



La frase [“Experiencia del empleado”](#) se ha convertido en un vórtice gigante para todo en RRHH. Todos los programas en los que hemos invertido a lo largo de los años (compromiso de los empleados, diversidad e inclusión, desarrollo de liderazgo, gestión del desempeño) forman parte de la experiencia de los empleados. Entonces, en cierto sentido, la Experiencia del empleado no es un “programa”, es un “tema” (o tal vez una mentalidad).

Y en torno a este tema, tenemos cientos de nuevas herramientas tecnológicas para ayudar a diagnosticar y mejorar la experiencia de los empleados. Cada herramienta de encuesta, herramienta de portal, aplicación móvil y herramienta de gestión de procesos ahora tiene “experiencia del empleado” incluida en su sitio web, diciéndonos “esto también hará que la experiencia de su empleado sea mejor”.

Resulta que ahora estamos en una etapa en la que la mayoría de las empresas tienen demasiada tecnología y no hay suficiente tiempo (el tiempo es ahora el recurso más valioso en el trabajo). Por lo tanto, una parte importante de la experiencia de los empleados es simplificar la experiencia tecnológica y diseñar programas de recursos humanos que suceden “en el flujo de trabajo”.

Hay una gran cantidad de libros y artículos sobre el tema, aunque las metodologías reales para mejorar la experiencia de los empleados están surgiendo, las empezamos a descubrir.

La metodología

Si deseas [mejorar la experiencia](#), productividad, bienestar y rendimiento de tus empleados, ¿qué debes hacer? ¿Por dónde empiezas?

Me permito algunas ideas, fruto de nuestra experiencia y de compartir la de muchas organizaciones de referencia en la gestión del talento.

- Primera idea clave: **esto realmente importa**. Es hora de “empatizar” con tus empleados, seguirlos, encuestarlos y entrevistarlos, y sentarse con ellos. Te dirán qué les molesta en el

trabajo y escucharás todo tipo de pequeñas cosas que dificultan el trabajo.

- **Empieza con lo básico:** primero mira los “momentos que importan” en el trabajo y acaba por completo con los problemas que presenten. La incorporación, los cambios de trabajo, la reubicación y todas las pequeñas cosas que, si son difíciles, pueden atascar a las personas. Cada empresa puede ver estos temas y trazar mejores soluciones.
- **Cuenta con IT y Finanzas:** ninguno de estos problemas es solo de RR. HH. Involucra a Finanzas y IT en el equipo de trabajo, van a ser parte de la solución.
- **Practica la co-creación:** cada solución que desarrolles debe ser “co-creada” con negocio y managers. No hay forma de mejorar la experiencia de los empleados sin la participación de los empleados. Tenemos que trabajar con ellos para reparar procesos viejos y rotos, diseñar nuevos sistemas y facilitar el trabajo. La observación de trabajos es una buena práctica.
- **Practica la simplificación de procesos:** Tenemos una tendencia en los negocios a complicar las cosas. A medida que la empresa crece y cambia, las personas siguen agregando nuevos pasos, aprobaciones y subprocesos a todo.
- **Segmenta la fuerza laboral:** posiblemente no podamos mejorar todas las experiencias de todos los empleados a la vez, por lo que debemos segmentar. Después de que nos ocupamos de los conceptos básicos (es decir, las prácticas básicas de recursos humanos), podemos pasar a estrategias específicas para los colectivos o las personas que más importan.

Convertirse en un consultor de negocios

Después de haber cubierto los conceptos básicos, gran parte de este trabajo se reduce a la simplificación del trabajo, y también puede incluir el rediseño del trabajo. Así que te convertirás en un consultor de negocios, que es el mejor lugar donde debe estar RRHH.

Un truco a tener en cuenta: diseña tu organización en torno al cliente y al empleado, no en torno a la jerarquía.

Este es el tipo de aproximación que te ayuda a focalizarte en los principales problemas que debes abordar.

Como “organizar armarios”

Estos proyectos son como una buena “organización de armario”. Las empresas tienen que decir adiós a los procesos que no necesitamos y simplemente conservar las cosas que aman.

Como aconsejan los profesionales en este proceso, si algo está aposentado en el fondo del armario, sácalo, agrádecele por su servicio y deshazte de ello. Este proceso de “desorganización continua” es lo que debemos hacer en RRHH.

¿Por dónde empezar?

Un buen primer paso es asegurarse que tenemos bien estructurado y diseñado el proceso de *onboarding*. Muchas personas comentan que su proceso de incorporación es complejo e incompleto. Hay empresas que sufren una tasa de rotación del 50% en el primer año. Esto se debe a que realmente no existe un proceso de incorporación estratégica. Los movimientos de los empleados a un nuevo puesto son una oportunidad similar. ¿Alguna vez has tenido un trabajo donde la primera semana fue horrible? Establece un mal tono durante mucho tiempo.

Para concluir, permíteme insistir en que este es un tema esencial en los negocios de hoy. Considera lo que hemos hecho por los clientes. El mapeo del viaje, la segmentación y la micro-focalización son prácticas bien establecidas en marketing y gestión de productos. Ahora han venido a recursos humanos.

La experiencia del cliente depende de la experiencia del empleado. Cada vez que mejoramos la vida de los empleados, también servimos mejor a los clientes.

Desde **Human Performance** podemos ampliarte esta información y, si lo consideras oportuno, compartir contigo ideas y experiencias sobre este tema. [Ponte en contacto con nosotros](#) y nuestro equipo profesional te atenderá encantado.

Si te ha gustado esta entrada, y deseas recibir todos nuestros artículos cómodamente en tu email, te invitamos a [suscribirte a nuestro blog](#)



[Àngels Mora](#)

Directora de Consultoría de RR. HH. en Human Performance.

Te invito a visitar mi [perfil completo](#).