



WEBINAR

✨ **CÓMO MEDIR LA**

**Experiencia de
los colaboradores**

y utilizar los datos para mejorarla



Yamila Molina



Sofía Lima

Agenda

- 01 Por qué la experiencia del colaborador es una ventaja competitiva**
- 02 Cómo medir: métodos, errores comunes y buenas prácticas**
- 03 Cómo transformar datos en acciones – 5 pasos**
- 04 Top 5 errores que están saboteando la experiencia del colaborador y cómo evitarlos**





Contexto Actual:

La experiencia del colaborador dejó de ser un tema secundario.

Ahora es:

- ✓ Una ventaja competitiva
- ✓ Un driver clave de resultados
- ✓ Un factor crítico en la atracción y retención de talento.

“Las empresas ya no compiten solo por clientes. Compiten por personas talentosas que quieran quedarse.”

67%

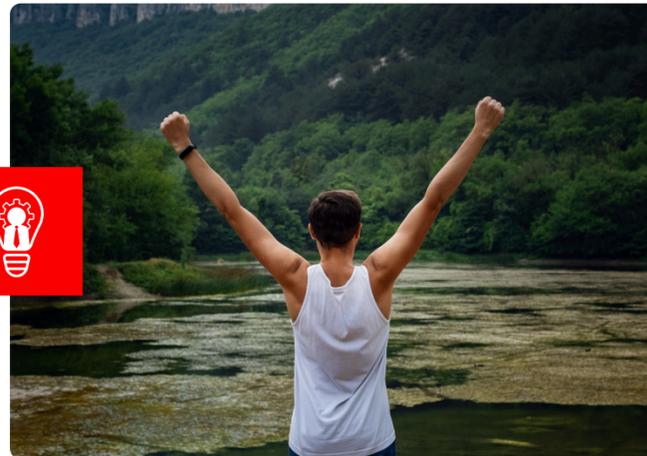
De las personas informan que saber que una empresa ha sido certificada por GPTW como un gran lugar para trabajar por sus propios empleados, hace que sea más probable que quisieran trabajar allí.

4 señales de que el contexto cambió (y para siempre)



Nuevas generaciones, nuevas reglas

➔ Los centennials no toleran culturas “tóxicas”. Eligen rápido. Y se van más rápido.



Expectativas más altas y más humanas

➔ La gente no busca solo sueldo. Busca propósito, desarrollo, equilibrio.



Cambios organizacionales constantes

➔ Reestructuras, fusiones, IA, nuevas formas de trabajo → todo impacta en la experiencia.



Crisis de engagement a nivel global

➔ Solo 1 de cada 5 empleados está comprometido con su trabajo

¿Y en tu empresa?

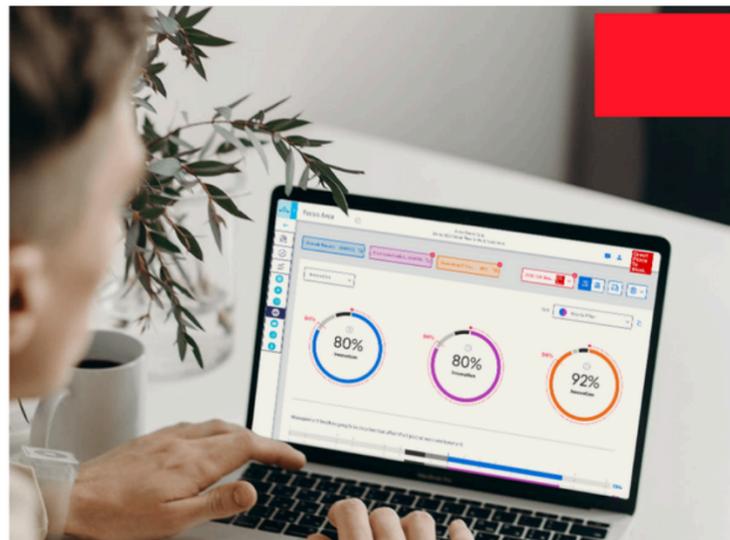
- ? ¿Tengo feedback concreto sobre cómo se sienten los colaboradores?
- ? ¿Se qué factores generan más insatisfacción hoy en mi equipo?
- ? ¿Después de medir, accionamos con claridad y seguimiento?

Cómo medir:

Herramientas y buenas prácticas recomendadas

01 Encuestas de clima

- **Frecuencia:** Anual o semestral
- **Evalúan:** percepción general sobre el ambiente laboral, liderazgo, comunicación, reconocimiento, etc
- **Mejor práctica:** usar preguntas validadas y comparar con benchmarks



02 Entrevistas 1:1

- **Frecuencia:** procesos de entrada, salida o cambios organizacionales. Trimestral.
- Permiten entender matices, emociones y motivaciones.
- **Mejor práctica:** hacerlas con alguien imparcial y entrenado para escuchar

03 Focus groups con empleados

- Reuniones grupales guiadas para explorar temas específicos: clima, liderazgo, cultura
- Sirven para profundizar lo que muestran los datos cuantitativos
- **Mejor práctica:** reunir personas de distintos niveles y áreas para obtener variedad de miradas



Cómo medir:

Herramientas y buenas prácticas recomendadas

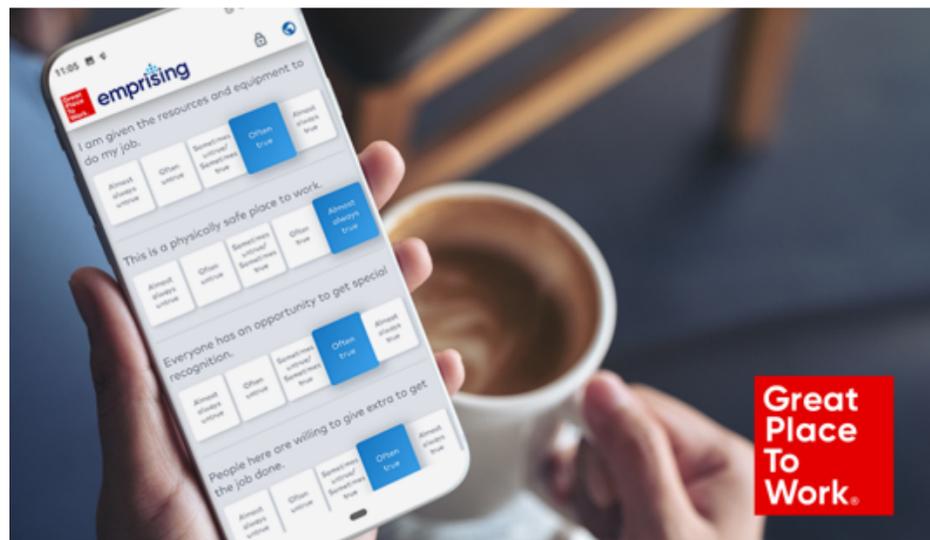
04 Encuestas Pulso

- Encuestas breves y frecuentes.
- **Frecuencia:** mensuales, bimestrales
- Permiten seguimiento continuo de la experiencia en tiempo real.
- **Mejor práctica:** Pocas preguntas y con foco temático (liderazgo, cambio, etc.)



06 Espacios de escucha informal o anónima

- Canales abiertos para dar feedback (buzones digitales, encuestas exprés)
- Espacios seguros donde las personas se expresan sin miedo
- **Mejor práctica:** demostrar que el feedback se lee y se transforma en acciones



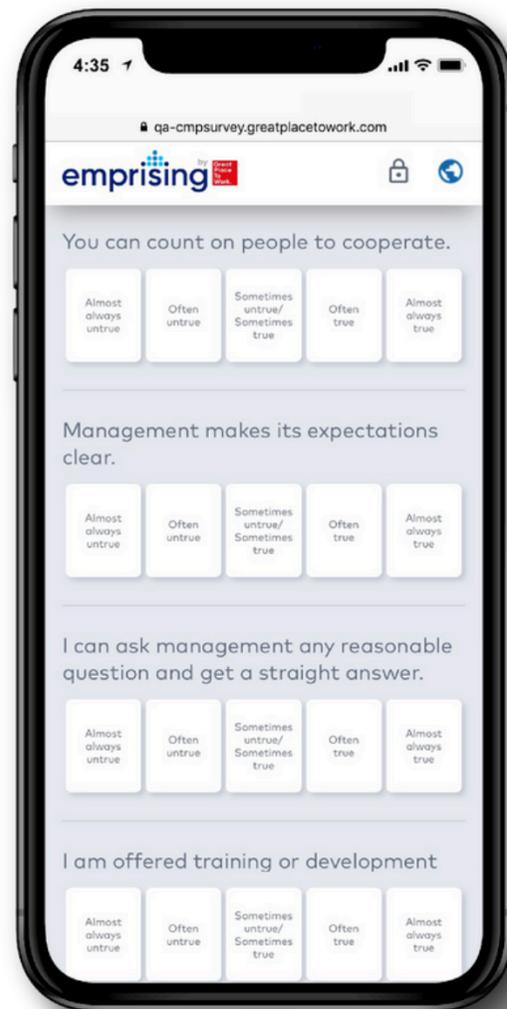
05 Encuestas de salida

- Se aplican cuando una persona deja la empresa
- Insights sobre causas de rotación, percepción del liderazgo, oportunidades de mejora
- **Mejor práctica:** hacerlas poco antes o después del último día, y sistematizar los hallazgos



Cuando la **experiencia de los empleados mejora** se genera un aumento de la **productividad, la rentabilidad y la satisfacción del cliente.**

¿Escuchaste este año a tus colaboradores?



- “Lo que no se puede medir, no se puede mejorar”
- Identificar **fortalezas y oportunidades** de mejora.
- Te permite **generar planes de acción** basados en datos certeros.





¿Cómo convertir los datos en acciones?

 **Paso 1:** Interpretá los datos

 **Paso 2:** Priorizá

 **Paso 3:** Comunicá lo que viste (y lo que vas a hacer)

 **Paso 4:** Diseñá acciones simples pero visibles

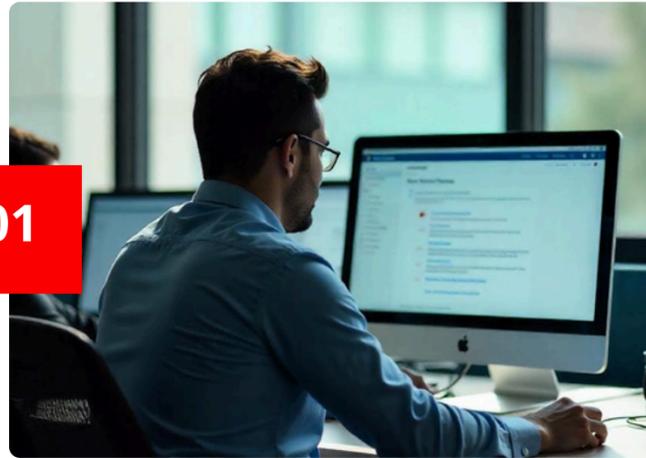
 **Paso 5:** Hacé seguimiento

5 errores

**QUE ESTÁN SABOTEANDO LA
EXPERIENCIA DEL COLABORADOR**

Y cómo evitarlos

01



Medir y no accionar

- **👉 Cómo evitarlo:** Comunicar los hallazgos, priorizar 2 o 3 acciones claras y hacer seguimiento.

02



Usar datos promedio y no segmentar

- **👉 Cómo evitarlo:** Trabajá con herramientas que permitan visualizar datos por segmentos clave

03



Hacer encuestas anónimas... y luego actuar como si no lo fueran

5 errores

QUE ESTÁN SABOTEANDO LA
EXPERIENCIA DEL COLABORADOR

Y cómo evitarlos

04



Delegar todo a RRHH

- 🖱️ **Cómo evitarlo:** Involucrá a líderes de todas las áreas en la lectura y acción sobre los datos.

05



Medir solo lo "feliz"

- 🖱️ **Cómo evitarlo:** Asegurate de medir dimensiones profundas y estratégicas con preguntas validadas.

¿Preguntas?



Gracias!