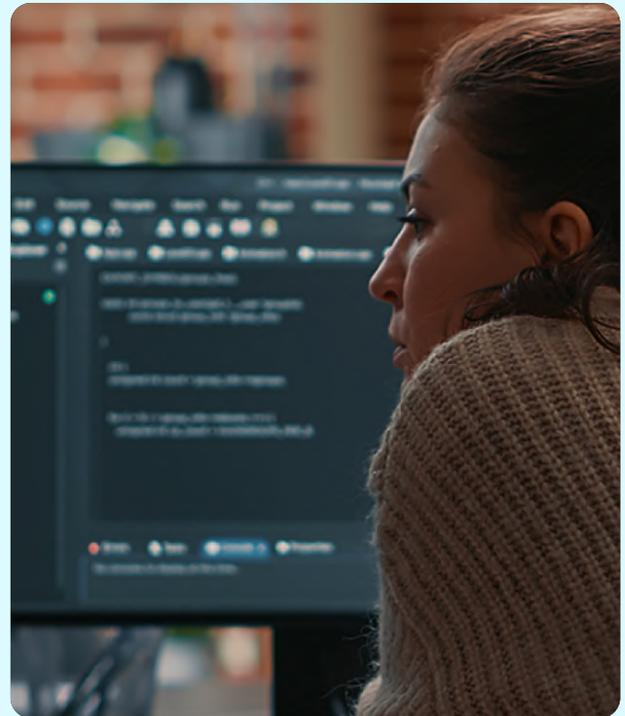
un promedio de Satisfacción de un 82.8% a nivel de la región.

Al detallar otros países de Latam (**Argentina, Colombia y Ecuador**) presentan los mejores resultados con 87.88%, seguido de México (84.77%), mientras que por debajo del promedio latinoamericano se ubican Chile (82.44%) y Perú (80.03%).

Indicador **Satisfacción** por país



@ | Snacks

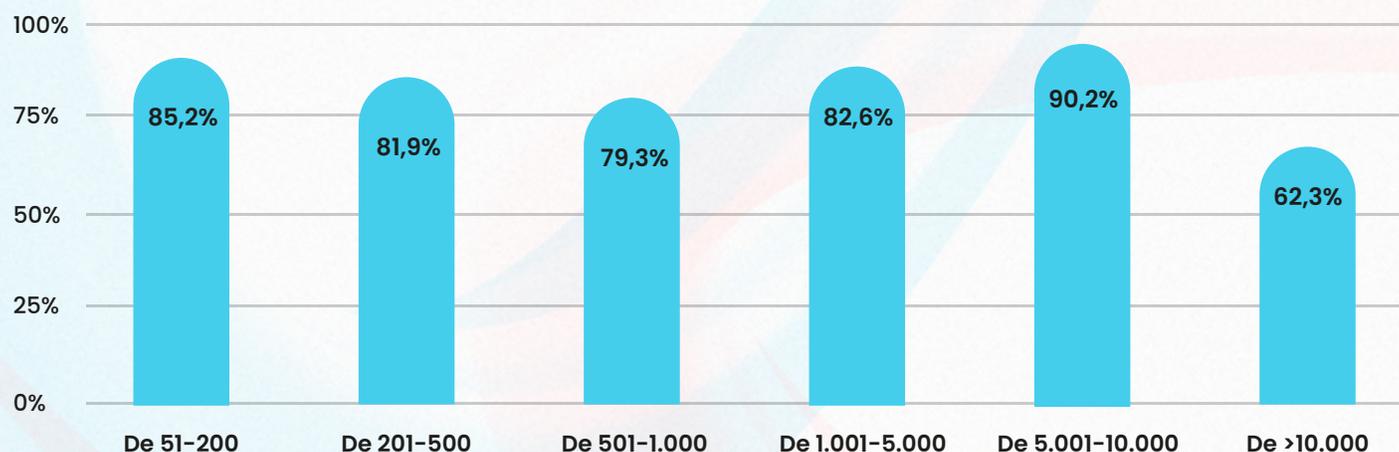


Revisa nuestro Blog:
ChatGPT, ¿IA al servicio de la Gestión de Personas?

En cuanto a los resultados por tamaño de industria, **la mayor satisfacción se ubica en las compañías entre 5.001-10.000 colaboradores (90.2%) y entre**

51-200 personas (85.2%). Por otro lado, las empresas con menor satisfacción están en el segmento de más de 10.000 colaboradores (62.3%).

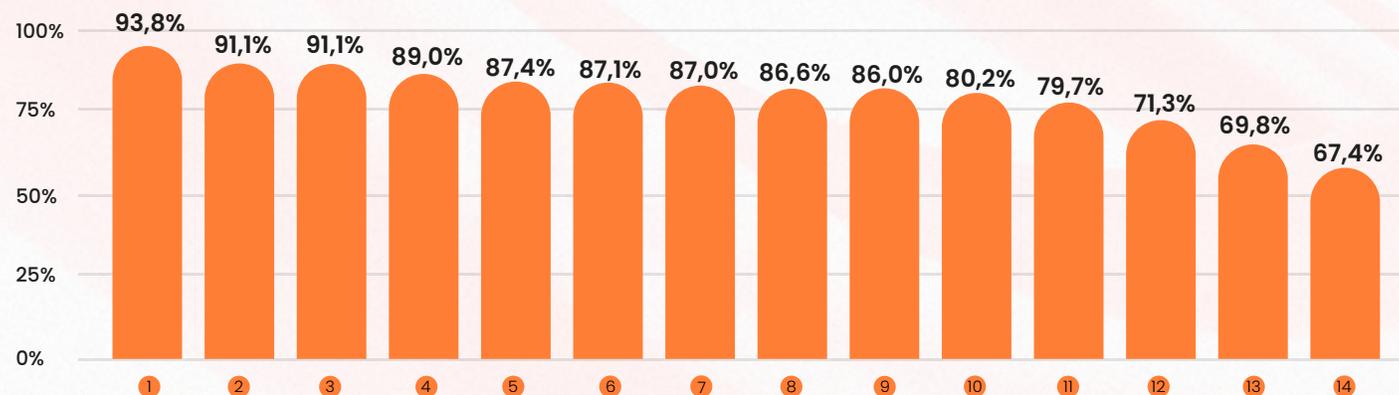
Indicador **Satisfacción** por tamaño de empresa



Finalmente, de acuerdo con el tipo de industria la mayor satisfacción está en **bancos y servicios financieros (93.8%), además de agricultura**

y construcción e inmobiliaria ambas con (91.1%). El nivel de satisfacción más bajo está en educación (67.4%) y retail (69.8%).

Indicador **Satisfacción** por Industria



- ① Bancos y servicios financieros.
- ⑥ Entretenimiento.
- ⑪ Logística y transporte.
- ② Agricultura.
- ⑦ Manufactura.
- ⑫ Seguros
- ③ Construcción e inmobiliaria.
- ⑧ Servicios.
- ⑬ Retail.
- ④ Recursos naturales y minería.
- ⑨ Automotriz.
- ⑭ Educación.
- ⑤ Tecnología y telecomunicaciones.
- ⑩ Alimentos y bebidas.

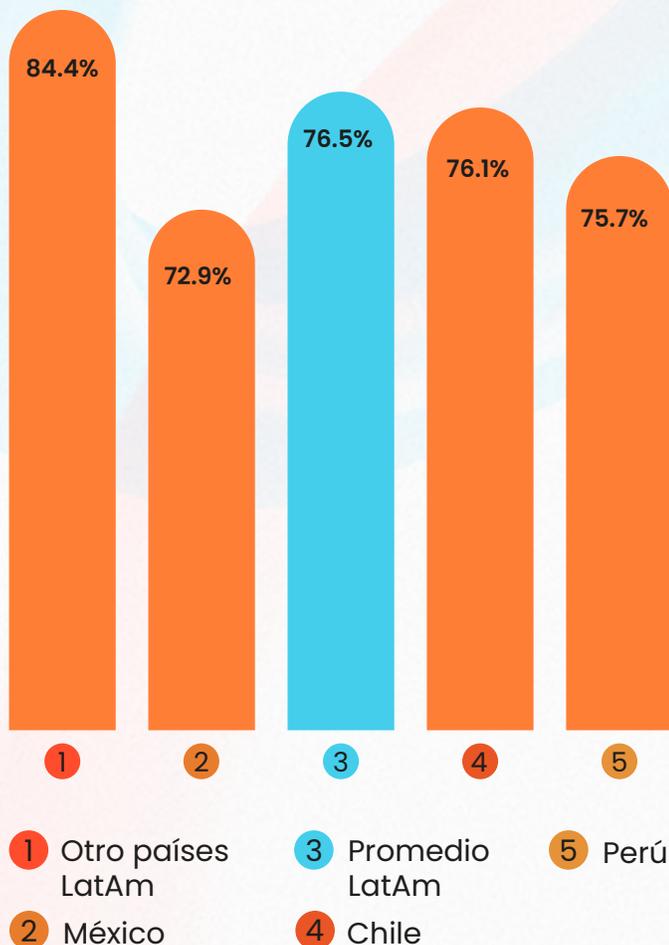
Intención de permanecer

Ahora **analicemos los resultados correspondientes al indicador “Intención de Permanecer”**, que refiere a la intención del colaborador respecto a mantenerse trabajando en su organización actual en el mediano a largo plazo. **Este es un indicador que ha probado ser predictivo de la fuga real**, por lo que nos permite tener una mejor idea acerca de la estabilidad en las organizaciones.

Los resultados graficados corresponden a **las respuestas de más de 136.000 colaboradores en todo el continente.**

A nivel Latam, el 76.5% de los colaboradores encuestados expresó su intención de mantenerse en sus lugares de trabajo en el mediano y largo plazo. Más en detalle tenemos que otros países Latam (Argentina, Colombia y Ecuador) aparecen con el 84.38% y son los únicos por encima del promedio latinoamericano. Por debajo aparecen Chile (76.12%), Perú (75.70%) y México (72.90%).

Indicador **Intención** de Permanecer por país



@ | Snacks

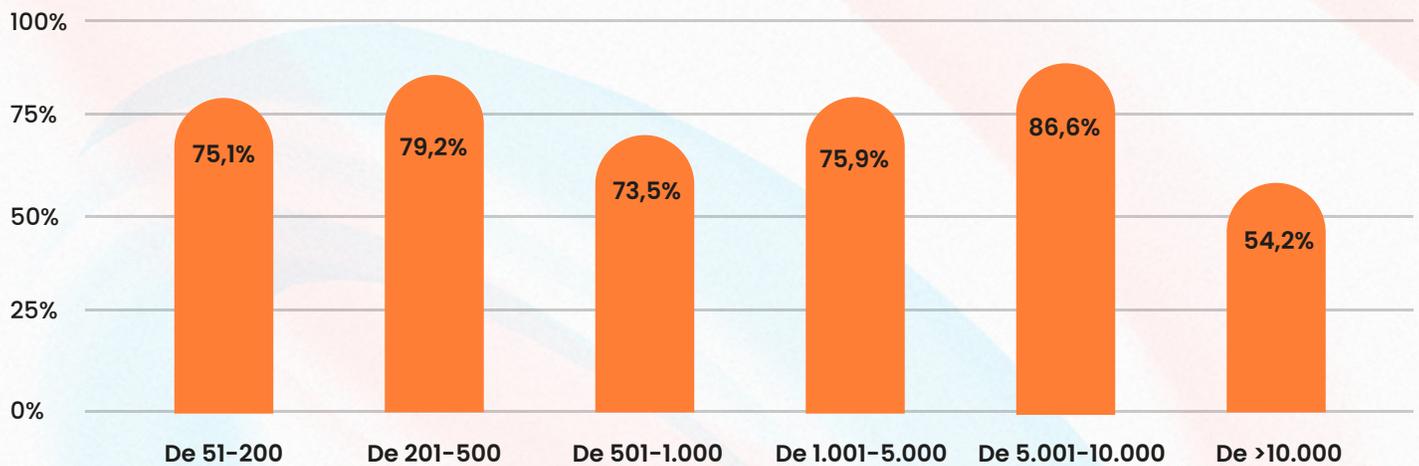


Descarga nuestra guía:
20 Prompts eficientes para HR

En relación con el tamaño de la empresa, **las compañías donde se observa una mayor intención de permanecer por parte de los colaboradores son aquellas con**

5.001-10.000 personas (86.6%) y entre 201-500 colaboradores (79.2%). Mientras que en el extremo opuesto están las organizaciones con más de 10.000 trabajadores (54.2%).

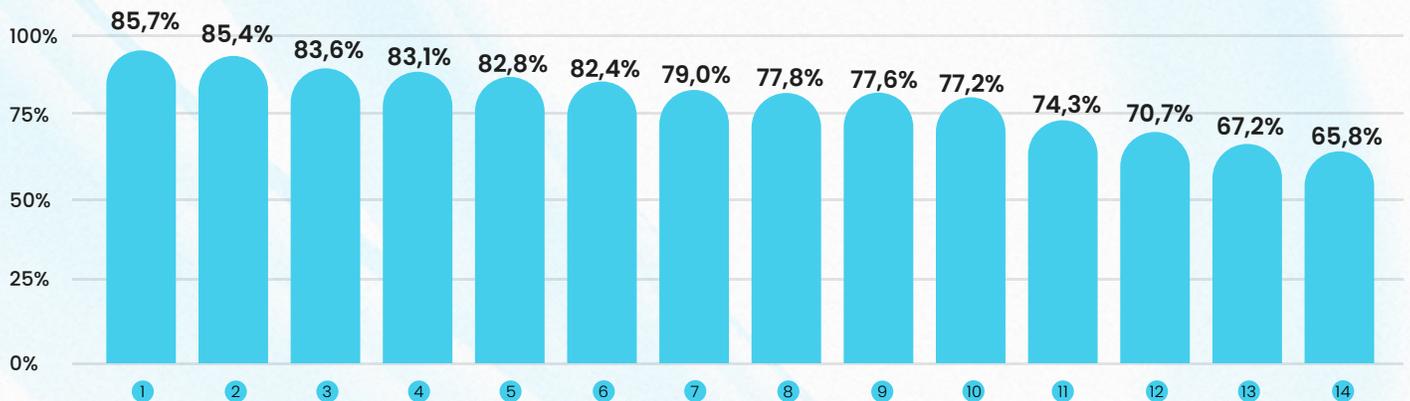
Indicador **Intención** de Permanecer por tamaño de empresa



En cuanto a los resultados por tipo de industria, surgen **con mayor intención de permanecer alimentos y bebidas (85.7%) y entretenimiento (85.4%).**

(85.4%). Con menor intención de permanecer se encuentran educación (65.8%) y retail (67.2%).

Indicador **Intención** de Permanecer por industria



1 Alimentos y bebidas.

2 Entretenimiento.

3 Bancos y servicios financieros.

4 Tecnología y telecomunicaciones.

5 Salud.

6 Automotriz.

7 Manufactura.

8 Servicios.

9 Construcción e inmobiliaria.

10 Logística y transporte.

11 Agricultura.

12 Recursos naturales y minería.

13 Retail.

14 Educación.

Engagement

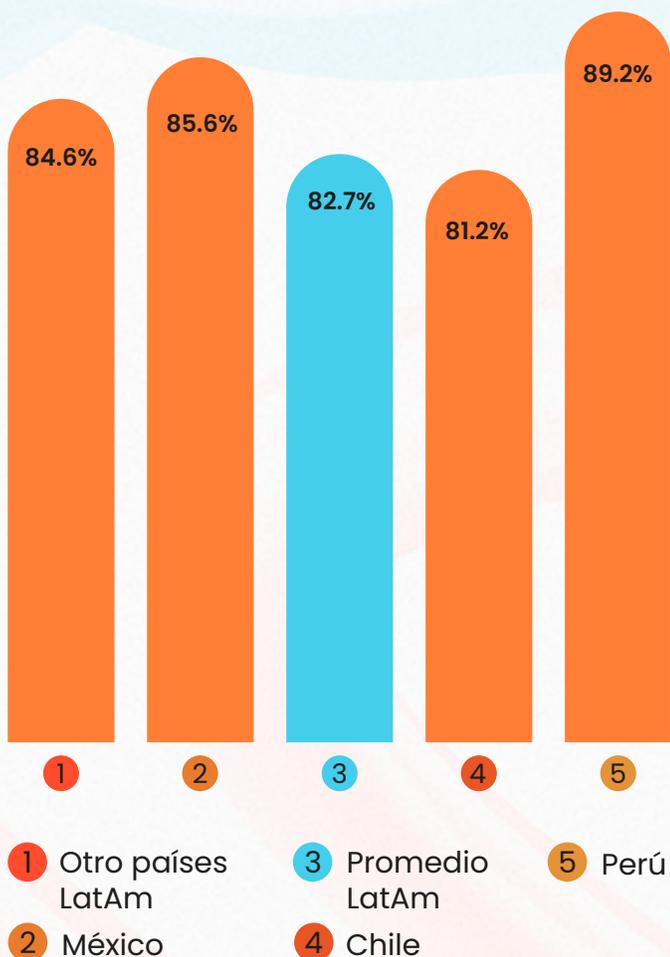
Pasemos a revisar los resultados del indicador "Engagement". Este indicador, nos da información importante acerca de cuán comprometidos y energizados se encuentran los colaboradores. El engagement ha probado tener un impacto importante sobre indicadores de negocio y desempeño (Harter, et. al. 2002).

Este benchmark se obtuvo por medio del **análisis de las respuestas a la escala de Engagement de más de 270.000 colaboradores.**

Al detallar por país, **Perú aparece con el mejor resultado (89.20%), seguido de México (85.60%) y otros países de Latam (Argentina, Colombia y Ecuador) con 84,64%.**

Mientras que por debajo del promedio latinoamericano solo está Chile (81.20%).

Indicador **Engagement** por país



Asimismo, **el promedio a nivel latinoamericano fue de 82.7%.**

@ | Snacks



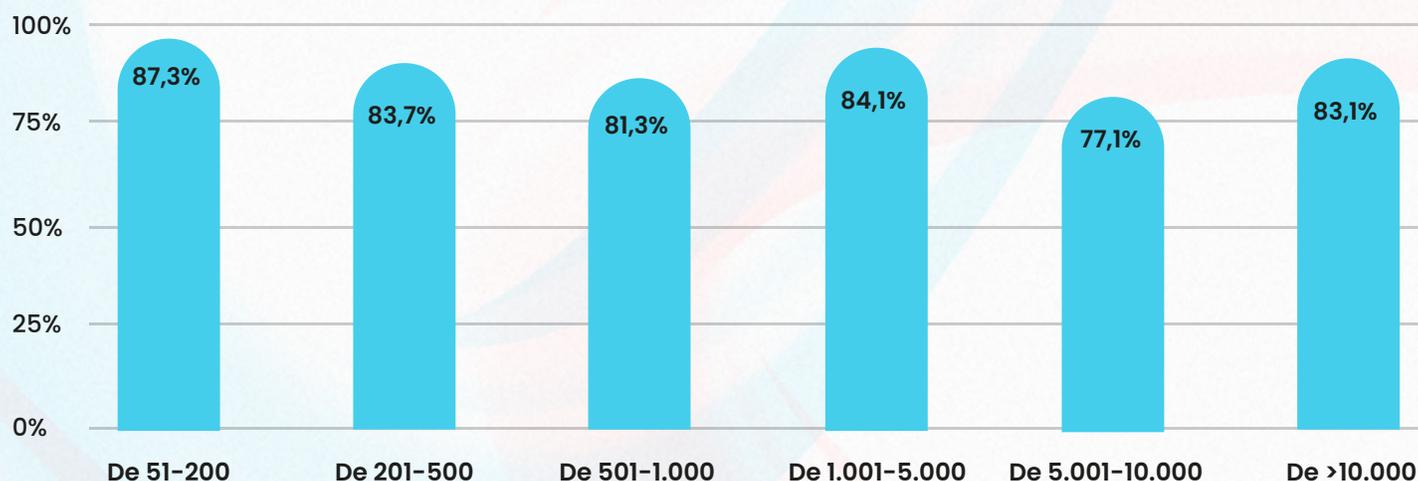
Descarga nuestro:

Benchmark de Clima 2022.
Una mirada a la experiencia de los colaboradores durante la pandemia.

Cuando segmentamos por tamaño de industria, **las que poseen el mayor engagement son aquellas con 51-200 colaboradores (87.3%) y entre 1.001-5.000 personas (84.1%).**

Mientras que el engagement más bajo está en las compañías entre 5.001-10.000 (77.1%) y de 501-1.000 (81.3%).

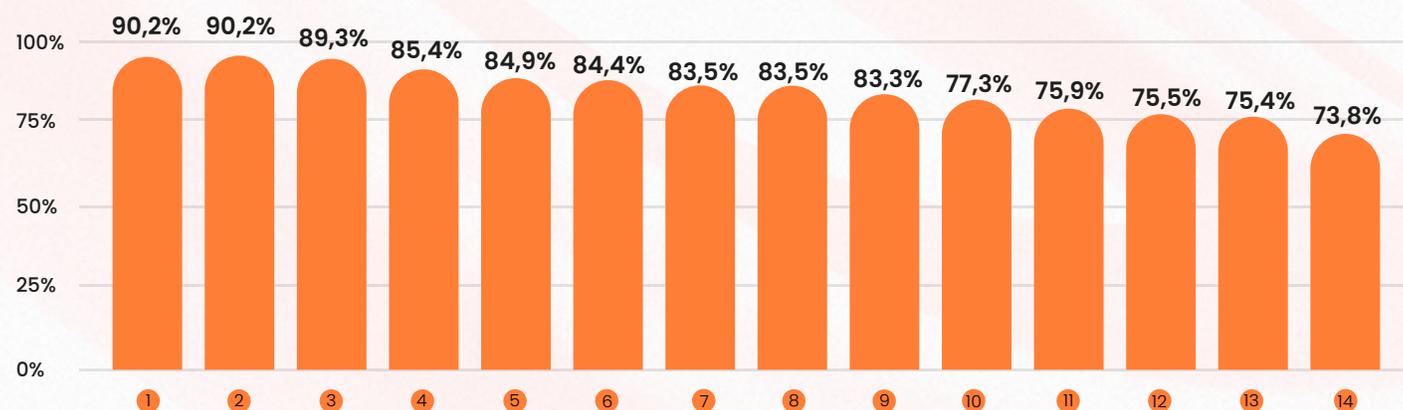
Indicador **Engagement** por tamaño de empresa



Cuando miramos los datos por industria, **aparecen igualados automotriz con recursos naturales y**

minería (90.2%); mientras que las que tienen los porcentajes más bajos son manufactura (73.8%) y salud (75.4%).

Indicador **Engagement** por Industria



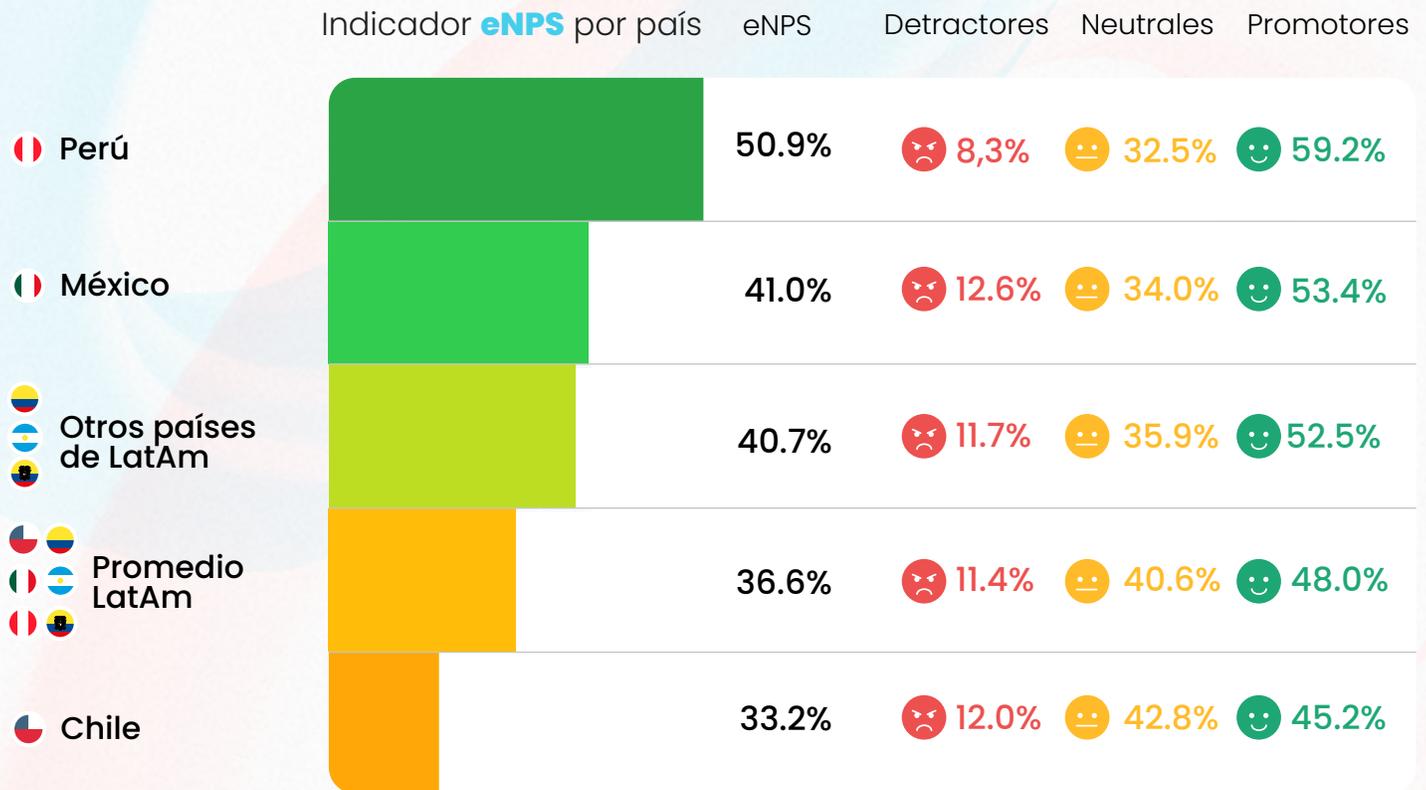
- | | | |
|------------------------------------|---------------------------|------------------------|
| ① Automotriz. | ⑥ Agricultura. | ⑪ Educación. |
| ② Recursos naturales y minería. | ⑦ Logística y transporte. | ⑫ Alimentos y bebidas. |
| ③ Bancos y servicios financieros. | ⑧ Entretenimiento. | ⑬ Salud. |
| ④ Tecnología y telecomunicaciones. | ⑨ Servicios. | ⑭ Manufactura. |
| ⑤ Construcción e inmobiliaria. | ⑩ Retail. | |

eNPS

Finalmente **analicemos los resultados del indicador “Employee Net Promoter Score (eNPS)”**. El eNPS es un indicador ácido de lealtad del colaborador, que nos permite identificar el porcentaje de personas que son promotores o fans de la organización y contrastarlos con los detractores y así obtener un indicador neto de lealtad. Éste benchmark se generó a partir del **análisis de las respuestas de más de 201.000 colaboradores**.

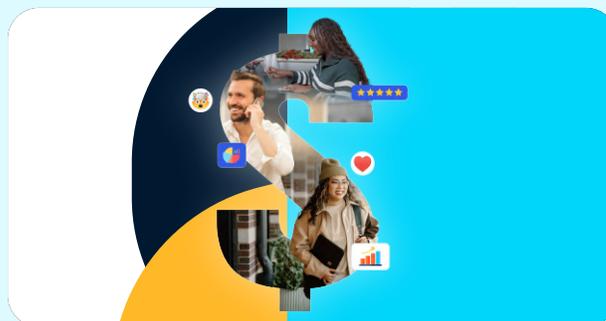
El promedio de eNPS en Latam se encuentra en un 36.6%, muy similar al año anterior que fue de 36%.

Al segmentar por país, vemos que Perú tiene el mejor porcentaje de eNPS (50.90%) y luego aparecen México (40.90%), otros países de Latam (Argentina, Colombia y Ecuador) con 40.77% y finalmente Chile (33.20%) el único por debajo del promedio latinoamericano.



En cuanto al benchmark por tamaño de empresa, **las organizaciones con mejor eNPS son aquellas con una dotación de entre 5.001-10.000 colaboradores (45.3%) y entre 51-200 trabajadores (40%).**

En el otro extremo se encuentran las compañías con dotaciones de entre 201-500 colaboradores (33.3%) y entre 501-1.000 (33.7%).



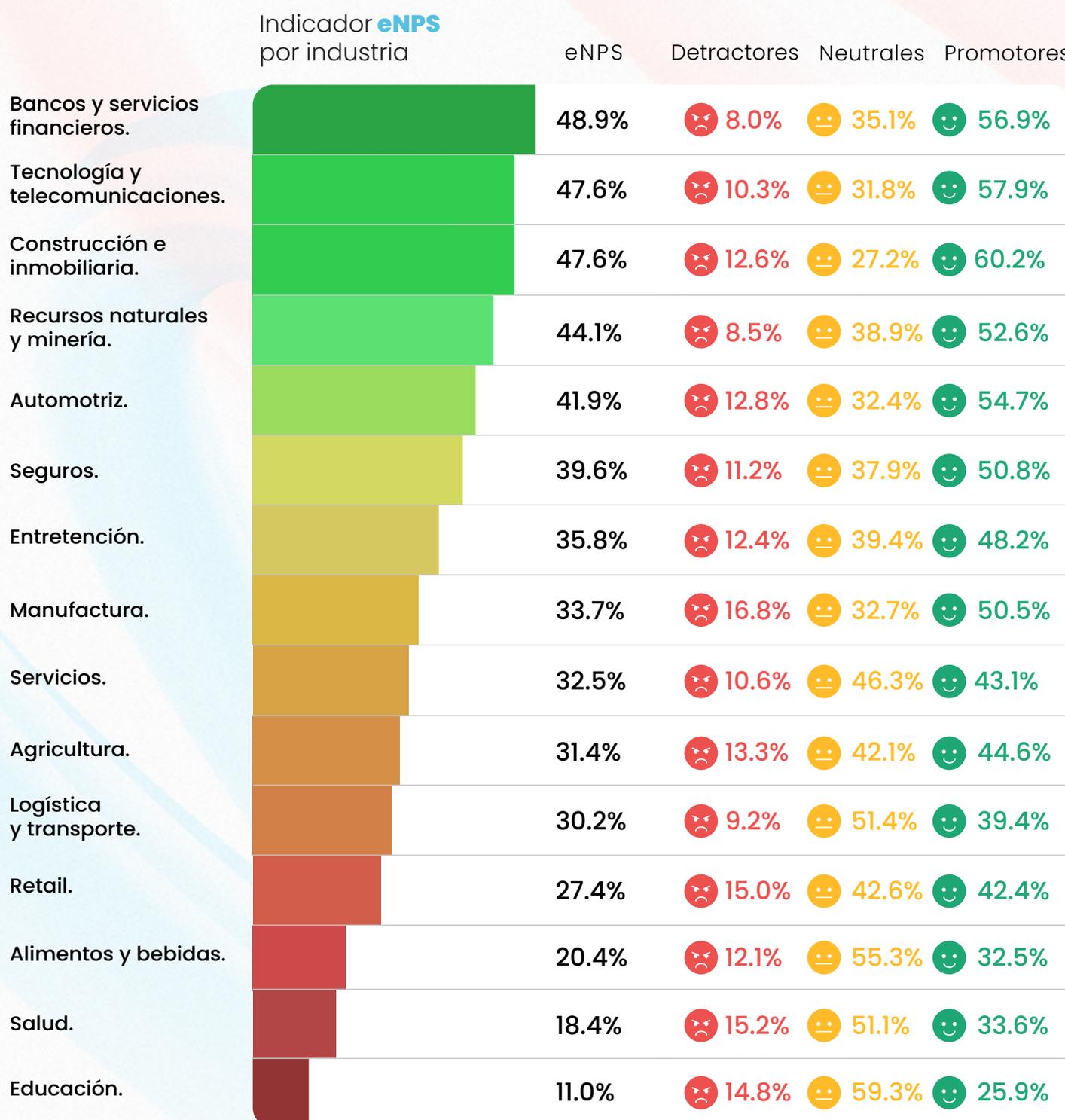
Revisa nuestro Estudio:
Salario Monetario v/s Salario Emocional

Indicador eNPS por tamaño empresa	eNPS	Detractores	Neutrales	Promotores
De 5.001-10.000	45.3%	9.3%	36.0%	54.7%
De 51-200	40.0%	7.4%	45.2%	46.8%
De 1.001-5.000	36.2%	10.6%	42.6%	46.7%
De >10.000	35.4%	13.1%	31.9%	51.8%
De 501-1.000	33.7%	13.1%	39.9%	46.9%
De 201-500	33.3%	12.7%	41.4%	46.0%

Al segmentar los resultados por industria, las que cuentan con mejor eNPS son **banca y servicios financieros (48.9%), junto con tecnología y telecomunicaciones**

igualada con construcción e inmobiliaria (47.6%).

Por otro lado, las de menor eNPS son educación (11%) y salud (18.4%).



Conclusiones

A continuación las principales conclusiones del estudio:

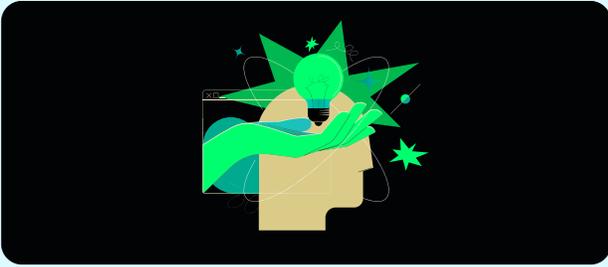
1. En primer lugar, **se puede observar una cierta disparidad entre los países de la región**, donde algunos tienen mejores resultados que otros en las dimensiones estudiadas. Esto sugiere que existen factores específicos como la cultura, ubicación y hasta las particularidades sociales de cada país, que pueden influir en la satisfacción y el compromiso de los colaboradores.

2. A su vez, se puede ver que **la Satisfacción y el Engagement no siempre se traducen en una mayor intención de permanencia en el trabajo**. Este resultado es importante ya que desafía la idea convencional de que un alto nivel de satisfacción, conduce automáticamente a una mayor retención de los colaboradores. Este fenómeno se observa en el caso de México, donde a pesar de sus buenos resultados en satisfacción, es uno de los países en el que los colaboradores expresan una menor intención de permanecer, incluso por debajo del promedio en Latam. Algo similar

ocurre con Perú, donde se observan altos indicadores de eNPS y Engagement por un lado, pero con menores indicadores de Satisfacción e Intención de Permanecer que el promedio de Latam.

3. Al revisar la información por tamaño de industria, las empresas con mejores resultados son aquellas **con una dotación de entre 5.001-10.000 colaboradores y aquellas que no superan los 500 trabajadores**. En cambio, las que cuentan con más de 10.000 colaboradores y las que tienen entre 501-1.000 personas, son las que obtienen los resultados menos satisfactorios.





Descarga nuestra:
Guía de Beneficios e Incentivos
2023.

4. Al mirar la información segmentada por industria, **las empresas del rubro de la salud, retail y educación, se encuentran consistentemente entre aquellas con indicadores más bajos.** La única excepción la vemos en la Intención de Permanecer entre los trabajadores de la salud, los cuales a pesar de mostrarse menos satisfechos, aún así muestran una intención de permanecer en sus organizaciones por sobre el puntaje promedio. En el caso de las industrias con mejores indicadores, destaca el rubro de Bancos y Servicios Financieros, que de manera consistente se posiciona entre los tres mejores rubros para trabajar en todos los indicadores.

5. Como conclusión macro, el contexto global ha generado un impacto diverso en nuestros países, pero quizás **las complejidades locales han tenido un mayor peso y de ahí las diferencias en los resultados.**

6. En general se demuestra que, a pesar del esfuerzo y los avances logrados en el bienestar y satisfacción de los trabajadores, aún hay mucho por hacer para **garantizar una experiencia memorable en las organizaciones.**

En Rankmi consideramos que esta información permitirá a las empresas, sobre todo aquellas que pertenecen a los países y sectores con los mayores desafíos, tomar las decisiones más adecuadas con el fin de **mejorar los niveles de satisfacción y compromiso de sus colaboradores.**

Build a people- centric culture

Descubre nuestras soluciones



Performance



Experience



Talent
Management



People
Management



hablemos@rankmi.com



Solicita una demo