



Compartiendo experiencias sobre personas y tecnología



**“Reinventando la experiencia de empleado:
Cómo optimizar su impacto en *engagement* y productividad”**

Encuentro privado - 20 de junio 2017





Gestionar la **Experiencia del Empleado**: ¿una opción o una necesidad?

Expectativas de los empleados:



Compromiso:



*30% en EEUU
6% en Japón



Las compañías están re-examinando su experiencia de trabajo como vía de obtener una **ventaja competitiva sostenible**

¿Qué hay de nuevo en el concepto de Experiencia del Empleado?



*“Conjunto de **percepciones** que el empleado tiene sobre sus **experiencias** en el trabajo como resultado de todas las **interacciones** con la organización en la que trabajan”.*

IBM / Globoforce

*“Ver el mundo a través de los **ojos del empleado**”.*
Senior VP General Electric

Enfoque **integrado** de la **experiencia completa** que vive el **empleado** en el trabajo



¿Cuál es el reto?

Crear un **entorno de trabajo** en el que las personas **deseen** formar parte.

Cultura



Lo que el empleado siente...

Cultura, estilo de liderazgo, prácticas de capital humano....

Espacio



Lo que el empleado ve, toca...

Entorno físico: ¿Dónde realizas tu mejor trabajo?, ¿dónde recargas pilas?, ¿Dónde te reúnes?...

Tecnología



El sistema nervioso, lo que conecta todo...

Herramientas y tecnologías: apps, pulsómetros, etc.



Experiencia de empleado

Presente & Futuro

Pasado & Presente

- Experiencia de empleado medida únicamente a través de estudios de clima / opinión
- Foco en el empleado fijo en plantilla
- La cultura se define, pero no se mide / monitoriza
- Responsables de HR funcionales: selección, formación, compensación, con visión “parcelada”
- Escaso conocimiento de las percepciones de los empleados



- Perspectiva holística de la experiencia del empleado, con *feedback* constante y en tiempo real
- Concepción amplia del empleado: plantilla, consultores, *freelances*, *know-mads*, contratistas, tiempo parcial ... *Gig economy workers*
- Gestión del cambio cultural asociado a los procesos de transformación: medición, alineamiento y mejora
- Se nombra un líder / equipo senior responsable de experiencia de empleado *cross* / transversal
- Profundo conocimiento del empleado para ofrecerle un entorno de trabajo en el que pueda dar lo mejor



¿Cuál es el impacto de una experiencia de empleado positiva?

Nuevos modelos de trabajo

- Confianza en el empleado
- Relaciones entre colegas
- Trabajo con propósito
- Reconocimiento, *feedback*, crecimiento / desarrollo
- *Empowerment* y voz del empleado
- Equilibrio vida personal-profesional



Experiencia de empleado positiva

- Compromiso
- Logro
- Felicidad
- Energía



Impacto

- Desempeño
- Productividad
- Esfuerzo discrecional
- Retención

Mapas de Viaje del Empleado

Promoviendo vivencias únicas en los momentos que importan



¿Qué están haciendo las compañías más avanzadas?

- Una única experiencia de cliente & empleado
- *Benchmarking*, búsqueda de ideas frescas en otros sectores
- Información de Glassdoor, LinkedIn, Indeed para identificar oportunidades y debilidades
- Comprender las diferencias culturales y su impacto en la experiencia de empleado



1. Segmentación colectivos



2. Explosión de herramientas / programas para obtener *feedback* del empleado

3. Equipos multidisciplinarios trabajando juntos sobre experiencia de empleado

Objetivo: conocer y comprender al empleado, sus problemas, retos, con el fin de ofrecerles el entorno de trabajo en el que puedan dar lo mejor de sí mismos



Conclusiones



Experiencia de empleado: dimensión cada vez más importante para competir por el talento y lograr su compromiso desde una **perspectiva integral / holística** (= experiencia de **cliente**)



Nace una gran **variedad de herramientas / programas nuevos** para obtener *feedback* sobre la experiencia de empleado de manera continua y en tiempo real



Consideración amplia de empleado: plantilla, consultores, *freelances*, *know-mads*, contratistas, tiempo parcial ... *Gig economy workers*



Nuevos roles en HR: experiencia de empleado como rol transversal, mayor foco en marketing & digital