

# La guía definitiva de la Experiencia del Empleado

Cómo activar el poder de la experiencia de los empleados para mejorar cada área su negocio

**Medallia**

## INTRODUCCIÓN

Adelántese al próximo gran reto de su empresa activando el poder y conocimiento que no está aprovechando de sus empleados.

Las necesidades y expectativas de los empleados evolucionan continuamente. Y, al trabajar en el área de RRHH, dependerá de usted estar a la vanguardia del próximo gran cambio, ya sea ayudando a la gente a crecer en un entorno de trabajo remoto o colaborando en toda la organización para fomentar un lugar de trabajo más inclusivo y de alto rendimiento.

En este mismo momento, su equipo puede estar en medio de la iteración de los programas y las políticas que su empresa se esforzó en poner en marcha el año pasado. Y las prioridades que probablemente necesite adoptar en el próximo año podrían seguir siendo en gran medida desconocidas.

Cuando depende de usted y de su equipo ir por delante de las tendencias y el estar preparados para lo que venga, necesita una estrategia integral de Experiencia del Empleado que le permita escuchar, comprender y responder continuamente a su gente. Después de todo, ellos son la mejor fuente de soluciones creativas e ideas innovadoras que pueden mejorar enormemente el funcionamiento de su empresa. Al mismo tiempo estará creando un equipo que se siente capacitado, confiado y conectado a un propósito superior.

### Invertir en la Experiencia del Empleado

**\$550** billiones

es el costo anual de que los empleados no se sientan comprometidos en el trabajo en los Estados Unidos.<sup>1</sup>

**\$2,420**

la media que las empresas gastan para mejorar la experiencia por empleado.<sup>2</sup>

**¿Y el retorno de la inversión?  
No es tan bueno...**

Sólo el **13%**

de los empleados dicen estar "totalmente satisfechos" con su experiencia.<sup>2</sup>

**¿Pero qué pasa si las empresas no entienden realmente lo que los empleados quieren o necesitan?**

El **56%**

de los empleados afirma que su empresa rara vez solicita información sobre su experiencia como empleado, y que sólo lo hace una o dos veces al año.<sup>3</sup>

El **64%**

de los empleados dice que su empresa rara vez actúa sobre su *feedback*.<sup>4</sup>

## ¿Pero, qué es la Experiencia del Empleado?

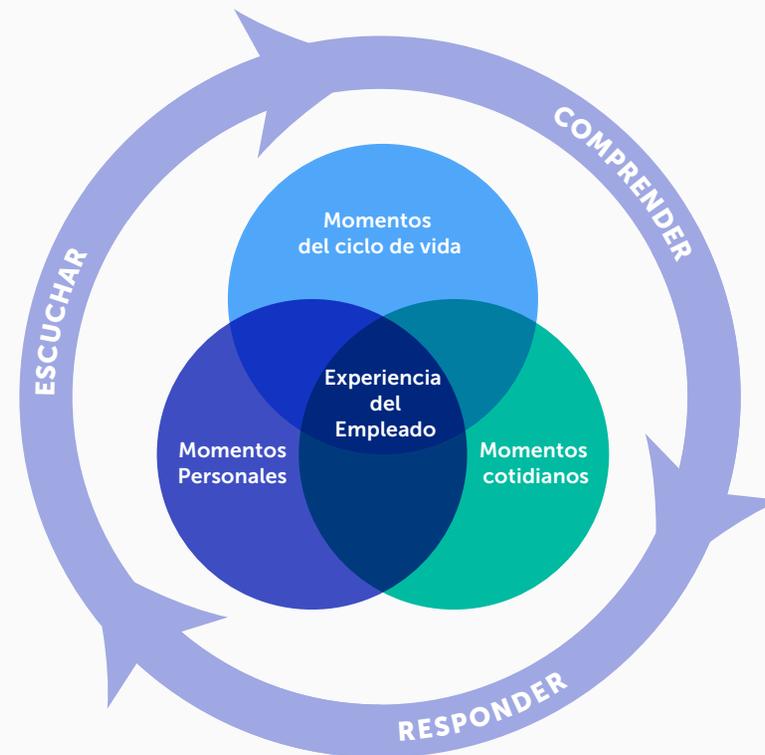
Cada empleado tiene su propio recorrido con su empresa. Y todos y cada uno de los momentos, interacciones, puntos de contacto y transacciones a lo largo de ese recorrido -desde la primera entrevista hasta la salida- son los que conforman la experiencia individual del empleado.

La experiencia del empleado no consiste en ningún paso concreto que de una empresa. Se trata del impacto de esos pasos. En otras palabras, se trata de cómo las empresas hacen sentir a los empleados.

La perspectiva debe cambiar y pasar de centrarse en el punto de vista de la empresa a priorizar el punto de vista del empleado.

## ¿En qué se diferencia la experiencia del empleado del *engagement* del empleado?

Aunque el *engagement* o compromiso de los empleados y la experiencia de los empleados son dos términos que a menudo se utilizan indistintamente, no deberían serlo. No significan ni representan lo mismo. De hecho, el compromiso de los empleados es sólo un resultado de la experiencia de los empleados.



### EXPERIENCIA DEL EMPLEADO

#### Momentos del ciclo de vida

- Contratación
- Incorporación / Onboarding
- Sondeo trimestral
- Formación y Entrenamiento
- Salida

#### Momentos personales

- Transferencia de trabajo
- Llegada de nuevo líder o gerente
- Se le niega un ascenso

#### Momentos cotidianos

- Se encuentra con un procedimiento de trabajo que requiere mucho tiempo
- Necesita apoyo de TI
- Tiene una idea innovadora

### RESULTADOS MEDIBLES

- Compromiso (*Engagement*)
- Retención
- Productividad
- Satisfacción del cliente

# Lo que se necesita para entender realmente a sus empleados

Descubra lo que realmente sucede y cómo se sienten los empleados en el flujo diario de trabajo

## 01

### Amplíe su visión de los empleados más allá de las encuestas anuales

Las organizaciones se esfuerzan por escuchar a los empleados. Pero, ¿hasta qué punto los escuchan realmente? Las empresas suelen pasar por alto cómo se sienten realmente los empleados porque carecen de la capacidad de captar y comprender continuamente los puntos de vista personales y orgánicos del empleado, que son los mayores predictores del compromiso, la longevidad y la productividad. Para obtener una visión completa de la salud de su plantilla, las organizaciones deben captar:

**El punto de vista de la empresa:** Una comprensión tradicional de la Experiencia del Empleado con un enfoque en los momentos del ciclo de vida, capturado a través del lente de la empresa

**La visión del empleado:** Una comprensión progresiva y holística de la Experiencia del Empleado con un enfoque en los momentos personales y cotidianos, capturados a través del lente del empleado

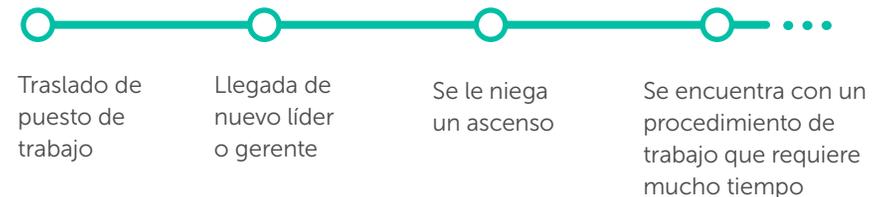
### La Visión de la Empresa

Encuesta anual, sondeos trimestrales/mensuales, recorrido del ciclo de vida

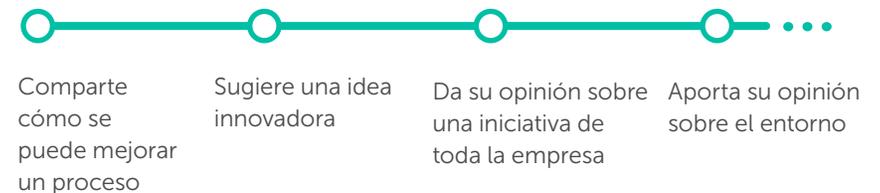


### La Visión del Empleado

Encuestas activadas en momentos personales de cambio o de posible frustración



Encuestas siempre activas para recibir opiniones en cualquier momento



## ¿Qué pasa con la fatiga de las encuestas?

**El temor:** está ofreciendo demasiadas oportunidades a sus empleados para que den su opinión. ¿No se cansarán de enviar sus comentarios y dejarán de participar?

**La realidad:** La fatiga de las encuestas es un mito. Pero la fatiga por la falta de respuesta es muy real. Siempre que responda a los comentarios de sus empleados y tome medidas al respecto, estos estarán más que dispuestos a darlos con mayor regularidad.

**La solución:** Cree un programa diseñado teniendo en cuenta las siguientes buenas prácticas, y el exceso de encuestas a los empleados no tiene por qué ser una preocupación.

## Encuestas efectivas

### **Paso 1** Asegúrese de que las encuestas están disponibles para los empleados en el momento adecuado.

**Pregúntese:** ¿Tienen mis empleados acceso a las encuestas en los momentos más importantes? Por ejemplo, cuando se encuentran con un procedimiento que requiere mucho tiempo o acaban de ser trasladados a un nuevo departamento.

### **Paso 2** Comunique el propósito de cada encuesta.

**Pregúntese:** ¿Por qué son importantes las encuestas que estoy enviando para que los empleados compartan sus opiniones? ¿Qué voy a hacer con los resultados?

### **Paso 3** Racionalice y centralice todas las encuestas. Envíelas a través de un equipo claramente definido y centralizado para garantizar que la programación y los mensajes sean coherentes.

**Pregúntese:** ¿Enviamos múltiples encuestas de varias fuentes? Mantenga las cosas concisas y dirigidas.

### **Paso 4** Sea conciso y específico.

**Pregúntese:** ¿Son mis encuestas demasiado largas o confusas? ¿Los empleados abandonan las encuestas antes de completarlas?

### **Paso 5** Tome medidas en función de los resultados.

**Pregúntese:** ¿Tenemos el compromiso y los procesos que nos permitirán tomar medidas a tiempo?

### **Paso 6** Comunicar las acciones a los empleados.

**Pregúntese:** ¿Tenemos una forma de mostrar a los empleados qué acciones se han tomado como resultado de sus comentarios?

## 02

### Integre las señales de retroalimentación de los empleados

Los trabajadores modernos comunican constantemente a sus empleadores cómo se sienten en el trabajo, cuáles son sus retos y cómo se les puede apoyar mejor, todo ello sin responder a una sola pregunta de la encuesta. Todas las respuestas están ahí para las empresas que tienen la capacidad de escuchar realmente.

#### ¿Qué son las señales y por qué son importantes?

Es probable que su empresa ya esté captando una amplia gama de señales. Es decir, lo que sus empleados dicen sobre su empresa, recopilado a partir de puntos de datos de experiencia directos (por ejemplo, encuestas) e indirectos (por ejemplo, tickets del servicio de *helpdesk*, asistencia a reuniones, patrones de vacaciones, revisiones de rendimiento, comentarios de los clientes, etc.). Esta recopilación de opiniones directas e indirectas es importante porque, cuando se combinan, estos datos cuentan la historia de la experiencia de sus empleados en tiempo real. Ofrece un sondeo en el momento de cómo se siente su gente.

### Las señales incluyen:

Las interacciones que un empleado tiene con la organización



Cualquier cosa que afecte al entorno de trabajo, los objetivos y la forma de trabajar de los empleados



Datos que proporcionan una perspectiva sobre las expectativas, comportamientos, hábitos y sentimientos



# Señales en acción

## **Caso práctico 1: Utilizando los datos de asistencia a las reuniones para abordar las barreras de género que impiden el crecimiento dentro de una organización**

Con un número mucho menor de mujeres que ocupan puestos de liderazgo a nivel ejecutivo, una organización reconoció que había un problema y sospechó que la causa podía ser un sesgo subyacente. Con la ayuda de Medallia, la empresa reunió varias fuentes de datos para descubrir las áreas problemáticas. Observaron los patrones de asistencia a las reuniones para analizar el número de reuniones con ejecutivos a las que se invitaba a las empleadas en comparación con los hombres de la plantilla.

**¿Los resultados?** Las mujeres sólo fueron invitadas al 30% de las reuniones a las que fueron invitados sus compañeros masculinos. A raíz de este descubrimiento, la empresa empezó a indagar en otras áreas de desigualdad.

## **Caso de uso 2: Análizando los datos de la rotación de personal y de las encuestas a los clientes para descubrir el impacto del sesgo inconsciente en las salidas involuntarias**

Mientras analizaba los datos de rotación de personal, un cliente de Medallia descubrió que las mujeres negras tenían más probabilidades de ser despedidas que las del resto de la organización. Aunque algunos pensaron que estas cifras podrían ser un reflejo del hecho de que la mayoría de estas trabajadoras de la plantilla estaban empleadas en el centro de contacto de la organización, un departamento con una alta rotación involuntaria, esa no era la historia completa.

Al aprovechar el análisis de texto de Medallia para examinar las opiniones de los clientes en las encuestas, surgió una tendencia de comentarios negativos y sesgados. Aunque el análisis reveló un trasfondo de sesgo inconsciente que afectaba injustamente a estas mujeres, ninguno de los comentarios arrojaba luz sobre la calidad del servicio que estas empleadas prestaban a los clientes.

**¿Los resultados?** La empresa empezó a formar a los directivos sobre el tema para que pudieran detectar el sesgo inconsciente y se pudo observar una disminución de la rotación involuntaria entre las mujeres negras de la plantilla.

# Lo que se necesita para responder a las necesidades de sus empleados

## Reunirse continuamente con sus empleados donde se encuentren, en el flujo de trabajo

Capturar las señales adecuadas, a través de la retroalimentación directa, la retroalimentación indirecta y el comportamiento observado es sólo el comienzo. La evolución de la Experiencia de los Empleados requiere ir más allá de la mera recopilación de datos para obtener información significativa, incorporar a las partes interesadas clave y tomar las medidas adecuadas basadas en los datos.

Como explica Josh Bersin, analista global del sector, en su whitepaper, [“Un nuevo modelo para la Experiencia del Empleado: Responder continuamente acorta la distancia entre las señales y la acción.”](#) las empresas han gastado miles de millones de dólares en el seguimiento de los datos de los empleados durante las dos últimas décadas. Pero para tener verdadero éxito, ha llegado el momento de empezar a utilizar estos datos para descubrir ideas y tomar medidas.

---

Escuchar a nuestros empleados es uno de los aspectos más importantes de nuestra cultura, y oír directamente a nuestro equipo es de gran valor para la forma en que navegamos juntos en este momento único. Con Medallia, obtenemos una visión inmediata de cómo lo está haciendo nuestro equipo y cómo podemos mejorar.

**Craig Pintoff**

CALO, United Rentals

---

# Cinco pasos para construir una Estrategia de Experiencia del Empleado de escucha continua

## 01

### Captura de señales

---

Comience por solicitar comentarios directos a través de encuestas, siempre activas, activadas y de sondeo. Combine ese *feedback* con el indirecto y el comportamiento observado, a partir de puntos de datos de experiencia anonimizados como transcripciones de chatbot, tickets de *helpdesk*, patrones de vacaciones y revisiones de rendimiento.

## 02

### Utilizar la IA

---

Utilice la inteligencia artificial para sacar a la luz patrones y tendencias.

Con la IA y el aprendizaje automático, puede revisar millones (o incluso miles de millones) de estos puntos de datos estructurados y no estructurados a través de las fuentes en las que está recopilando información. A continuación, puede señalar los problemas y los temas recurrentes a medida que se producen en tiempo real.

## 03

### Configurar las alertas

---

Notifique a las personas adecuadas cuando sea necesario prestarles atención. No sirve de nada que la información crítica sólo esté presente en un equipo o función. Esto se debe a que ningún departamento tiene un impacto en la experiencia integral del empleado.

Por ello, es fundamental contar con flujos de trabajo que garanticen que la información procesable llegue a las partes interesadas correctas que puedan tomar medidas, resolver problemas y cerrar el círculo con los empleados afectados según sea necesario.

## 04

### Actuar

---

Tiene los datos correctos recopilados, tiene el análisis impulsado por la IA y ha conectado a las partes interesadas adecuadas. Ahora es el momento de crear estrategias basadas en datos para responder, aumentar la satisfacción de los empleados, mejorar la retención y reforzar la cultura de su empresa.

## 05

### Comunicar

---

Sean cuales sean las medidas que tome, es el momento de comunicar a sus empleados lo que está ocurriendo a través de las reuniones con todos ellos, el boletín de la empresa o los portales de empleados.

Utilice todos los canales de comunicación que ya existen o cree un nuevo canal totalmente dedicado a proporcionar actualizaciones sobre cómo se ha actuado en función de las opiniones.

# Lo que significa para su empresa y para su gente el acertar con la Experiencia del Empleado

Este es el verdadero Retorno de Inversión de cuidar a los miembros de su equipo

Los empleadores que dan prioridad a la Experiencia del Empleado disfrutan de los beneficios de una menor rotación, un mayor compromiso, una mayor productividad y clientes más felices.

## Los beneficios en cifras

**4.6x** veces más probabilidades de que los empleados se sientan capacitados para realizar mejor su trabajo cuando sienten que su voz es escuchada<sup>1</sup>

**21%** de aumento de los beneficios cuando los equipos están muy comprometidos<sup>1</sup>

**40%** menos rotación de personal que tienen los líderes de la Experiencia de los Empleados en comparación con sus competidores<sup>5</sup>

**70%** de los líderes de las empresas afirman que las mejoras en la Experiencia del Empleado pueden dar lugar a mejoras en la Experiencia del Cliente, lo que impulsa el aumento de los ingresos<sup>6</sup>

Medallia



Cuando las empresas se comprometen y responden continuamente a los empleados, crean una fuerza de trabajo empoderada. Los empleados saben que sus voces son escuchadas, que sus opiniones cuentan y que son una parte fundamental de la empresa.

**Josh Bersin**

Fundador de Bersin & Associates y analista, educador y líder de opinión reconocido internacionalmente, especializado en el mercado global del talento y en los retos que afectan a las plantillas de las empresas de todo el mundo

## CONCLUSIÓN

# Eleve la Experiencia de sus Empleados

Los empresarios quieren comprender y optimizar la Experiencia del Empleado. Y los empleados quieren que sus preocupaciones sean comprendidas, valoradas y atendidas. Por eso, los líderes de la Experiencia del Empleado de hoy en día están trabajando en un nuevo marco para lograr dos objetivos críticos:

1. **Escuchar, comprender y responder continuamente a los empleados**, en el momento y en el flujo de trabajo, cuando están experimentando el dolor, la frustración, la confusión o la falta de compromiso.
2. **Permitir que los miembros del equipo comprometidos impulsen las innovaciones de la empresa** compartiendo sus ideas únicas sobre cómo mejorar los productos o los procesos.

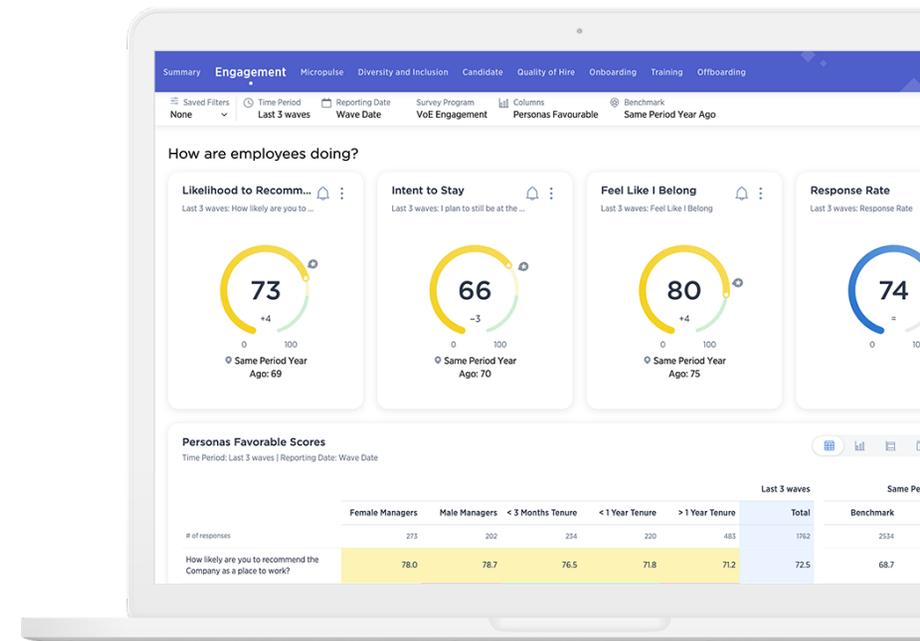
Las señales de identidad de un programa de Experiencia del Empleado de primera clase:

- ✓ **Involucra a los empleados en el momento.**  
Facilita a los empleados el envío de comentarios, ideas y sugerencias sobre cualquier tema en cualquier momento del flujo de trabajo diario.
- ✓ **Elimina los principales bloqueos de los empleados.**  
Debe eliminar las barreras y garantizar que las personas se sientan apoyadas para rendir al máximo.
- ✓ **Acelera la transformación digital en la empresa.**  
Debe saber cómo califican sus empleados sus tecnologías y dónde hay oportunidades para mejorar, innovar y realizar futuras inversiones.
- ✓ **Comunica a los empleados cuando se toman medidas.**  
Los empleados saben que sus voces son escuchadas y quieren transparencia sobre cómo el liderazgo está avanzando.
- ✓ **Está diseñada para apoyar la respuesta continua.**  
Las empresas se ganan la confianza de los empleados cuando adoptan medidas rápidas, eficaces y continuas basadas directamente en los comentarios de los trabajadores.

# ¿Está preparado para crear una estrategia de Experiencia del Empleado que active el poder de su gente?

El equipo de People Scientist de Medallia - incluyendo líderes reconocidos de la industria y psicólogos industriales y organizacionales (IO) - están listos para colaborar estrechamente con usted y guiarlo en la creación de un programa de primera clase que:

- Se adapte a su situación en el recorrido de la Experiencia del Empleado, con la flexibilidad necesaria para crecer y evolucionar con el tiempo.
- Ofrezca la imagen más completa de la Experiencia del Empleado disponible en la actualidad, capturando la visión de la empresa, del empleado y la personalizada.
- Cubra todo el ciclo de vida del empleado, capturando señales en tiempo real más allá de las encuestas.
- Facilite que los empleados compartan sus opiniones en el flujo diario de trabajo y en sus términos con las modernas capacidades de retroalimentación, como la voz, el audio y el vídeo.
- Proporcione información procesable gracias al análisis impulsado por la IA de amplios conjuntos de datos estructurados y no estructurados, lo que permite a las organizaciones crear estrategias basadas en datos.
- Aumente la satisfacción, el compromiso y la eficacia de los empleados, lo que permite a los miembros del equipo ofrecer grandes experiencias a sus clientes e impulsar la satisfacción del cliente.
- Reduzca la rotación de personal y refuerce la cultura de la empresa, haciendo que los empleados formen parte de la solución y se sientan conectados con el propósito superior de la empresa.



## Medallia para la Experiencia del Empleado

La plataforma de Medallia eleva la Experiencia del Empleado permitiendo a las empresas entender y responder continuamente a su gente en el flujo de trabajo. Las herramientas de retroalimentación ricas e intuitivas están integradas a la perfección a lo largo del recorrido del empleado, capturando señales en tiempo real más allá de las encuestas.

Las modernas funciones de retroalimentación, como la voz, el audio y el vídeo, facilitan que los empleados compartan sus opiniones en sus propios términos. Los análisis avanzados habilitados por la IA proporcionan información valiosa a partir de amplios conjuntos de datos estructurados y no estructurados, lo que permite a las organizaciones tomar medidas rápidas y eficaces que aumentan la satisfacción de los empleados, reducen la rotación, fortalecen la cultura de la empresa e impulsan mejores resultados empresariales en toda la organización.

[Reúname con un experto de Medallia](#) →

<sup>1</sup><https://www.forbes.com/sites/nazbeheshti/2019/01/16/10-timely-statistics-about-the-connection-between-employee-engagement-and-wellness/?sh=3bcc86de22a0>

<sup>2</sup><https://hbr.org/2020/07/why-employee-experience-initiatives-fall-short>

<sup>3</sup><https://www.prnewswire.com/news-releases/despite-disengagement-at-work-65-of-employees-plan-to-stay-in-their-current-jobs-according-to-new-achievers-study-300810391.html>

<sup>4</sup><https://www.shrm.org/resourcesandtools/tools-and-samples/toolkits/pages/managingemployeesurveys.aspx>

<sup>5</sup>Source: SHRM, The Employee Experience Advantage

<sup>6</sup>[https://www.salesforce.com/content/dam/web/en\\_us/www/documents/reports/forbes-insight%20experience-equation%20final-report.pdf](https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/reports/forbes-insight%20experience-equation%20final-report.pdf)

## Acerca de Medallia

Medallia es el pionero y líder del mercado en la gestión de la experiencia. La galardonada plataforma SaaS de Medallia, Medallia Experience Cloud, lidera el mercado en la comprensión y gestión de la Experiencia del Cliente, Empleado y Ciudadanos. Medallia captura las señales de experiencia creadas en los recorridos diarios en las interacciones personales, digitales y de IoT y aplica tecnología de IA propia para revelar conocimientos personalizados y predictivos que pueden impulsar la acción con enormes resultados comerciales. Gracias a Medallia Experience Cloud, los clientes pueden reducir la pérdida de clientes, convertir a los detractores en promotores y compradores y crear oportunidades de venta cruzada y de aumento de ventas en el momento, proporcionando un claro y potente retorno de la inversión. [www.medallia.com](http://www.medallia.com)

Síguenos en: [in](#) medallia [RSS](#) blog.medallia.com [Twitter](#) @Medallia

**Medallia**

Copyright © 2021. Medallia Inc. All rights reserved.