



Compartiendo experiencias sobre personas y tecnología



**Digitalización de la experiencia del empleado:
motor de la transformación digital, de la eficiencia
interna, y de la marca de empleador**

31 de enero de 2018





Contenidos

- ✓ ¿Por qué insistimos en la “digitalización de la experiencia del empleado”?
 - Transformación digital
 - Marca de empleador y experiencia de empleado
 - Eficiencia interna y contribución al negocio

- ✓ ¿Qué se ha dicho en otros desayunos como éste?

- ✓ Oportunidad para ejercer los roles de RRHH

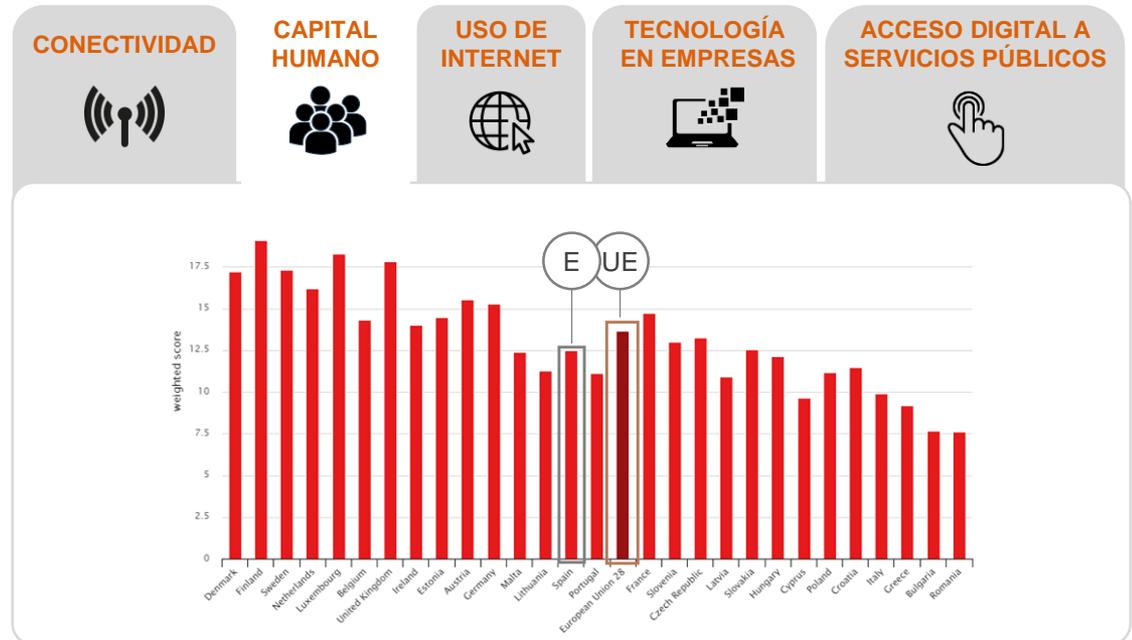


¿Por qué insistimos en la “digitalización de la experiencia del empleado”?

Transformación digital

- ✓ El **ecosistema de cualquier negocio será digital** (clientes, empleados, proveedores, instituciones públicas) incluso si la cadena de valor de nuestra empresa es “poco *digitalizable*”.
- ✓ El **éxito en la digitalización depende fuertemente de las personas**, y en España nos queda recorrido para que nuestras habilidades alcancen los primeros puestos.

España ocupa el puesto 14 en el Índice de Digitalización Económico y Social de la Unión Europea (DESI), que analiza 5 dimensiones





¿Por qué insistimos en la “digitalización de la experiencia del empleado”?

Transformación digital

✓ Los **nuevos modelos de trabajo** para ecosistemas digitales exigen **digitalización**

- Más trabajo en **equipos multidisciplinares** y por **proyectos**
- Modelos de trabajo **colaborativos**
- **Transparencia** de información
- **Liderazgo** más compartido, y **colectivo**
- **Agilidad** y **flexibilidad**
- **Simplificación** de los procesos, facilitada por la **tecnología**



El **88%** de los encuestados considera importante o muy importante la **adopción de la organización del futuro**.

Deloitte's Global Human Capital Trends 2017 (10,447 líderes de negocio y de RRHH).



¿Por qué insistimos en la “digitalización de la experiencia del empleado”?

Marca de empleador y experiencia del empleado

Pasado y presente

- Experiencia medida únicamente a través de estudios de clima / opinión
- Frecuencia de monitorización baja, basada en eventos de empresa
- Foco en el empleado fijo
- No se monitoriza la cultura
- Visión “parcelada” por función: selección, formación, compensación
- Escaso conocimiento de las percepciones de los empleados



Presente y futuro

- Perspectiva holística y **centrada en el empleado**: *feedback* constante, en tiempo real, eventos de empresa y personales
- Mayor conocimiento del empleado y sus circunstancias: **individualización** de la experiencia
- Concepción amplia del empleado: plantilla, consultores, freelances, proveedores, contratistas, tiempo parcial ...
- Gestión y **ajuste de la experiencia** para apoyar cambios culturales asociados a los procesos de transformación

Millennials

40% de la fuerza laboral en 2020

75% en 2025

- Usuarios digitales
- Multipantalla y multidispositivo
- Nomófobos y appdictos
- Sociales
- Críticos y exigentes
- Exigen personalización
- Nuevos valores: conciliación, movilidad, flexibilidad, individualización



¿Por qué insistimos en la “digitalización de la experiencia del empleado”?

Marca de empleador y experiencia del empleado

✓ **Concepción** de la relación similar a la de un cliente ... **digital**:

- La **marca como empleador** importa y debe ser **digital**
- **Experiencia** de trabajo similar: memorable y satisfactoria.
- **Herramientas digitales** para:
 - Trabajo en equipo y **colaboración**
 - Fuentes de información de **aprendizaje**
 - **Flexibilidad** del horario y el trabajo por objetivos
- **Refuerzo** permanente de la decisión de que están en el mejor lugar para trabajar.
 - “Aterrizaje” positivo.
 - Cumplimiento de expectativas.
 - **Innovación** en la experiencia.





¿Por qué insistimos en la “digitalización de la experiencia del empleado”?

Eficiencia interna y contribución al negocio

✓ Las capacidades deseadas requieren ... **digitalización**

42% de encuestados reemplazarán sus sistemas por la nube
2016 *Global KPMG survey*

- **Experiencia de usuario** rica e intuitiva (“usabilidad”)
- **Eficiencia** en los procesos (autoservicio, flujos, acceso a información de gestión)
- **Movilidad**
- Toma de decisiones basada en **capacidades analíticas**
- **Innovación** y actualización permanente de prestaciones

✓ Precauciones:

- Es necesaria una **gestión del cambio cultural** inteligente (solo el 24% esperan una transformación de RRHH según 2016 *Global KPMG survey*)
- Disponer de datos no implica **obtener sustento a las decisiones**
- Pueden ser necesarias **nuevas políticas y nuevas habilidades**
- Planificar, forzar y **medir la eficiencia** perseguida.





¿Qué se ha dicho en otros desayunos como este?

Algunas opiniones publicadas en Capital Humano

- ✓ Nuevos modelos de trabajo en la era digital (abril /2017)
 - **Navantia**: entorno de **trabajo colaborativo**, que requiere personas con **competencias digitales**.
 - **Iberdrola Renovable**: menor jerarquía, **mayor autonomía y capacidad de decisión**, y mayor compromiso.
 - **Orange Business Services Europa**: **conciliar lo digital y lo humano**, ser simples pero alineados con negocio.
 - **Transmediterránea**: entorno colaborativo, más autonomía, y más **integración multidisciplinar**.

- ✓ Reinventando la experiencia de empleado (septiembre 2017)
 - **Desigual**: la **experiencia del cliente** se asemeja mucho a la **experiencia del empleado**.
 - **General Electric**: **los mejores embajadores** o peores competidores son **nuestros propios empleados**.
 - **Ferrovial**: nuevas herramientas y maneras de **comunicarse con los empleados de manera diferente**.
 - **Mediaset**: se ha apostado por una APP de RRHH de **feedback constante y comunicación diferenciada**.

- ✓ Transformación digital en profesionales senior (enero 2018)
 - **Endesa**: hay que dar las herramientas para que las personas tengan **ilusión por formación en mundo digital**.
 - **Telefónica**: hay que apostar por la persona y su **empleabilidad futura**.
 - **Bankia**: la tecnología digital te obliga a **acelerar el cambio de una forma exponencial**.
 - **Correos**: ayudando a la plantilla a **adaptarse a la transformación digital** con programa de formación voluntario.
 - **Sanitas**: pilares culturales: foco en el cliente, colaboración, agilidad, cultura del dato, **digitalización somos todos**.



Oportunidad para ejercer los roles de RRHH

- Marca de empleador digital
- Empleabilidad/Productividad de la plantilla (especialmente de la madura)
- Nuevos modelos de trabajo y de organización
- Analítica y planificación



- Impulso de transformación digital
- Relaciones con ecosistema digital
- Adopción de nuevos modos de relación y de trabajo
- Cambio cultural e inclusión de diversidad

- Usabilidad de las aplicaciones
- Movilidad
- Eficiencia de procesos
- Mejora continua



- Relación continua y más individualizada
- Flexibilidad y adaptación al empleado
- Formación individualizada

* David Ulrich

“Social, mobile, analytics, and cloud tools are only useful if employees adopt them. HR must begin with employee needs and the user experience”

“HR’s digital transformation begins with a change of mind-set within the HR organization, prioritizing connectivity, real-time operations, platforms, automation, and mobile-first”

Deloitte’s “Global Human Capital Trends 2016



Oportunidad para ejercer los roles de RRHH: en la transformación digital

Nueva especie: **Homo Noosferensis** (Fernando Sáez Vacas, Catedrático de la UPM)



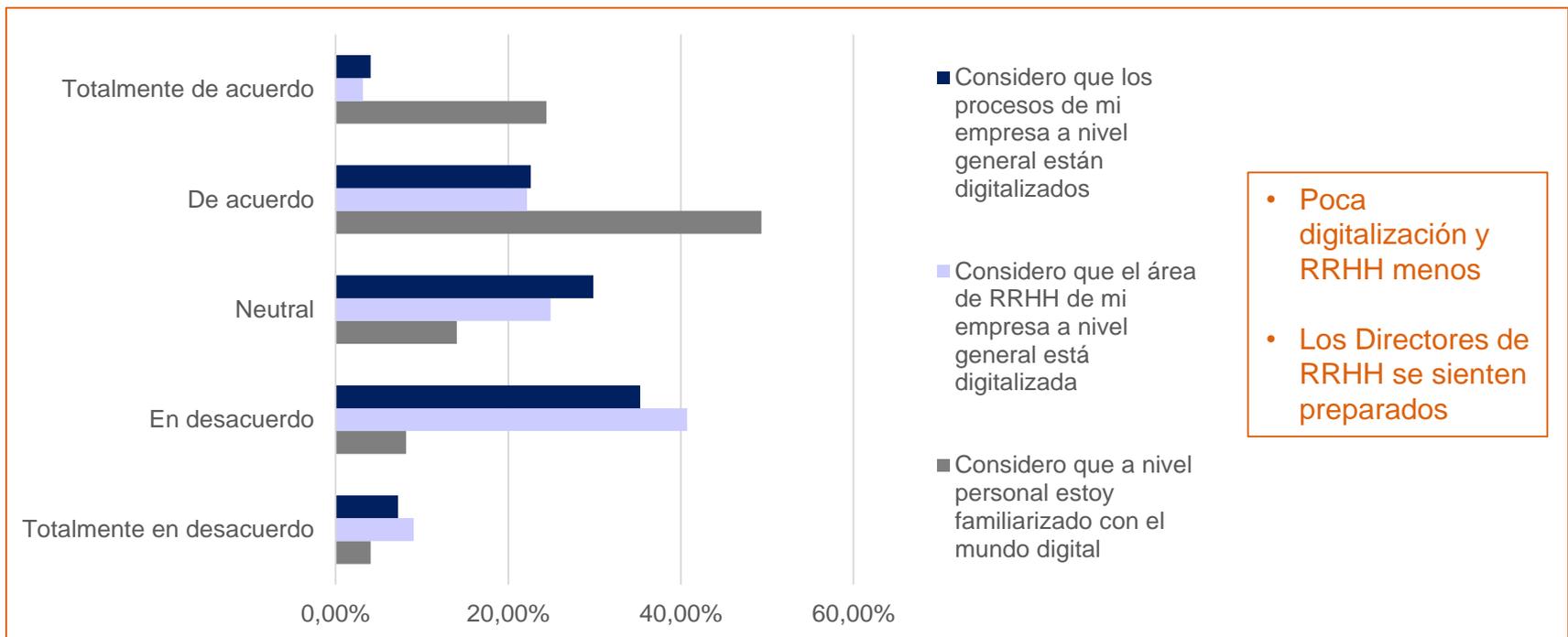


¿Cómo estamos en España?

Resultados del Observatorio sobre la Digitalización de la Función de RRHH en España, de la Organización Internacional de Directivos de Capital Humano.

Muestra de 221 Directores de RRHH durante mayo y junio de 2017

Publicado en Capital Humano N.º 327, enero de 2018





¿Qué pensáis? ¿Qué estáis haciendo?

¡Gracias!

