

“Existe una correlación del 90% entre la experiencia del empleado y la experiencia del cliente”

- CX tiene un tope en EX
- CX y EX son dos caras de una misma moneda
- Promover una cultura basada en la experiencia de las personas es la plataforma para cuidar CX

“Los 5 embajadores claves de una cultura basada en el empleado”

- El Liderazgo Cercano y Humano
- Seguridad Psicológica
- Reconocimiento y Visibilidad del Impacto
- Coherencia Cultural y Confianza
- Flexibilidad Basada en Resultados

**Dinámica de
Interacción**

Buenas Prácticas & tendencias

- Modelo de Promotores culturales “Cultural (40%), Tecnológico (30%), Físico (30%)”.
- Indagar la experiencia del Front Liner “Hackthon”
- Habilitación de CEOs en prácticas de experiencia, efecto contrario : Iniciativas.
- Diseño de experiencias híbridas con IA



Existe una correlación del **90%** entre la experiencia del empleado y la experiencia del cliente"



¿Cómo construimos esa experiencia?

Promover una cultura basada en la experiencia de las personas es la plataforma para cuidar CX

DEC

CREEMOS EN LAS EXPERIENCIAS

Frutas en la oficina

PERO

no hay tiempo para almorzar
porque las agendas explotan



DEC

CREEMOS EN LAS EXPERIENCIAS

Kit corporativo en el onboarding

PERO

con un lider que no te da feedback constructivo y en las reuniones no te escucha





CREEMOS EN LAS EXPERIENCIAS

Sumamos tecnología en los procesos

PERO

para la aprobación de una idea necesito una cadena de emails de aprobaciones.





Beneficios Superficiales ("Maquillaje") vs. **Verdaderas experiencias**





CREEMOS EN LAS EXPERIENCIAS

Momentos que importan

01 Liderazgo empático y preparado

Tener un mánager que realmente escuche, dé feedback constructivo, proteja el equilibrio vida-trabajo y apoye el crecimiento.

02 Onboarding significativo

Un proceso de integración fluido, donde el empleado se sienta esperado, valorado y equipado con las herramientas necesarias desde el primer día.

03 Autonomía y confianza

Trabajar orientado a objetivos con flexibilidad real, sin microgestión ni vigilancia excesiva.

04 Reconocimiento real e impacto

Sentir que el trabajo aporta valor tangible y ser compensado/reconocido de manera justa por ello.

05 Crecimiento y desarrollo

Oportunidades claras de carrera, planes de formación adaptados y proyectos desafiantes.

06 Seguridad psicológica

Un entorno donde equivocarse no implique castigos, y donde se puedan expresar opiniones o desacuerdos sin temor a represalias.

07 Procesos y tecnología sin fricción

Herramientas y sistemas que faciliten el trabajo diario en lugar de ser una traba burocrática.

