



Mejorar la experiencia de los empleados para impulsar las mejoras en la experiencia de los clientes

En este informe, **Mejorar la experiencia de los empleados para impulsar las mejoras en la experiencia de los clientes**, creemos que Gartner reconoce que las organizaciones comprenden la importancia de una excelente experiencia de los clientes (CX) y el impacto que esta tiene en el negocio general, pero que, con frecuencia, tienen problemas para comprender por qué la experiencia de los empleados (EX) es igual de importante.

Gartner recomienda que los líderes de aplicaciones deben reconocer la manera en que los empleados afectan la experiencia de los clientes y los pasos necesarios para mejorar la experiencia de los empleados.

Consulta la Figura 1 para ver los principales impactos de la experiencia de los empleados y las recomendaciones de Gartner para los líderes de aplicaciones.

Impactos y recomendaciones principales para los líderes de aplicaciones

Impactos	Recomendaciones principales
La experiencia de los empleados puede influir de manera negativa en el rendimiento operativo y la experiencia de los clientes cuando los empleados no se involucran a nivel personal en sus trabajos ni con la organización.	Mejora la experiencia de los clientes al identificar cómo puede la experiencia de los empleados afectar a la organización.
Diferentes factores afectan la experiencia cotidiana y anual de los empleados. Los empleados pueden perder el interés cuando las organizaciones no pueden identificar estos factores y empatizar con sus trabajadores.	Haz uso de la voz, la imagen y el trayecto del empleado para mejorar su experiencia.
La relación entre los empleados y la tecnología en el lugar de trabajo está cambiando, y los empleados esperan flexibilidad y autonomía. Cuando la tecnología es demasiado complicada o no es suficiente, el compromiso del empleado disminuye.	Proporciona tecnologías poderosas y fáciles de usar, y desarrolla una estrategia multicanal, de múltiples dispositivos, modos y experiencias para facultar a los empleados.

Fuente: Gartner (noviembre de 2019)

Figura 1. Impactos y recomendaciones principales para los líderes de aplicaciones

En este informe, la investigación de Gartner revela que las organizaciones primero deben reconocer el vínculo directo entre la experiencia de los empleados en su puesto y la experiencia que los clientes tienen al interactuar con ese empleado. Tal como Gartner lo explica con más detalle, las organizaciones deben analizar la experiencia de los empleados más allá de la interacción para fomentar mejoras que tengan un impacto directo en el cliente.

Interacción del empleado:

Gartner define la interacción del empleado como la medida en la que un trabajador está dispuesto a realizar un esfuerzo discrecional para lograr los objetivos de la organización y considera que la organización permite que los empleados realicen su mejor trabajo.

Experiencia de los empleados:

Gartner define la experiencia de los empleados como las percepciones y sentimientos relacionados de los empleados derivados del efecto único y acumulativo de las interacciones con los clientes, los socios, los líderes, los equipos, los procesos, las políticas, las herramientas y el entorno laboral general de su empleador. Las mejoras en la experiencia de los empleados aumentan su compromiso.

Creemos que las mejoras en la experiencia de los empleados generan mejoras en su interacción y, tal como se ve en la Figura 2, las empresas que invierten en la experiencia de sus empleados son también más rentables por empleado, y no solo un poco.

Consideramos que Gartner recomienda a las empresas que hagan lo siguiente:



Mejorar la experiencia de los clientes al identificar cómo puede la experiencia de los empleados afectar a la organización.



Centrarse en la adquisición y retención de empleados.

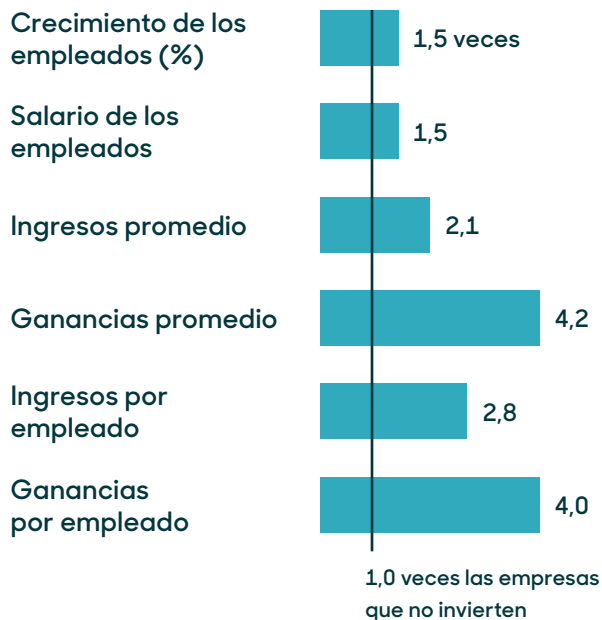


Invertir en la experiencia de los empleados.

Para obtener más información, lea el informe completo y el análisis [aquí](#)

Gartner, Mejorar la experiencia de los empleados para impulsar las mejoras en la experiencia de los clientes, Gene Phifer, 26 de noviembre de 2019

Las empresas que invierten en los empleados superan a las que no lo hacen en estas proporciones



Fuente: Encuesta de Gallup sobre el compromiso de los empleados de 2017

Figura 2. Las empresas que invierten en los empleados superan a las que no lo hacen en estas proporciones