FORMACIÓN E-LEARNING

Curso Online de

La Experiencia del Empleado en la era digital

Conceptos, técnicas y prácticas para el diseño e implementación de una estrategia de experiencia del empleado (EX).

Iniciativas Empresariales
| estrategias de formación

MANAGER BUSINESS SCHOOL

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es
america.iniciativasempresariales.com
Sede Central: BARCELONA - MADRID

Llamada Whatsapp
(34) 601615098

La Experiencia del Empleado en la era digital

Presentación

La gestión de personas ha experimentado cambios drásticos en el siglo XXI. Hoy la experiencia del empleado – EX – es clave para desarrollar empresas competitivas que atraigan talento calificado en un entorno global que es cada vez más impredecible y confuso. Es decir, un mundo más BANI: frágil (Brittle), de mayor ansiedad (Anxious), no lineal (Non-Linear) e incomprensible (Incomprehensible).

La clásica gestión de beneficios y compensaciones ya no es suficiente para diferenciarse en el mercado laboral. Para obtener el compromiso de las personas en todo el ciclo de vida del colaborador se necesita diseñar un lugar de trabajo altamente personalizado en un entorno cada vez más virtual e híbrido. La experiencia del empleado es diseño y estrategia al mismo tiempo, las cuales impactan de forma directa en la gestión de personas en la era digital.
El talento es el motor de las empresas y es lo que las destaca de sus competidores. Es por ello que comprender los componentes, buenas prácticas, casos reales y formas efectivas de llevar adelante la EX le permitirá contar con bases sólidas y herramientas para modelizar la experiencia del empleado en todo tipo de organizaciones, tanto de forma física como remota.

En este curso podrá descubrir y aprender cómo diseñar un *"journey map"* paso a paso conociendo los *"touch points"* en el ciclo de vida del colaborador, así como los arquetipos de personas. Podrá entender qué medir y cómo medir la experiencia del empleado para una gestión eficiente y entender el impacto de las tecnologías exponenciales e Inteligencia Artificial en la EX.
Todo ello le permitirá prepararse sólidamente para gestionar el futuro del trabajo de forma permanente.

La Formación E-learning

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

1. La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.
2. *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
3. *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en el curso.
4. *Trabajar* con los recursos que ofrece el entorno on-line.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

La Experiencia del Empleado en la era digital

Objetivos del curso:

- Comprender la experiencia del empleado con una mirada estratégica que le permita aplicarlo con solidez en su organización.
- Adquirir herramientas y buenas prácticas para mejorar la experiencia del colaborador de forma concreta.
- Saber cómo diseñar desde cero nuevas experiencias para el colaborador, ya sea en línea o presencial.
- Cómo identificar y diferenciar una propuesta de valor efectiva para la experiencia del empleado en la organización.
- Entender cómo utilizar de forma correcta las herramientas para impulsar una experiencia del empleado que genere compromiso y bienestar en las personas.
- Cómo diseñar los arquetipos del colaborador para implementar las prácticas de la experiencia del empleado a medida.
- Cómo utilizar las herramientas para medir la experiencia del empleado en la organización.
- Cómo convertir a la comunicación en aliada para impulsar la gestión digital de la experiencia del empleado.
- Entender casos de éxito reales para customizar experiencias de alto impacto en las compañías.
- Aprender a impulsar entornos digitales atractivos en el ciclo de vida laboral del colaborador.

> “El *employee experience* es parte de la estrategia organizacional para gestionar el talento en la era digital”

Dirigido a:

Responsables de RRHH, Desarrollo del Talento y Formación así como a todos aquellos profesionales involucrados en el proceso de atracción, compromiso y fidelización del talento en su empresa.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

La Experiencia del Empleado en la era digital

Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 60 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

Manual de Estudio
7 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

Material Complementario
En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación
para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Bibliografía y enlaces de lectura recomendados para completar la formación.

Metodología 100% E-learning

Aula Virtual *
Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.
En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.

Soporte Docente Personalizado
El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.

* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

La Experiencia del Empleado en la era digital

Contenido del Curso

MÓDULO 1. Inmersión en el modelo de experiencia del empleado: EX y su importancia en la era digital

6 horas

La era digital genera desafíos para atraer y fidelizar personal cualificado en un mundo donde la tecnología ha irrumpido para volver más desafiante la guerra por el talento. Las organizaciones pelean hoy una batalla sin fronteras donde el talento es global y donde las organizaciones que cuiden la experiencia del empleado (EX) se quedarán con los colaboradores más competentes, innovadores y con potencial.

1.1. Entendiendo la experiencia del empleado: EX
1.1.1. ¿Qué es la experiencia del empleado?
1.1.2. Relación entre Customer Experience (CX) y Employee Experience (EX).
1.1.3. Comprendiendo qué "no es" la experiencia del empleado.

1.2. Modelos de CX & EX y su importancia en la era digital:
1.2.1. Modelos pasados y evolución del CX y la EX.
1.2.2. ¿Por qué es clave desarrollar la experiencia del colaborador?
1.2.3. Impacto en la productividad.
1.2.4. Impacto en la era digital.
1.2.5. Marca empleadora y experiencia del empleado.

MÓDULO 2. Diseño de la experiencia del empleado y sus bases para el éxito

10 horas

La experiencia del empleado es una construcción a largo plazo que implica, como organización, ponerse en la piel del empleado en todo su viaje de vida laboral. Ello supone que la realidad será percibida por cada colaborador de forma distinta y heterogénea, dando como resultado que una misma acción empresarial pueda ser positiva o negativa, dependiendo de quién esté del otro lado.

2.1. Bases del diseño de la experiencia del empleado (EX).

2.2. Pilares de la experiencia del empleado:
2.2.1. Cultura *Employer Centric.*
2.2.2. Liderazgo para el EX *employee experience.*
2.2.3. Los valores necesarios para el *employee experience.*

2.3. Diseño del *journey map employee* en la era digital:
2.3.1. Un recorrido por el *employee journey map.*

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

2.3.2. Mapa de la empatía.
2.3.3. Personas en el centro.

2.4. Recorrido en detalle por el mapping EX:
2.4.1. Touch points claves y los MoT en la experiencia del empleado.
2.4.2. Atracción, pre-boarding y onboarding EX.
2.4.3. Ongoing EX.
2.4.4. Exit EX.

MÓDULO 3. Diferenciación para el éxito de la experiencia del empleado

10 horas

Cada colaborador tiene su propio camino y plan profesional y de vida. Para poder afrontar este desafío es importante analizar cómo identificar el perfil de colaborador para un diseño del *employee journey map* a medida.

3.1. Desarrollo a medida de la EX:
3.1.1. Arquetipo del colaborador y el *employee* persona.
3.1.2. Contando historias para caracterizar al *employee* persona.
3.1.3. Generaciones.
3.1.4. Nuevos modelos socio culturales.

3.2. Fit cultural. Logrando el match para el éxito de la EX:
3.2.1. Contrato psicológico EX en la era digital.
3.2.2. Diferenciación y salario emocional en la EX.
3.2.3. Pirámide EX.

MÓDULO 4. Herramientas para impulsar la experiencia del empleado en la era digital

14 horas

Las herramientas son esenciales en el diseño de la EX. Permiten tener un marco claro de trabajo y cada una deberá ser utilizada en función del tipo de compañía, estructura, perfil del colaborador, es decir, en base al análisis de arquetipo y de conocer en profundidad a las personas.

4.1. Herramientas para la EX:
4.1.1. Herramientas para el compromiso.
4.1.2. Digitalización y simplificación.
4.1.3. Liderazgo *Human Centric.*

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

4.1.4. *Employer Branding* para la EX.
4.1.5. Diversidad e inclusión en la EX.

4.2. Buenas prácticas y herramientas para la EX:
4.2.1. Propuesta de valor al empleado en la era digital y análisis de los touch points.
4.2.2. *Work life* balance y buenas prácticas en la EX.
4.2.3. Espacios físicos para el *employee experience.*
4.2.4. Entornos digitales para el *employee experience.*
4.2.5. Trabajo flexible en la era digital y su impacto en la EX.
4.2.6. Comunicación para el éxito de la EX.

MÓDULO 5. Métricas para impulsar la EX en la era digital

8 horas

La medición es clave para comprender cómo experimenta su viaje el colaborador a través de todo su ciclo de vida, y a la vez es esencial que este trabajo se realice con una metodología clara y estratégica. Medir ayuda a la empresa, a visibilizar el trabajo de las áreas de talento, a comprender cómo las personas perciben la marca empleadora, cómo se sienten trabajando en la compañía, qué acciones dan resultados y cuáles se deben mejorar.

5.1. Midiendo la EX para obtener resultados: qué, cómo, dónde
5.1.1. ¿Por qué medir la EX?
5.1.2. Cómo obtener las métricas: fuentes de medición.
5.1.3. ¿Qué medir? ¿Qué preguntar? Métricas claves en la EX.

5.2. Data driven mindset. Qué hacer para impulsar la EX:
5.2.1. *People analytics* en la era digital.
5.2.2. La clave del éxito para la gestión de datos en la EX.

MÓDULO 6. Experiencia del empleado en acción. Organizaciones EX

6 horas

6.1. Análisis de casos de éxito: ¿cómo viven estas empresas su EX?
6.1.1. Google. El mejor lugar para trabajar con una gran EX para sus colaboradores.
6.1.2. Airbnb. Una misión y cultura que impulsa su EX y potencia su diversidad e inclusión.
6.1.3. Virgin. Un conglomerado polifacético con un gran liderazgo que impulsa la EX en un entorno desestructurado centrado en su gente.
6.1.4. Zappos. Impulsando la EX desde abajo hacia arriba para sorprender a sus clientes.
6.1.5. Empresas experienciales.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

MÓDULO 7. El futuro del trabajo: la guerra por el talento y la EX

6 horas

El mercado de trabajo es cada vez más competitivo y el talento calificado es cada vez más escaso. Por ello, las empresas que no se ocupen de establecer prácticas EX en sus planes de sostenimiento y expansión en sus negocios estarán comprometiendo su crecimiento.

7.1. La estrategia para el éxito en la era digital: trabajo distribuido y movilidad en la EX.

7.2. El impacto de la IA y las organizaciones exponenciales.

7.3. Actualización de la EX en la era digital.

7.4. La EX y el futuro del trabajo traspasa las fronteras.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

La Experiencia del Empleado en la era digital

Autor

Gabriela Ormeño Guzmán
Magister en Dirección de RRHH. Licenciada en Relaciones del Trabajo y Coach Certificada. Directora de la consultora FlodeHR, especialista en liderazgo digital y gestión del trabajo remoto e híbrido en organizaciones. Profesional de RRHH con más de 17 años de experiencia dirigiendo áreas de capital humanos en empresas de diferentes sectores.

Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.