



Employee Journey Map: qué es, cómo crearlo, y porque lo necesitas

Descripción

[vc_row][vc_column][vc_column_text]En este artículo vamos a hablar sobre un tema que está causando revuelo en el mundo empresarial: el Employee Journey Map. ¿Nunca has oído hablar de ello? Pues prepárate, porque estás a punto de descubrir por qué es importante para tu empresa y cómo puede mejorar la experiencia de tus empleados.

Imagina que estás en una relación de pareja. ¿Qué es lo que quieres? Quieres sentirte querido/a, valorado/a, respetado/a y tener momentos felices juntos, ¿verdad? Pues algo parecido ocurre en el ámbito laboral. Tus empleados también quieren sentirse valorados y respetados en su trabajo, tener momentos felices y sentir que están contribuyendo al éxito de la empresa. Y aquí es donde entra en juego el Employee Journey Map.

El Employee Journey Map es una de las técnicas para mejorar la [motivación del personal](#), para mejorar en este aspecto te ofrecemos nuestro [curso GRATIS de Motivación Humana en los grupos de trabajo](#)

CURSO GRATUITO

Para personas Ocupadas
Residentes en la Comunidad de Madrid
(Trabajadores, Autónomos y Emigrantes)

Un Employee Journey Map es una herramienta que permite a las empresas identificar los momentos clave en el recorrido de sus empleados en la empresa, desde el momento en que se enteran de una oferta de trabajo hasta el momento en que dejan la empresa. Con esta herramienta, las empresas pueden identificar las oportunidades de mejora en la experiencia del empleado. Y así mejorar la retención de empleados, la productividad y el éxito de la empresa en general.

Así que, si quieres que tus empleados se sientan felices, valorados y comprometidos con la empresa, sigue leyendo para descubrir cómo crear un Employee Journey Map y mejorar la experiencia de tus empleados. ¡Empecemos!

Si te interesa el mundo empresarial te recomendamos que realices el [certificado oficial y gratuito de creación y gestión de microempresas](#).

Algunos artículos relacionados que te pueden interesar

Si te ha gustado leer acerca de la importancia de mejorar la experiencia del empleado y cómo crear un Employee Journey Map, te recomendamos seguir leyendo otros artículos relacionados que pueden interesarte.

Por ejemplo, si quieres saber cómo mejorar el trabajo en equipo, te recomendamos leer [¿Qué significa Team Building y cómo hacerlo de forma efectiva?](#) .

Si estás interesado en aprender a comunicarte de manera asertiva y empática para lograr el éxito profesional, te sugerimos que leas [La comunicación asertiva y empática claves del éxito profesional](#)

Y si quieres conocer más sobre liderazgo y motivación laboral, te recomendamos leer acerca de [Los 10 asesinos de la motivación laboral y las 10 formas de salvarla la vida](#), así como también sobre los 10 estilos de liderazgo.

Además, si deseas saber cómo retener a tus mejores empleados, echa un vistazo a las [10 estrategias para retener a tus mejores empleados](#)

¡No te pierdas la oportunidad de seguir aprendiendo y mejorando en tu carrera profesional!

¿Qué es un Employee Journey Map?

Ahora que ya sabemos por qué es importante el Employee Journey Map, vamos a profundizar un poco más en qué es exactamente.

Un Employee Journey Map es una representación visual del recorrido que un empleado hace en su experiencia laboral, desde el momento en que se entera de una oferta de trabajo hasta el momento en que deja la empresa. En otras palabras, es un mapa que muestra todos los puntos de contacto (o “touchpoints”) que un empleado tiene con la empresa, desde el proceso de selección y contratación, pasando por el onboarding, la formación, el desarrollo, la comunicación interna, el ambiente laboral, hasta su salida de la empresa.



* Modelo de 6 Fases y 24 Touchpoints desarrollado por enEvolución y Buljan & Partners

Cómo se diferencia un Employee Journey Map de un Customer Journey Map

Ahora bien, quizás te estés preguntando cómo se diferencia un Employee Journey Map de un Customer Journey Map. Ambas herramientas tienen en común que se enfocan en los puntos de contacto que una persona tiene con una empresa, pero mientras que el Customer Journey Map se enfoca en la experiencia del cliente, el Employee Journey Map se enfoca en la experiencia del empleado.

Beneficios de crear un Employee Journey Map

Los beneficios de crear un Employee Journey Map son múltiples. En primer lugar, permite a las empresas identificar los momentos críticos en el recorrido de un empleado, y así detectar los puntos fuertes y las oportunidades de mejora en la experiencia del empleado. De esta manera, se pueden implementar cambios y mejoras para crear una experiencia laboral más satisfactoria y atractiva para los empleados, lo que a su vez aumenta la retención de empleados, la productividad y el éxito de la empresa.

Además, un Employee Journey Map ayuda a las empresas a comprender mejor las necesidades y expectativas de sus empleados, y a diseñar políticas y prácticas laborales más efectivas para satisfacer esas necesidades y expectativas. Por último, el Employee Journey Map fomenta una cultura de feedback y mejora continua en la empresa, lo que ayuda a construir una relación más sólida y positiva entre la empresa y sus empleados.

En resumen, el Employee Journey Map es una herramienta clave para las empresas que desean mejorar la experiencia laboral de sus empleados, aumentar su retención y productividad, y construir una cultura de feedback y mejora continua. En el siguiente apartado hablaremos de los pasos para

crear un Employee Journey Map. ¡No te lo pierdas!

Pasos para crear un Employee Journey Map

¡Vamos al grano! Si quieres crear un Employee Journey Map para tu empresa, aquí te dejamos los pasos que debes seguir:

Paso 1: Identificar los touchpoints del empleado.

Identificar los touchpoints del empleado es el primer paso crucial en la creación de un Employee Journey Map. Los touchpoints son los puntos de contacto entre el empleado y la empresa durante todo el ciclo de vida del empleo. Estos pueden incluir la entrevista de trabajo, la firma del contrato, el primer día de trabajo, la formación, la comunicación con los compañeros de trabajo y los supervisores, las oportunidades de desarrollo y crecimiento, el reconocimiento y las recompensas, y la salida de la empresa.

Identificar estos touchpoints puede ayudar a las empresas a entender mejor la experiencia del empleado y encontrar oportunidades para mejorarla. Por ejemplo, si muchos empleados se sienten abrumados durante su primera semana en el trabajo, la empresa puede tomar medidas para simplificar el proceso de integración y proporcionar un apoyo adicional durante este período crítico.

Para identificar los touchpoints del empleado, es importante hablar con los empleados y recopilar información sobre sus experiencias. Esto puede hacerse a través de encuestas, entrevistas individuales o en grupo, y la observación directa. También puede ser útil hablar con los supervisores y otros miembros del equipo que interactúan con los empleados en diferentes etapas del ciclo de vida del empleo.

Paso 2: Recopilar datos y feedback de los empleados.

Una vez que se han identificado los touchpoints del empleado, el siguiente paso en la creación de un Employee Journey Map es recopilar datos y feedback de los empleados. Esto implica recopilar información detallada sobre la experiencia del empleado en cada uno de los touchpoints identificados.

Para recopilar datos y feedback de los empleados, existen diversas herramientas y métodos que se pueden utilizar. Por ejemplo, se pueden realizar encuestas para obtener información cuantitativa sobre la experiencia del empleado en diferentes momentos del ciclo de vida del empleo. Las encuestas pueden incluir preguntas sobre la satisfacción del empleado con la empresa, la comunicación interna, la cultura laboral, el onboarding y la formación, entre otros aspectos importantes.

Además de las encuestas, es relevante recopilar feedback cualitativo de los empleados. Esto puede hacerse a través de entrevistas individuales o en grupo, en las que se pueden obtener opiniones más detalladas y profundas sobre la experiencia del empleado en cada uno de los touchpoints identificados. También se puede recopilar feedback informal mediante conversaciones informales con los empleados.

La recopilación de datos y feedback de los empleados es una parte crítica de la creación de un Employee Journey Map, ya que permite a las empresas obtener una comprensión más completa y

precisa de la experiencia del empleado. Al recopilar información de múltiples fuentes, se pueden identificar patrones y tendencias que pueden ayudar a las empresas a tomar decisiones informadas y efectivas sobre cómo mejorar la experiencia del empleado.

Paso 3: Identificar puntos de mejora.

Una vez que se han recopilado datos y feedback de los empleados, el siguiente paso en la creación de un Employee Journey Map es identificar puntos de mejora. Este proceso implica revisar la información recopilada y buscar áreas de la experiencia del empleado que se puedan mejorar.

Para identificar puntos de mejora, es importante analizar la información recopilada de manera cuidadosa y sistemática. Se pueden utilizar diversas herramientas y técnicas para ayudar en este proceso, como la creación de gráficos, diagramas o mapas de calor para visualizar los patrones y tendencias en los datos recopilados.

Además, es fundamental involucrar a los empleados y otros miembros de la organización en este proceso. Al trabajar juntos para identificar puntos de mejora, se pueden obtener diferentes perspectivas y opiniones, lo que puede llevar a una identificación más completa de los problemas y a una mejor solución de los mismos.

Una vez que se han identificado los puntos de mejora, es considerable establecer prioridades y determinar qué problemas deben abordarse primero. Algunos puntos de mejora pueden ser más críticos que otros y pueden tener un mayor impacto en la experiencia del empleado y en el éxito general de la empresa.

Paso 4: Diseñar un plan de acción para mejorar la experiencia del empleado.

Una vez que se han identificado los puntos de mejora en la experiencia del empleado, el siguiente paso es diseñar un plan de acción para abordarlos. Este plan debe ser un conjunto de estrategias y acciones que se implementarán para mejorar la experiencia del empleado y crear un ambiente laboral más positivo y productivo.

Para diseñar un plan de acción efectivo, es valioso involucrar a diferentes miembros de la organización, desde la alta gerencia hasta los empleados en el terreno. Cada uno de ellos puede ofrecer perspectivas importantes sobre cómo se pueden abordar los problemas identificados y mejorar la experiencia del empleado.

El plan de acción también debe incluir metas claras y específicas. Debe establecerse un conjunto de objetivos medibles y alcanzables que se puedan evaluar con el tiempo para determinar si se están logrando los resultados deseados.

Además, es crucial que el plan de acción incluya un calendario o cronograma de implementación. Esto ayudará a garantizar que las acciones se implementen de manera oportuna y se monitoreen los resultados para evaluar su efectividad.

Por último, el plan de acción debe incluir una forma de medir el éxito. Esto puede implicar el seguimiento de métricas clave, como la satisfacción del empleado, la retención del personal, la productividad y la rentabilidad de la empresa. Estas métricas pueden ayudar a evaluar si las acciones

implementadas están logrando los resultados deseados.

En este aspecto desde Impulso 06 te ofrecemos nuestra experiencia en la [formación para empresas](#) para servirte como apoyo. Consultanos. [/vc_column_text][vc_cta h2="¿Buscas Cursos Bonificados para tus trabajadores?" h2_font_container="font_size:25? h2_use_theme_fonts="yes" h4="En Impulso06 tenemos un catálogo de cursos 100% bonificables, así que si te animas a sacar todo el provecho a la formación bonificada, cuenta con nosotros para seguir creciendo junto a ti en el desarrollo profesional de tus equipos." h4_font_container="font_size:16? h4_use_theme_fonts="yes" style="flat" color="turquoise" use_custom_fonts_h2="true" use_custom_fonts_h4="true"]

MÁS INFORMACIÓN

[/vc_cta][vc_column_text]

Herramientas para crear un Employee Journey Map.

Ya sabes los pasos que debes seguir para generar un Employee Journey Map, pero ¿qué herramientas puedes utilizar para hacerlo? Aquí te dejamos algunas opciones:

Herramientas online para crear un Employee Journey Map:

1. [Canva](#): esta herramienta es muy popular y fácil de usar. Ofrece plantillas gratuitas y de pago para generar visualizaciones y presentaciones atractivas y personalizadas.
2. [Lucidchart](#): es una herramienta de diagramas en línea que te permite producir flujos de trabajo, mapas mentales y mapas de procesos. También tiene plantillas gratuitas y de pago.
3. [Miro](#): es una herramienta de colaboración visual en línea que permite originar y compartir mapas mentales, diagramas y presentaciones. Tiene plantillas gratuitas y de pago.

Ejemplos de plantillas de Employee Journey Map:

1. [Plantilla de experiencia del empleado de sesamehr](#):
2. [El mapa de Employee Journey de Factorial RH](#)
3. [Plantilla de Izo en PPT y PDF](#)

Consejos para mejorar la experiencia del empleado

Ya sabes cómo generar un Employee Journey Map, pero ¿cómo puedes mejorar la experiencia de tus empleados? Aquí te dejamos algunos consejos para mejorar la experiencia del empleado en tu empresa:

1. Cómo mejorar el onboarding de nuevos empleados: El onboarding es el proceso de integración de un nuevo empleado en la empresa. Para mejorar la experiencia del empleado en esta fase, asegúrate de proporcionar una orientación clara y completa, asignar un mentor para guiar al nuevo empleado y presentarle a su equipo. También es importante dar una visión general de la empresa y establecer expectativas claras.
2. Cómo mejorar la formación y desarrollo de los empleados: Proporcionar oportunidades de formación y desarrollo a los empleados puede aumentar su satisfacción y compromiso.

Asegúrate de identificar las necesidades de formación de cada empleado y proporcionar oportunidades de crecimiento en línea con sus intereses y habilidades. También es considerable establecer objetivos claros y ofrecer retroalimentación regular para asegurar que los empleados estén en el camino correcto.

3. **Cómo mejorar la comunicación interna y el feedback:** La comunicación efectiva es esencial para mejorar la experiencia del empleado. Asegúrate de establecer canales de comunicación claros y efectivos, como reuniones regulares y herramientas de colaboración en línea. También es fundamental ofrecer retroalimentación regular y constructiva para ayudar a los empleados a mejorar y crecer.
4. **Cómo mejorar la cultura y el ambiente laboral:** La cultura y el ambiente laboral son factores clave en la experiencia del empleado. Para mejorarlos, asegúrate de establecer valores y normas claras y alentar la colaboración y la creatividad. También es importante proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable y reconocer y recompensar a los empleados por su buen desempeño.

Conclusiones

¡Llegamos a la conclusión de este artículo sobre Employee Journey Map! Esperamos que hayas aprendido mucho sobre cómo crear un mapa del viaje del empleado y cómo mejorar la experiencia del empleado en tu empresa. Aquí te dejamos una recapitulación de los beneficios de crear un Employee Journey Map:

1. **Proporciona una visión completa de la experiencia del empleado.** Un Employee Journey Map te permite ver la experiencia del empleado desde su perspectiva. Lo que te ayuda a comprender mejor sus necesidades, expectativas y desafíos.
2. **Identifica oportunidades de mejora.** Al identificar los touchpoints clave del empleado y recopilar feedback. Puedes identificar las áreas donde se necesita mejorar la experiencia del empleado y diseñar un plan de acción efectivo.
3. **Aumenta la satisfacción y el compromiso de los empleados.** Al mejorar la experiencia del empleado, puedes aumentar su satisfacción, compromiso y lealtad a la empresa, lo que a su vez mejora el desempeño y la productividad.
4. **Mejora la reputación de la empresa.** Una experiencia del empleado positiva puede mejorar la reputación de la empresa y atraer talentos de alta calidad.

Es importante recordar que la experiencia del empleado es fundamental para el éxito de la empresa. Al prestar atención a la forma en que los empleados experimentan su trabajo y tomar medidas para mejorar su experiencia.

Puedes crear un ambiente de trabajo positivo, fomentar la creatividad y el compromiso, y aumentar la retención y el rendimiento de los empleados.