

La experiencia del empleado y el resultado final

Siete razones por las cuales la satisfacción de los empleados es benéfica para las compañías pequeñas y medianas



Índice

-
- 3 Introducción

 - 4 ¿Existe una correlación entre la experiencia del empleado (EX) y el resultado final?

 - 5 ¿Qué es EX y por qué no es solamente una función de Recursos Humanos?

 - 6 ¿Qué pueden hacer los líderes de finanzas para apoyar una EX sobresaliente?

 - 7 ¿Cómo puede el equipo de finanzas contribuir a generar una EX excepcional?

 - 8 ¿Pueden la automatización inteligente y las aplicaciones hacer más que mejorar la EX?

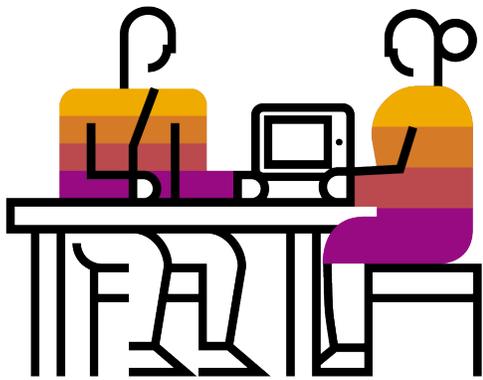
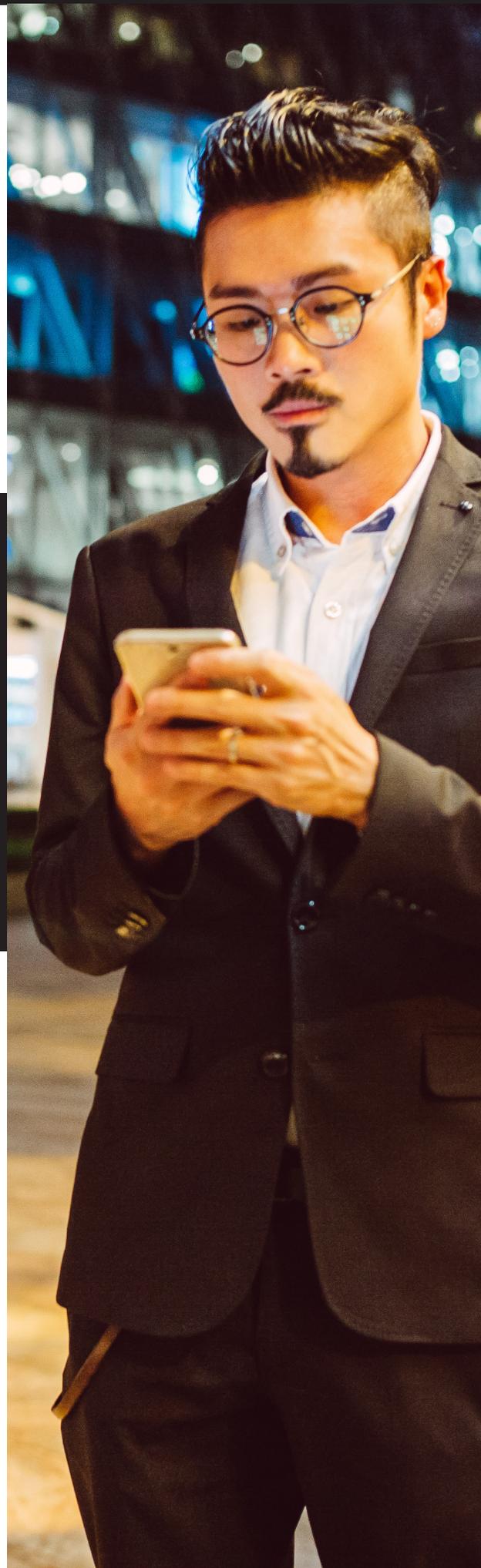
 - 9 Pero, ¿no es la tecnología financiera de vanguardia solo para compañías grandes?

 - 10 ¿Qué resultados podemos esperar?

 - 11 Acerca de SAP Concur
-

Durante décadas, brindar una gran experiencia en cada punto de contacto con el cliente era visto como el camino para ganarse a los clientes y a una alta participación de mercado. Sin duda, la experiencia del cliente (CX) es fundamental para el éxito, pero también determinamos que los resultados de las compañías se fortalecen igualmente cuando otro grupo tiene una experiencia estelar: los empleados. La experiencia del empleado, o EX, es la suma de todos los puntos de contacto entre el empleador y el empleado, desde el reclutamiento hasta la jubilación, y no es solo responsabilidad de Recursos Humanos.

Para aquellos líderes empresariales de compañías pequeñas y medianas que desean que su negocio crezca y prospere, presentamos siete perspectivas que analizan por qué la experiencia del empleado puede marcar toda la diferencia.



¿Hay una correlación entre la experiencia del empleado (EX) y el resultado final?

(Perspectiva n.º 1: sí lo es y es significativa).

Las cifras lo demuestran. Un estudio de Gallup muestra que las compañías que brindan experiencias excepcionales a sus empleados tienen resultados excepcionales, como el 17 % de aumento en la productividad y 24 % menos rotación.¹ Además, un meta-análisis de Gallup descubrió que las compañías con un personal altamente comprometido son 21 % más rentables que aquellas con poca participación.²

17% mayor productividad

21% mayor rentabilidad

24% menor rotación de personal

Al mismo tiempo, un bajo compromiso conduce a una alta rotación de personal, lo que representa un gasto masivo para las compañías. Algunos estudios mencionan que cada vez que una compañía reemplaza a un empleado asalariado, el costo promedio es de seis a nueve meses su salario. Para los empleados contratados por hora, la Sociedad para la Gestión de Recursos Humanos (Society for Human Resource Management, SHRM) señala que “la salida de un empleado cuesta aproximadamente un tercio de los ingresos anuales de ese trabajador”.³



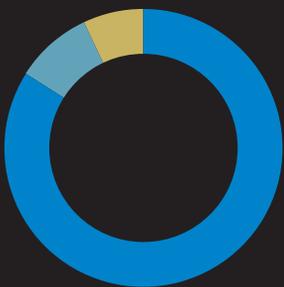
¿Qué es EX y por qué no es solamente una función de Recursos Humanos?

(Perspectiva n.º 2: no, es trabajo de todos, de RR. HH. a TI a finanzas).

La EX se considera a menudo un programa de Recursos Humanos, como las encuestas de compromiso de los empleados, la capacitación especializada y servicios como el almuerzo gratis. Aunque tienen un lugar en la promoción de una experiencia positiva entre empleados, una EX excepcional proviene de todos los aspectos del trabajo de los empleados, por lo tanto, es responsabilidad de todos los departamentos y líderes.

Para ese fin, definimos la EX como los procesos, lugares y flujos de trabajo que están diseñados en torno a cómo les gusta trabajar a los empleados, desde experiencias tecnológicas similares a las del consumidor respecto a las herramientas más utilizadas, hasta la capacidad de trabajar de forma remota para automatizar tareas manuales de modo que puedan concentrarse en un trabajo más interesante y productivo. Para mejorar la EX, la mayor parte de las pequeñas y medianas compañías determinan que es esencial la colaboración entre Finanzas, Recursos Humanos, TI y otras partes interesadas relevantes.

¿Emplean una buena experiencia del empleado la mayoría de las compañías? La respuesta contundente es no. De acuerdo con Deloitte, el 84% de los líderes piensan que la experiencia de los empleados es importante, pero solo el 9% creen que está listo para abordarla adecuadamente.



84 % de los líderes creen que la experiencia del empleado es importante, pero solo el **9 %** creen que están listos para abordarla adecuadamente.⁴



¿Qué pueden hacer los líderes de finanzas para apoyar una EX sobresaliente?

(Perspectiva n.º 3: simplificar las tareas cotidianas para que las personas puedan concentrarse en su trabajo).

Una investigación de Willis Towers Watson comenta que “las compañías con mejor rendimiento proporcionan un entorno de trabajo próspero basado en la agilidad y la innovación”.⁵ Sin embargo, es difícil lograr la agilidad y la innovación cuando los empleados usan tiempo valioso en realizar tareas manuales ineficientes que se podrían simplificar, como llenar reportes de gastos manualmente, hacer un seguimiento de los kilómetros recorridos, perseguir aprobaciones, realizar auditorías de gastos no conformes, conciliar facturas, órdenes de compra y recibir documentación.

Afortunadamente, vivimos en una época en la que la automatización inteligente puede aumentar la eficiencia en todos los aspectos del trabajo, que incluye la función de finanzas.



¿Cómo puede el equipo de finanzas contribuir a crear una EX excepcional?

(Perspectiva n.º 4: hay una aplicación para eso).

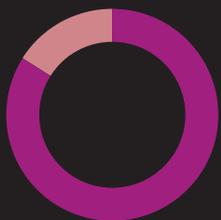
Los empleados de la actualidad usan teléfonos inteligentes para todo, desde dar seguimiento a sus citas, hasta tomar clases de gimnasia. Esto es tan cierto para el personal de la Gen X y Baby Boomers como lo es para los empleados de la Gen Z y Millenials de la era digital.

Considere si el trabajo que el equipo de finanzas solicita de los empleados en toda la organización y en CxP, reportes de gastos, procesos de facturación, solicitudes, reservaciones de viajes y gestión de presupuestos, se debe realizar con procesos y tecnología obsoleta que:

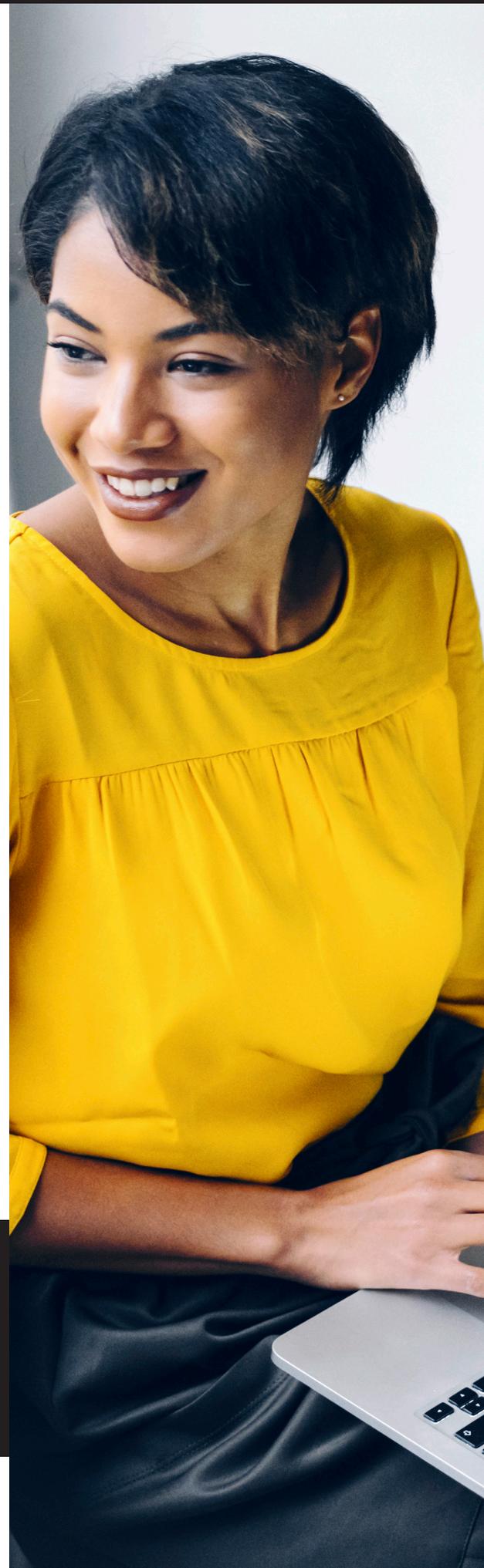
- Requieren la entrada manual de datos
- No “se comunican” con otros sistemas, por lo que es difícil saber si la información es precisa y está actualizada
- Usan interfaces torpes y frustrantes,
- No proporcionan datos procesables que finanzas y otros equipos necesitan para una mejor gestión de negocios

Si se identifica con alguna de las afirmaciones anteriores, sus niveles de productividad y satisfacción podrían estar sufriendo debido a procesos frustrantes. Al mismo tiempo, si fallan los procesos que se requieren para obtener datos de gastos, es posible que el equipo de finanzas no obtenga la información necesaria para tomar decisiones financieras sólidas. Los empleados saben que no tiene que ser así y les agradecerán a los líderes (como usted) que mejoren estas experiencias.

Con las herramientas adecuadas, su organización puede reimaginar y automatizar inteligentemente estos procesos, eliminar el desperdicio de tiempo, aumentar la eficiencia, optimizar el rendimiento y proporcionar acceso cuando sea y donde sea conveniente para los empleados: mientras obtiene una visibilidad más completa de los gastos.



El 62% de las organizaciones con una solución de viajes y gastos automatizada afirman que les ha ayudado a **reducir el tiempo dedicado a las tareas administrativas**, para tener el tiempo de **enfocarse en el crecimiento y en la planificación estratégica**.⁶



¿Pueden la automatización inteligente y las aplicaciones hacer más para mejorar la EX?

(Perspectiva n.º 5: definitivamente. La automatización y las aplicaciones también pueden dar a finanzas mucho más control sobre el efectivo con menos dolores de cabeza).

Cuando los empleados reciben herramientas para ayudar a automatizar tareas como el seguimiento del kilometraje, llenar reportes de gastos y gestionar aprobaciones, los resultados son datos más oportunos y precisos, y menos quejas al final del mes o del trimestre. Para los líderes de finanzas, significa que tienen los datos que necesitan para los análisis y elaboración de reportes sólidos. Usted podrá gestionar el cumplimiento de las políticas y las acumulaciones mensuales, realizar un seguimiento de los gastos en función de los presupuestos y adelantarse a la planificación de manera más efectiva. Los administradores de presupuestos pueden ver lo que han gastado, lo que está pendiente y controlar los gastos antes de que sucedan.

Además, la automatización inteligente puede ofrecer una mayor satisfacción laboral, mejorar la productividad y brindar una mejor EX para los equipos de CxP y finanzas, lo que les permite enfocarse en los aspectos más gratificantes y esenciales para el negocio de su trabajo.



59 % de las compañías pequeñas y medianas están de acuerdo en que las soluciones automatizadas de gestión de viajes, gastos y facturas les ayudan **a responder mejor a los desafíos comerciales** porque cuentan con una mejor visibilidad de los datos de la compañía.⁷



Pero, ¿no es la tecnología financiera de vanguardia solo para compañías grandes?

(Perspectiva n.º 6: enfáticamente no).

La tecnología financiera de hoy pone el poder de la tecnología inteligente de vanguardia de las grandes compañías, como la automatización de gestión de viajes, gastos y facturas, inteligencia artificial y aprendizaje de máquina al alcance de su compañía pequeña o mediana. Cuando busque soluciones y aplicaciones SaaS/basadas en la nube que optimicen los flujos de trabajo para mejorar la EX, seleccione herramientas escalables y flexibles que crezcan con su negocio.

Aquí se presentan algunas preguntas clave que debe preguntar a posibles proveedores:

- **Automatización:** ¿Qué tareas se pueden automatizar que les ahorran tiempo a los empleados y aumentan la precisión y la puntualidad?
- **Cumplimiento interno y externo:** ¿Ayudará a nuestro equipo mantener los gastos de la compañía conforme a la política y ayudará con el cumplimiento local y el apoyo fiscal?
- **Seguridad:** ¿Pueden los empleados dar un seguimiento seguro a los gastos, reservar viajes y aprobar gastos en dispositivos móviles mientras viajan?
- **Visibilidad:** ¿Se relacionan las herramientas con los recursos financieros y los sistemas de contabilidad para compartir datos y tener puntos de vista holísticos?
- **Perspectivas inteligentes:** ¿Qué reportes predeterminados se incluyen para proporcionar información financiera y nos ayudan a “ver el otro lado” para ayudar con presupuestos, obtener oportunidades de ahorros y maximizar la rentabilidad?
- **Crecimiento:** ¿Puede ayudar a nuestro equipo a mantenerse al día con auditorías, elaboración de reportes, gestión de facturas y otras tareas que se ampliarán a medida que nuestro negocio crezca?



¿Qué resultados podemos esperar?

(Perspectiva n.º 7: la EX afecta significativamente el resultado final).

Al mejorar la experiencia de los empleados diseñando cuidadosamente los procesos, los lugares y los flujos de trabajo en torno a cómo les gusta trabajar a los empleados puede hacer que las tareas y procesos manuales, mundanos y frustrantes se vuelvan de repente sencillos. Esto muestra que los líderes valoran el tiempo de los empleados, lo que ayuda a crear una experiencia que involucra y retiene a los mejores talentos, aumenta la productividad y mantiene a los empleados enfocados en el trabajo importante que realizan y para el cual se contrataron.

Imagine tener estos ahorros en su organización:

Con una solución de viajes y gastos, su organización puede ahorrar:

- 104 horas por equipo contable por semana
- 31,000 USD anualmente
- 23 USD por cada reporte de gastos⁸

Con una solución de gestión de facturas de proveedores, su organización puede ahorrar:

- 104 horas por equipo contable por semana
- 34,000 USD anualmente
- 13 USD por factura⁹

La misma tecnología y aplicaciones que los empleados adoptan puede cumplir una doble función al brindar mayor visibilidad de los gastos, más ahorros para el negocio y más control sobre los costos que afectan directamente el flujo de caja. El resultado es que los líderes y equipos de finanzas pueden redefinir inteligentemente la experiencia de gestión de gastos, aportar más eficiencia para CxP y finanzas para obtener perspectivas de datos y optimizaciones de procesos que acaban afectando el resultado final.





¿Listo para dar el siguiente paso?
Conozca los seis pasos que debe tomar para poner su organización en el camino hacia una mejor experiencia del empleado y mejores perspectivas de los datos.



Acerca de SAP Concur

SAP® Concur® es la marca líder mundial en soluciones integradas de gestión 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 llenan 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 compañías 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 compañías a funcionar mejor todos los días. Obtenga más información en concur.com.mx o en el [blog de SAP Concur](#).

^{1,2} Gallup, *State of the Global Workplace* (Situación global del lugar de trabajo), 2017

³ Society for Human Resource Management, *"To Have and To Hold"*, 23 de febrero de 2019

⁴ Deloitte, *"From employee experience to human experience: Putting meaning back to work"* (De la experiencia del empleado a la experiencia humana: Darle significado al trabajo), 11 de abril de 2019

⁵ Willis Towers Watson, *"Employee experience in high-performance organizations"* (Experiencia del empleado en organizaciones de alto rendimiento), 20 de julio de 2018

⁶⁻⁹ AMI-Partners, patrocinado por SAP Concur, *The Value of Automated Travel, Expense, and Invoice Management* (El valor de la gestión automatizada de viajes, gastos y facturas), julio de 2019