



**IX  
EDICIÓN**

# **FORO EXPERIENCIA DE EMPLEADO**

Transforming the future. Today.

**lukap** 

# LA EXPERIENCIA DE EMPLEADO COMO MOTOR DEL CAMBIO

Un año más, el Foro de Experiencia de Empleado, organizado por Lukkap desde hace casi 10 años, volvió a convertirse en una cita ineludible para los #EXLovers.

Un ejemplo más de que la experiencia de empleado se encuentra en su momento álgido fueron las ganas de la gente por compartir y aprender. Cuando hace años intentábamos organizar un foro de experiencia de empleados, pocos eran los valientes que se animaban a ello. Ahora, por suerte, ya son muchas compañías las que están liderando el cambio de sus modelos de gestión de personas y, cada vez más, podemos conocer casos increíbles de lo que están haciendo las empresas.

Diferentes ponentes y organizaciones, sectores dispares, pero todos con el objetivo de que los empleados *"lleguen y se vayan felices del trabajo"*.



# Foro Experiencia de Empleado

## La experiencia de empleado lo cambia todo

Durante el IX Foro de Experiencia de Empleado pudimos conocer, en primicia, los resultados del **Índice de Medición de la Experiencia de Empleado en España**.

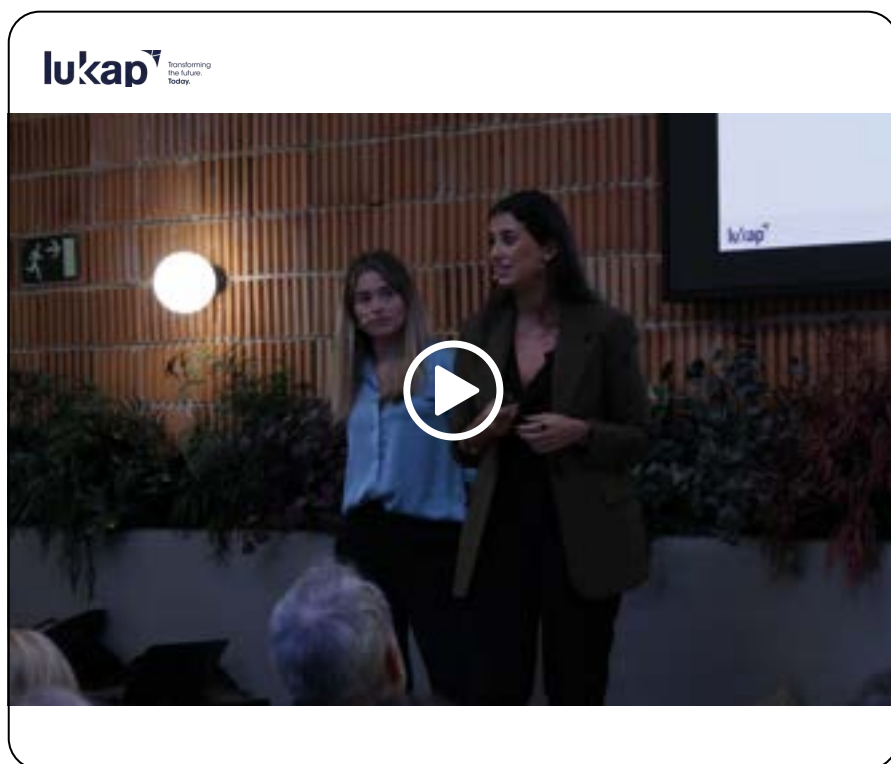
Este estudio que, desde hace cinco años elabora Lukkap, es un barómetro de la situación de la experiencia de empleado en nuestro país. Un estudio que analiza lo que los empleados viven y sienten en sus organizaciones y sobre qué palancas se puede actuar.

En esta edición, **Ana Altomonte** y **Alba Paradelo**, **Directora y Manager de Experiencia de Empleado en Lukkap**, nos contaron que la experiencia de empleado está estancada. ¿Y esto qué quiere decir? Que los indicadores se repiten con respecto al año pasado. Con una excepción: **las empresas que trabajan con modelos de experiencia de empleado se sitúan 45 pp. por encima del mercado laboral**.

De un eNPS de -23 (mercado general) a un eNPS de 22pp. Lo sabíamos, pero podemos confirmar que aquellas empresas que están trabajando la experiencia de sus empleados están marcando la diferencia. Este hecho cobra especial relevancia cuando, además, nos encontramos en un entorno en el que la atracción, la selección y la vinculación se presentan como grandes desafíos para las empresas.

Y ante estos desafíos, ¿dónde tenemos que poner el foco a nivel de experiencia? Principalmente, en cuatro áreas: liderazgo, desarrollo, orientación al cliente y aplicación de la IA.

[CLICK HERE](#) 

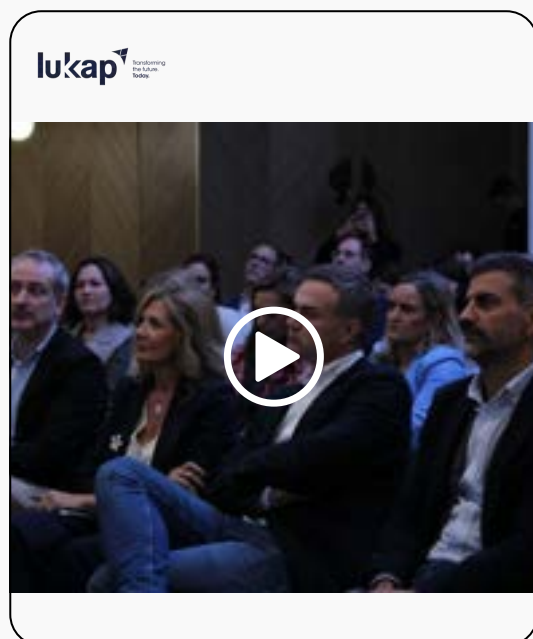


# Foro Experiencia de Empleado

## Los expertos analizan los desafíos de la experiencia de empleado

Sobre ello se debatió después con un grupo de expertos, representantes de la primera asociación de profesionales de la experiencia de empleado –The Experience Hub–, formado por David Rodríguez, global head of employee experience en MAPFRE; Esther Burges, jefa de cultura y experiencia de empleado en Ibercaja; y David Hidalgo, responsable de comunicación interna, experiencia de empleado y HR analytics en COFARES.

[CLICK HERE](#)

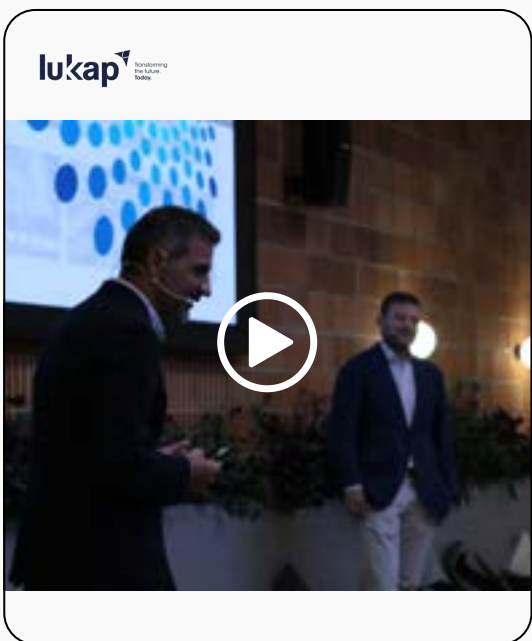


## Un modelo de EX consolidado en más de 19 países

Posteriormente, tuvimos el placer de contar con Juan Contreras y José Batalla, Learning & Knowledge manager y Academy & Employee Experience manager en Gonvarri, que compartieron cómo han conseguido que la **experiencia de empleado esté en el centro de sus decisiones** en una organización con presencia en 19 países, con 25 idiomas diferentes y 45 centros de trabajo.

Tras más de 6 años de trabajo, el modelo de experiencia de empleado se ha consolidado y cuenta con el apoyo de la Dirección, y todo el mundo “*habla el mismo idioma y trabajan teniendo la misma base de conocimiento*”.

[CLICK HERE](#)





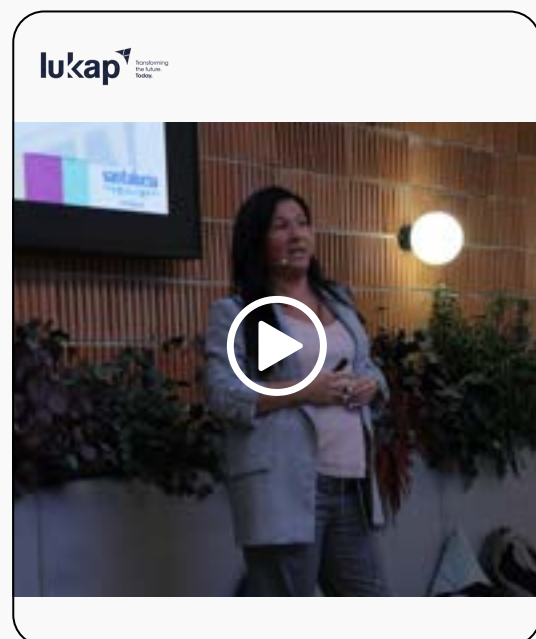
# Foro Experiencia de Empleado

## Construir el alcance en base a la escucha

**Carmen Arroyal**, Head of Employee Experience en Grupo Santalucía, nos contó cómo habían conseguido dar el salto del proceso a la experiencia. Y es que, gracias a un modelo de voz del empleado muy consolidado, con datos muy precisos, le han dado la vuelta a lo que, incluso, pensaban que ya iba bien.

Gracias al diagnóstico de la experiencia de empleado y a su modelo de VoE, han podido trabajar sobre momentos con alto impacto en los empleados y **definir un plan de trabajo basado en los datos, con acciones concretas y detalladas.**

[CLICK HERE](#) 

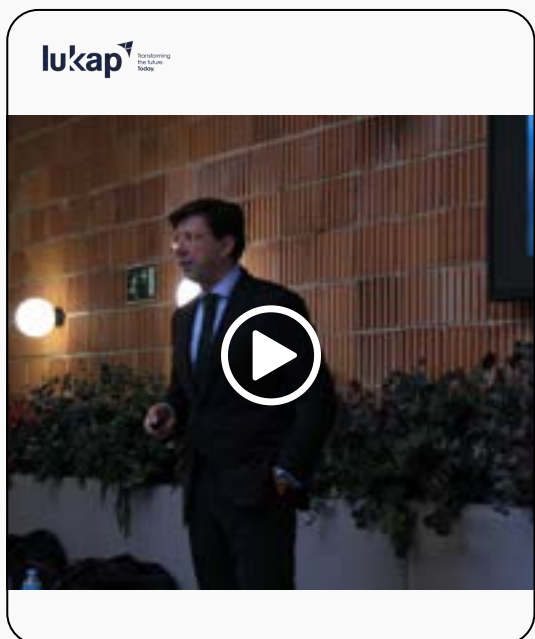


## La IA y los modelos predictivos revolucionan la experiencia

**Rafa Vara** y **Victoria Cedeño**, CEO y Project Manager de Experiencia de Empleado en Lukkapp, abordaron un tema tan candente como es la aplicación de la IA en la gestión de personas. Y lo hicieron con un caso real, a través del cual, abordaron un reto muy concreto: la fuga de talento.

Y es que, **gracias al uso de la IA y el machine learning, obtenemos modelos predictivos que nos permiten abordar casi cualquier reto** que tengamos sobre la mesa. De hecho, la ventaja de ello radica precisamente en la anticipación, que nos va a permitir aportar a negocio, mejorar los costes e impactar en los resultados de negocio.

[CLICK HERE](#) 



# Un momento glorioso para la experiencia de empleado

Como en su día pasó con la experiencia de cliente, la experiencia de empleado se encuentra en un momento dulce. El modelo se consolida y las organizaciones empiezan a tomar decisiones en base al dato.

Hay dos ritmos claros: empresas con modelos de experiencia de empleado consolidados, con varias oleadas de medición a sus espaldas, que ya rigen sus decisiones por el dato; y empresas que empiezan a entender que esto de la experiencia de empleado funciona. Puede que todavía no se hayan embarcado en un modelo, pero pronto lo harán.

Lo mismo pasa con los desafíos que se desprenden del Índice de Medición de la Experiencia de Empleado. El liderazgo y la fidelización de los empleados, así como su desarrollo, son tareas que debemos abordar con inmediatez, siempre sin dejar de mirar de reojo la orientación al cliente y la IA.

En definitiva, cada uno elegirá la velocidad a la que se suma a esto, pero la realidad es que la experiencia de empleado marca la diferencia y aquellas organizaciones que no lo entiendan, perderán la ventaja competitiva en un momento en el que la gestión de personas tiene sobre la mesa grandes retos.

¿Cómo estaremos el próximo año? No lo sabemos, pero sí esperamos que tú estés con nosotros para descubrirlo.



# lukkap

Transforming  
the future.  
**Today.**

 [lukk.com](https://lukk.com)

 [spain.info@lukk.com](mailto:spain.info@lukk.com)

 [Lukk](https://www.linkedin.com/company/lukk)

 [@lukk\\_spain](https://www.instagram.com/lukk_spain)

 [Lukk](https://www.youtube.com/lukk)