

Newsletter | Panorama de Nómina en Panamá

Edición Especial: Entre el servicio promedio y la experiencia transformadora

Abril 2025

En este número:

- Radiografía de los desafíos más frecuentes en nómina en Panamá.
- ¿Qué piensan realmente las empresas sobre los servicios tercerizados?
- Lo que reveló nuestra encuesta de NPS (y por qué es un dato importante).

La nómina sigue doliendo:

4 desafíos que persisten

Un sondeo realizado a empresas de distintos sectores en Panamá reveló los principales dolores de cabeza asociados a la gestión de nómina:

Desafío percibido	% de empresas afectadas	
Retrasos y errores en pagos	71%	Indica deficiencia operativa y riesgo en la relación con colaboradores. Impacta directamente en la confianza y clima laboral.
Incertidumbre en cumplimiento normativo	64%	Refleja debilidad en gobernanza y exposición a sanciones. Denota procesos poco actualizados o sin asesoría especializada.
Baja visibilidad y reportes poco claros	57%	Denota falta de control y poca capacidad de análisis. Limita la toma de decisiones estratégicas en RRHH y Finanzas.
Falta de acompañamiento humano	48%	Subraya una brecha relacional. Los servicios tercerizados están fallando en ser aliados, no solo proveedores.

**Casi 7 de cada 10 empresas aún enfrentan problemas operativos o riesgos legales derivados de procesos deficientes de nómina.*

Insights sobre los resultados obtenidos

1. La nómina sigue atrapada en un modelo transaccional.

Las cifras reflejan que, en muchos casos, la gestión de nómina sigue tratándose como un "mal necesario" más que como un proceso estratégico. Esto crea vulnerabilidades que se arrastran mes a mes.

2. El proceso afecta la cultura más de lo que se reconoce.

Retrasos en pagos y errores no son simplemente fallas técnicas; son mensajes silenciosos que la organización le envía a sus colaboradores. Cada error erosiona la confianza, la motivación y la imagen del empleador.

3. La falta de visibilidad mata la posibilidad de mejora.

Si no se puede ver el proceso con claridad, no se puede optimizar ni prevenir errores. Esto convierte a la nómina en una caja negra que genera ansiedad en vez de tranquilidad.

4. La automatización sin humanidad no basta.

Casi la mitad de las empresas señalan falta de acompañamiento humano. Esto confirma una tendencia: la tecnología sin soporte personalizado genera frustración. Las personas no quieren solo una plataforma, quieren un equipo que los respalde.

¿Y qué dicen quienes ya usan servicios tercerizados?

Al consultar específicamente sobre proveedores de nómina tercerizada, los resultados fueron mixtos:

Experiencia con servicios tercerizados	Porcentaje
"La plataforma es poco intuitiva"	42%
"Falta acompañamiento humano"	39%
"Me ayuda a cumplir, pero no a mejorar"	33%
"Me da tranquilidad total"	16%

Lectura estratégica

1.El cumplimiento ya no es suficiente. Que una solución ayude a "cumplir" debería ser un punto de partida, no un diferencial. Hoy, el verdadero valor está en **potenciar al cliente**, no solo en evitar sanciones.

2.La experiencia digital sigue teniendo deudas. Que el 42% considere la plataforma poco intuitiva indica que muchas soluciones aún se diseñan desde la ingeniería, no desde la empatía del usuario. Sin usabilidad, no hay adopción sostenida.

3.La ausencia de humanos genera fricción. El 39% que extraña el acompañamiento humano no está pidiendo soporte técnico, está pidiendo conexión, contexto, criterio. En nómina, los errores no son neutros: generan ansiedad, y resolverlos requiere más que un chatbot.

4.La experiencia plena es escasa. Solo el 16% dice experimentar **tranquilidad total**. Esto evidencia que **la promesa real de la tercerización —liberarte del estrés y darte paz mental— rara vez se cumple.**

¿Qué tan distinta puede ser la experiencia?

En Baker Tilly decidimos preguntar directamente a nuestros clientes de **NOMI**, nuestra solución digital de nómina tercerizada. Esto fue lo que encontramos:

 *Mientras el mercado lucha con la visibilidad y el soporte, nuestros usuarios destacan justo eso como fortalezas diferenciales.*

Indicador	Resultado
NPS (Net Promoter Score)	+65
Promotores (clientes que recomiendan)	68%
Atributo más valorado	Atención humana y resolutiva
Segundo atributo	Confiable del servicio

¿Qué está haciendo diferente NOMI?

NOMI fue diseñada a partir de historias reales: los dolores de empresas frustradas con procesos tradicionales, servicios impersonales y plataformas que complican en lugar de facilitar.

Hoy, sus funcionalidades clave —como el autoservicio para empleados, notificaciones automáticas, reportes personalizables y soporte humano especializado— están redefiniendo el estándar de servicio. Además, NOMI se enfoca en seguridad, cumplimiento y eficiencia real.

Recomendación clave para quienes ofrecen servicios tercerizados de nómina:

El futuro no está solo en la tecnología, está en la **capacidad de generar una experiencia emocionalmente positiva** en cada ciclo de nómina.

El cliente no recuerda si todo salió perfecto.

Recuerda si durmió tranquilo la noche del 15.

Recuerda si alguien le respondió con claridad cuando tuvo dudas.

Recuerda si sintió que no estaba solo.

Recomendación para líderes

Revise su proceso de nómina no solo como un "costo administrativo", sino como una **pieza clave del contrato psicológico con sus empleados**. Elija soluciones que no solo paguen a tiempo, sino que **transmitan estabilidad, transparencia y profesionalismo**.

Una mala nómina puede costar una multa.

Una buena nómina puede retener talento.

Una nómina extraordinaria —como las que describen los clientes de NOMI— puede construir cultura, confianza y marca empleadora.

Conclusión para líderes de RRHH y Finanzas

- ✓ Una nómina disfuncional no solo genera errores: **debilita la cultura, bloquea la eficiencia y abre puertas al riesgo legal**.
- ✓ La pregunta no es si tu proceso de nómina funciona, sino:
¿Te da tranquilidad? ¿Te permite crecer? ¿Fortalece la confianza del equipo?

Evalúen su proveedor no solo por el SLA, sino por su capacidad de generar confianza, claridad y soporte emocional. La mejor solución es aquella que te hace sentir que **no estás solo**, incluso cuando todo está funcionando.

“Cumplir con la ley es lo mínimo. Sentir que tienes un socio confiable, eso es lo que diferencia un servicio que funciona... de uno que transforma.”