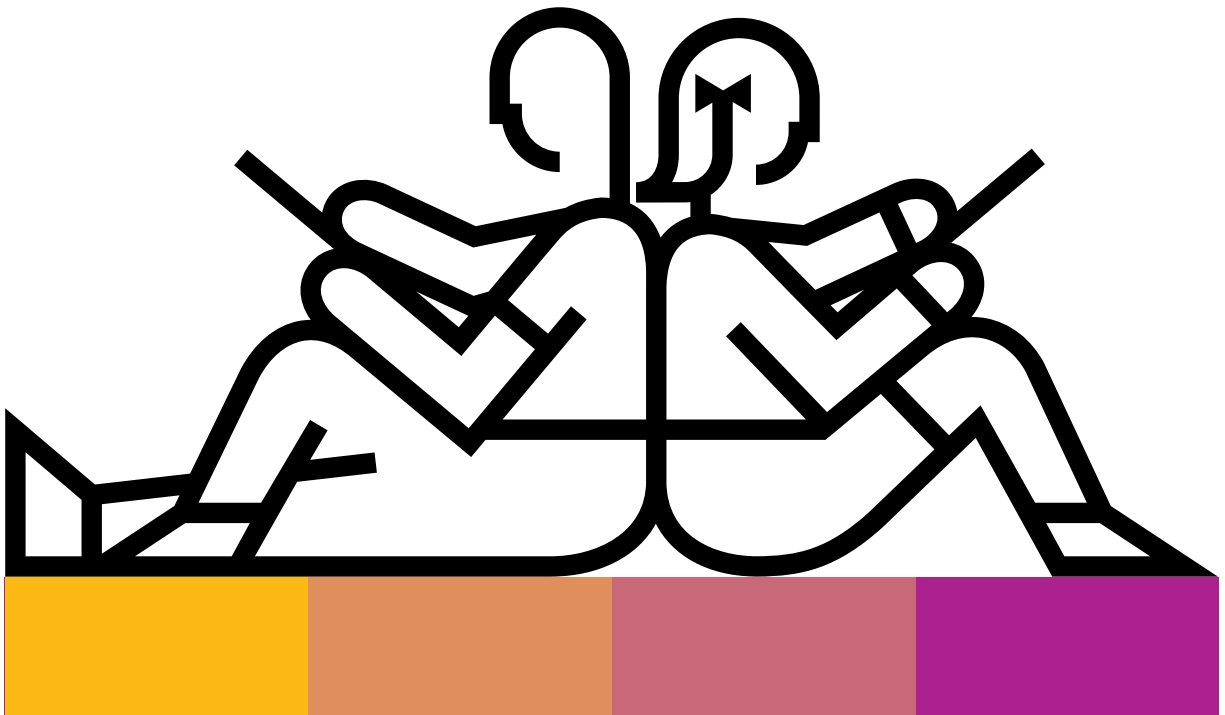


Por qué es importante la experiencia del empleado

Ayude a sus empleados a hacer su mejor trabajo, y vea un impacto positivo en sus resultados.



Índice

3	Introducción
4	¿Qué quieren los empleados?
5	El papel de la tecnología en la experiencia del empleado
6	El impacto de la experiencia del empleado
7	¿Quién está a cargo de la experiencia del empleado?
8	La colaboración es la clave de la experiencia del empleado
9	Acerca de SAP Concur

Cuando se trata de ganar clientes, las empresas saben que ya no pueden centrarse únicamente en entregar el mejor producto.

Desde su sitio web hasta el empaque y la atención al cliente, usted debe considerar toda la experiencia si desea que los clientes regresen una y otra vez.

Pero lo que las empresas no siempre consideran es que una experiencia ganadora también es crucial para llegar a otra audiencia vital: los empleados. La experiencia del empleado (Employee eXperience, EX) es un término relativamente nuevo que describe todos los puntos de contacto entre el empleador y el empleado, desde el reclutamiento hasta la jubilación. En el día a día, abarca los lugares, procesos y herramientas que permiten a sus empleados hacer su mejor trabajo, ya sea que eso signifique automatizar procesos rutinarios o permitir que el personal trabaje de forma remota.

Debido a que toca todo lo que hace cada empleado, también afecta el éxito de cada departamento y función, incluyendo finanzas y administración de gastos.

Desde la línea de producción hasta las oficinas ejecutivas, los trabajadores de hoy no solo están mirando el monto de sus cheques de nómina. También buscan una sensación de bienestar, compromiso y significado. Al mejorar la experiencia de los empleados en toda su empresa, usted podrá retener mejor el talento que necesita para crear mejores productos, brindar un mejor servicio al cliente y aumentar el valor para los accionistas.



¿Qué quieren los empleados?

Sus empleados pasan la mayor parte de sus horas de vigilia yendo a la oficina no solo para realizar tareas, sino también para buscar un significado. Esto incluso se manifiesta en la forma en que la gente habla sobre el trabajo: la gente dice: “soy un contador”, no “trabajo en contabilidad”.

Las personas encuentran significado en el trabajo de muchas maneras diferentes. Para algunos, es cuando están dando vida a algo, como un proyecto o una iniciativa importante. Para otros, es cuando están colaborando estrechamente con otros colegas en un objetivo emocionante. Todos los empleados quieren sentir que su contribución a la empresa, por pequeña que sea, es esencial. Para contratar y retener empleados, las empresas deben mirar más allá de los salarios y los títulos de trabajo para enfocarse en mejorar la experiencia completa del empleado, para que los empleados puedan enfocarse en hacer un trabajo significativo y no simplemente un trabajo que los mantiene ocupados.

Todos los empleados quieren sentir que su contribución a la empresa, por pequeña que sea, es esencial.



El papel de la tecnología en la experiencia del empleado

Para crear una experiencia de empleado que proporcione una sensación de significado, usted debe mostrar que valora a los empleados en todos los puntos de contacto a lo largo de su relación laboral. Pero eso significa más que solo agregar refrigerios sin gluten a la sala de descanso. Significa proporcionar tecnología que libere a las personas de tareas rutinarias para que puedan hacer el trabajo que les brinde la mayor satisfacción, mientras contribuyen a los resultados de la organización.

Los empleados emprendedores valoran altamente la tecnología que los salva del trabajo pesado de las tareas cotidianas. Una aplicación que les muestra dónde hay espacios abiertos en el estacionamiento, que les permite pedir el almuerzo para entrega en su escritorio o les ayuda a evitar el papeleo, puede ayudarlos a ahorrar tiempo en el trabajo ocupado para que puedan concentrarse en su trabajo principal.

Además, los empleados de hoy esperan que sus aplicaciones de trabajo ofrezcan una experiencia similar a la del consumidor, junto con acceso instantáneo a la información y la comunicación. El teléfono celular tiene un papel particularmente importante. Con más y más empleados accediendo a aplicaciones de trabajo en el camino, en casa, en la cafetería o mientras esperan en la fila de una tienda, necesitan tecnología que les ayude a ser productivos donde sea que estén.



El impacto de la experiencia del empleado

Una mala experiencia de los empleados es mala para el negocio. Según una investigación realizada por Forrester y SAP® Concur®, el impacto de una mala experiencia de los empleados redunda en una menor productividad, una mayor rotación de empleados, incapacidad de mantenerse al día con los competidores y una peor experiencia del cliente.

Porcentaje de empleadores que informan lo siguiente como los mayores impactos de una mala experiencia del empleado:

38 %: Menor productividad

36 %: Alta rotación de empleados

35 %: Aumento de costos

31 %: Incapacidad para mantenerse al día con la competencia

27 %: Disminución de ingresos

26 %: Mala experiencia del cliente

Entre tanto, las organizaciones que crean experiencias excepcionales para sus empleados, también ven resultados excepcionales. Según un estudio de Gallup, los empleadores que se enfocan en la participación de los empleados experimentan una productividad un 17 % mayor, ventas un 20 % mayores y rentabilidad un 21 % mayor.²

Las empresas se están dando cuenta del impacto que la experiencia de los empleados tiene en sus resultados, y el 68 % de las empresas dice que la experiencia de los empleados es un factor importante que afecta su capacidad para cumplir con los objetivos de negocios.³

Estas empresas también entienden el papel que juega la tecnología en la experiencia de los empleados, pues un 48 % de las empresas les da seguimiento a los indicadores clave del desempeño en cuanto a la satisfacción de los empleados con la tecnología.⁴ y el 64 % de las empresas considera el impacto en la experiencia de los empleados al tomar decisiones de compra de tecnología.⁵

¿Quién está a cargo de la experiencia del empleado?

Si bien la experiencia del empleado se considera tradicionalmente una cuestión de Recursos Humanos, cada departamento tiene un papel que desempeñar. Tecnología Informática debe proporcionar la tecnología que los empleados necesitan para trabajar productivamente, mientras que Finanzas deben facilitar que los empleados realicen tareas que contribuyan al resultado final y a la visibilidad financiera general, como el procesamiento de facturas y el seguimiento de gastos. Mientras tanto, los tres deben asegurarse de que la empresa mantenga sus responsabilidades de deber de cuidado para mantener a sus empleados seguros.

Mientras más exijan Finanzas, Tecnología Informática, Recursos Humanos y la empresa en general a los empleados, más responsabilidad tendrá la empresa de proporcionar las herramientas necesarias para que estas tareas sean más fáciles de completar. Por el contrario, si Finanzas requiere procesos onerosos para rastrear los gastos y Tecnología Informática no proporciona la tecnología necesaria para simplificar esto, entonces todos los esfuerzos de Recursos Humanos en el mundo no podrán mejorar la experiencia de los empleados.

Desafortunadamente, este parece ser el caso en demasiadas empresas hoy en día, con pocas empresas que dicen que Finanzas, Recursos Humanos y Tecnología Informática trabajan juntos para ofrecer una experiencia del empleado unificada. Cuando se les preguntó cómo trabajan juntos estos departamentos para respaldar la administración de viajes, gastos y facturas, menos del 13 % de las empresas afirmó que dos departamentos cualesquiera tenían la asociación estrecha necesaria para trabajar eficazmente hacia una estrategia unificada.

¿Qué tan bien están trabajando juntos los departamentos para ofrecer una estrategia unificada de viajes, gastos y facturas?

Un 13 % de las empresas señaló que **Tecnología Informática** y **Finanzas** trabajan juntos, un **12%** reportó que **Recursos Humanos** y **Finanzas** trabajan en estrecha colaboración, y un **10 %** dijo que Tecnología Informática y **Recursos Humanos** trabajan en estrecha colaboración



La colaboración es la clave de la experiencia del empleado

El hecho es que ningún departamento puede o debe ser el único responsable de la experiencia del empleado. Debido a que la experiencia del empleado es la suma de todos los puntos de contacto con los empleados, Finanzas debe trabajar junto con Tecnología Informática y Recursos Humanos para utilizar la tecnología y los datos para impulsar una experiencia ganadora para los empleados.

Por ejemplo, tecnologías inteligentes como la inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje automático pueden liberar a los empleados de tareas domésticas que requieren mucho tiempo, como el seguimiento del kilometraje para los reportes de gastos, la auditoría de los recibos para garantizar que los gastos cumplan con los requisitos aplicables, o la conciliación de las facturas con las órdenes de compra y los recibos. Una vez que se facilitan los procesos onerosos, Finanzas recibe datos más precisos y oportunos y puede proporcionar a toda la empresa los datos y la visibilidad necesarios para tomar decisiones de negocios más inteligentes, mejorar la experiencia de los empleados en viajes y deberes de cuidado, y ofrecer soluciones basadas en la nube que reduzcan el tiempo, la inexactitud y los costos requeridos.

La experiencia del empleado comienza con usted

Al igual que el guijarro más pequeño en su zapato hace que una caminata sea miserable, sus procesos cotidianos tienen un impacto descomunal en la experiencia del empleado.

Si bien algo como sus procesos de administración de viajes y gastos de representación puede parecer algo pequeño, un proceso manual basado en papel puede obstaculizar fácilmente la felicidad y el compromiso de los empleados. El trabajo más importante puede descuidarse por atender tareas que podrían automatizarse o simplificarse, y con suficientes piedras en sus zapatos, los empleados pueden comenzar a buscar otros senderos. Al trabajar juntos, Finanzas, Recursos Humanos y Tecnología Informática pueden implementar las tecnologías necesarias para mejorar la experiencia de los empleados y reducir la rotación, fomentar un mejor seguimiento de costos, mejorar la visibilidad con datos precisos y oportunos, y tener un impacto positivo en el resultado final.



De el primer paso para mejorar la experiencia de los empleados en su organización. Comience leyendo **“7 maneras en que Finanzas puede convertirse en el nuevo campeón de la experiencia de los empleados”**.

Acerca de SAP Concur

SAP® Concur® es la marca líder mundial en soluciones integradas de administración de viajes, gastos y facturas, impulsada por una búsqueda incesante de simplificar y automatizar estos procesos cotidianos. La aplicación móvil SAP Concur, que cuenta con el mayor reconocimiento en el mercado, guía a los empleados en cada viaje, los cargos se completan sin esfuerzo en reportes de gastos y las aprobaciones de facturas se automatizan. Al integrar datos casi en tiempo real y usar IA para auditar el 100 % de las transacciones, las empresas pueden ver exactamente lo que están gastando sin preocuparse por los puntos ciegos en el presupuesto. Las soluciones de SAP Concur eliminan las tediosas tareas de ayer, facilitan el trabajo de hoy y ayudan a las empresas a funcionar de mejor manera todos los días. Obtenga más información en concur.es.

¹ Forrester, *Mejore la administración de viajes, gastos y facturas para impulsar una mejor experiencia del empleado*, diciembre de 2019

² Gallup, *Situación Global del Lugar de Trabajo*, 2017

³⁻⁶ Forrester, *Mejore la administración de viajes, gastos y facturas para impulsar una mejor experiencia del empleado*, diciembre de 2019