

# Personalización de la EXPERIENCIA DEL COLABORADOR

GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO



Karla Soto  
Consultora de Desarrollo Organizacional en Megaron

En el pasado, las organizaciones solían restar importancia al capital humano y a las necesidades de sus colaboradores, asumiendo un bajo riesgo por hacerlo. Sin embargo, hoy reconocemos que el capital humano es el activo más valioso de cualquier organización, por lo que invertir en la creación de un entorno saludable se ha convertido en una necesidad fundamental.



El entorno actual presenta múltiples desafíos tanto para los colaboradores, a nivel individual, como para las organizaciones. Cuando ambos logran armonizar, el trabajo y el desempeño mejoran de manera gradual y sostenida.

### ¿Qué es la personalización de la experiencia del empleado?

La **personalización de la experiencia del empleado** es una estrategia cada vez más presente en el mundo laboral, cuyo objetivo es adaptar los entornos de trabajo a las necesidades, preferencias y expectativas individuales de cada colaborador. Este enfoque se centra en reconocer a cada empleado como una persona única, con necesidades específicas que deben ser comprendidas y atendidas a lo largo de todo su ciclo de vida dentro de la organización, desde la contratación hasta su desarrollo profesional y bienestar integral.

Este enfoque reconoce que cada empleado tiene diferentes motivaciones, objetivos y circunstancias personales, y que al adaptar la experiencia laboral a estas diferencias, se pueden mejorar el compromiso, la satisfacción y el rendimiento.

### Propuesta de Valor al Empleado (EVP)

Para comprender a fondo los factores que influyen en el bienestar de los empleados, es fundamental adoptar un enfoque sistémico que ofrezca una visión holística a través de la **Propuesta de Valor al Empleado** (EVP, por sus siglas en inglés). Esta representa aquello que hace única a la organización: lo que tenemos y podemos ofrecer a nuestros colaboradores, y que otras empresas no.

Para que una EVP sea verdaderamente efectiva, debe alinearse con las experiencias reales de los empleados. Vivimos en un entorno en constante evolución, por lo que una propuesta de valor convincente debe reflejar y adaptarse a esos cambios de manera continua.

La EVP es una parte esencial de la experiencia del empleado, basada en un **contrato psicológico implícito** que define la relación entre el empleador y el colaborador.

Está demostrado que el salario y los beneficios no son los únicos motivadores para los empleados. Hoy en día, las personas también buscan un empleo donde:

- Exista flexibilidad y un equilibrio saludable entre el trabajo, la vida personal y el estilo de vida elegido.
- Se promueva el bienestar físico y mental de los colaboradores.
- Las tareas sean intrínsecamente motivadoras.
- El trabajo proporcione un sentido de significado y propósito.
- Fomente la conexión con una comunidad.
- Ofrezca trayectorias profesionales y oportunidades de crecimiento y desarrollo.

### “Contrato de estilo de vida”

Un **“contrato de estilo de vida”** es un acuerdo no formal, implícito o explícito, que representa un **contrato psicológico de buena fe** entre el empleador y el empleado. Su objetivo es equilibrar las necesidades laborales con las preferencias y prioridades personales del trabajador.

A diferencia de un contrato laboral tradicional, enfocado principalmente en las condiciones básicas de trabajo (como el salario, el horario y los beneficios), el “**contrato de estilo de vida**” pone el énfasis en la **flexibilidad** y el **bienestar integral** del empleado, reconociendo la importancia de adaptar el entorno laboral a su estilo de vida y necesidades individuales.

### **Estrategias de Personalización del Colaborador**

Las **estrategias de personalización del colaborador** buscan adaptar la experiencia laboral a las necesidades y expectativas individuales de cada empleado. Este enfoque reconoce que no todos valoran lo mismo, y al personalizar el entorno de trabajo, se mejora el compromiso, la satisfacción y el desempeño. Estas son estrategias que favorecen la personalización de los colaboradores:

- **Diseño de Planes de Desarrollo Personalizados:** Crear programas de formación adaptados a las habilidades y objetivos individuales de cada empleado.
- **Programas de Bienestar Personalizados:** Ofrecer iniciativas de bienestar que se ajusten a las necesidades personales de los colaboradores.
- **Beneficios Flexibles:** Brindar a los empleados la opción de elegir los beneficios que más valoran.
- **Uso de Tecnología:** Implementar herramientas tecnológicas, como inteligencia artificial, para personalizar experiencias y recomendaciones.

### **Implementación Efectiva**

Para implementar la personalización de los empleados de manera efectiva, las empresas deben:

- 1. Tener en cuenta la voz de los Empleados:** Realizar encuestas y reuniones periódicas para obtener retroalimentación constante sobre las necesidades, expectativas y preferencias de los colaboradores.
- 2. Adaptar la Cultura Organizacional:** Ajustar la cultura, los valores y el entorno físico de la empresa para crear un espacio que apoye las necesidades individuales de los empleados. Esto incluye fomentar una cultura inclusiva, flexible y orientada al bienestar, además de ofrecer un ambiente de trabajo que permita la colaboración y el equilibrio entre la vida personal y laboral.
- 3. Incorporar Tecnología:** Implementar herramientas tecnológicas avanzadas, como plataformas de gestión del talento, inteligencia artificial y análisis de datos, para personalizar las experiencias de los empleados. Estas tecnologías no solo facilitan la personalización de las tareas, sino que también optimizan el bienestar, el desarrollo profesional y el reconocimiento, creando una experiencia laboral más eficiente y satisfactoria.

### **Beneficios de la Personalización**

La **personalización de la experiencia del empleado** es clave para atraer y retener talento: aumenta la satisfacción, el compromiso y el desempeño, además de reducir la rotación. Recursos Humanos y las nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial y la realidad virtual, ofrecen oportunidades únicas para mejorar esta experiencia a largo plazo.

**Experiencia del Empleado: la personalización y digitalización como base para un bienestar integral**  
<https://www.mercer.com/es-es/insights/perspectiva/experiencia-empleado-bienestar-integral/>

**Personalizar la experiencia del empleado para atraer y retener**  
<https://atisa.es/blog/personalizar-experiencia-empleado/>

**Su propuesta de valor para empleados (EVP) debe evolucionar con el mundo cambiante**  
<https://www.mercer.com/es-mx/solutions/talent-and-rewards/rewards-strategy/compelling-employee-value-propositions/>