



Experiencia de empleado, la clave para hacer el trabajo más humano en un mundo híbrido

RESEARCH BY:



José A. Cano
Director de Research
IDC España



Índice de este White Paper

Haga clic en los títulos o en los números de página para navegar por cada sección

Resumen ejecutivo	3
Conclusión	3
La importancia de la experiencia del empleado en el Hybrid Work	4
Propuesta de valor de Microsoft	7
Sobre el Analista	8

Resumen ejecutivo

Los cambios hacia un nuevo estilo de trabajo están teniendo implicaciones no solo en la **tecnología** que brinda el uso de herramientas de colaboración empresarial y de conexión y comunicación, sino también en la parte del **espacio** físico, y la propia **cultura** de la organización, que se vuelve más horizontal y colaborativa. Ello está exigiendo a los trabajadores una agilidad, flexibilidad y capacidad de adaptación sin precedentes, que además de oportunidades, presenta grandes desafíos, como el fenómeno de "*The great resignation*", acuñado por el *World Economic Forum (WEF)* y que describe cómo un número récord de personas están abandonando sus puestos de trabajo tras el fin de la pandemia de COVID-19, debido al estrés y a la falta de flexibilidad en el lugar de trabajo. Por ello, las empresas están abordando un proceso de "transformación" en el que la creación de una cultura de resiliencia debe permitir a las organizaciones responder mejor y de manera más ágil a los cambios del mercado. Pero para ello, la transformación de los modelos tradicionales de trabajo y cultura es una prioridad.

En **España**, el mercado asociado a la transformación del puesto de trabajo sigue la senda de Europa creciendo a tasas del 17% anuales en el acumulado 2021-2024, con un claro crecimiento sin duda motivado por la tendencia al trabajo *everywhere*, y donde la productividad no se puede medir únicamente en términos de eficiencia, sino que cada vez más, la experiencia del empleado es clave. El bienestar, la cohesión del equipo y la confianza son claves para incrementar el *engagement* del trabajador con la organización y por tanto, la productividad del mismo. Para ayudar a que el negocio tenga éxito, las organizaciones pueden crear una experiencia de empleado más significativa que permita a los empleados rendir más y dar lo mejor de sí en el trabajo.

En este contexto, las **plataformas de experiencia del empleado** se erigen como una nueva categoría de soluciones tecnológicas que proporcionan los recursos y el soporte que las personas necesitan para tener éxito y prosperar, permitiéndoles desarrollar su labor en este nuevo entorno laboral.

DATOS DESTACADOS

- El 30% de los empleados en España serán trabajadores en movilidad en 2022.
- La creación de una cultura de confianza, la igualdad de acceso a recursos clave para todos los trabajadores y la gestión de políticas de trabajo híbrido son los principales retos a abordar para la mejora del modelo operativo de las organizaciones.
- El trabajo híbrido requiere incidir en tres dimensiones diferenciadas: personas, espacios y procesos.
- El 43% de las organizaciones en España dotará de presupuesto para la mejora tecnológica del puesto de trabajo, como vía de generar experiencia de empleado.
- El mercado de plataformas de experiencia de empleado crecerá en Europa un 24% en el periodo 2022-2025.

Conclusión

La forma de trabajar está cambiando rápidamente y, con ella, la cultura organizativa se está transformando. Los empleados comprometidos hacen un mayor esfuerzo por superar los bloqueos, dan un mejor servicio a los clientes y están dispuestos a permanecer en la empresa más tiempo. Por ello, priorizar la gestión de la experiencia del empleado en la actualidad es un imperativo de negocio. Lograr un *engagement* del empleado con la organización se traduce en un incremento de la productividad del empleado (21%), mayores ingresos (11%), así como una mejora de la experiencia del cliente (17%), según datos de IDC y de EY.

En este contexto, la Plataforma de Experiencia de Empleado Microsoft Viva pone la tecnología al servicio de una cultura centrada en el empleado para **unificar** la experiencia del empleado en **cuatro áreas clave** (Compromiso, Bienestar, Aprendizaje y Conocimiento), y **garantizar** el crecimiento del negocio, asegurar el propósito del empleado y la alineación con la misión, las metas y los objetivos de la empresa.

La importancia de la experiencia del empleado en el Hybrid Work

Existen diferentes maneras de definir lo que se entiende por *experiencia de empleado*, aunque en esencia todas ellas enfatizan el impacto que tienen las diferentes interacciones que el trabajador tiene con la organización, de manera acumulativa, a lo largo de toda su trayectoria profesional dentro de esa organización (desde que se incorpora a la misma hasta que termina su trabajo allí). Por ello, al hablar de experiencia de empleado, nos referimos a las acciones a desarrollar para motivar y retener al empleado en la organización.

El Índice de Madurez EX de IDC visualiza los pilares que es necesario trabajar para crear y gestionar la experiencia del empleado en las organizaciones, y se representa en la siguiente figura.

FIGURA 1

Pilares para la creación de la *experiencia del empleado* según IDC

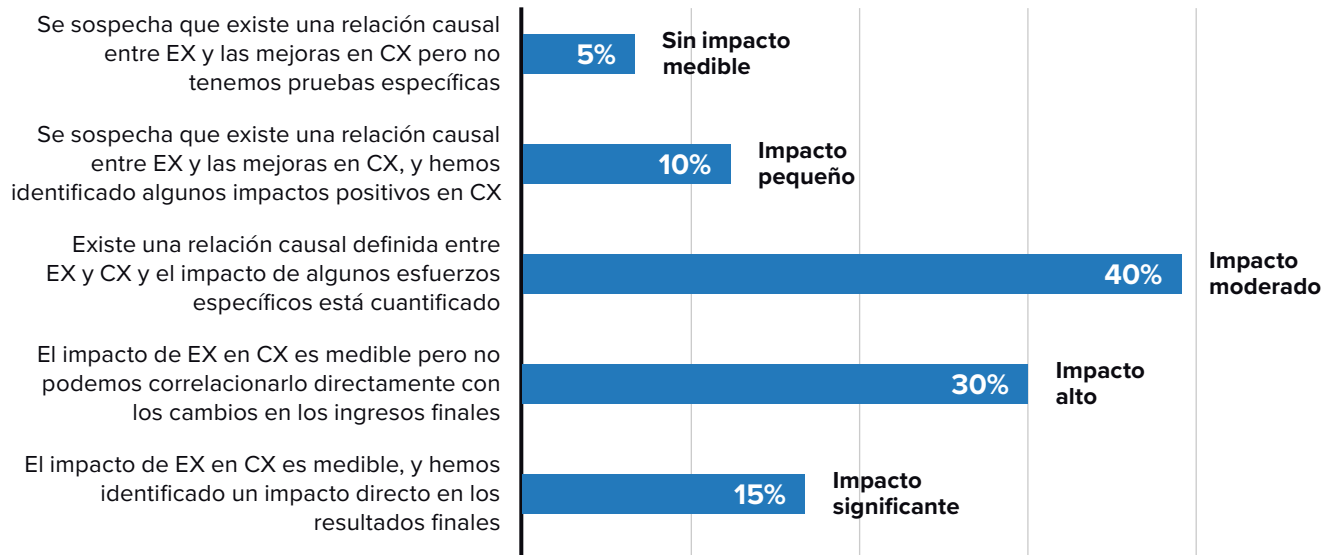


Fuente: IDC

Los nuevos modelos de trabajo surgidos como consecuencia de COVID-19, están modificando las prioridades del negocio en las organizaciones. Con una fuerza laboral en movilidad (30% de los trabajadores en 2022 estará en movilidad según datos de IDC), incrementar la productividad del empleado en un entorno flexible que permite conciliar la vida laboral y personal es esencial. Es aquí donde la experiencia del empleado adquiere una importancia capital, ya que los datos de una encuesta de IDC revelan que el **85% de las organizaciones considera que una mejor experiencia de los empleados y un mayor compromiso de estos se traduce en una mejor experiencia de los clientes, una mayor satisfacción de estos y mayores ingresos para su organización.**

FIGURA 2

Impacto en la experiencia del cliente (CX) observado al mejorar sus métricas de experiencia del empleado (EX) en Europa



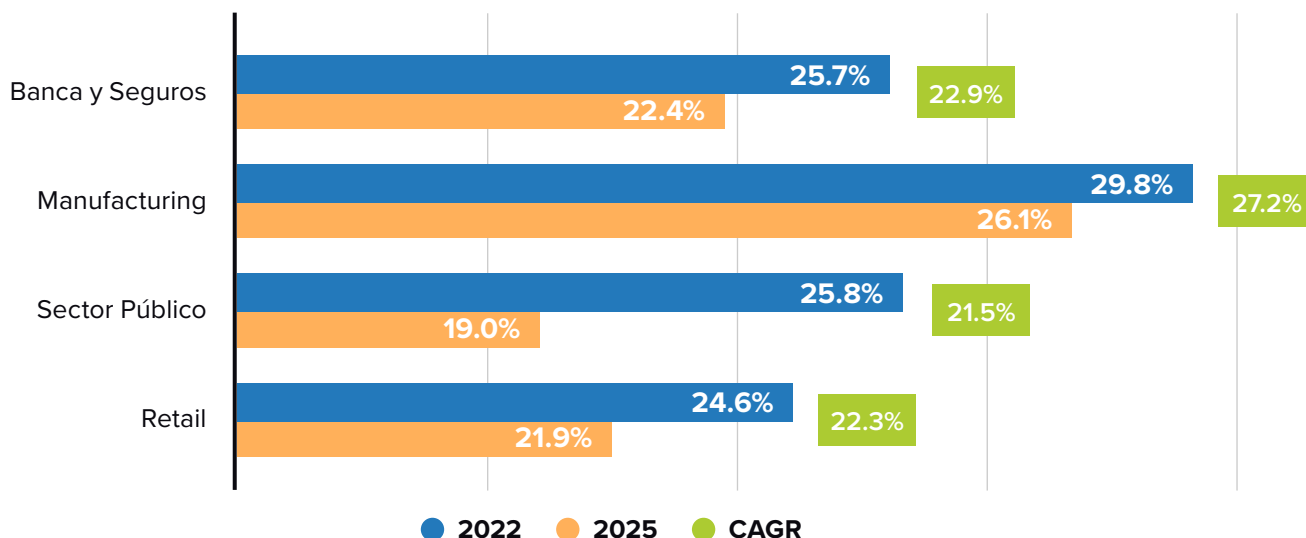
Fuente: IDC, Future Enterprise Resiliency & Spending Survey, Wave 6, July 2021, n = 655.

Todo ello para transformar la empresa en un centro de organización del trabajo. Es en este nuevo modelo operativo donde el **espacio**, los **procesos** y la **forma de trabajo** determinan cómo crear y gestionar la experiencia del empleado. En este contexto, en relación con el espacio de trabajo la mayoría de las organizaciones en España llevarán a cabo un rediseño de los lugares de trabajo físicos para abordar este nuevo trabajo híbrido, bien invirtiendo en nuevas ubicaciones adaptadas a las nuevas necesidades del negocio (33%), o bien adaptando las existentes para favorecer la colaboración y la puesta en marcha de nuevos modelos operativos (57%).

Por ello, disponer de una **plataforma de experiencia del empleado** en la organización es una prioridad para las organizaciones, ya que la implantación de modelos de trabajo híbridos en todas las industrias es una realidad. En este sentido, este mercado crecerá un 24% en el periodo 2022-2025 en Europa, (con un comportamiento similar en España), para incrementar el *engagement* del empleado con la organización, incrementar la productividad de éste, aumentar la eficiencia operacional, así como la experiencia de cliente.

FIGURA 3

Evolución del mercado de Plataformas de Experiencia de Empleado en Europa (2022-2025)



Fuente: Worldwide Future of Work Spending Guide.

Existen una disparidad entre los perfiles que realizan trabajo híbrido en las diferentes industrias y la frecuencia con la que lo realizan, lo que indica que la resistencia al cambio es el principal obstáculo para implantar nuevos modelos operativos en la propia función del trabajo y el espacio que ayude a transformar la organización. Si bien en los datos de una encuesta de IDC apuntan a que, en el **sector público**, la implantación de políticas de teletrabajo empieza a ser una realidad (72,8% de las organizaciones confirma disponer de ellas), lo que está llevando a implantar modelos operativos que combinan jornadas mixtas de un día a la semana de teletrabajo (26,7% de la muestra) o bien tres días a la semana (12%), aquellas organizaciones de cierto tamaño.

La hibridación digital y física en la industria de **retail** está dando lugar a nuevos modelos flexibles de trabajo que combinan la presencia física en la tienda minorista desempeñando el trabajo de manera habitual con el trabajo remoto centrado en la mejora de la venta online, el servicio al cliente y el soporte técnico.

En **manufacturing**, la convergencia de IT/OT y la conexión del trabajador de primera línea con la organización son la base de la implantación de nuevos modelos híbridos, centrados en equipar al trabajador con herramientas fáciles de usar que les permitan estar conectados, trabajar de manera más eficiente, incluso cuando están fuera de línea y acceder a recursos, datos y colaboradores que ayuden a identificar y gestionar problemas de forma proactiva, optimizando recursos y habilidades de los trabajadores allí donde aportan mayor valor para la organización.

Por último, en la **industria financiera**, la adopción de modelos híbridos está incorporándose de manera decidida, gracias en parte a la desagregación de las funciones de los diferentes perfiles, lo que permite que haya empleados trabajando en una ubicación a tiempo completo, otros mediante el modelo híbrido y un pequeño porcentaje para funciones muy específicas (menos del 10%) realizando sus tareas en un trabajo remoto al completo.

Propuesta de valor de Microsoft

La forma de trabajar está cambiando rápidamente y, con ella, la cultura organizativa se está transformando. Los datos de IDC refuerzan que el *engagement* del empleado con la organización es clave para incrementar la productividad de la organización y mejorar no sólo la eficiencia operacional, manteniéndose más tiempo en las organizaciones y mejorando también la experiencia del cliente. En definitiva, una buena gestión de la experiencia del empleado permite incrementar la productividad del empleado un 21%, un 34% en el compromiso con la organización, o un incremento del 11% en los ingresos, según datos de EY.

Pero para ello, es necesario gestionar esta experiencia del empleado. Poner a la persona en el centro de la organización y proveerle de todos los sistemas de trabajo, recursos, aplicaciones y contactos en la organización.

Microsoft pone a disposición de las organizaciones una nueva categoría de soluciones tecnológicas denominadas **plataforma de experiencia de empleado (EXP)**. **Se apoya en el potencial de Teams y Microsoft 365 para unificar** la experiencia del empleado en **cuatro áreas clave**: Compromiso, Bienestar, Aprendizaje y Conocimiento.

De esta manera se logra una experiencia unificada, que permite a las personas dar lo mejor de sí mismas, a través de un conjunto inicial de módulos en esta plataforma de Experiencia de Empleado, denominada **Microsoft Viva**, que aportan funcionalidades y se integran con un ecosistema de partners robusto y en crecimiento. La plataforma es flexible y ampliable, permitiendo a cualquier organización integrar los sistemas y herramientas de experiencia del empleado con los que ya cuentan y, de esta forma, hacerlos más accesibles y fáciles de localizar y usar para sus empleados.

FIGURA 4

Módulos de la Plataforma de Experiencia del Empleado (EX) Microsoft Viva



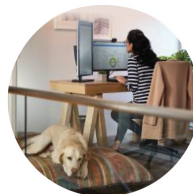
Viva Connections

Keep everyone informed, connected, and inspired to bring their best to work every day.



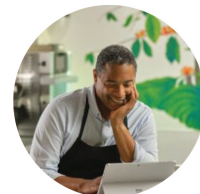
Viva Insights

Give leaders, managers, and employees privacy-protected insights that help everyone work smarter and thrive.



Viva Topics

Free up time by making it easy for people to find information and put knowledge to work.



Viva Learning

Empower people to gain targeted skills in the apps they already use, so everyone can learn and grow.

Fuente: Microsoft

En resumen, Microsoft Viva pone la tecnología al servicio de una cultura centrada en el empleado para garantizar el crecimiento del negocio, asegurar el propósito del empleado y la alineación con la misión, las metas y los objetivos de la empresa.

Sobre el analista



José A. Cano, PhD
Research Director, IDC Spain

Responsable de realizar investigaciones, proporcionar servicios de análisis y consultoría a las principales empresas tecnológicas y end-users en su proceso de transformación digital.

Con más de 17 años de experiencia en el mercado de TI y telecomunicaciones, antes de unirse a IDC trabajó en multinacionales como Deloitte, GAC Group, etc. así como la Administración Pública (Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía IDEA).

José Antonio es Ingeniero de Telecomunicaciones por la Universidad de Valladolid, Doctor en Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones con Mención Europea y Master en Relaciones Internacionales y Comercio Exterior por INFOREM.

[More about José A. Cano](#)

Acerca de IDC

International Data Corporation (IDC) es el principal proveedor global de inteligencia de mercado, servicios de consulta y acontecimientos para la tecnología de la información, telecomunicaciones y mercados de tecnología de consumo. IDC ayuda a los profesionales de Tecnologías de la Información, ejecutivos de negocio, la comunidad inversionistas toman decisiones basándose en hechos sobre compras de tecnología y la estrategia de negocio. Más de 1100 analistas en IDC proporcionan experiencia global, regional, y local sobre la tecnología y oportunidades de industria y tendencias en más de 110 países por todo el mundo. Durante más de 50 años, IDC ha proporcionado informaciones estratégicas para ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos claves de negocio. IDC es una filial de IDG, líder en los medios de comunicación de tecnología, investigación de mercados y eventos.

IDC SPAIN

Calle Serrano, 41 3º, 28001 Madrid, España

+34.91.7872150

www.idcspain.com



idc.com

[@IDCSpain](https://twitter.com/IDCSpain)

[@idcespaña](https://www.linkedin.com/company/idcespa%C3%B1a)

Cualquier información o referencia a IDC que se vaya a utilizar en publicidad, comunicados de prensa o materiales promocionales requiere la aprobación previa por escrito de IDC. Para solicitudes de permiso, contacte con la línea de información de Custom Solutions en el 508-988-7610 o permissions@idc.com. La traducción y/o el uso en otro país de este documento requiere una licencia adicional de IDC. Para más información sobre IDC visite www.idc.com. Para más información sobre IDC Custom Solutions, visite http://www.idc.com/prodserv/custom_solutions/index.jsp.

Copyright 2021 IDC. La reproducción está prohibida a menos que esté autorizada. Todos los derechos reservados.