

Experiencia del empleado (Employee Experience)

La experiencia de empleados son todas las emociones que siente un colaborador antes, durante y después de ser contratado y en cada momento durante el tiempo que está como empleado de una organización. Para que las empresas logren ser más atractivas en el mercado laboral y retener a sus empleados, es necesario que les brinden una experiencia positiva dentro de la misma. Cualquier actividad que se realice debe ir enfocada en crear una experiencia agradable, motivadora y estimulante para el colaborador.

Las empresas deben tener en cuenta que los empleados se convierten en los primeros clientes, por lo que la satisfacción del cliente interno también es importante; también hay que considerar que a pesar de que muchas empresas ofrecen los mismos servicios o venden los mismos productos, lo que las hace distintas unas de otras es el talento de sus colaboradores, ya que éste no puede ser imitado.

Se debe considerar la experiencia que tienen los posibles candidatos desde que se inicia el proceso de reclutamiento y selección, considerando qué es lo que piensan sobre los procesos de desarrollo y capacitación de la organización; se debe pensar como las personas están viviendo su ciclo de vida como colaborador y la manera en que se puede mejorar esta experiencia.

La importancia que las organizaciones se preocupen de la experiencia del empleado es que de esto depende cuánto tiempo permanece dentro de las mismas; para conocer más acerca de este tema se deben realizar encuestas de satisfacción laboral, donde se puede llegar a obtener información valiosa que ofrece una visión clara sobre qué es lo que están haciendo bien y qué se necesita corregir para mejorar la experiencia del empleado.

Algunos de los beneficios que se deben considerar cuando se habla de Employee Experience es que se tienen mayores niveles de satisfacción tanto en empleados como en clientes, ya que, invertir en los colaboradores genera mejores estados emocionales de los mismos, y como reflejo de ello se genera una mejor experiencia en los clientes de la compañía.

Un empleado no deja de ser humano al momento de estar trabajando. Todo lo que se experimenta y se siente afecta en lo que hace. Si no se tiene en cuenta las señales que dan los trabajadores se puede acabar perdiendo talento valioso que posee la organización. Hay personas que están en un trabajo

por una remuneración económica, pero sin un seguimiento adecuado para mejorar su experiencia dentro de la organización se verán cambios en su productividad y su motivación irá en descenso; también se podrán notar cambios de ánimo, actitud y comportamiento hacia los clientes y sus compañeros de trabajo, generando un mal clima laboral.

Para tener una experiencia del colaborador se debe tener una buena cultura empoderada, y para ello si es necesario se deben realizar cambios, un reenfoque estratégico por parte de la Dirección de Talento Humano y hacia las personas de la organización; se habla de un cambio de cultura que posiciona al empleado en el centro, modificando todo su entorno y adaptándolo a ello, esta no es una tarea exclusivamente del área de talento humano, sino es un trabajo de toda la organización.

Nidia Maybelí
Human Capital Manager
+502 3138 2497
nidia.ramirez@gt.gt.com

