



**UAI**

**UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ**







PAST



FUTURE

**¿QUÉ ES EXPERIENCIA EMPLEADO?**

Es un modelo de diagnóstico y gestión que identifica los principales momentos de la relación entre los colaboradores y la compañía.

- Permite diseñar acciones directas que impacten la experiencia del empleado, y mejoren los principales indicadores estratégicos del negocio.
- El plan de trabajo genera una estrategia de acción en el corto, mediano y largo plazo, permitiendo una experiencia diferencial.
- Se realiza mediante mediciones ágiles que permiten tomar decisiones oportunas y sustentadas.

# ¿QUÉ DISTINGUE AL MODELO DE EX ?

Evitar **5 errores** clásicos

**1**



**DECIDIR YO QUÉ QUIEREN LAS PERSONAS**

**2**



**PROMETER ALGO QUE NO VOY A PODER DAR**

**3**



**MUCHAS MEJORAS EN PROCESOS INTERNOS**

**4**



**CAFÉ PARA TODOS**

**5**



**MEDIR LO MISMO DE SIEMPRE**

## Claves Diferenciadoras

**DISEÑAR SOLUCIONES DESDE LAS PERSONAS**



Crear **Employee Journeys** que nos ayuden a entender **prioridades y puntos de dolor**.

**PROMESAS REALIZABLES**



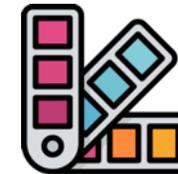
Con un **modelo de relación** que **vincule** lo que buscan los empleados con la **cultura y estrategia** de la Empresa

**CAMBIOS TANGIBLES**



Identificando **planes de acción** adaptados a la **situación actual de la EX** de la Organización

**PERSONALIZACIÓN**



Definiendo los **diferentes arquetipos de empleados** y dotándoles de **respuestas adaptadas**.

**INNOVACIÓN MEDICIÓN**



Creando un **sistema de voz del empleado** centrado en la **mejora continua de la EX**.

# ¿QUÉ RESULTADOS OBTENEMOS?

## ENGAGEMENT

Vínculo por ambas partes para crear mayores resultados



Queremos **comprometer** a los mejores, creando un fuerte vínculo que ayude a conseguir los retos comunes

## MARCA

Más arraigada en los colaboradores



Nuestros propios colaboradores pueden ser nuestros mejores **embajadores**

## RELACIÓN ÚNICA

Buscando respuestas adaptadas a las necesidades



Queremos crear **experiencias únicas** y de mayor valor para los empleados.

## AHORROS

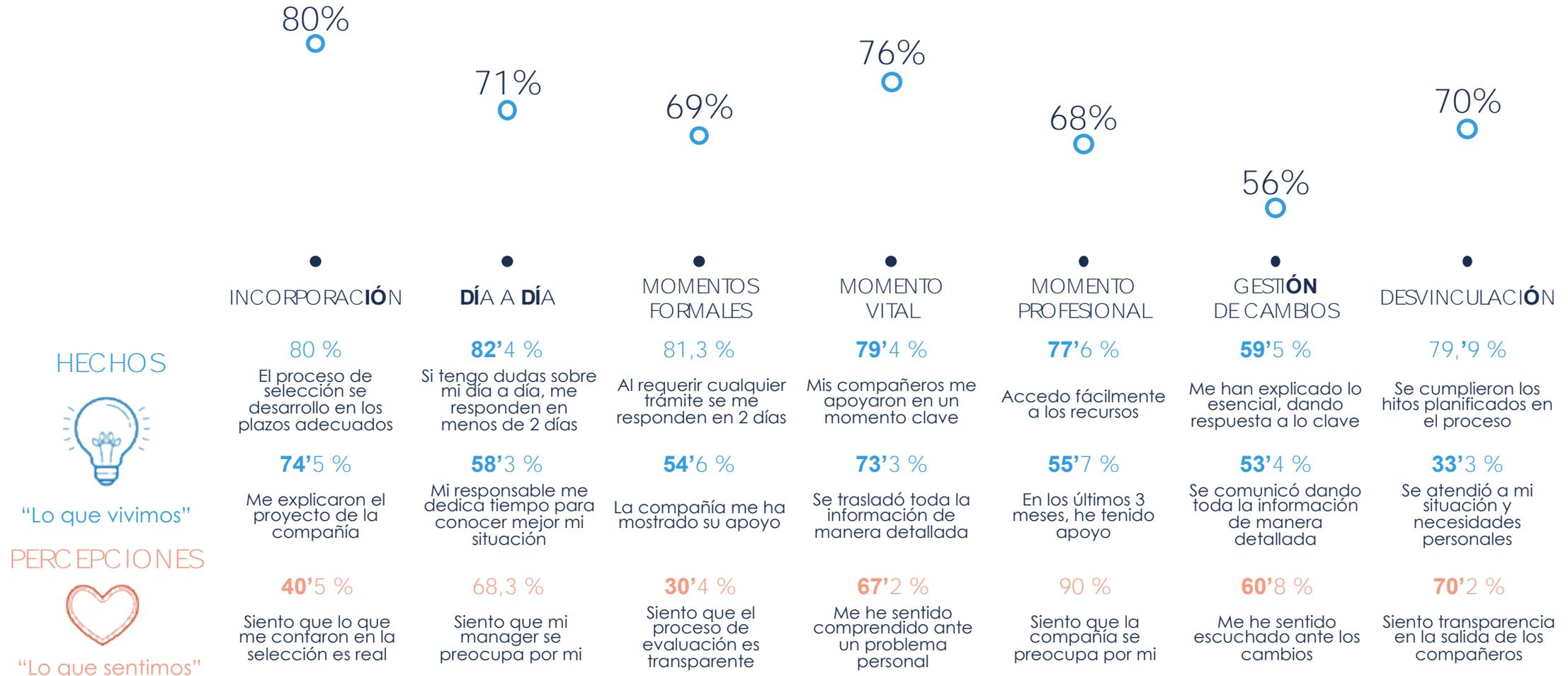
Ofreciendo a cada persona lo que más valora



Ponemos los **recursos** donde generen un cambio real de la EX.

# Employee Journey Mapping

A través de una metodología cuantitativa y cualitativa, se busca comprender lo que vive (hechos objetivos) y siente (percepciones subjetivas) la persona en cada momento y acercarnos a lo que desea vivir el empleado y la compañía resultado de su modelo de relación, identificando las palancas accionables claves para poder conseguirlo.



# Arquetipos de empleados

Entender cómo son los diferentes colectivos de colaboradores que forman mi organización es clave para poder definir soluciones a medida ante su diferentes necesidades y demandas, creando experiencias adaptadas con un mayor impacto en su día a día y en los resultados de negocio.



# **La Relevancia de Algunos Momentos**

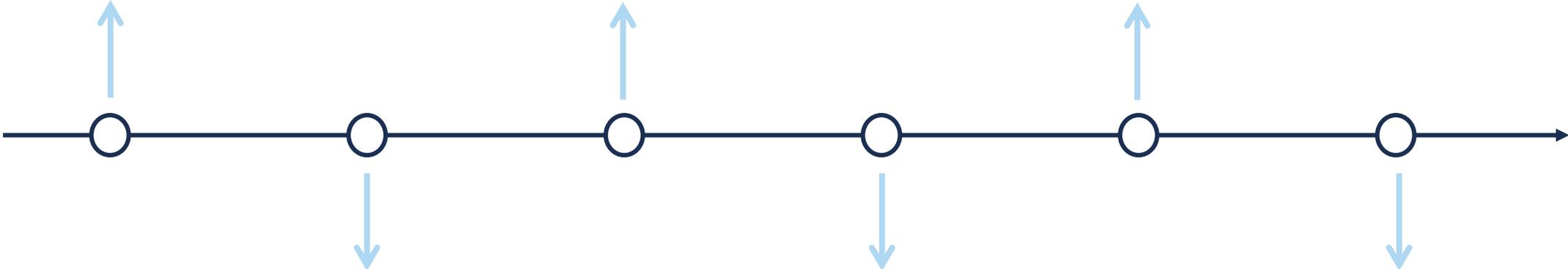
# El futuro de todos pasará por crear la nueva realidad

---

**Onboarding**

**Acompañamiento  
Profesional**

**Gestión del  
Cambio**



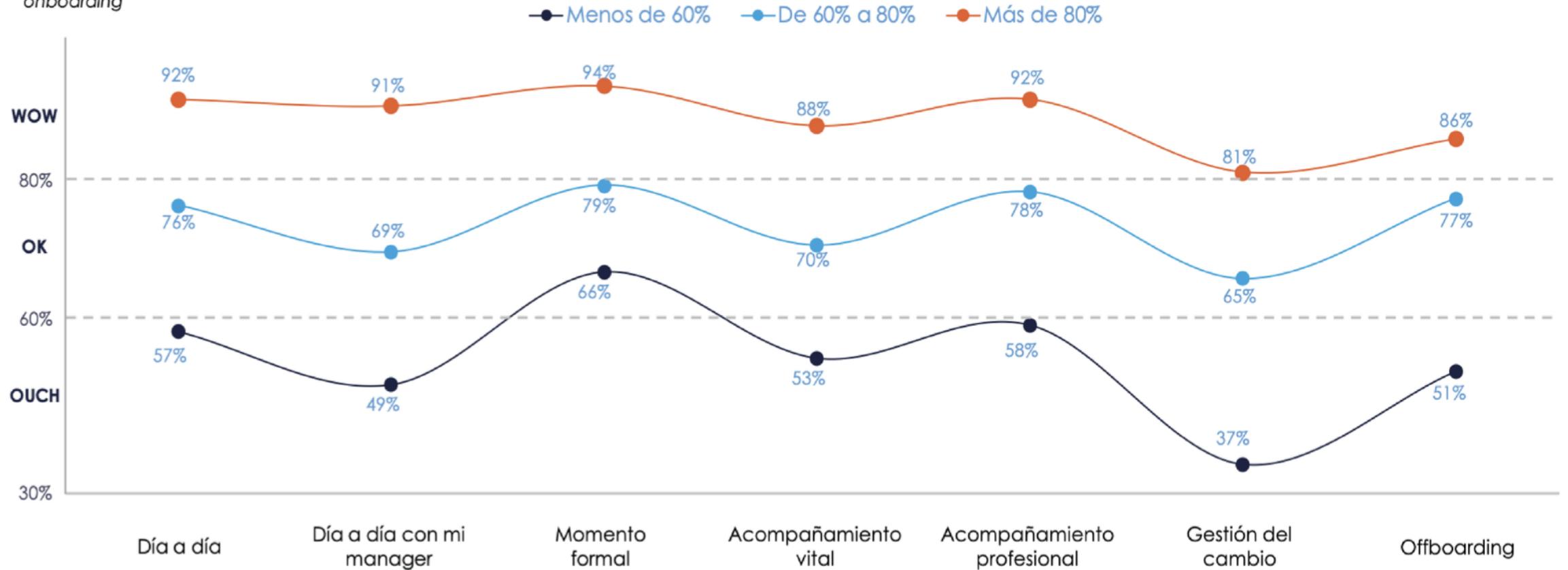
**Día a Día**

**Momento  
Vital**

**Offboarding**

# Onboarding: Los primeros días y meses marcarán nuestra relación

Niveles de experiencia en el onboarding



# Employee Journey Mapping

## ENTRADA

 Momento  
 Hecho / percepción



# Día Día: Impacto en el Negocio es real (CX+EX= Resultados)

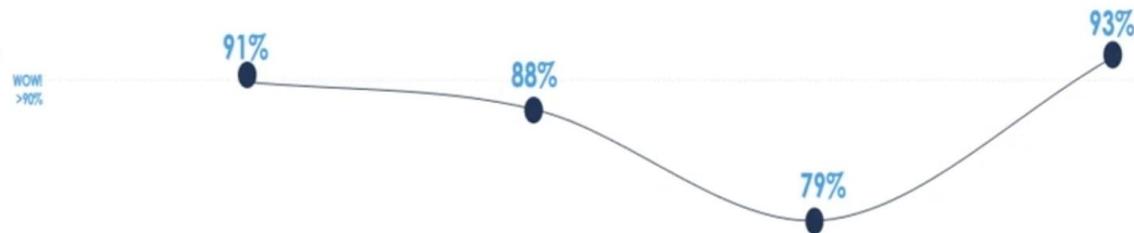
## Experiencia de nuestros clientes

Voz del cliente de forma continua



## Experiencia de nuestros empleados

Voz del empleado de forma continua



## Acompañamiento profesional

---

Reskilling Needs: el 50% de los empleados  
necesitarán  
volver a formarse  
para 2025

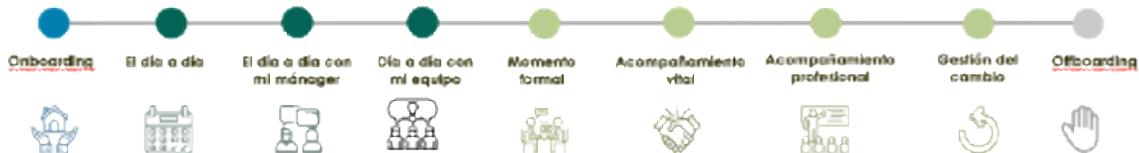


# Sentarse con el manager, paso clave en el acomp. profesional

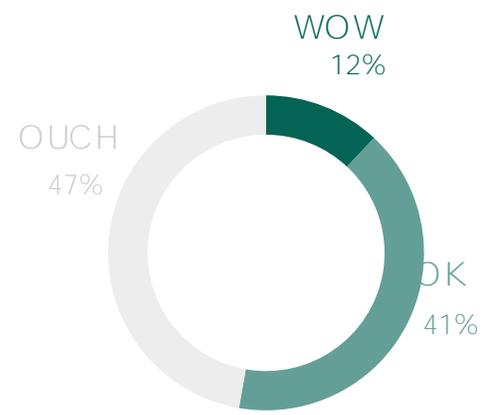
La reunión de desempeño con el responsable es imprescindible para el desarrollo profesional del empleado, impactando directamente en cómo vive el acompañamiento profesional y la relación con el manager.

¿Te has sentado con tu responsable en los últimos 12 meses para hablar de tus objetivos/evaluación?

● Sin reunión ● Con reunión

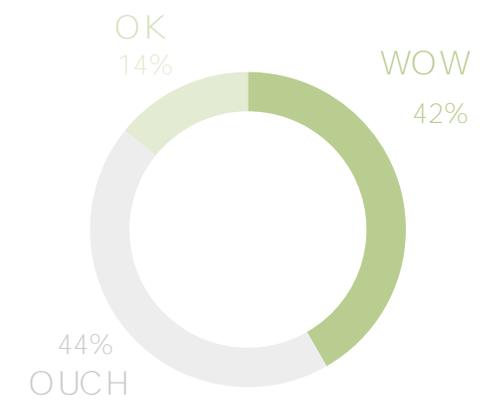


Sin reunión



eNPS  
4,9

Con reunión



eNPS  
37,8

Este hecho se cumple en BM el 79% de las veces

## Momento Vital

---

# 4.000.000

de personas abandonan su  
puesto cada mes en USA



¡Quiero más dinero por  
hacer esto!

Economía GIG

Me voy sabiendo que  
voy a ganar el 50% de lo  
que percibía

Rentas estatales vs.  
Esfuerzo

75 trabajadores  
desempleados por  
cada 100 vacantes

# -24 eNPS

El número de detractores de mi compañía se incrementa tras una reestructuración (de los que se quedan)



**Nos toca cuidar mucho a los que se quedan**

## Offboarding: El outplacement minimiza el impacto negativo

---

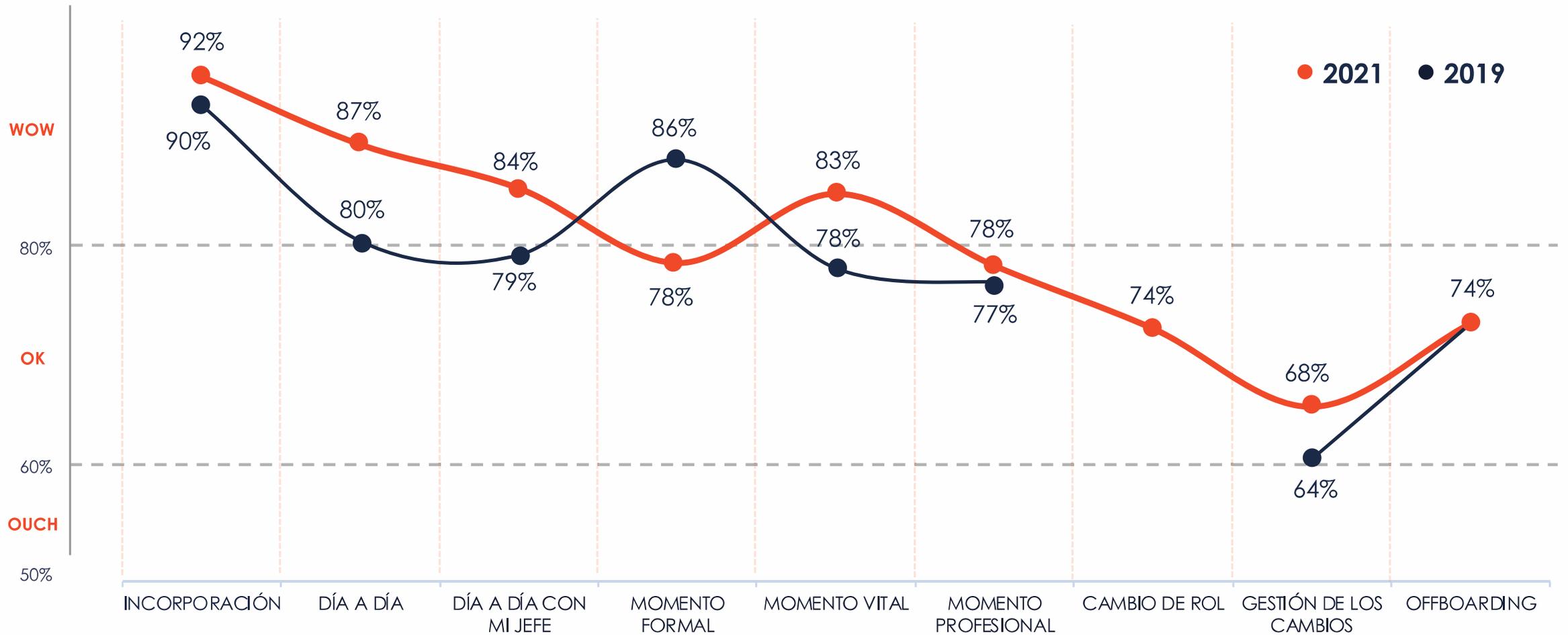
**66%**

de las personas despedidas  
comparte su experiencia en  
redes sociales



**¿Qué hemos visto en la Pandemia?**

# Evolución de la Experiencia de Empleado en los principales momentos de relación



**Pero si algo nos ha enseñado el COVID-19 es que la experiencia no solo se tiene que centrar en la vivencia de hechos, sino en el impacto emocional de todo lo que vivimos.**

Justamente este impacto emocional es el que queda claramente identificado en el III IMEX Empleado.



## BELONGINGNESS

Estoy orgulloso de ser parte de la compañía



## CUSTOMIZATION

Siento que se preocupan por mi y mis circunstancias



## PB TRUST

Siento que los mensajes que me llegan son claros y coherentes



## EXPEDITING

Siento que es una empresa ágil



■ Valor inferior respecto a 2019  
■ Valor superior respecto a 2019

# Los 7 retos de la EX en 2021



# **1.- El ambiente de trabajo:**

**Los compañeros son el motor de nuestra experiencia.**

**Cuanto mayor es la vinculación entre los compañeros, mayor será su propia vinculación con la compañía.**

**Para lograrlo, seguirá siendo clave entender y reforzar las redes de trabajo y compañerismo.**

## Porcentaje de vivencia de los empleados



### ONBOARDING

Al inicio, mis compañeros pasaron tiempo conmigo

### DÍA A DÍA

Entre compañeros, hay colaboración continua

### ACOMPANIAMIENTO VITAL

Mis compañeros me han prestado soporte y ayuda en esos momentos vitales

### ACOMPANIAMIENTO PROFESIONAL

Mis compañeros me han ayudado de manera constante en aquello que he necesitado profesionalmente

### CAMBIO DE PUESTO

Los nuevos compañeros me acogieron ayudándome los primeros días

### OFFBOARDING

Los miembros del equipo apoyamos y respondimos como grupo ayudando a cada profesional

## **2.- La agilidad:**

**Tener la sensación de avance y el cumplimiento de los hitos y objetivos marcados.**

La mayoría de las organizaciones considera que la agilidad es la rapidez de respuesta.

Sin embargo, **lo que realmente marca que los empleados sintamos esta agilidad en nuestras compañías es que entendamos que se avanza y se cumplen con los hitos y objetivos** que previamente se habían marcado.

### **3.- La personalización:**

**Somos diferentes y queremos que nuestra experiencia sea tenida en cuenta.**

**Buscar dar respuesta ante las diferencias de cada uno de los colectivos que forman la compañía, ya que la diversidad es la gran norma a la que tenemos que dar solución.**

Para conseguir implantar esta experiencia diferenciada y adaptada, **tenemos que trabajar con la figura clave en esta individualización, que no es otra que el manager.**



## Sensación de individualización cuando vivimos o no los siguientes hechos

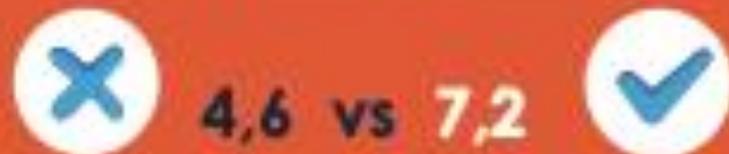
Es accesible, puedo contactar con él/ella cuando lo necesito



Mi responsable me apoya y ayuda de acuerdo a lo que ahora mismo necesito



Me marca con claridad hitos y siguientes pasos para mi desarrollo



Mi responsable se ha interesado por entender mi momento vital y ayudarme





## 4.- La confianza: En la base de las decisiones de los empleados.

- La confianza es el pegamento de la experiencia.
- De esta forma, el grado de confianza que tengamos en nuestro entorno laboral **está directamente vinculado a la experiencia que vivimos.**
- Así pues, a menor confianza peor experiencia. Además, **este grado de confianza también se encuentra directamente asociado a KPIs claves** como la vinculación, la satisfacción, el orgullo de pertenencia o que queramos irnos de nuestra compañía.

## **5.- La claridad en los mensajes:**

**En la base de las decisiones de los empleados.**

Es más importante **en aquellos momentos en los que vivimos una mayor incertidumbre personal** y en los que podemos sentirnos más vulnerables: **la vivencia de cambios, en el momento de salidas de mis compañeros o en el momento de ser promocionado.**

En estos momentos es clave trabajar una mayor transparencia, planificando los principales hitos y explicando las consecuencias de los mismos de manera personalizada, ya que cuanto más individualizada sea la comunicación, **menor grado de incertidumbre y mayor tranquilidad y mejor experiencia para los empleados.**



## EL CAMBIO DE PUESTO

La transición entre dos puestos se estructuró con los pasos lógicos

Cuando NO... ...Cuando Sí

5,5

7,8

Al cambiarme de rol, me forman adecuadamente

Cuando NO... ...Cuando Sí

5,9

7,7



## LA GESTIÓN DEL CAMBIO

Los cambios se explicaron contextualizando el impacto

Cuando NO... ...Cuando Sí

5,4

7,5

Me explican lo esencial de los cambios, dando respuesta a lo que para mí era importante

Cuando NO... ...Cuando Sí

5,1

7,4



## LA GESTIÓN DE LAS SALIDAS

Se cumplieron los hitos planificados, facilitando los trámites asociados

Cuando NO... ...Cuando Sí

4,7

6,8

A lo largo del proceso la organización dio el soporte oportuno al profesional

Cuando NO... ...Cuando Sí

5,2

7,1

## **6.- El orgullo de pertenencia:**

**La palanca emocional que nos hace querer vincularnos en el largo plazo.**

**La clave de este reto es entender las palancas concretas que se sitúan detrás de este orgullo de pertenencia y qué provoca que los empleados quieran mantener una relación a largo plazo con su compañía.**

**¿Qué elementos generan el orgullo de pertenencia?**

## Grado de vivencia de las siguientes sensaciones:

### RESPALDO/ SOPORTE

Sentir el respaldo, apoyo y comprensión para ejercer con confianza nuestro rol

### SENTIRSE RECONOCIDO

Sentir que se reconoce el trabajo y los éxitos que desarrollamos

### FORMAR PARTE DE UN EQUIPO

Sentir que formamos en nuestro día a día parte de un equipo de proyecto ilusionante

### ORGULLO DE PERTENENCIA



8,3

+

8,0

+

8,2

=

8,3



7,0

+

6,8

+

7,0

=

7,1



4,8

+

4,6

+

4,7

=

4,9

## 7.- El reto profesional:

La gasolina que nos hace movernos en nuestro día a día.

Existe una gran diferencia entre los empleados que se encuentran en un momento de crecimiento o en dominio y disfrute profesional con respecto a los que se identifican en un momento de rutina o poco reto.

Estos últimos, viven una experiencia muy negativa, **siendo clave identificar las causas que provoca este estado** y poder tener una respuesta proactiva ante estas posibles causas, entre las que se encuentran la **falta de formación adaptada, la falta de apoyo por parte de sus managers o no sentir el respaldo de la compañía** o que forman parte de un proyecto ilusionante.

## ¿QUÉ VIVE?

Qué hechos concretos impactan más en la vivencia de una persona sin reto

Lleva entre 3 y 5 **años** en su empresa ..... 40%

52% ..... **No** ha recibido la **formación adecuada**

La compañía **no** me ha **mostrado su apoyo** ..... 61%

85,4% ..... **No** han **cambiado de posición** en el último año

## ¿QUÉ SIENTE?

Qué percibe en su día a día una persona para que deje de tener retos

Siento que el **ritmo** es el adecuado ..... 4,9

5,5 ..... Siento el **respaldo** de mi compañía

Siento que **formo parte de un proyecto ilusionante** ..... 5,3

5,7 ..... Siento que **dan soluciones ante mis dudas**

# Conclusión

Trabajar el modelo de relación basado en la Experiencia de Empleado, momento a momento, para **escuchar y comprender al empleado** tanto en los momentos formales e informales, en su relación con el manager o ante el cambio y la incertidumbre, entre muchas otras **situaciones que marcarán su experiencia con la compañía.**



**UAI**  
UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ