

¿Por qué la mejor estrategia digital es humana?

Octubre 2019

Ernesto Scayola – Director Ejecutivo de Consultoría

ernesto.scayola@uy.ey.com



EY

Building a better
working world

La tecnología está cambiando el juego...

1

Clientes más exigentes e informados

Una nueva generación de clientes nativos digitales cambiará las expectativas en el mercado.

2

La globalización y el escalamiento

La infraestructura de TI debe escalar rápidamente para permitir la adopción de nuevas tecnologías.

3

Nuevos modelos de negocio

Los modelos deben cambiar y el capital debe invertirse estratégicamente en los activos digitales adecuados.

4

Nuevos canales y rutas al mercado

La revolución digital es la oportunidad de repensar los modelos de entrega/servicio y las estructuras de precios tradicionales.

5

Cambio constante e innovación

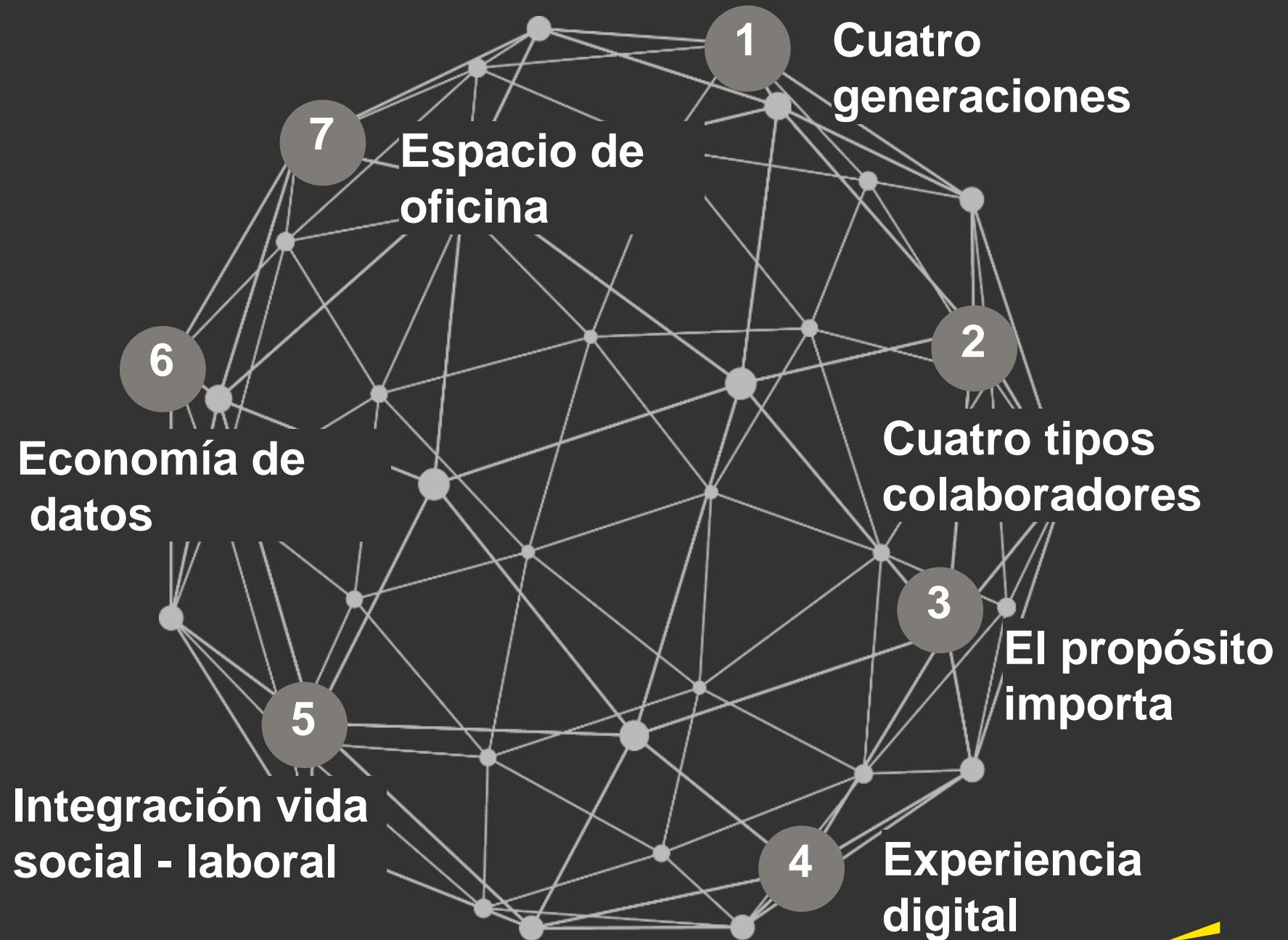
Para proteger la cuota de mercado, se requiere una "mentalidad digital" que permita la innovación continua.

6

Nuevas formas de trabajar

La transformación digital requiere procesos de negocio acelerados y un cambio de paradigma en el pensamiento sobre el talento y el rendimiento.

**El mundo
laboral está
cambiando
radicalmente.**



Why the best digital strategy is a human one



Las organizaciones están respondiendo con diversas iniciativas.



Why the best digital strategy is a human one



Entender al nuevo colaborador...



Colaborador tradicional

Permanencia en la organización durante toda su carrera profesional - la seguridad laboral es una prioridad

Habilidades y competencias tradicionales

Su estructura es de horario y espacio físico fijo

No ve al empleador como un reflejo de su marca personal

La tecnología no está 100% integrada a la vida laboral diaria



Nuevo Colaborador

Emocionado por el cambio y el desarrollo de múltiples carreras

Ávido por desarrollar constantemente nuevas habilidades basadas en la demanda del mercado

Lugar de trabajo y espacio de vida fusionados, debido a una mayor necesidad de flexibilidad

El trabajo es parte integral de su estilo de vida y marca personal, valora el impacto social de la empresa

Mayor acceso a tecnología con acceso a más oportunidades de trabajo a través de herramientas digitales.



Colaboradores y clientes comparten características



Acceso rápido y conveniente



Mayores expectativas



Individualidad



Redes sociales y herramientas digitales



Marca personal



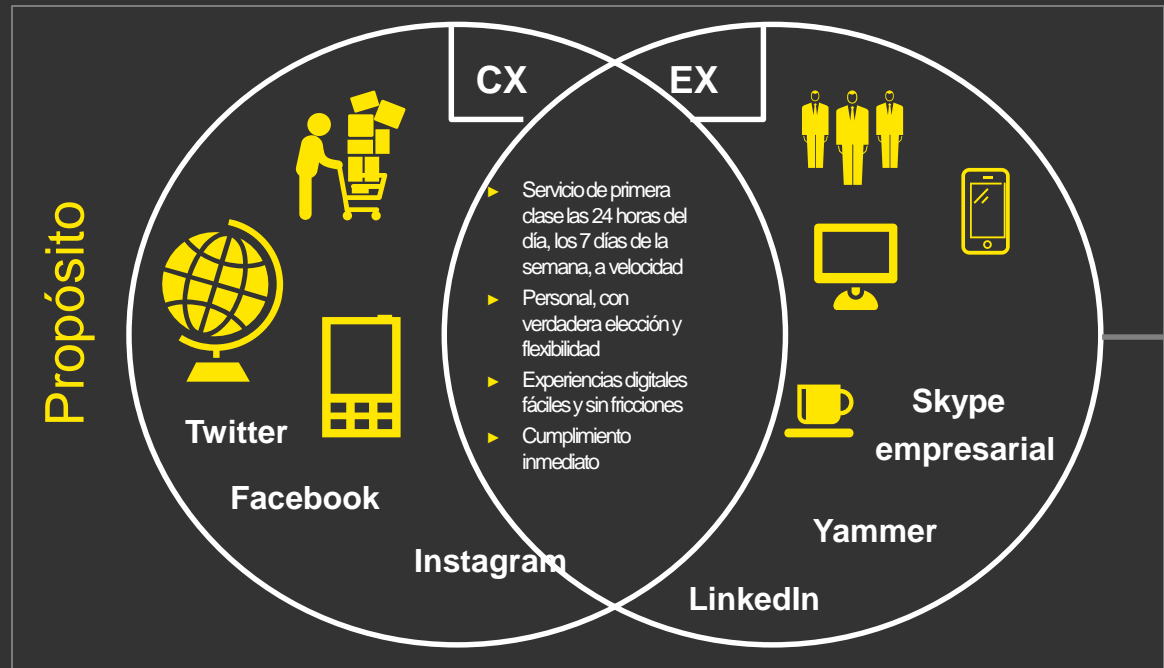
Impacto social

Reinventar la *Employee experience* (EX)

1. Los clientes son personas.

2. Las personas son colaboradores

3. Los colaboradores son clientes.



¿Por qué EX?

Eliminar los puntos de dolor

Mejorar la productividad

Mejorar la participación

Apoyar el progreso y bienestar personal

La transformación digital está cambiando la forma en que lo hacemos todo.

Existe una fuerte relación entre la EX (*Employee experience*), el liderazgo y los resultados empresariales

Varios estudios sugieren que invertir en la experiencia de los colaboradores puede mejorar los resultados.

Obtener los mejores colaboradores

 **1.4x**

1,4 veces más comprometido
1,7 veces más satisfecho ¹

 **3x**

3 veces más probable que se quede¹

Atraer, retener e involucrar a clientes

89% De los clientes creen que una empresa orientada a propósitos claros, ofrece productos/servicios de mayor calidad²

72% De los consumidores mundiales recomendaría una empresa con propósito claro ³

Aumentar el rendimiento

10x Las empresas dirigidas por un propósito claro, superaron al S&P 500 por 10 veces entre 1996 y 2011⁴

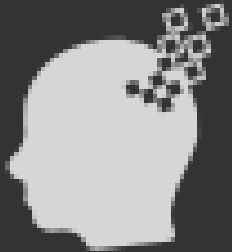
120% Las "marcas significativas" relacionadas con el bienestar humano superaron su valor de mercado en un 120% en 2013⁵

Sources:

1. The Energy Project, *What Is Your Quality of Life at Work*, 2013
2. EY, *Winning with Purpose*, 2016

3. Edelman, *The good purpose study*, 2013
4. Raj Sisodia, *Firms of Endearment*, 2007
5. Havas, *Meaningful Brands Index*, 2013

La gestión del talento está cambiando y EX está en el corazón de esta transformación



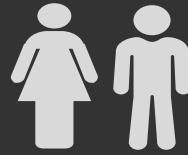
56%

de los colaboradores se quedaría con una empresa que empatizara con sus necesidades



45%

de los colaboradores de los EE.UU. trabajan desde su casa, algunas o todas las veces



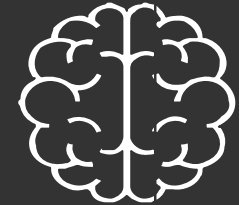
50.9%

de la población de EE.UU. será freelancer en 10 años



21%–43%

aumento de la productividad debido a la mejor experiencia de los colaboradores



38%

de los millennials sienten que los procesos de colaboración obsoletos obstaculizan la innovación de sus empresas

EX: ¿Cómo diseñar una carrera en torno a un estilo de vida y retener el talento?

Con la EX actuando como un símbolo de estatus, los colaboradores prefieren las empresas que se alinean con sus valores y les permiten vivir el estilo de vida que desean alrededor de su trabajo.

Claves a tener en cuenta

- ▶ **Desafío: Cultura** corporativa.
- ▶ Ambiente que impacte positivamente en aspiraciones de estilo de vida y que los valores y propósito se alineen con sus objetivos personales.
- ▶ **Nuevo concepto de éxito profesional.**
- ▶ Plataformas para desarrollar **habilidades colaborativas.**
- ▶ **Mayor flexibilidad**, nuevos programas de recompensa y reconocimiento, priorizando lo que los colaboradores valoran, etc.
- ▶ Gestión del Cambio

EX: ¿cómo aprovechar la tecnología para diferenciarse como empleador?

La tecnología es esencial para la EX, lo que afecta a la colaboración, la conectividad, la eficiencia y la seguridad.

Claves para tener en cuenta

- ▶ Introducción de **nuevas tecnologías** en **base a estrategia**.
- ▶ Dar **participación** a los colaboradores durante el proceso de **toma de decisiones de TI**
- ▶ La tecnología es un **facilitador** clave de la fuerza de trabajo del futuro.
- ▶ Las redes sociales y las herramientas digitales significan que **cualquier persona puede ver e interactuar con la cultura de una empresa**, incluso cuando no se emplea formalmente.
- ▶ Acelerar la **fluidez digital** de los **líderes**.
- ▶ Usar **Analítica de Datos**.

Transformación digital: el futuro es más humano

La Transformación Digital ofrece enormes oportunidades para que las organizaciones reconsideren sus modelos de negocio y brinden un valor agregado tanto para los clientes como para los colaboradores.

La transformación digital no es disruptiva...
Los humanos lo somos.

La transformación digital no es innovadora ...
Los humanos lo somos.

La mejor estrategia de transformación digital es una ...
Estrategia humana.

MUCHAS GRACIAS



**Building a better
working world**