


Plantilla para un employee journey.

PLANTILLA PARA UN EMPLOYEE JOURNEY

PERSONA:

CONTEXTO:



OBJETIVOS:

ESCENARIO

EXPECTATIVAS

ACCIONES

PUNTOS DE CONTACTO

PENSAMIENTOS

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE EMOCIONES

😊
😊
😐
😞
😞

OPORTUNIDADES

BARRERAS

PROPUESTAS DE MEJORA

EJEMPLO PLANTILLA PARA UN EMPLOYEE JOURNEY

PERSONA:

Raúl. 30 años.
Trabaja en el departamento de Diseño.

CONTEXTO:

Necesita reservar una sala de reunión y equipo para exponer una nueva propuesta de diseño.



OBJETIVOS:

Entender cómo hace sentir a Raúl el proceso de reservar la sala.

ESCENARIO	Buscar sala libre	Reservar la sala	Buscar equipo para exposición (proyectos, ordenador...)	Reservar equipo para exposición	
EXPECTATIVAS	Encontrar sala libre para reunión en 2 días	Tener sala disponible para reunión	Encontrar equipo libre para la reunión	Contar con el equipo necesario para la reunión	
ACCIONES	Mirar los calendarios de las salas y encontrar una libre	Anotar su nombre en el calendario e informar a los participantes	Averiguar qué equipo de multimedia estará libre	Mostrar su carnet de empleado, llenar un formulario de reserva y firmar	
PUNTOS DE CONTACTO	Calendario de papel en cada sala	Calendario de papel y correo a cada participante	El encargado de la oficina le atiende personalmente	Formulario escrito y presentación de su carnet	
PENSAMIENTOS	"Pierdo tiempo buscando de sala en sala una libre"	"Tengo que enviar el correo a los participantes"	"Hay mucho equipo disponible, no falta material"	"A veces olvido el carnet y no puedo reservar sin él"	
REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE EMOCIONES	😊 . 😊 . 😐 . 😞 . 😞
OPORTUNIDADES	Ayuda a trabajar y a ahorrar tiempo	Agilizar el proceso de comunicación	Hacer sencillo ver la disponibilidad de todo el equipo	Facilitar el proceso de reserva del equipo	
BARRERAS	Falta de herramientas digitales en la empresa	Falta de automatización en ciertos procesos	Falta de códigos para la identificación automática	Falta de un sistema que reconozca al trabajador	
PROPUESTAS DE MEJORA	Tener una plataforma que muestre disponibilidad de salas	La plataforma puede gestionar la comunicación	La plataforma puede ver la disponibilidad del equipo	La plataforma hace reserva con usuario y contraseña	

¿Qué es un employee journey y para qué sirve?

1. OBJETIVO

Ordenar y mapear de manera clara los pasos y emociones que un/a empleado/a vive y experimenta durante la realización de alguna tarea o función, o durante toda su carrera y paso por la empresa.

2. RESULTADO

El “employee journey” es un mapa que ayuda a visualizar claramente las emociones positivas y negativas que tiene un colaborador interno, al desenvolverse dentro de un determinado contexto. Se identifica de manera ordenada las acciones que realiza, qué herramienta utiliza para realizarlas y cómo se siente al realizarlas. El mapa muestra los momentos gratificantes y los menos gratificantes para el/la empleado/a, esto permite poder encontrar oportunidades para mejorar su experiencia y ayudarlo a sentirse satisfecho.

Utilizaremos la cantidad de “employee journeys” que sea necesario, en función de la cantidad de perfiles personas* que hayamos definido. Pues cada tipo de persona vivirá la experiencia de distinta manera, y es absolutamente necesario entenderlos a todos.

*Para aprender a definir un perfil persona, te sugerimos que veas la herramienta “persona”.

3. ¿CÓMO Y CUANDO ES ÚTIL?

Utilizamos el “employee journey” para entender como empresa, lo que podemos implementar o corregir para atraer y retener talento. Siempre existen aspectos dentro de una empresa que se pueden mejorar. Identifica mediante entrevistas y observación, cuáles son los momentos que hacen que un/a empleado/a no se sienta satisfecho/a

y cuáles son los momentos que hacen que se sienta bien. Luego utiliza ésta herramienta que te ayudará a entender a fondo la razón de su satisfacción e insatisfacción y encontrar oportunidades de mejora en el ámbito que sea necesario.

Información real

Para utilizar ésta herramienta, es necesario contar con información real. Debe ser información otorgada por los/as trabajadores/as de la empresa. Ésta información la puedes obtener por medio de entrevistas con empleados/as de distintas áreas, es necesario también completar tu mapa con datos obtenidos por observación.

Si el objetivo es mejorar la experiencia que vive el/la trabajador/a durante toda su carrera y paso por la empresa y quieres encontrar la manera de mantenerlo/a motivado/a; se recomienda hablar también con las personas que decidieron salir de la empresa, para entender sus motivos y encontrar más oportunidades para mejorar.

Colaboradores

Lo ideal es poder conversar con todos/as los/as empleados/as de la empresa; pero si la empresa es muy grande y cuenta con mucho personal, se puede conversar con personas elegidas al azar dentro de cada departamento. Es importante conversar con al menos 30 personas y si pueden ser más es aún mejor, pues te ayudará a entender y definir de mejor manera los perfiles de personas que trabajan allí.

Identificar

Identificamos las acciones que realiza el/la empleado/a y qué herramientas o puntos de contacto utiliza para realizarlas, así entendemos las emociones que provocan en él/ella, y analizamos las causas de su satisfacción o insatisfacción.

Comunicar

Este modo de desglosar la experiencia del empleado/a de forma estructurada, permite reflexionar sobre las facilidades y oportunidades que se le ofrece dentro de la empresa.

Los motivos para la insatisfacción de los/as empleados/as y las oportunidades de mejora, se deben comunicar a las personas que harían posible dicha mejora. Es decir a los responsables del cambio en cada situación que hayamos descubierto, si ellos pueden visualizar claramente la importancia de realizarlos, será más sencillo que apoyen la iniciativa. Entonces se podrá tomar decisiones para nuevos planes de acción y comunicar a nuestro personal qué cambios se ha de realizar y porqué será beneficioso realizarlos.

Los motivos de satisfacción también deben ser comunicados; para recalcar lo que estamos haciendo bien como empresa, lo cual es igual de importante.

Apoyar

Si eres tú la persona responsable del cambio, apoya a tu equipo, para juntos encontrar la manera de hacer que la experiencia de tus colaboradores/as internos/as sea satisfactoria y así consigas atraer y mantener talento dentro de tu empresa.

4. ANTES DE RELLENAR LA PLANTILLA

Antes de comenzar a utilizar ésta herramienta, es importante tener claro que debes primero haber recogido suficiente información cualitativa y cuantitativa proveniente de los/as empleados/as de la empresa (y ex – colaboradores/as de ser necesario). La información cuantitativa se refiere a edades, culturas, status sociales, niveles de estudio, etc. Mientras que la cualitativa se refiere a expectativas,

frustraciones, emociones, etc. Ambos tipos de información son importantes para entender mejor a los/as empleados/as. Es recomendable realizar todo el proceso de investigación en equipo; otras personas pueden interpretar la información de manera diferente a ti, lo cual es útil y necesario para encontrar oportunidades de mejora. Por eso el trabajo en equipo es siempre enriquecedor. Te sugerimos también hacer uso de la herramienta “Mapa de Empatía”, que te ayudará a ordenar de manera clara la información y facilitar el análisis de la misma.

5. SECCIONES DE LA PLANTILLA

A continuación, te explicaremos cuál es el tipo de información que ha de ir en cada uno de los espacios de la plantilla. Es importante tener clara la diferencia y utilidad de cada una de las secciones para poder obtener los resultados deseados.

El ejemplo adjunto te puede servir como una guía, ya que explica de forma práctica, cómo hacer uso de la plantilla.

Persona

Aquí colocaremos el nombre que le hemos asignado a nuestro perfil persona, y una leve descripción. Así sabremos para qué tipo de empleados estamos buscando oportunidades de mejora en éste “employee journey”.

Propósito del employee journey

Es imprescindible resaltar el propósito de realizar un “employee journey”. Así tienes claro un objetivo que te permite analizar de forma correcta la información, para comprender qué falla y cómo se puede mejorar. Conociendo el propósito será más sencillo para ti y el equipo poder discernir cuál información es necesaria y genera un impacto en nuestro objetivo y cual no.

Ejemplo:

El propósito de éste employee journey es, mejorar el proceso que el/la empleado/a sigue cuando reserva una sala de reuniones para realizar una presentación.

Así, cuando realicemos el employee journey, buscaremos información relevante que nos permita conocer los problemas que existen en el proceso actual y entender la importancia y necesidad de mejorar, y por supuesto detectar los puntos que se debe mejorar. Por ejemplo, para que el proceso sea lo más eficaz posible.

Escenario

Escribe cada escenario, dentro del contexto que buscas entender y mejorar.

Esto es, pasos que sigue el/la empleado/a para realizar una actividad. O por ejemplo, los pasos que realiza para empezar y dejar de trabajar en tu empresa.

Ejemplo: Escenarios para empezar y terminar su carrera profesional dentro de tu empresa.

Contacto – Entrevista – Proceso de selección – Bienvenida - Integración – Desempeño – Resolución de conflictos - Fin de la relación laboral

Expectativas

Utiliza la información que previamente recolectaste en tu perfil persona y describe qué es lo que desea alcanzar éste tipo de empleado/a cuando realiza alguna determinada acción. Especialmente si intentas hacer un recorrido de su experiencia durante el paso por tu empresa, debes interpretar y entender claramente sus sueños y aspiraciones.

Acciones

Qué procedimiento o procedimientos ha de seguir la persona para poder desarrollar de la mejor manera su actividad. Cada escenario podría tener más de una acción, si tienes muchas acciones dentro de un mismo escenario podrías considerar la opción de dividir el escenario.

Ejemplo:

Escenario: Reservar sala de reunión

*Acciones: Revisar en la hoja de cada sala, disponibilidad de reserva
Reservar en la hoja de la sala disponible: nombre, día y hora
Entrar al sistema de la empresa
Ingresar a su cuenta
Entrar en la sección sala de reuniones
Entrar en la sala elegida previamente
Marcar el día y hora de la reserva
Guardar en pdf. la reserva
Enviar pdf. a los invitados a la reunión*

Podemos dividir los escenarios y las acciones de la siguiente manera:

Escenario: Buscar una sala libre

*Acciones: Revisar en la hoja de cada sala, disponibilidad de reserva
Reservar en la hoja de la sala disponible: nombre, día y hora*

Escenario: Reservar una sala para reunión

*Acciones: Entrar al sistema de la empresa
Ingresar a su cuenta
Entrar en la sección sala de reuniones
Entrar en la sala elegida previamente
Marcar el día y hora de la reserva*

Escenario: Compartir la reserva

*Acciones: Guardar en pdf. la reserva
Enviar pdf. a los invitados a la reunión*

Puntos de contacto

Esta fase hace referencia al medio o herramienta que utilizará la persona cuando realiza la acción. Por ejemplo si utiliza papel, ordenador, móvil, conversa con otra persona, etc. Es decir todas aquellas interacciones que tiene la persona con las herramientas o personal de la empresa.

Qué piensa

Describe cómo se siente la persona durante el desarrollo de la acción; ¿le resulta sencilla de realizar?, ¿le causa frustraciones?, etc.

Representación gráfica de emociones

Interpreta según lo que has identificado que piensa, cómo se siente en el proceso para llegar a su objetivo, está satisfecho, medianamente satisfecho o insatisfecho.

Oportunidades

Qué podríamos mejorar para ayudar a la persona a cumplir sus expectativas de manera satisfactoria y eficaz.

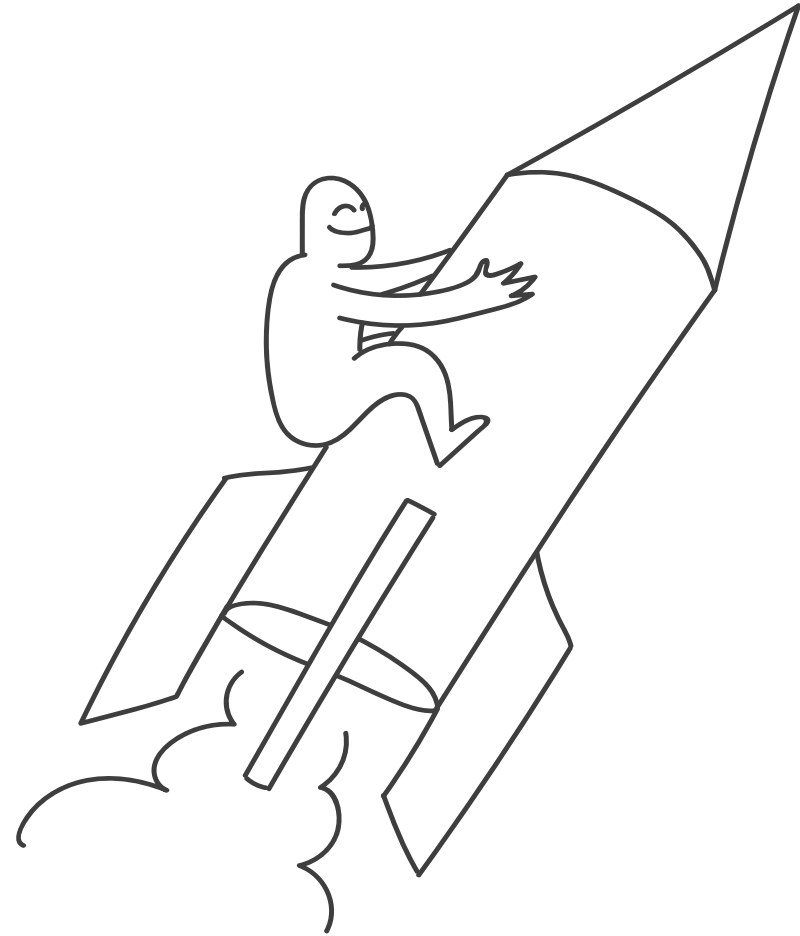
Barreras

Qué es lo que impide actualmente que la expectativa se cumpla.
Por ejemplo: Restricciones organizacionales, cultura empresarial, leyes y normas, etc.

Propuestas de mejora

Aquí debes colocar todas las ideas que podrían ayudar a mejorar la situación actual. Siempre puede haber más de una idea.

“Si cuidas de tus empleados, ellos cuidarán de tus clientes.”
Richard Branson



Crece
Soluciona
Mejora

connectingbrains*