

Todos nuestros empleados, sin excepción, reciben un salario justo y las prestaciones que se estipulan en las leyes aplicables en los países donde se encuentran laborando. Asimismo, ofrecemos prestaciones adicionales en algunas de nuestras operaciones, tales como seguro de vida, seguro de gastos médicos privados, seguro de incapacidad temporal o permanente, seguro dental, licencia de paternidad pagada, ayuda económica para la compra de útiles escolares, precios preferenciales para adquirir nuestros dispositivos, servicio de transporte desde y hacia nuestros centros de trabajo, asistencia económica para cubrir gastos funerarios y ausencia pagada en caso de fallecimiento de un familiar.

Adicionalmente, cumplimos con las leyes aplicables en relación con la destitución de empleados por despido, retiro o renuncia voluntaria. Es importante señalar que en los países y regiones donde operamos, la compensación que se ofrece tanto a hombres como a mujeres (sindicalizados o no) es la misma, lo que refleja nuestra cultura de igualdad de género.

América Móvil cuenta con Políticas de Compensación alineadas a la estrategia, cultura organizacional y objetivos de cada Compañía, buscando compensar a cada empleado de manera equilibrada de acuerdo con su desempeño y aportación a la Compañía con salarios equitativos internamente y salarios competitivos comparado con los mercados locales. Asimismo, gestionamos los salarios de forma estructurada con varios planes de compensación e incentivos económicos, apoyando la retención del talento.

El 31 de diciembre de 2023, más del 57.94% de nuestros empleados cuentan con un pago variable vinculado al desempeño.

Nuestras políticas promueven la igualdad, respetan la diversidad y reconocen la capacidad y potencial de cada empleado, asegurando que los puestos sean ocupados por el personal más competente con igualdad de oportunidades y sin discriminación.

Con respecto al desarrollo de nuestro talento, ofrecemos cuatro programas de capacitación que, además de mejorar la productividad interna, tienen como objetivo mejorar la percepción del cliente, impactando directamente en los principales indicadores de desempeño organizacional.

1. Programa de Liderazgo: Impacto en el Clima Organizacional, Evaluación de Desempeño y Productividad

El Programa de Liderazgo impacta directamente en la mejora del clima organizacional al fomentar la comunicación efectiva, la toma de decisiones asertiva y la empatía entre los equipos. Un liderazgo fuerte y bien capacitado contribuye a un ambiente de trabajo positivo, lo que se refleja en las Evaluaciones de Desempeño de los empleados. Los líderes capacitados pueden guiar a sus equipos hacia el logro de objetivos, aumentando la productividad y eficiencia en las operaciones diarias. Así, este programa no solo fortalece las habilidades de liderazgo, sino que también tiene un efecto multiplicador en la satisfacción y rendimiento organizacional general.

2. Programa de Desarrollo de Habilidades: Impacto en la Evaluación de Desempeño y Productividad

El desarrollo continuo de habilidades es esencial para mantener la competitividad en el mercado. Este programa de capacitación permite a los empleados adquirir nuevas competencias que son clave para su crecimiento profesional y el éxito de la Empresa. La implementación de este programa mejora significativamente la Evaluación de Desempeño, ya que los empleados se sienten más seguros y capacitados para enfrentar los desafíos diarios. Además, adquirir nuevas habilidades aumenta la productividad, permitiendo a la Empresa optimizar procesos y alcanzar metas de manera más eficiente.

3. Programa de Habilidades Comerciales: Impacto en el NPS

El Programa de Habilidades Comerciales está diseñado para mejorar las técnicas de ventas y las interacciones con los clientes. Este programa impacta directamente en el Net Promoter Score (NPS), un indicador clave que mide la lealtad de los clientes y su disposición a recomendar la Empresa. El fortalecimiento de las habilidades comerciales de los empleados mejora la calidad del servicio al cliente y potencia las oportunidades de venta cruzada, aumentando la satisfacción del cliente y, en consecuencia, un mayor NPS.

4. Programa de Experiencia del Cliente: Impacto en el NPS

El Programa de Experiencia del Cliente se enfoca en mejorar cada punto de contacto entre el cliente y la Empresa, asegurando que cada interacción sea positiva y memorable. Este enfoque centrado en el cliente es crucial para elevar el NPS, ya que una experiencia de usuario excepcional conduce a clientes más satisfechos y dispuestos a recomendar la Empresa a otros. A través de esta capacitación, los empleados aprenden a anticipar las necesidades de los clientes, resolver problemas de manera eficiente y ofrecer un servicio personalizado, fortaleciendo la lealtad del cliente y mejorando la reputación de América Móvil.

Programa	Masculino	Femenino	Total
Liderazgo	7,121	4,536	11,657
Experiencia al Usuario	2,656	2,052	4,708
Habilidades Comerciales	5,146	4,742	9,888
Desarrollo de habilidades	7,798	5,408	13,206
Total	22,721	16,738	39,459

Tabla 1. Número de empleados capacitados en cada programa durante 2023, desglosado por género.

Compromiso con el Bienestar de los Empleados y la Igualdad de Oportunidades

Nuestra empresa ofrece una amplia gama de programas y beneficios para maternidad y paternidad, diseñados en cumplimiento con las diversas regulaciones aplicables en los países donde operamos. En promedio, nuestras empleadas reciben 184¹ días de permiso de maternidad, mientras que nuestros empleados reciben un promedio de 80.4 días de permiso de paternidad. Además, el 16,67% de nuestras operaciones brindan acceso a servicios de cuidado infantil, y el 70% de nuestras instalaciones están equipadas con salas de lactancia, creando un ambiente laboral más inclusivo y de apoyo para nuestras familias. Estos beneficios reflejan nuestro compromiso con el bienestar y el equilibrio entre la vida laboral y personal de nuestros empleados.

¹ El promedio se ve influenciado al alza debido a la inclusión de países europeos donde la licencia de maternidad se extiende a 365 días o incluso hasta 1,000 días. Sin estos países, el promedio sería de 96 días.