



Experiencia del empleado

La guía estratégica más completa



Índice

- 01** ¿Qué es la experiencia del empleado?
- 02** Beneficios que obtienen las empresas que mejoran la experiencia del empleado
- 03** Herramientas, tecnologías y datos para medir la experiencia del empleado
- 04** Top factores que tienen un impacto positivo en la experiencia del empleado
- 05** Top factores que tienen un impacto negativo en la experiencia del empleado
- 06** Claves para mejorar la experiencia del empleado en tu empresa
- 07** Diseño del programa de experiencia del empleado
- 08** Employee Journey Map (Mapa de experiencia del empleado)

1. ¿Qué es la experiencia del empleado?

Cuando hablamos de la experiencia del empleado, nos referimos a la percepción del empleado de las vivencias que experimenta desde que contacta por primera vez con la empresa hasta que deja de trabajar en ella. Esta experiencia comienza en el proceso de selección y se prolonga hasta la extinción de la relación laboral. Analizarla nos ofrece información a medida sobre la satisfacción del empleado en la empresa.



2. Beneficios que obtienen las empresas que mejoran la experiencia del empleado

Creando una experiencia del empleado adecuada, las empresas pueden atraer y motivar a su capital humano y, además, retener el talento interno.

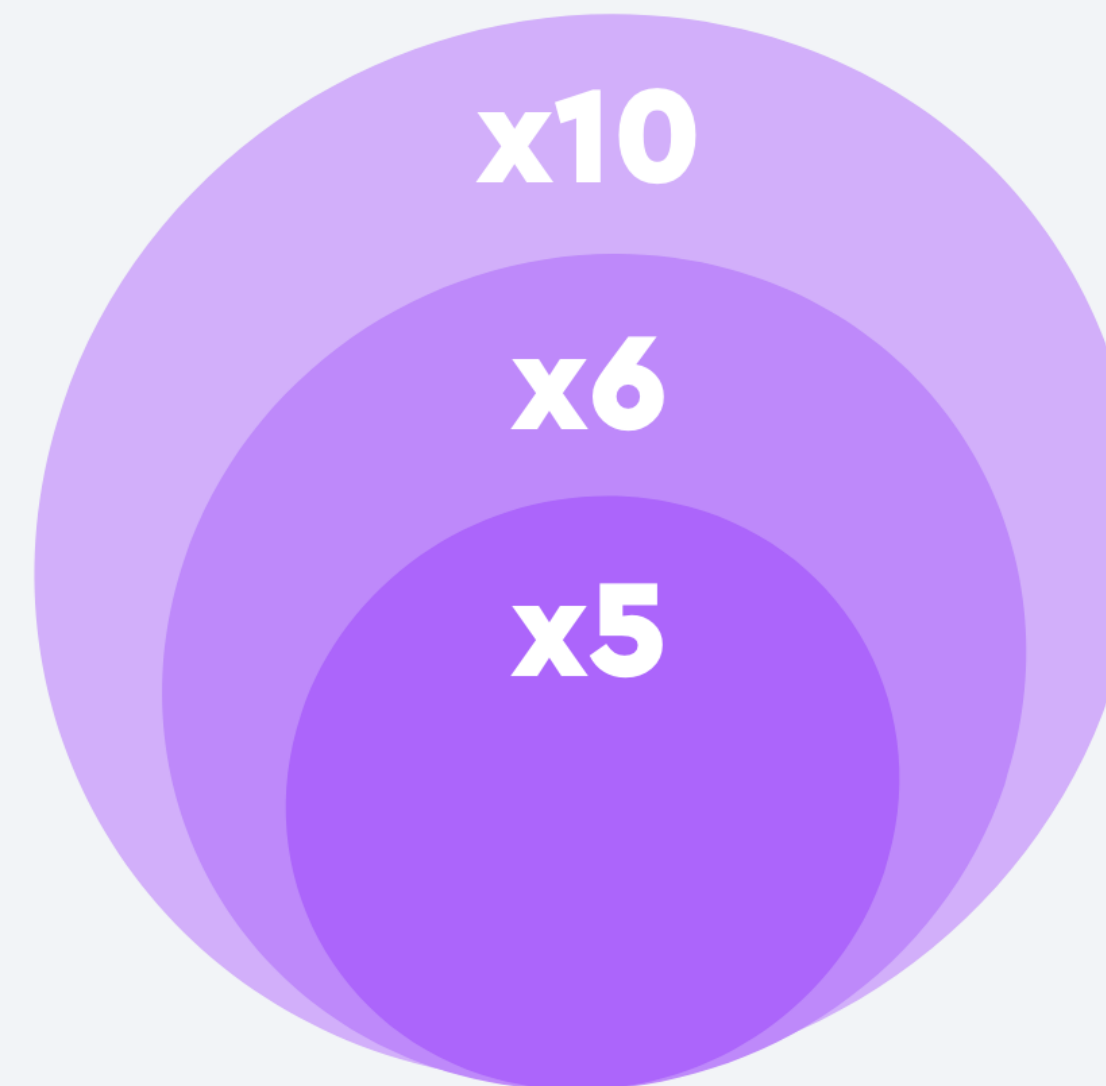


Las empresas que invierten en la experiencia del empleado son cuatro veces más rentables que aquellas que no lo hacen.

Jacob Morgan

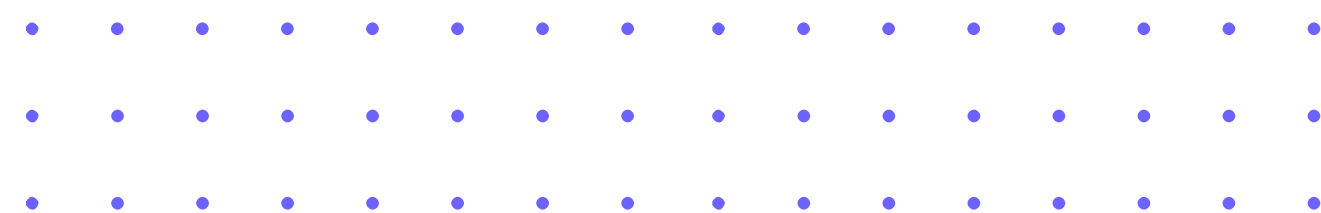


x10 más probabilidades de que los empleados se sienten empoderados.



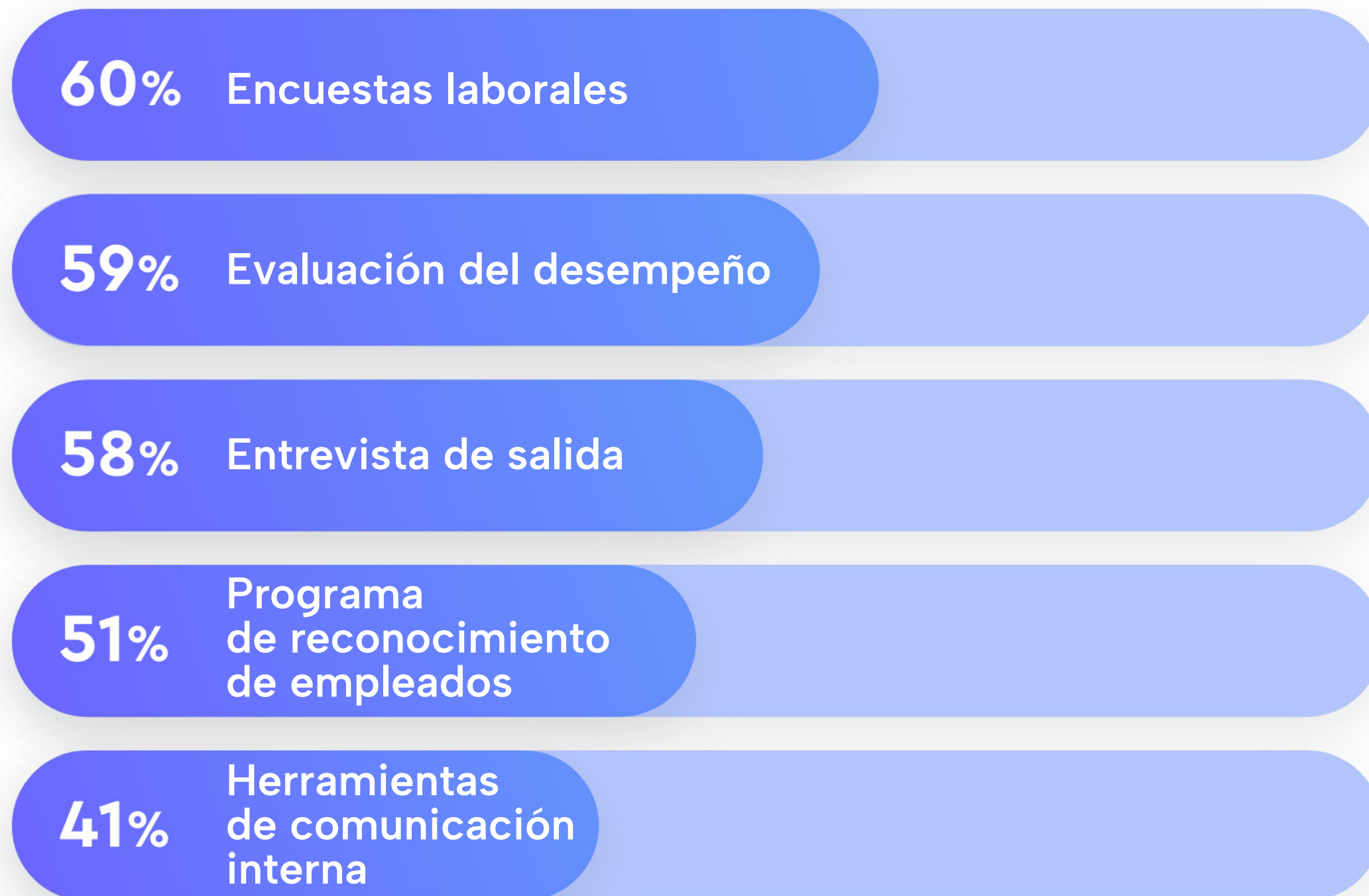
x6 más probabilidades de decir que los empleados tienen un buen equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

x5 más probabilidades de obtener un ROI alto o muy alto de los programas/iniciativas de mejora de la experiencia.

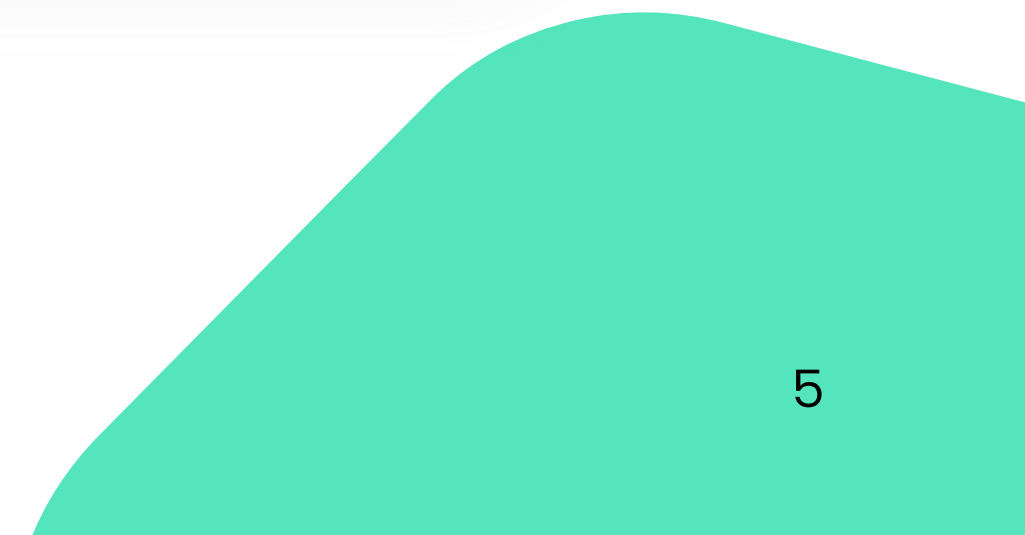
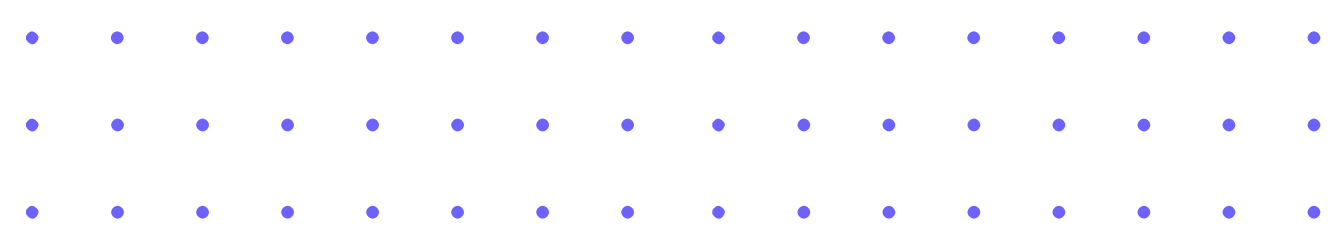
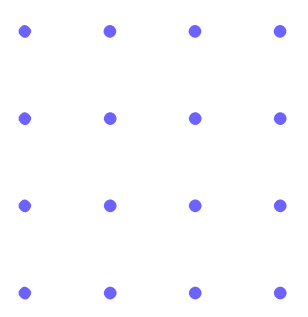
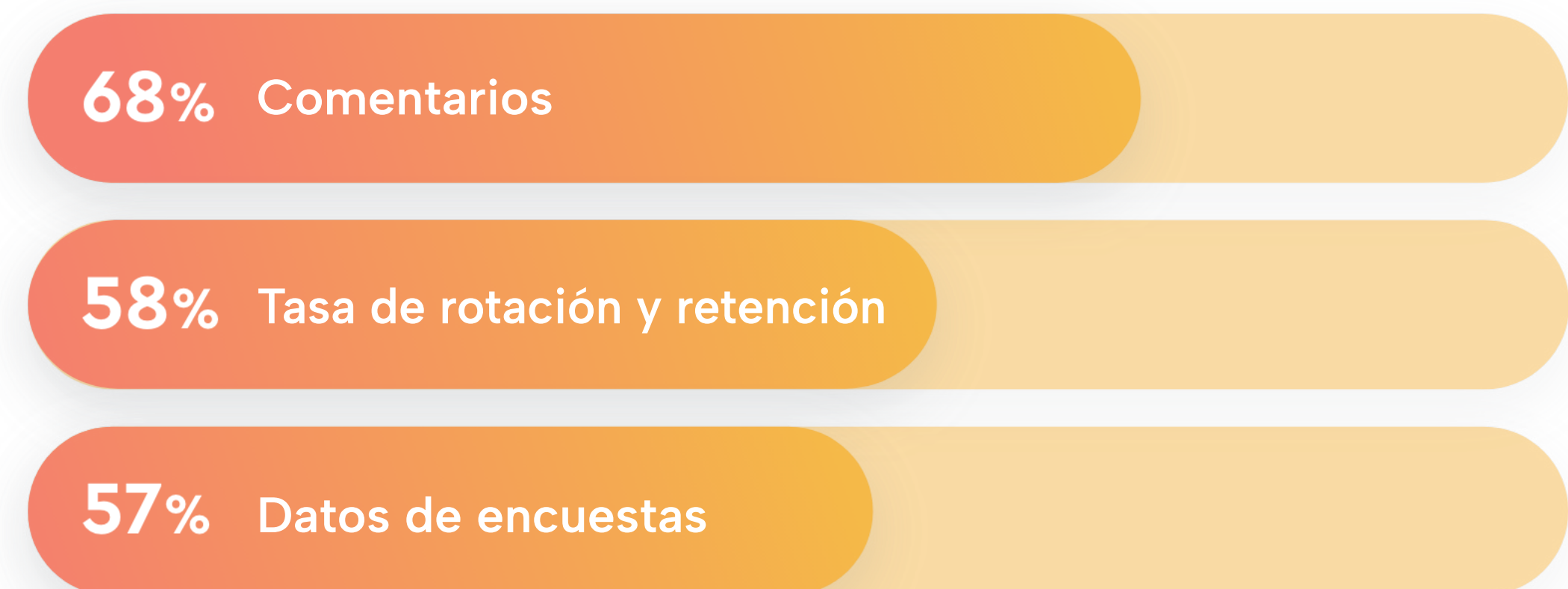


3. Herramientas, tecnologías y datos para medir la experiencia del empleado

Las principales herramientas, tecnologías o métodos utilizados para medir la experiencia de los empleados son:

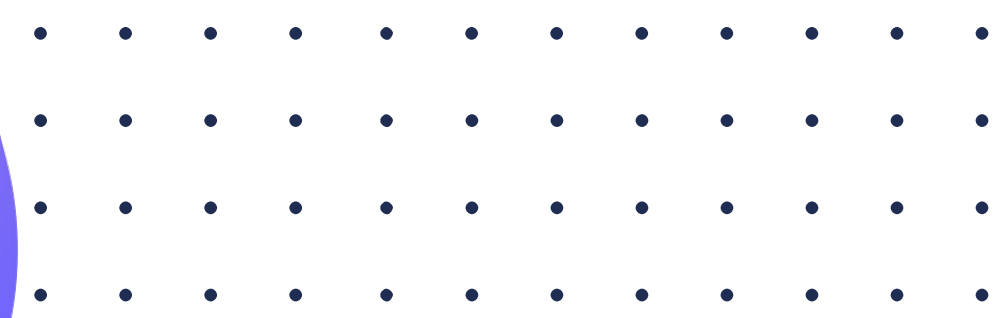


Los tres principales tipos de datos que las organizaciones usan más comúnmente para medir la experiencia de los empleados son:



4. Top factores clave que tienen un impacto positivo en la experiencia del empleado

Hay muchos factores diferentes que pueden tener un impacto positivo en la experiencia de los empleados, pero los profesionales de RRHH y los empleados están de acuerdo en que la compensación y los beneficios encabezan la lista.



5. Top factores clave que tienen un impacto negativo en la experiencia del empleado

Hay muchos factores diferentes que pueden tener un impacto positivo en la experiencia de los empleados, pero los profesionales de RRHH y los empleados están de acuerdo en que la compensación y los beneficios encabezan la lista.



48%

Burnout de los empleados o agotamiento

48%

Burnout de los empleados o agotamiento

36%

Burnout de los empleados o agotamiento

33%

Burnout de los empleados o agotamiento

6. Claves para mejorar la experiencia del empleado en tu empresa



Inculca la importancia de la experiencia del empleado a líderes y managers.



Mide la experiencia del empleado con variadas herramientas y métricas.



Descubre qué es lo que más les preocupa a tus empleados.



Investiga sobre la experiencia de empleado que ofrecen tus competidores y en base a ello rediseña la tuya.



Asegúrate de que el departamento de RRHH mejore la experiencia del empleado de manera continua.



No te quedes solo con los básicos de compensación y beneficios.



Ten en cuenta los pros y contras del trabajo remoto y/o híbrido.

7. Diseño del programa de experiencia del empleado

1 Humanizar el proceso

El primer paso será definir dónde estamos, cómo es la experiencia de los trabajadores de la empresa. Para ello, podemos realizar encuestas de clima laboral. Si no a toda la plantilla, sí a una muestra significativa.

No podemos olvidar preguntar por la experiencia en la llegada a la empresa o proceso de onboarding. Para el offboarding, podemos contactar con ex trabajadores y realizar encuestas de salida.

Una tendencia en auge son las encuestas de pulso que, entre otras cosas, pueden ayudarnos a medir el compromiso de nuestros empleados.

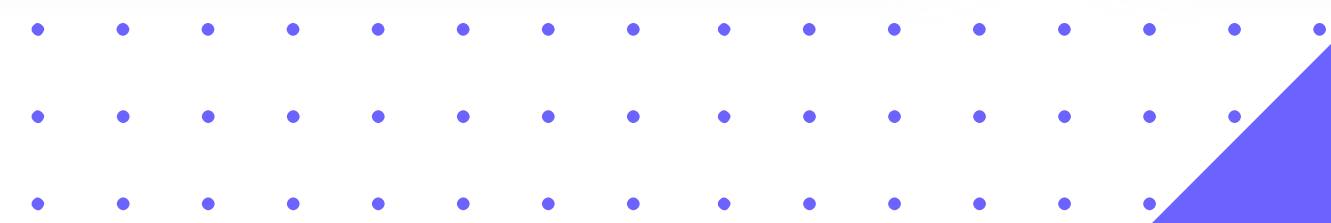
Se trata de realizar preguntas frecuentes, anónimas y segmentadas a nuestros empleados con las que elaborar un mapa de calor y poder tomar pulso más rápido de cualquier tema que nos interese.

2Cuál es mi propuesta de valor al empleado PVE y la experiencia que quiero que vivan. Diseño del employee journey ideal.

La propuesta de valor al empleado (PVE) son los beneficios (materiales o no) que una empresa ofrece a sus trabajadores, tanto actuales como futuros. Debemos incluirla en el Employee Journey Map, pues definirá las experiencias y características o atractivos de la empresa a la hora de atraer y/o retener talento.

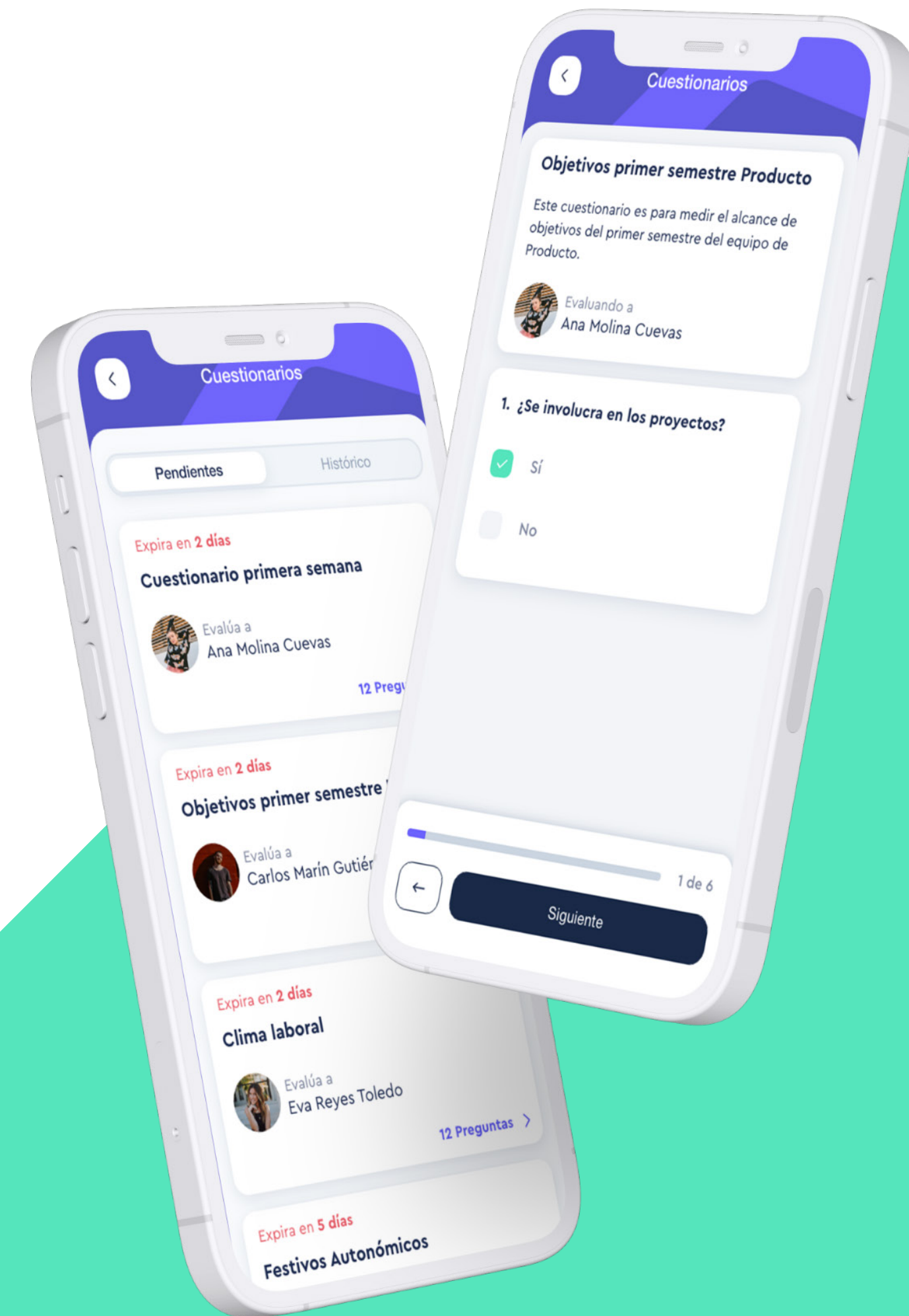
3 Acciones para implementar la experiencia de empleado. Comunicación y sensibilización.

¿Y cómo implantamos la PVE? La transparencia es clave, así que comenzaremos por comunicar las nuevas medidas, importancia y ventajas que tendrán. Sabemos que los cambios no siempre son bien aceptados, pero una buena pedagogía facilita una implantación rápida y efectiva.



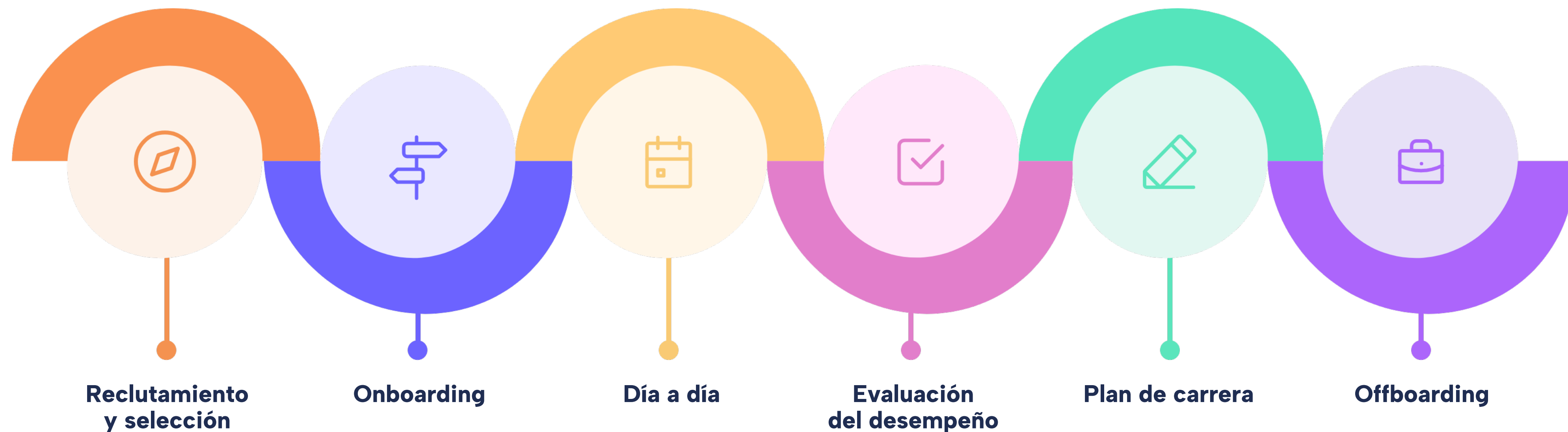
4 Mido la satisfacción del empleado en la experiencia. ¿Cómo puedo mejorar? Seguimiento, medición y plan de mejoras.

Ya hemos hablado de las herramientas para medir la experiencia del empleado, pero conviene no perder de vista los indicadores de alarma. Aunque la satisfacción del empleado sea positiva, no podemos dormirnos en los laureles. Hay que preguntarse cómo podemos mejorar aún más la experiencia del empleado e introducir las mejoras necesarias.



8. Mapa de experiencia del empleado

El Employee Journey Map es la representación gráfica de las distintas fases que recorrerá un trabajador durante su relación con la empresa. Podríamos decir que es la versión gráfica de la Employee Experience, pues engloba desde el proceso de selección a su salida, y no podemos pasar ningún detalle por alto.



8.1 Reclutamiento y selección

Cualquier Employee Journey Map comienza con el proceso de reclutamiento. Para hacer las cosas fáciles tanto para el trabajador como para el equipo de RRHH, contar con un software de reclutamiento y selección del personal como Sesame HR siempre viene bien. Agilizar el proceso para cubrir cuanto antes la vacante, mejora la experiencia del trabajador y es ventajoso para la empresa.

- Mantener informado al candidato durante todo el proceso
- Cumplir plazos y formas
- Transmitirle al candidato su importancia para la empresa
- Pre-Onboarding (información inicial para engagement)

8.2 Onboarding

Sesame HR se presenta de nuevo como nuestro mejor aliado para afrontar la segunda parte de la experiencia del empleado, el proceso de onboarding digital. Comienza antes de su incorporación, cuando se le da la bienvenida y se le hace llegar el contrato o el manual de empleado, y acaba una vez se ha integrado completamente en la empresa.

8.3 Día a día

¿Cómo es el día a día en la empresa? Esta tercera parte del Employee Journey Map es la más extensa, pues hace referencia a la trayectoria profesional. Permite recopilar información sobre el ambiente y las condiciones en que se trabaja, la relación con la dirección de la empresa, las PVE... Todo esto contribuye a crear la experiencia, positiva o negativa.

- Evaluaciones y cuestionarios congruentes con la info previa
- *Buddy* de acompañamiento inicial
- Seguimiento de evaluación o mentoring
- Desayunos con dirección



8.4 Evaluación y gestión del desempeño

Hablamos de nuevo de otra de las funciones de Sesame HR, en esta ocasión como herramienta para la evaluación de desempeño de los trabajadores. Este tipo de software ayudan a conocer las fortalezas y debilidades de la plantilla, su productividad, el nivel de adaptación de los nuevos trabajadores, etc. Todo ello gracias a su programa para hacer encuestas laborales. Así, es más fácil gestionar el desempeño de los empleados.

- Feedback mensual one to one
- Comunicación interna continua y de calidad

8.5 Desarrollo profesional o plan de carrera

Para conseguir que un trabajador ofrezca el máximo rendimiento a la empresa es imprescindible contar con un plan de carrera profesional que le permita progresar en la misma. Es una pieza más del Employee Journey Map, pues incluiremos los plazos para seguir creciendo, incentivos por fidelidad o rendimiento, formación, etc.

8.6 Offboarding

¿Cómo es el día a día en la empresa? Esta tercera parte del Employee Journey Map es la más extensa, pues hace referencia a la trayectoria profesional. Permite recopilar información sobre el ambiente y las condiciones en que se trabaja, la relación con la dirección de la empresa, las PVE... Todo esto contribuye a crear la experiencia, positiva o negativa.

- Entrevistas de salida
- eNPS



Descubre Sesame HR

Di adiós a la manera tradicional de gestionar tus RRHH

¿Harto/a de utilizar hojas de cálculo para coordinar todas tus rutinas de RRHH? ¡El cambio ha llegado! Sesame HR es el software multidispositivo que te permite digitalizar y simplificar todos tus procesos para que puedas ahorrar un tiempo valioso en tu día a día.

Centra tus esfuerzos en uno de los principales activos de tu compañía, las personas, y no inviertas horas innecesariamente en acciones que, ahora con Sesame HR, pueden ser mucho más ágiles. Regístrate Gratis

[Regístrate gratis](#)

Fuente:

HR.com

