



HABILIDADES 360°: ***América Latina 2020***

¡Impulsa tu carrera profesional!





Índice

1. Editorial	3
2. Perfil de la encuesta	4
3. El futuro de las habilidades blandas y técnicas	6
4. Desafíos en formación	10
5. Impulsa tu carrera profesional	12
6. Habilidades más demandadas en Finanzas, Recursos Humanos, TI y Retail	18
7. Contacto	24

1. *Editorial*



El 2020 será recordado como uno de los años más desafiantes de la historia, sin lugar a dudas navegar en la incertidumbre, adaptarse rápidamente y entender el cambio como una constante son los tres principales aprendizajes que como sociedad, organizaciones y personas tuvimos que aprender tras la pandemia. Las profundas transformaciones de las cuales estamos siendo testigos están reenfocando la mirada del mundo laboral y la demanda de talento de cara al presente y el futuro de nuestros mercados.

En esta primera edición de Habilidades 360° América Latina 2020 exploramos el nuevo escenario empresarial y profesional, donde las habilidades blandas y competencias técnicas juegan un rol crucial para el desarrollo de estrategias que permitan a las compañías concentrarse en su activo más importante: las personas. Al mismo tiempo que se han convertido en indispensables para que el talento actual asuma un rol activo dentro de su formación y pueda construir un perfil integral donde exista un equilibrio entre habilidades blandas y técnicas para desarrollar exitosamente un rol específico según su campo de acción.

Analizaremos el auge en la demanda de talentos híbridos, profesionales que cuentan con un conjunto de competencias humanas y de conocimientos técnicos que les otorgan un alto grado de competitividad. El futuro de las habilidades blandas y técnicas, los desafíos en formación y las posibilidades que tienen los profesionales de impulsar su carrera profesional a través del empoderamiento de su propio desarrollo.

Daremos luces sobre cómo la toma de decisiones innovadoras y ágiles permiten consolidar el mapa de habilidades que se poseen, estructurar los retos

de capacitación e identificar posibilidades de crecimiento que se abren con el desarrollo de competencias blandas y técnicas.

Como grupo hemos sido testigo de cómo los talentos en América Latina están comenzando a priorizar su autodesarrollo para ser más competitivos en el corto, mediano y largo plazo, puesto que coyunturas como la que atravesamos ha demostrado que las habilidades humanas son un diferencial clave para el desempeño profesional. De esta manera, esperamos que este documento sea de gran utilidad para continuar o iniciar con los procesos de cambio necesarios para lograr ser un talento híbrido.

Nunca ha sido más importante comprender qué habilidades son las más demandadas, las más escasas o las más necesarias para afrontar el panorama actual. En los próximos años las organizaciones priorizarán la búsqueda y contratación de perfiles integrales preparados para sortear la volatilidad del mundo laboral.

De esta forma buscamos compartir hallazgos para que los candidatos en Latinoamérica tengan un punto de vista amplio sobre la situación regional y puedan tomar las mejores decisiones para dar un impulso a su carrera de la mano de nuestro equipo de consultores distribuidos a lo largo y ancho del continente.

Patrick Hollard

Executive Board Director Latam, Middle East & Africa

2. Perfil de la Encuesta



Este estudio nace de la necesidad de generar y compartir información de valor sobre las nuevas habilidades blandas y técnicas que el mercado necesita, con el objetivo de acompañar a clientes y talentos de todo Latinoamérica durante sus procesos de evolución y desarrollo. A partir de las opiniones que hemos recolectado de diversas industrias y de las perspectivas de líderes de diferentes empresas y sectores, logramos presentar este estudio con las últimas tendencias y diálogos entre clientes y talentos de nuestra región.

1. Tipos de capitales de empresas:



Capitales
privados



Capitales
familiares



Capitales
internacionales

2. Países más relevantes que participaron en el estudio:



Argentina



Colombia



Brasil



México y Centroamérica



Chile



Perú

3. Contamos con más de 3.000 respuestas de líderes y tomadores de decisiones:

Participaron:

- Presidentes
- VPs

- Directores
- Gerentes Generales

2. Industrias más relevantes:



Alimentos y
bebidas



Retail y ventas
directas



Atención médica,
farmacéutica y salud



Servicios generales
y negocios

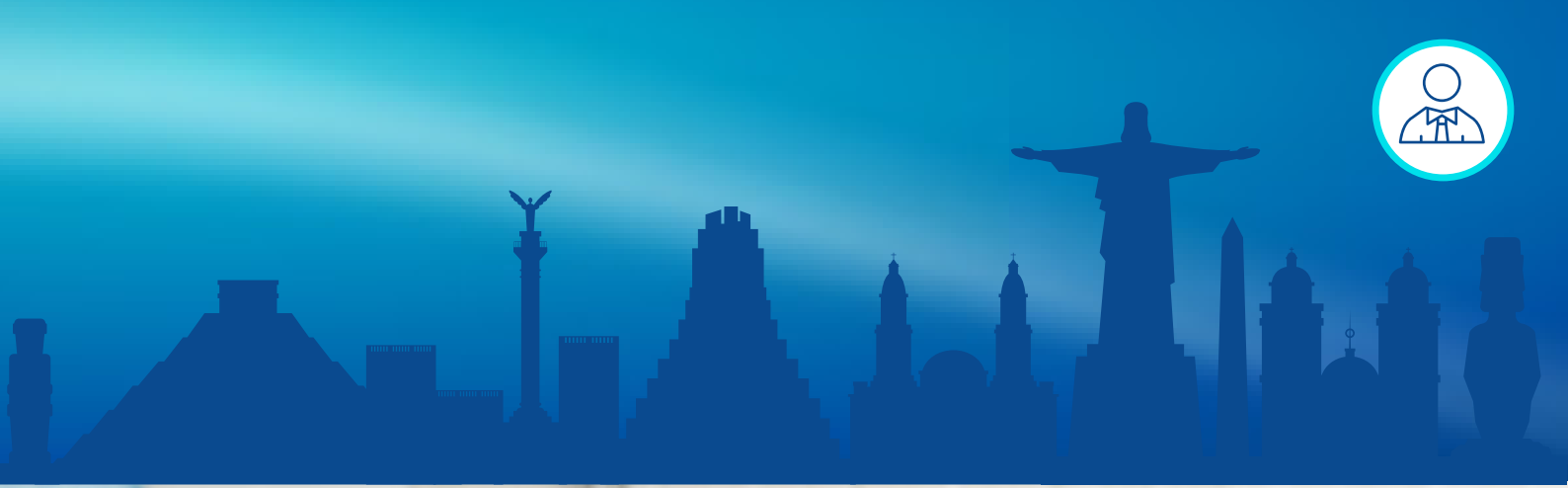


Banca, finanzas,
crédito y seguros



IT, digital business y
mobile application





3. *El futuro de las habilidades blandas y técnicas*



Teniendo en cuenta la coyuntura que estamos atravesando, hay mayor conciencia de los grandes cambios en nuestra sociedad. Ya sea desde la manera en la que se consumen productos o servicios hasta la manera en la que se gestionan las pequeñas y grandes empresas. Con esto presente, podemos ver que la forma en la que aspectos tan importantes como las habilidades blandas o técnicas no son ajenas a este tipo de cambios.

A raíz del impacto que ha tenido el COVID-19, las empresas se encuentran en un escenario en el que deben replantear cuáles son, a la fecha, las habilidades que deben tomar mayor protagonismo en sus organizaciones con la finalidad de seguir consolidando sus equipos y fomentar o mantener las sinergias entre áreas, ¡clave para este momento!

Si bien muchas cosas han cambiado, el significado de estas habilidades no ha variado dada la situación, pero sí su relevancia.

Las competencias blandas abarcan rasgos que le permiten a las personas relacionarse con los demás y realizar distintas actividades.

Estas habilidades, a pesar de no poder ser medidas, juegan un importante rol en la vida personal y laboral. Algunos ejemplos de habilidades: trabajo en equipo, liderazgo, capacidad de escucha, empatía, toma de decisiones, entre otras.

Por otro lado, las habilidades técnicas son capacidades más medibles o cuantificables que nos permiten desarrollar determinadas tareas dependiendo del área

o puesto de trabajo que tengamos. Estas generalmente se aprenden en escuelas o academias, plataformas, mediante materiales de capacitación o, por qué no, ¡en YouTube! (En tiempos en los que la información está al alcance de nuestras manos, hay más posibilidades de aprender más cosas.) Algunas de estas habilidades son: manejo de SEO, gestión bases de datos, diseño gráfico, dominio de idiomas, entre otros.

La demanda de estas habilidades, ya sean blandas o técnicas, pueden tener una relevancia distinta dependiendo del cargo o el área. No obstante, es importante poder evaluar cuáles son las tendencias que se observan en las organizaciones y extraer información actualizada sobre las principales a desarrollar, esto con el objetivo de que puedan hacer un match con la empresa en la que están considerando ingresar.

Es importante mencionar y resaltar la relevancia que han tomado las habilidades blandas en la actualidad, al punto que el 59.7% de nuestros clientes indicó que uno de los motivos por los que no llegan a cubrir una vacante es porque los postulantes no cuentan con las habilidades blandas necesarias para asumir el cargo.





¿Por qué tanta importancia? Porque estas habilidades, como lo mencionamos previamente, permiten que generemos conexiones con nuestros interlocutores y podamos desarrollar las actividades del día a día. Esto facilita la creación de sinergias en las distintas áreas o equipos de las empresas y permite que las tareas o acciones se desarrollen con mayor facilidad.

Con esto en mente, le preguntamos a nuestros contactos de todos los países qué habilidades blandas y técnicas consideran que serán las más importantes en un contexto post-COVID-19 y estas fueron las que sobresalieron:

Habilidades blandas:



Brasil:
Inteligencia emocional



Argentina:
Resolución de conflictos



Chile:
Trabajo en equipo



Colombia:
Inteligencia emocional



México y Centroamérica:
Inteligencia emocional



Perú:
Inteligencia emocional



Habilidades técnicas:



Brasil:
Gestión Base
de datos



Argentina:
Ser bilingüe
o trilingüe



Chile:
Procesamiento
de datos



Colombia:
Procesamiento
de datos



**México y
Centroamérica:**
Ser bilingüe
o trilingüe



Perú:
Análisis
estadístico

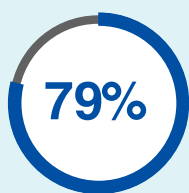
¡No todas las personas deben desarrollar las mismas habilidades blandas o técnicas! No todos tenemos que enfocarnos en desarrollar nuestra capacidad de escucha, trabajo en equipo o nuestro manejo de SEO o diseño gráfico, ¡aquí entra en juego lo interesante de los equipos multidisciplinarios!

Puede que tengamos muchas de las habilidades blandas o técnicas desarrolladas, pero será normal que en nuestro equipo o área predominen algunas habilidades más en unos que en otros y eso está bien. Solo debemos buscarla sintonía ideal para poder lograr un trabajo óptimo y eficiente con el aporte de cada miembro.

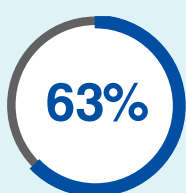
Ahora, si queremos enfocarnos en lograr un balance y desarrollar habilidades técnicas y blandas que aporten en nuestro desarrollo, ¡estarán yendo por muy buen camino también!



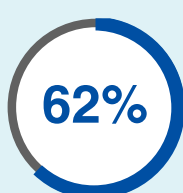
Les dejamos la opinión de nuestros clientes al preguntarles qué impacto consideran que tendría en la empresa si un colaborador logra tener un equilibrio entre habilidades blandas y técnicas.



indica que este equilibrio permitirá a la empresa afrontar mejor los momentos de crisis e incertidumbre.



Menciona que esto permitirá que la organización realice sinergias entre las áreas internas.



señala que este equilibrio permitirá a la compañía obtener mejores resultados económicos.

Estos son tres de los aspectos que más sobresalieron y todos son válidos, ya que de una u otra manera manifiestan lo que lograría el balance entre los conocimientos técnicos propios de nuestro cargo o área, sumado a las habilidades blandas que hemos desarrollado para poder permitir que nuestras competencias técnicas se reflejen en nuestras acciones y equipos.



4. Desafíos en formación



Luego de revisar cuáles son estas habilidades y en qué nos impactan, ahora es importante que empecemos a enfocarnos en ellas a pesar de los retos que aparezcan. La gran mayoría de nuestros encuestados indicaron que uno de los retos que se enfrentan al buscar desarrollar estas habilidades (técnicas o blandas) es la falta de tiempo, siendo el 48% los que eligieron esta opción por sobre falta de presupuesto, falta de interés o porque no les ofrecían programas de formación y capacitación en sus compañías.

Es válido reconocer que, muchas veces, entre todas las actividades de nuestro día a día, olvidamos enfocarnos en aspectos de nuestro desarrollo, ¡nos pasa a todos! Por eso es muy importante que tomemos conciencia y hagamos una pausa para ordenarnos y plantearnos metas de corto plazo que podamos ir logrando y midiendo poco a poco.

Empecemos por definir cuáles son las habilidades que buscamos desarrollar y luego busquemos opciones de cómo hacerlo. Solo tomando una decisión ahora, ¡sobre todo después de leer este estudio!, podremos empezar a prepararnos y desarrollarnos para la búsqueda de nuevas oportunidades laborales o para impulsar nuestro desarrollo profesional.

Por otro lado, si bien se percibe un reto al desarrollar estas habilidades, también hemos detectado que hay un desafío para los empleadores al momento de encontrar habilidades blandas. ¿Cuál es la más difícil de encontrar? La respuesta más frecuente fue inteligencia emocional ¡Y en esto coinciden todos los países!



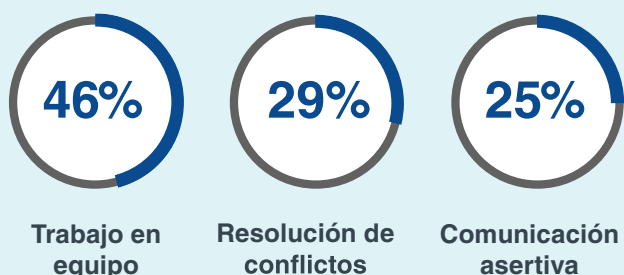


5. Impulsa tu *carrera profesional*



¿Qué habilidades técnicas y blandas debo desarrollar?

Ya hablamos de la importancia de las habilidades técnicas y blandas, ahora, ¿cuáles de todas las que existen consideramos desarrollar? Para esto le preguntamos a nuestros clientes cuáles son las habilidades blandas que más valoran en sus colaboradores y respondieron:



Algo que podemos evaluar con base en estas respuestas, y teniendo en consideración la coyuntura que estamos afrontando, es que si bien estas habilidades ya existían, han pasado a cobrar mayor relevancia por la situación vivida en las empresas. ¿Por qué? Si nos ponemos a evaluar brevemente cada una de las mencionadas podríamos ver cuál es su aporte directo para poder permitir sobrellevar la situación actual.

1. El trabajo en equipo, si bien es más desafiante poder hacerlo desde el trabajo remoto, es importante tenerlo siempre presente, ya que permitirá que los objetivos de nuestra área o empresa puedan llevarse a cabo a pesar de las circunstancias. Para esto debemos



tener siempre presente la comunicación y empatía para entender y respetar la perspectiva del otro al igual que confiar en las habilidades y capacidades de nuestro equipo. ¿Es más complicado trabajar en equipo a la distancia? Probablemente, pero busquemos explotar todas las herramientas de comunicación que tengamos para mantener un sistema fluido que no nos detenga. Existen aplicaciones o herramientas que permiten trabajar en conjunto con gran facilidad, al igual que algunas que facilitan la dinámica colaborativa. ¡Hay que sacarles el máximo provecho!

2. La resolución de conflictos, habilidad que podría ser muy representativa para los tiempos que atravesamos,



es principalmente buscada en las empresas, ya que es importante contar con perfiles que tengan la capacidad de afrontar y reaccionar ante la problemática que pueda surgir, logrando apoyar a la estructura con decisiones o acciones que sean de valor en momentos de necesidad. Es en estos momentos que, a pesar de no saber cómo reaccionar -considerando que pueden ocurrir imprevistos-, se muestre un interés por buscar una solución rápida y, sobretodo, llevarla a cabo.

3. Comunicación asertiva, es una habilidad con gran relevancia en la actualidad tanto por la coyuntura como por los nuevos métodos de comunicación que tenemos que manejar. Es muy importante poder practicarla y tenerla presente en nuestro día a día, ya que permitirá que la interacción y comunicación con nuestros equipos sea más efectiva. Ya sea entregando feedback, desarrollando un proyecto con nuestro equipo o simplemente hablando con un compañero de trabajo, la comunicación asertiva permite que nuestros mensajes sean expresados de la manera correcta y lograr ser recibidos por nuestros oyentes sin inconvenientes ni malentendidos.

Vemos que cada una de estas habilidades puede aplicar directamente a la situación que viven muchas empresas, pero es verdad que existen muchas otras más que podemos considerar desarrollar, ¡y que también nos beneficiarán mucho! Tales como la empatía, liderazgo, inteligencia emocional, entre otras. Aquí los invitamos a tomar este estudio como guía pero también a hacer un análisis de la posición en la que están, o a la que apuntan, el sector o hasta la empresa, para con esto en mente, hacer una evaluación de qué habilidades deben considerar desarrollar más para poder sobresalir en su puesto. Y recuerda que “mejorar tus habilidades blandas

es una de las mejores inversiones que puedes hacer en tu carrera, dado que nunca serán redundantes”, escribió Paul Petrone, editor de Aprendizaje de LinkedIn.

¡Un dato extra! Hablando de áreas, ¿cuál es considerada la que requiere más el uso de habilidades blandas? Aquí las top 3:

1. Ventas/Comercial

2. Recursos humanos

3. Operaciones

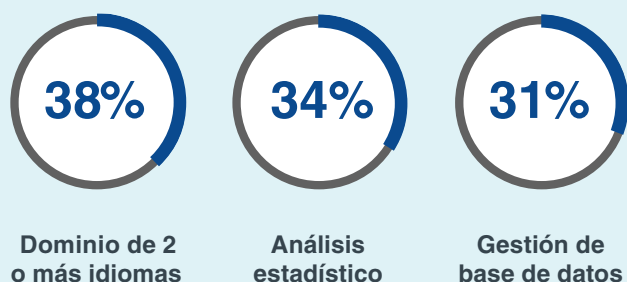
¡Esto no quiere decir que el resto de áreas no las necesite! Estas fueron elegidas como principales, pero sabemos que las habilidades blandas son muy valoradas en todas las áreas de trabajo.



¿Y las habilidades técnicas?

Pasando a hablar del otro grupo de habilidades, las técnicas, sobretodo con base al puesto que tengamos. Debido a que las habilidades técnicas van más enfocadas a la tarea a desarrollar. Por ejemplo, si una persona se encuentra en el área de marketing, las habilidades técnicas a valorar podrían ser SEO o la gestión de campañas de marketing.

Lo que podemos ver en el estudio realizado es que las habilidades técnicas más necesarias en el contexto COVID-19 son:



Las otras respuestas varían un poco más entre habilidades como marketing SEO/SEM, gestión de campañas de marketing, seguridad de la red, entre otros.

Haciendo un análisis sobre la habilidad de manejar dos o más idiomas, podemos ver que muchas empresas, estando en modalidad de trabajo remoto, tienen mayor predisposición para contactarse con clientes o empresas de otros países para poder generar negocio, sinergias o hasta dinámicas de trabajo. Esto porque si bien la pandemia trajo muchos temas de distanciamiento social, nos ofreció también probar la interconectividad y aprovechar el uso de diversas tecnologías para estar más cerca, lo que trae como resultado que áreas de empresas transnacionales, por ejemplo, puedan ponerse en contacto con mayor facilidad para la gestión de proyectos, las empresas

puedan abrirse a cotizar servicios, independientemente al país en el que estén, y mucho más. ¿Qué sería lo único necesario en estos casos? Tener la habilidad de manejar uno o más idiomas considerando que muchas de las personas o empresas con las que nos contactemos en esta modalidad, están en países que manejen un idioma distinto al nuestro.

Al hablar sobre el análisis estadístico esta habilidad ha tomado gran relevancia también en estos últimos meses, ya que en un territorio tan incierto como el que estamos afrontando, en donde no sabemos hacia dónde van exactamente las nuevas tendencias o hábitos de consumo, por ejemplo, debemos guiar nuestros esfuerzos con información que lo sustente, y ¿cómo lo hacemos? con la recopilación y análisis de datos.

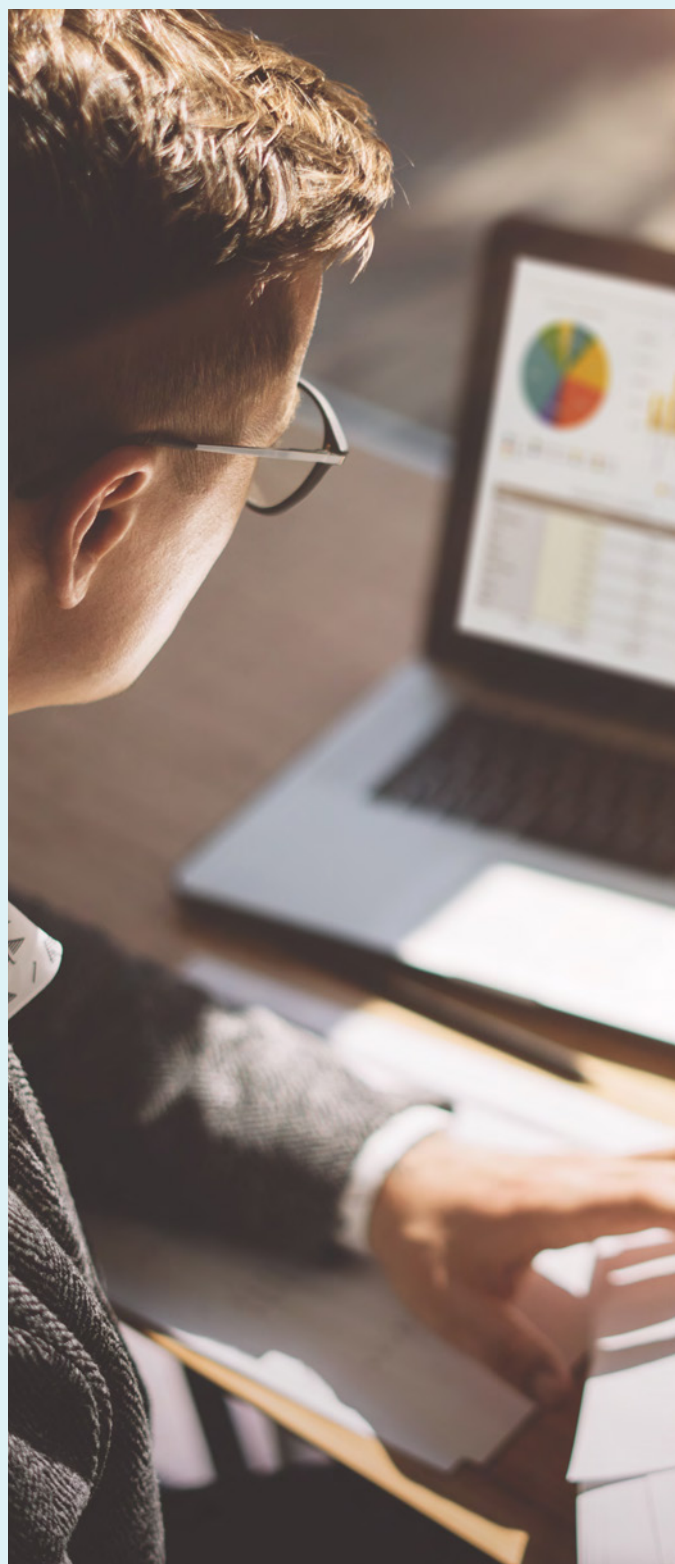


Como tercer aspecto a resaltar tenemos la gestión de bases de datos, esta habilidad también es de alto valor para todo tipo de empresas ahora debido a que, considerando que las opciones que tenemos para llegar a nuestros consumidores se han visto un poco más limitadas pasando a un plano netamente digital, una opción para poder llegar a nuestros contactos es la de email marketing. Si bien la idea central es llegar vía correo a nuestros contactos de la base para ofrecerles nuestros servicios, hay otras variables involucradas detrás. La base de datos de una empresa es uno de sus grandes assets, ya que ahí está compilada información de negocio muy valiosa que puede haberles tomado mucho construir. Esta debe ser manejada de manera cautelosa y estratégica, ya que perderla por una mala gestión, puede suponer perder la llegada a nuestros principales o potenciales clientes.

Es importante tener un balance de ambas habilidades, no enfocarnos más en una que en otra sino detectar cuáles son las que necesitamos de ambos grupos y velar por desarrollarlas de manera nivelada. **Esto es importante porque el 79.4% de nuestros clientes encuestados indicó que contar con talento que tenga un equilibrio entre habilidades blandas y técnicas permite que la organización afronte mejor los momentos de crisis e incertidumbre.** Y esos son los tiempos en los que nos encontramos ahora.

E-learning: ¿solo para el sector educativo?

Desde hace un tiempo, y sobretodo como consecuencia del COVID-19, es sabido que el e-learning ha cobrado mayor relevancia en el mercado, no solo porque de momento las instituciones no están operando de manera física, sino porque, desde hace unos meses, estas optaron por ofrecer una nueva modalidad que pueda satisfacer las necesidades de estudiantes dándoles, por ejemplo, mayor facilidad por temas de distancia, ¡Puedes



estudiar en entidades académicas de otros países desde tu casa!, por temas de tiempo, entre otras razones.

Ahora, fuera del sector educativo y enfocándonos en nuestras habilidades, ¿podríamos usar al e-learning para hacernos más atractivos como profesionales? ¡Claro que sí! Más allá de que este sea usado para cursar una carrera, maestría, etc., puede servirnos mucho para continuar potenciando nuestra empleabilidad y seguir desarrollando nuestras habilidades blandas y técnicas.

Existen diversas plataformas que ofrecen información, talleres o contenido en general orientado a la mejora y desarrollo de las habilidades que mencionamos, solo es cuestión de que encuentres la que más te acomode y la que pueda ofrecerte lo que buscas.

Algunas recomendaciones que podemos darte para elegir una plataforma de e-learning son:

1. Define tus expectativas

Es muy importante que tengas claridad de lo que quieres desarrollar o lo que esperas recibir de la plataforma. Esto ayudará a que puedas elegir la correcta y no invertir tu tiempo en una que no cumpla lo que esperabas.

2. Pide referencias a tus conocidos o red de contactos

Muchos de tus contactos en LinkedIn, en el trabajo o de tu centro educativo pueden haber desarrollado sus habilidades mediante este tipo de plataformas. Acércate a ellos, pídeles información, valida su experiencia y alínealas con las expectativas que tienes.

3. Una vez llegues a estas plataformas, ¡Sigue investigando!

No solo te quedes con una plataforma de educación virtual, elige unas cuántas opciones e investigalas. Trata de evaluar lo que te ofrece cada una, repasa el contenido de los programas y elige la que esté alineada a tus expectativas iniciales. Puede que no tengamos mucho tiempo de nuestro lado, pero para adquirir y desarrollar nuevas competencias y habilidades que nos harán crecer profesionalmente, es importante ir con calma.

Esperamos que estos consejos puedan ser de utilidad. Recuerda que existen diversas opciones para que podamos prepararnos y potenciar nuestras habilidades, solo tenemos que encontrar el momento para hacerlo, ¡Y eso es ahora!





6. *Habilidades más demandadas en Finanzas, Recursos Humanos, TI y Retail*



Finanzas

Dado que el clima social, político y económico sigue siendo incierto a medida que entramos en una nueva década, los profesionales de las áreas de finanzas deberán permanecer adaptables a los cambios del mercado. Aquellos con conocimientos especializados tendrán una demanda particularmente alta, junto con expertos en temas transfronterizos y cambios regulatorios. En tiempos complejos donde la colaboración es esencial, la gestión de stakeholders se ha convertido también en otra habilidad altamente valorada.

01 Gestión de relaciones

Los profesionales de los departamentos de finanzas deben construir y gestionar sólidas relaciones transversales al negocio.

Trabajar de la mano con los stakeholders y construir sólidas relaciones de trabajo es ahora la clave para cualquier profesional de las áreas de finanzas. No solo como áreas de soporte, ahora se espera que los equipos de finanzas creen y administren relaciones sólidas que sean transversales a la organización. Al aumentar la conciencia sobre los costos del lado operativo de la empresa, los profesionales de finanzas pueden ayudar a mejorar el cumplimiento y administrar procesos eficientes. La gestión adecuada de los stakeholders, asegurando que estén comprometidos con el propósito del equipo de finanzas, también puede ayudar a elevar el perfil de la función.

02 Comunicación efectiva

Para ser un socio de negocio efectivo, los profesionales deben poder comunicarse con claridad.

La capacidad de comunicarse de manera eficaz, negociar e influir son habilidades cruciales en las finanzas. Explicar los procesos financieros más complejos en términos sencillos es una habilidad en sí misma y es fundamental para garantizar que las funciones del negocio estén alineadas. Ahora se requiere que los profesionales de finanzas se involucren más con el negocio en general, esto será cada vez más importante. Los socios de negocio eficaces deben ser vistos como asesores de confianza, por lo que es tan importante una comprensión profunda de su audiencia y la capacidad de entregar información con claridad.



03 Contabilidad técnica

Esto es clave para navegar por nuevas regulaciones, procesos de negocio y desafíos sin precedentes.

Los contadores técnicos son responsables de muchas de las tareas diarias dentro de la función contable y son fundamentales para el buen funcionamiento de una organización. Pasando a 2020, las habilidades técnicas de contabilidad serán clave para navegar por nuevas regulaciones, procesos de negocio y desafíos sin precedentes.



Recursos Humanos

El rol de los profesionales de las áreas de recursos humanos se ha complejizado en los últimos años y aún más con la pandemia. A pesar de los avances tecnológicos que han impulsado las posibilidades de la analítica de personas y

permitido la automatización de procesos, el desafío más importante sigue siendo la gestión del capital humano, esto incluye el manejo de una fuerza laboral multigeneracional y la relevancia, cada vez mayor, de las políticas en torno a diversidad e inclusión dentro de las organizaciones.

01 Generación Z: Atracción / Retención

A medida que los profesionales de la Generación Z comienzan a incorporarse a la fuerza laboral, las áreas de RRHH deben generar estrategias de atracción y retención que se ajusten a sus intereses.

Aunque actualmente se encuentra en el extremo más joven del mercado laboral, la Generación Z ocupará una porción, cada vez mayor, dentro del capital humano de las empresas en los próximos 10 años. Obtener y retener este talento es crucial para asegurar el futuro de las organizaciones. Invertir en perfeccionar la estrategia de reclutamiento y mejorar la cultura de retención de estos profesionales hará que las compañías estén más preparadas para enfrentar los retos futuros en términos de talento. Operar la tecnología más nueva y ser innovador con los procesos puede atraer nuevos talentos generacionales e impactar positivamente en la competitividad empresarial.

02 Analítica de personas

El análisis de datos en Recursos Humanos puede dirigir la estrategia de toma de decisiones para contribuir al desarrollo eficiente del talento.

La analítica de personas es el futuro de las áreas de RRHH. Hoy se recopilan más datos que nunca sobre los empleados,

por eso tener profesionales en el equipo que den sentido a esta información y la usen para tomar decisiones será la clave para implementar estrategias eficientes de atracción y retención. Tomar decisiones importantes basadas en datos puede impactar directamente la productividad, los ingresos y las ganancias. En el futuro, la inteligencia artificial permitirá tomar mejores decisiones basadas en datos que ayudarán a los equipos a alcanzar su máximo potencial. Por lo tanto, es importante contar con profesionales fuertes en habilidades como gestión y procesamiento de datos para impulsar el potencial de la información que se obtiene.

03 **Fuerte conocimiento en diversidad e inclusión**

Los profesionales que trabajen en pro de la Diversidad e Inclusión pueden ayudar a impulsar políticas en torno a esta temática dentro de las organizaciones.

La diversidad e inclusión hoy ocupa un lugar destacado en la agenda de las organizaciones. Es fundamental que las empresas trabajen en planes de acción para mejorar la diversidad e inclusión dentro de sus entornos de desarrollo. Está demostrado que una fuerza laboral diversa impacta positivamente los resultados, la productividad y la cultura del lugar de trabajo. Por tanto, contar con un miembro del equipo de recursos humanos con un fuerte enfoque en esta temática será beneficioso para el desempeño de la compañía, sobretudo, en momentos de incertidumbre como los que atravesamos.



Tecnología

Las habilidades técnicas y de gestión especializadas propias de los talentos tecnológicos han sufrido una fuerte demanda en la última década y, tras la pandemia, se aceleró la necesidad de las organizaciones por poseer talentos digitales dentro de sus equipos. Este aumento en la demanda ha dejado en evidencia la necesidad de fomentar en los profesionales de hoy la formación digital para la competitividad en un mundo 4.0.

01 **Cooperación entre equipos**

La comunicación asertiva y la colaboración son esenciales para el funcionamiento de los negocios.

La colaboración sostenible es un factor clave para la exitosa gestión de las compañías. Dado el contexto actual, las áreas de tecnología pasaron de ser funcionales a convertirse en departamentos transversales que impactan a la organización por completo, por ello el requisito de comunicarse asertivamente con todas las áreas de negocio y poder trabajar en conjunto en pro de los objetivos planteados, es vital e ineludible. En el clima actual, poseer inteligencia emocional es cada vez más importante.

02 **Seguridad de la información**

Los clientes buscan tener la certeza de que sus datos están seguros, es por esto que los especialistas en esta área están siendo altamente demandados.

La seguridad de la información es un factor clave de riesgo empresarial para los grandes clientes empresariales y las pymes, lo que genera una gran demanda de talento en el área. Los tres pilares de seguridad: utilización, flujo y almacenamiento de seguridad, requieren un conjunto de habilidades especializadas para hacer frente a las crecientes amenazas de ciberataques,

como escaneo de vulnerabilidades y posibles amenazas internas. Aquellos que poseen talentos en estas áreas seguirán siendo muy codiciados por los principales empleadores.

03 Gestión de personas

Los gerentes talentosos consolidan equipos y ejecutan procesos fluidos a todo nivel de la organización.

Dado que las organizaciones cuentan con equipos multidisciplinarios con fortalezas en diferentes áreas, las habilidades de gestión de personas siguen siendo una necesidad y son indispensables para el buen funcionamiento y el enfoque eficiente e inclusivo de las estrategias tecnológicas. La capacidad de aplicar el liderazgo correcto a una fuerza laboral diversa y colaborativa para ayudar a empoderar a los empleados, dirigir la productividad y promover el crecimiento dentro de las organizaciones, es una habilidad codiciada. Esto es especialmente cierto en entornos de trabajo dinámicos, donde los gerentes deben implementar una variedad de métodos de comunicación para estar al tanto del progreso.



Retail

Es un hecho que los hábitos de los consumidores están cambiando y la pandemia solo aceleró lo inevitable. Muchos almacenes están migrando a una presencia digital, si bien las tiendas físicas siguen siendo relevantes, sobretudo en mercados como América Latina, donde la cultura de la digitalización no se ha arraigado tanto como en otros países o continentes, el futuro llegó y se debe comprender que el comercio electrónico será el jugador más relevante para este sector de la economía. Por ello, perfiles con fuertes habilidades en este rubro estarán altamente demandados, debido a que la digitalización avanza aceleradamente.

01 Dominio del Merchandising

La planificación tanto en línea como en tienda es importante para garantizar que el stock y el control de calidad sean perfectos.

La planificación eficaz de la comercialización garantiza que, una vez que las personas están en la tienda o interactuando a través de las plataformas virtuales, haya suficiente stock para satisfacer la demanda. Los profesionales con estas habilidades serán esenciales para navegar por el correcto funcionamiento de la experiencia del consumidor y trasladarlo a la virtualidad, de manera que se cumpla con el ciclo 360° de venta y, asimismo, se puedan sortear mejor los momentos de incertidumbre como los que atravesamos.

02 Abastecimiento cercano

Lo que implica la configuración de procesos para que los clientes reciban productos y servicios de manera más rápida.

El sector Retail, como la mayoría de los sectores de la economía actual, está transformándose a partir

de la digitalización, al tiempo que se adapta al nuevo consumidor que ha cambiado la manera de hacer sus compras. Las funciones en línea son más convenientes para la mayoría y significa que los minoristas pueden tener un alcance más amplio para vender sus productos y servicios. Las habilidades en abastecimiento cercano y la capacidad de ayudar a configurar procesos para que los clientes reciban productos y servicios más rápido impulsarán la credibilidad de las empresas y ayudarán a mejorar la experiencia general del cliente. Esto no solo mejorará los resultados, sino que el abastecimiento cercano puede hacer que la cadena de suministro sea más ágil y eficiente.

03 Desarrollo de marca

Es importante posicionarse dentro de los mejores para asegurar que los consumidores los elijan.

En Retail la reputación de la marca puede hacer o deshacer una organización. Emplear personas que personifiquen y defiendan la marca es importante para garantizar que los consumidores empaticen con la misma y se sientan identificados para adquirir sus productos o servicios. En un mercado tan competitivo, es beneficioso contar con personas que sepan cómo desarrollar e impulsar la reputación de la marca. Los consumidores de hoy tienen tantas opciones que es importante ponerse en la mejor posición posible para poder fidelizarlos con la oferta de valor que propone la marca.





7. Contacto: *Nuestra presencia global*

Consultores experimentados y especializados en todo el mundo



América del Norte
10 oficinas

Reino Unido
27 oficinas

EMEA
62 oficinas

Asia
18 oficinas

América Latina
13 oficinas

Australasia
9 oficinas

Argentina

Torre Alem Plaza - Av. Leandro N. Alem 855 Piso 9
Buenos Aires
+54 (11) 4001-4500
conectandotalentos@michaelpage.com.ar

Brasil

Rua Olimpíadas, 205, 11º andar, Vila Olímpia
São Paulo
+55 (11) 3956-9605
michaelpage@michaelpage.com.br

Chile

Magdalena #181, Piso 16, Las Condes, El Golf
Santiago
+56 (2) 2585-3200
contacto@michaelpage.cl

Colombia

Calle 81 # 11 – 08 Piso 11 Bogotá
+57 (1) 745-4500
conectandotalentos@michaelpage.com.co

México

Av. Paseo de la Reforma #115 Piso 10,
Colonia Lomas de Chapultepec
Ciudad de México
+52 (55) 5284-5770
servicioalclientes@michaelpage.com.mx

Panamá

Oceanía Business Plaza, Torre 2000 Piso 43, Punta Pacífica
Ciudad de Panamá
+507 2168316
serviciocad@michaelpage.com.pa

Perú

Calle Las Orquídeas 675, esq Andrés Reyes
Piso 2 oficina 201, San Isidro
Lima I27
+51 (1) 7125800
contacto@michaelpage.com.pe

Uruguay

Av. Luis A. de Herrera 1248, Torre 3 Piso 12
Montevideo
+59 (8) 2623-6606
conectandotalentos@michaelpage.com.ar

Michael Page
Part of PageGroup