

Estudio sobre liderazgo de
opinión de Forrester Consulting
encargado por Intel y Lenovo

Octubre de 2020

Invierta en la experiencia de los empleados (EX) para impulsar la rentabilidad de su negocio

Empodere a sus empleados con la
tecnología correcta



FORRESTER®

Índice

- 1 Resumen ejecutivo
- 2 Las iniciativas sobre la experiencia de los empleados son una prioridad
- 4 Las empresas no reconocen todo el potencial de las iniciativas de EX
- 7 La mejora de la experiencia de los empleados es imposible sin retroalimentación
- 9 Recomendaciones clave
- 10 Apéndice

Directora del proyecto:

Ana Brzezinska, consultora de impacto en mercados

Colabora en la investigación:

Grupo de Investigación en Infraestructura y Operaciones de Forrester

ACERCA DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting presta servicios independientes y objetivos de consultoría con base en investigaciones para ayudar a los líderes a conducir al éxito a sus organizaciones. Desde una breve sesión de estrategia hasta proyectos especiales, los servicios de Forrester Consulting lo ponen en contacto directo con investigadores analistas que aplican sus conocimientos y experiencia a los desafíos particulares de su negocio. Para obtener más información, visite forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. Se prohíbe estrictamente la reproducción no autorizada. Se hace uso de los mejores recursos disponibles como fundamento de la información. Las opiniones reflejan apreciaciones válidas al momento en que fueron emitidas y están sujetas a cambios. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar y Total Economic Impact son marcas registradas de Forrester Research, Inc. Todas las demás marcas registradas son propiedad de sus respectivas empresas. Para obtener más información, visite forrester.com. [E-48481]



“Los medios tecnológicos de buena calidad son básicos para la experiencia y la satisfacción de los empleados. Les dan tiempo de reflexionar en aspectos más relevantes de su trabajo, en vez de ocuparse solo de las transacciones de rutina”.

Director de sistemas de información de una universidad de investigación privada con sede en los EE. UU.

Resumen ejecutivo

En el mundo actual, la tecnología se entrelaza con la experiencia fundamental del día de trabajo de un empleado. Cuando la tecnología no cumple con lo que se espera de ella, la productividad de los empleados y, fundamentalmente, su experiencia, se ven afectadas. Ante el reconocimiento de este hecho, los encargados de la toma de decisiones en materia de TI (ITDM) dedican cada vez más atención a las iniciativas de experiencia de los empleados (EX) —desde mejoras en los espacios de trabajo hasta inversiones en tecnologías de cara al empleado— y depositan grandes esperanzas en lo que estas podrán ofrecer.

Los estudios demuestran que el nivel de participación alcanza su nivel máximo cuando los empleados pueden conseguir avances diarios en las tareas que saben que son más importantes. Sin embargo, cuando los empleados saben lo que deben hacer, pero se encuentran limitados por los recursos tecnológicos, se sienten frustrados y eso da lugar a un círculo vicioso de pérdida del interés en participar.¹ Que los empleados cuenten con los recursos correctos —desde tecnologías hasta políticas de RR. HH. y cultura— es crucial para crear una experiencia positiva para los empleados. La buena experiencia de los empleados impulsa la rentabilidad del negocio, ya que los empleados felices crean experiencias excepcionales para los clientes. Y, a su vez, las empresas pueden retener más eficazmente a sus clientes actuales y adquirir nuevos. Se hace un mayor énfasis sobre este hecho en un informe de Forrester que señala que una mejora del 5 % en la participación de los empleados lleva a un aumento del 3 % en la rentabilidad.²

Intel y Lenovo encargaron a Forrester Consulting la evaluación de las estrategias de experiencia de los empleados de empresas a nivel mundial y de la manera en que los empleados de tiempo completo perciben sus experiencias con las computadoras portátiles y otros dispositivos provistos por las empresas. Forrester realizó dos encuestas en línea —una con 1014 encargados de la toma de decisiones y la otra con 1845 empleados de tiempo completo— y nueve entrevistas cualitativas con encargados de la toma de decisiones en materia de TI de todo el planeta. Las organizaciones deben comprender el efecto de la tecnología en la EX y mantenerse resilientes mediante la implementación de iniciativas de EX.

HALLAZGOS CLAVE

- › **La satisfacción de los empleados con la tecnología influye como ningún otro factor en una EX positiva.** Por todo el mundo, los ITDM realizan inversiones cada vez mayores en iniciativas de EX que, en la práctica, ofrecen un ROI bastante significativo. En aquellas que dan seguimiento al indicador clave de desempeño (KPI), cerca del 60 % han notado que los niveles de satisfacción de los empleados con la tecnología tienen un impacto positivo sustancial en sus resultados de EX.
- › **No obstante, no existe alineación entre los ITDM y los empleados en lo referente a las tecnologías que hacen posible una EX positiva.** En cuanto a las tecnologías que ofrecen, los ITDM se consideran a sí mismos bastante flexibles, pero los usuarios finales no opinan lo mismo. Como resultado, la satisfacción de los empleados encuestados con sus computadoras portátiles es mucho menor que con otras tecnologías y dispositivos.
- › **Las PC impulsan una EX positiva.** Más de tres cuartas partes de los empleados de tiempo completo del estudio afirmaron que las PC son un factor decisivo en su participación y trabajo diario, y están de acuerdo en que son de importancia crítica para la satisfacción de los clientes (69 %), el aumento de las ganancias (62 %) y la retención de los empleados (55 %). Los ITDM deben escuchar a sus empleados para invertir en las PC y los dispositivos correctos para impulsar la mejora en la EX.

Las iniciativas sobre la experiencia de los empleados son una prioridad

Las iniciativas de experiencia de los empleados —desde mejoras en los espacios de trabajo hasta inversiones en tecnologías orientadas al empleado— son una fuente de esperanza para la mejora de la participación y satisfacción de los empleados. Los encargados de la toma de decisiones en materia de TI reconocen que las tecnologías de buena calidad y la buena experiencia de los empleados están conectadas a través de una línea directa. Por tal motivo, invierten de manera generalizada en mejoras tecnológicas. Esta conexión se puso de manifiesto aún más a partir del inicio de la pandemia de COVID-19, cuando las organizaciones se vieron obligadas a habilitar el trabajo desde casa como modalidad principal para porciones significativas de su fuerza de trabajo casi de la noche a la mañana. Esta situación ejerció una gran presión en la dependencia de los empleados en soluciones tecnológicas para cumplir con las tareas que les competen individualmente.

- **Las organizaciones han prestado mayor atención a la optimización de los modelos de trabajo desde cualquier lugar.** Entre las iniciativas tecnológicas impulsadas por los ITDM, dotar a los trabajadores remotos con mejores dispositivos ocupa el primer lugar, seguida de empoderarlos con mejor software. Dado el cambio radical del sistema de trabajo como consecuencia de la pandemia, esto no resulta sorprendente. No obstante, lo importante es que tales inversiones no representan soluciones provisionales de corto plazo: cerca del 40 % de las empresas anticipan que la mayoría de sus empleados colaborarán en un esquema híbrido en algún momento en el futuro. Como señaló un director de sistemas de información de una empresa global de logística: “Nuestros empleados han solicitado poder trabajar tanto desde casa como en la oficina después de la pandemia. Por tal motivo, necesitamos asegurarnos de estar listos para que eso sea posible”.
- **Las inversiones en iniciativas de EX están aumentando notablemente.** Aunque la mayoría de las empresas apenas establecieron sus estrategias de EX en los últimos cinco años, la rentabilidad de tales inversiones ha sido considerable. En promedio, los líderes de TI informan que sus inversiones actuales en EX representan cinco veces más ganancias. Por cada USD 1 utilizado en inversiones de EX, las empresas recuperan USD 5 en aumento de la productividad de los empleados, agilidad organizacional y satisfacción de los clientes. En consecuencia, anticipan que casi duplicarán su inversión en iniciativas de EX en los próximos dos años —de un 15 % en promedio del presupuesto total de TI que se dedica actualmente a cerca del 25 % en dos años— (véase la figura 1).
- **La satisfacción de los empleados con la tecnología es un KPI crucial para una EX positiva.** Las empresas dan seguimiento a un conjunto de KPI para analizar la efectividad de sus inversiones tecnológicas en EX: los resultados de productividad de los empleados, satisfacción de los empleados con la tecnología y satisfacción general de los empleados fueron los tres KPI más utilizados. Más de la mitad de las organizaciones encuestadas usaron la satisfacción de los empleados respecto de la tecnología como su KPI de referencia para evaluar la efectividad de sus inversiones en la EX relacionadas con la tecnología. Fundamentalmente, este KPI ejerció la mayor influencia positiva en sus esfuerzos por mejorar la EX (véase la figura 2). Cerca del 60 % observó un incremento de más del 10 % en sus resultados de EX al mejorar la satisfacción de los empleados respecto de la tecnología.

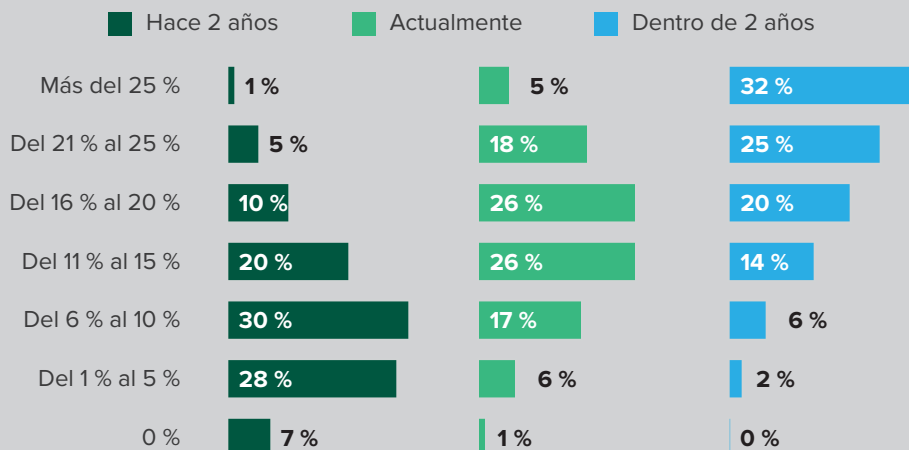


Los negocios han percibido un retorno de **5 x 1** en sus inversiones en EX.

➔ Cerca del **60 %** de los ITDM observó una mejora superior al **10 %** en sus resultados de EX al enfocarse en mejorar la satisfacción de los empleados respecto de la tecnología.

Figura 1

“¿Qué porcentaje del presupuesto de TI de su empresa se dedica, aproximadamente, a iniciativas directamente relacionadas con la visión y estrategia de EX definidas por su empresa?”



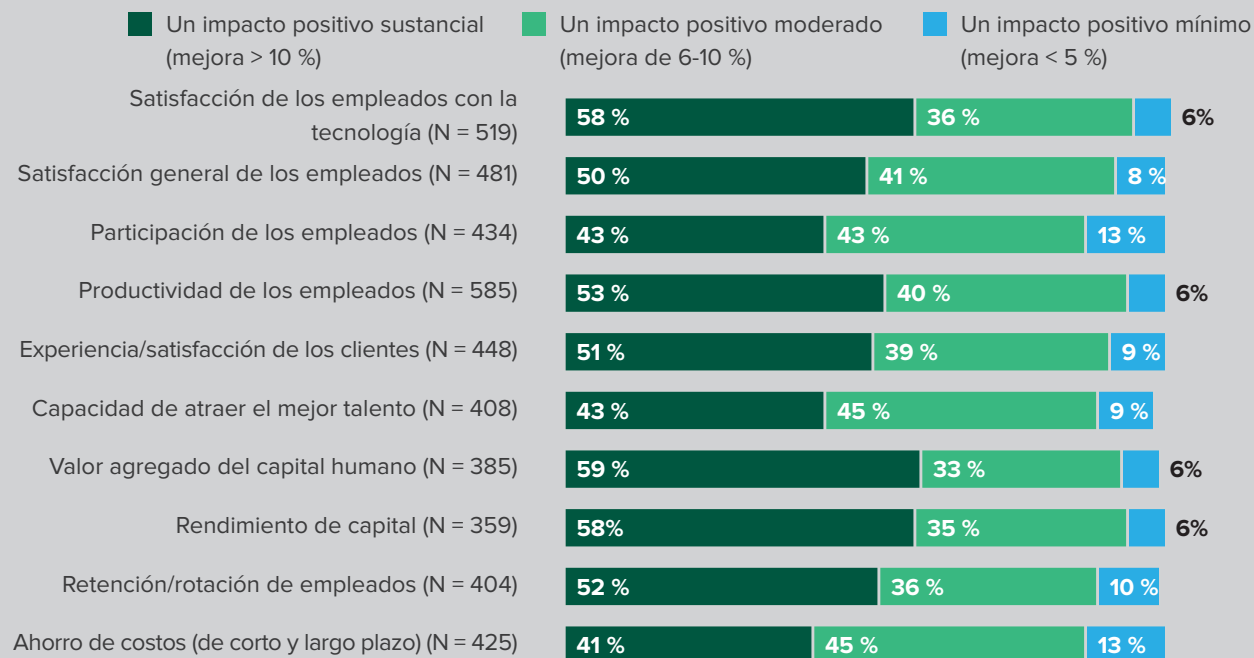
Los negocios anticipan aumentar casi al doble sus inversiones en EX para 2022.

Base: 1014 encargados de tomar decisiones en materia de TI de empresas globales responsables de las decisiones de compra de TI y de la estrategia para proveer equipo de cómputo a los usuarios finales

Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting encargado por Intel y Lenovo, agosto de 2020

Figura 2

“Para cada uno de los KPI que el área de TI usa para evaluar su desempeño, ¿qué impacto ha percibido de los esfuerzos de mejora de la EX?”



Base: 359-585 encargados de tomar decisiones de TI de empresas globales que dan seguimiento a KPI de los esfuerzos de mejora de la EX

Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting encargado por Intel y Lenovo, agosto de 2020

Las empresas no reconocen todo el potencial de las iniciativas de EX

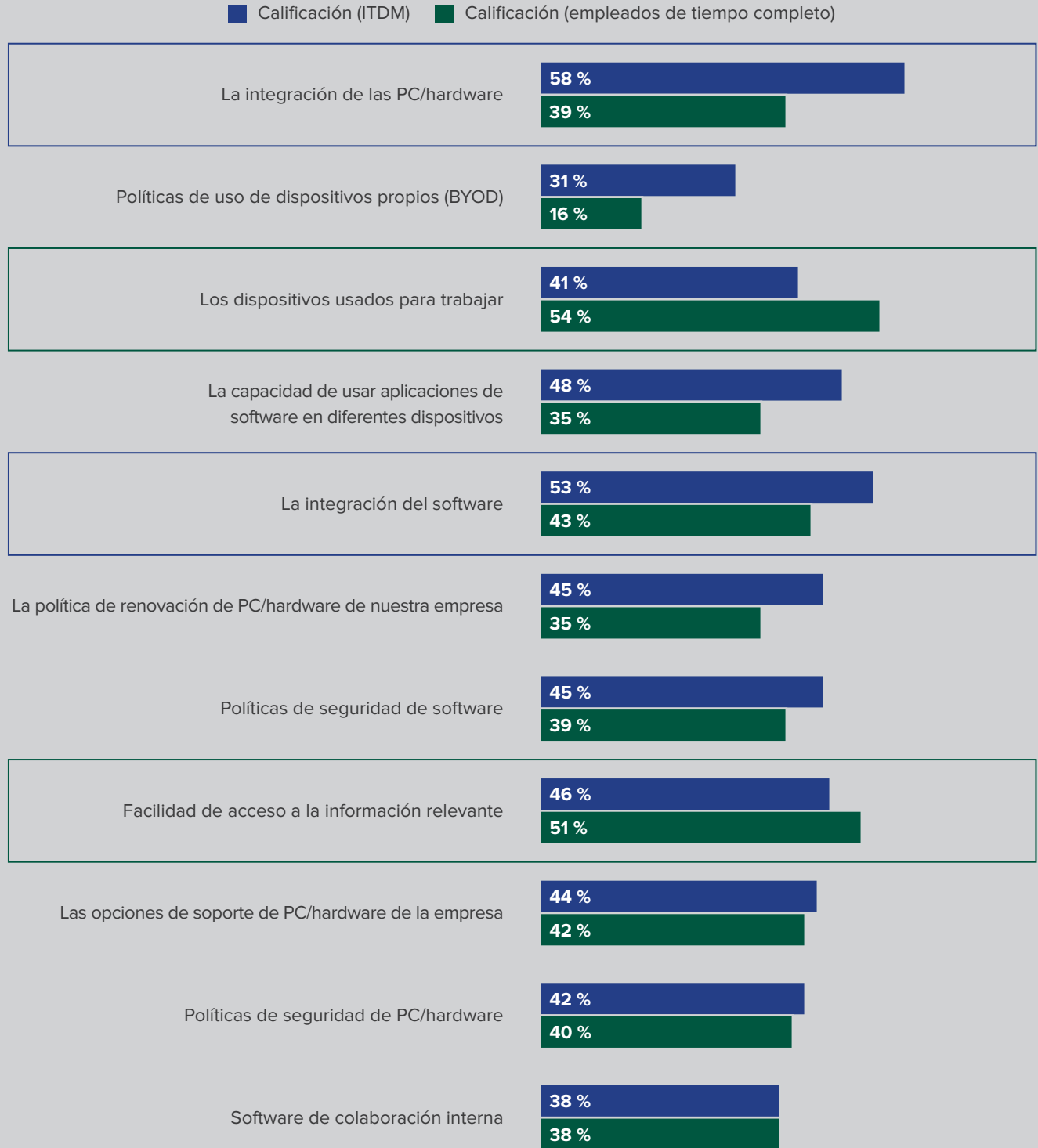
Mientras que los ITDM reconocen la necesidad de priorizar las iniciativas de EX y enfocarse en las experiencias de los empleados con la tecnología, existe una evidente desconexión entre las estrategias de los encargados de la toma de decisiones y lo que los empleados realmente quieren y necesitan para cumplir con su trabajo. Los ITDM creen que escuchan los deseos de sus empleados, pero, lamentablemente, los empleados no parecen estar de acuerdo con que así sea. A pesar de su énfasis en dotar a los empleados con mejores tecnologías, muchos ITDM siguen enfocándose más en la longevidad de sus inversiones en tecnología que en la participación de los empleados. Esta desconexión ocasiona confusión en torno a qué es lo que en realidad influye positivamente en la experiencia de los empleados en una empresa. No escuchar qué es lo que los empleados quieren y necesitan da lugar a que la experiencia de los empleados resulte afectada.

- ▶ **Los ITDM y los empleados están fundamentalmente desconectados en cuanto a qué ejerce la mayor influencia positiva en la EX.** Los responsables de tomar decisiones sobre inversiones en hardware y los usuarios que utilizarán la tecnología tienen perspectivas divergentes sobre qué factores tecnológicos ejercen una mayor influencia en la EX. Para los ITDM, la integración de PC/hardware y la integración del software tienen un mayor impacto en la EX; los empleados, por su parte, solo quieren acceder fácilmente a la información que necesitan para hacer su trabajo y contar con un dispositivo que funcione bien de manera constante (véase la figura 3).
- ▶ **Tanto los ITDM como los empleados están de acuerdo en qué es lo más importante en una PC; no obstante, muchos empleados se sienten frustrados con los medios tecnológicos que tienen actualmente a su disposición.** Los ITDM y los empleados comparten la visión de que las PC necesitan ser rápidas y confiables, y estar altamente interconectadas; sin embargo, en su gran mayoría, los empleados no perciben tales beneficios y experimentan una gran frustración con sus PC y hardware actuales. De hecho, el 50 % de los empleados está de acuerdo en que sus PC son obsoletas o sus capacidades resultan insuficientes, mientras que el 44 % informa que sus PC se descomponen con frecuencia y el 46 % señala que su software falla regularmente, entorpeciendo su trabajo. La investigación de Forrester demuestra que la frustración de los empleados con la tecnología trastoca su jornada laboral y ocasiona un aumento en el agotamiento de los empleados.³
- ▶ **Los ITDM pueden incrementar con facilidad la satisfacción invirtiendo en mejores computadoras portátiles.** Solo el 33 % de los encuestados están extremadamente satisfechos con sus computadoras portátiles actuales provistas por la empresa. Este bajo nivel de satisfacción puede atribuirse al hecho de que solo el 30 % respondió que la capacidad de sus computadoras portátiles o de escritorio es la adecuada para trabajar en múltiples equipos, y solo el 21 % mencionó que cuenta con la mejor y más moderna PC del mercado.
- ▶ **Los líderes de TI y los empleados están desconectados.** Lamentablemente, los líderes de TI se consideran a sí mismos mucho más flexibles que lo que sus empleados perciben, especialmente a la hora de renovar las PC. Ochenta y cuatro de cada cien ITDM afirmaron que sus empleados pueden cambiar el factor de forma de su PC (p. ej., por una computadora portátil más potente o por una que tenga una pantalla más grande) si sus necesidades cambian; no obstante, solo un 50 % de los empleados estuvieron de acuerdo con tal afirmación (véase la figura 4). Del mismo modo, el 79 % de los ITDM creen que se permite a los empleados mejorar su PC si consideran que las especificaciones de la computadora no son las adecuadas; solo el 49 % de los empleados creen tener tal opción. Al no contar con el dispositivo correcto para desempeñar su trabajo, es muy poco sorprendente que los empleados se sientan frustrados por los medios tecnológicos que tienen a su disposición.



Figura 3

“¿Cuál de los siguientes factores tecnológicos ejerce la mayor influencia positiva en la EX de su organización?”



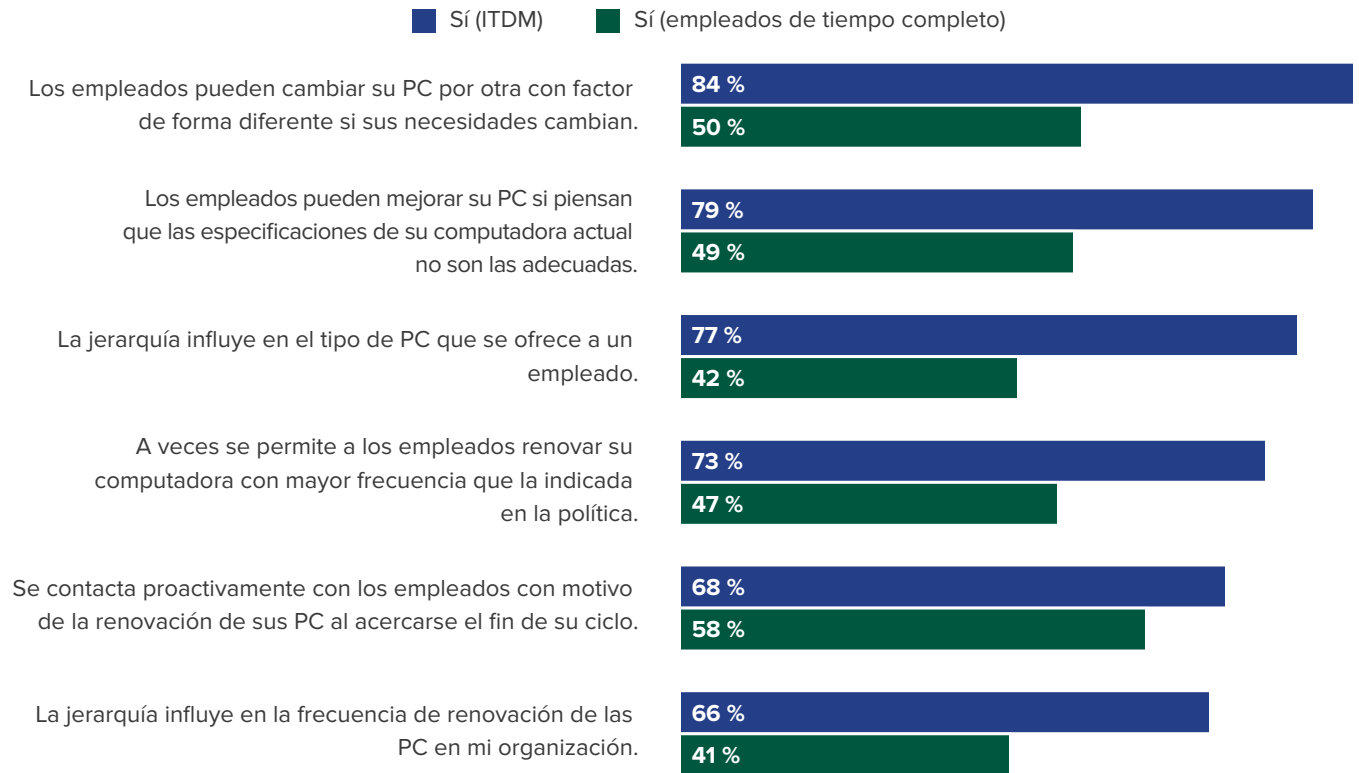
Base: (ITDM) 1014 encargados de tomar decisiones en materia de TI de empresas globales responsables de las decisiones de compra de TI y de la estrategia para proveer equipo de cómputo a los usuarios finales

*Base: (Empleados de tiempo completo) 1845 empleados de tiempo completo de empresas globales que trabajan principalmente con computadoras portátiles

Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting encargado por Intel y Lenovo, agosto de 2020

Figura 4

“Mencione si su empresa renueva las PC y qué mecanismo utiliza para hacerlo”



Base: (ITDM) 1014 encargados de tomar decisiones en materia de TI de empresas globales responsables de las decisiones de compra de TI y de la estrategia para proveer equipo de cómputo a los usuarios finales

*Base: (Empleados de tiempo completo) 1845 empleados de tiempo completo de empresas globales que trabajan principalmente con computadoras portátiles

Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting encargado por Intel y Lenovo, agosto de 2020

La mejora de la experiencia de los empleados es imposible sin su retroalimentación

Los ITDM deben reconsiderar la importancia que tienen las PC en cuanto a una buena experiencia de los empleados, y deben escuchar a sus empleados a la hora de invertir. La tecnología es el factor decisivo al establecer las bases para que la experiencia de los empleados sea buena. Y, considerando que las PC son los medios tecnológicos más usados por empleados de muy diversas índoles, el impacto de las PC en la buena experiencia de los empleados no puede sobreestimarse. Las PC son fundamentales para cumplir con el trabajo cotidiano. Por lo tanto, ejercen una influencia decisiva en la retención del talento, la participación de los empleados y el aumento de los ingresos.

- **Los ITDM deben, al mismo tiempo, invertir en tecnologías de cara al futuro y asegurarse de contar con sólidas bases de TI.** Los empleados de hoy en día aspiran a contar con mejores herramientas de colaboración y las PC más modernas. Antes de que sea posible proporcionar todo eso, los ITDM deben construir bases sólidas de herramientas de colaboración y PC antes de voltear a mirar la nueva generación de herramientas tecnológicas, como conectividad 5G, realidad aumentada/realidad virtual (AR/VR) e inteligencia artificial/aprendizaje automático (IA/AA). Sin duda, las nuevas tecnologías hacen posible la nueva generación de EX.
- **Comunicación de dos vías.** Compartir sus opiniones con los equipos directivos y aquellos que toman las decisiones sobre inversiones en PC es emocionante para los empleados. De hecho, el 72 % de los empleados de tiempo completo dijeron que escuchar a los empleados/comprender claramente lo que los empleados necesitan es una de las tres medidas principales que las empresas deben tener en cuenta para mejorar la experiencia de los empleados; y por mucho, fue la sugerencia más recurrente (véase la figura 5). La investigación de Forrester demuestra que la creación de mapas de la trayectoria de los empleados es una manera sencilla en que los encargados de tomar decisiones y los empleados pueden comunicarse. Estos ejercicios pueden contribuir a la toma de decisiones más informada con respecto a la tecnología, ya que sirven para identificar las barreras que restan productividad a los empleados.⁴



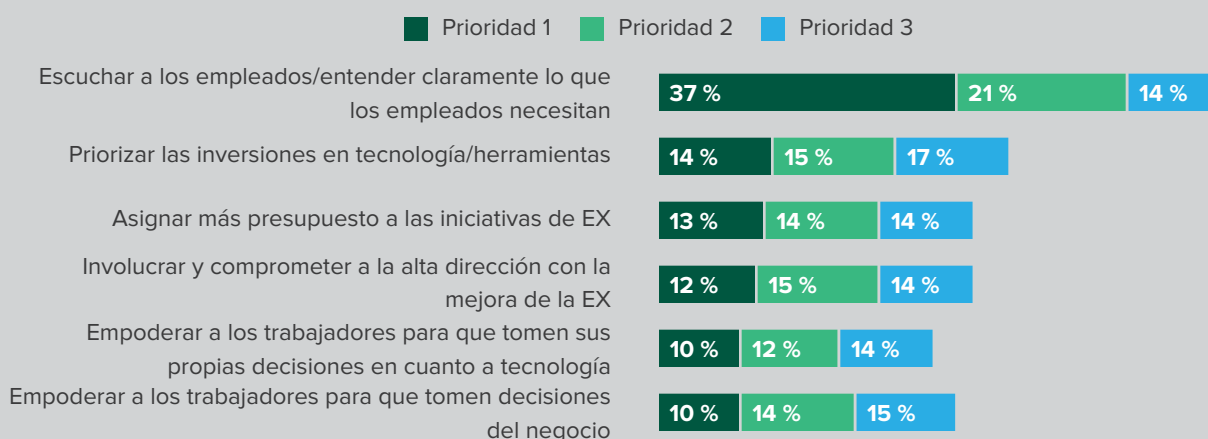
“La experiencia de los empleados es absolutamente clave en términos de atraer y retener a los mejores, a las personas óptimas. Las empresas tienen que trabajar más duro para contratar y retener a personas realmente buenas; las cosas se están orientando mucho más hacia las relaciones, y se están volviendo menos transaccionales”.

Director de operaciones de una organización de servicios de información con sede en el Reino Unido



Figura 5

“Desde su perspectiva, ¿cuáles son las tres medidas principales que su empresa debería adoptar para mejorar su satisfacción?”



Base: 1845 empleados de tiempo completo de empresas globales que trabajan principalmente con computadoras portátiles
 Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting encargado por Intel y Lenovo, agosto de 2020

- > **Las mejoras en la EX impulsan mejoras en la productividad.**
 Fundamentalmente, los líderes empresariales deben reconocer que la buena experiencia de los empleados se trata de algo más que solo alta productividad. Mejorar la EX es la mejor ruta para mejorar la productividad de los empleados: automatizar las tareas mundanas mediante la inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje automático (AA) no solo les permite enfocarse en labores estratégicas más importantes, sino que también aumenta su calificación de EX. No obstante, al reevaluar la prioridad de las iniciativas de TI, los líderes empresariales deben enfocarse en mejorar la participación general de los empleados antes de centrarse en indicadores de productividad específicos: las métricas de productividad siguen a la EX. Es importante resaltar que cerca del 80 % de los ITDM se enfocarán solo en eso en los próximos 12 meses.
- > **Enfoque en las PC.** Setenta y siete de cada cien empleados de tiempo completo afirmaron que las PC son un factor crítico para su participación y trabajo diario (véase la figura 6). Además, los encuestados están de acuerdo en que las PC son fundamentales para aumentar la satisfacción de los clientes (69 %), el aumento de las ganancias (62 %) y la retención de los empleados (55 %). Al enfocarse en las PC, los ITDM pueden influir en las iniciativas de experiencia de sus empleados, en la rentabilidad de sus empresas y en las puntuaciones de satisfacción de los clientes. El vicepresidente de Infraestructura de TI de una institución de servicios financieros con sede en India resaltó que una buena experiencia de los empleados se reduce a: “¿Tengo todos los recursos que necesito para cumplir eficazmente con mi trabajo?”, y “¿Mi dispositivo funciona?”.

El 77 % de los empleados señalan que las PC son un factor crítico para su participación y trabajo diario.

Figura 6

“¿En qué grado está usted de acuerdo con las siguientes afirmaciones?”



Base: 1845 empleados de tiempo completo de empresas globales que trabajan principalmente con computadoras portátiles
 Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting encargado por Intel y Lenovo, agosto de 2020

Recomendaciones clave

Priorizar las inversiones en tecnologías orientadas a los empleados es casi siempre una batalla cuesta arriba contra los costos financieros duros y el statu quo. Mientras que las cifras se acumulan en muy poco tiempo, los beneficios con frecuencia tardan más y son difíciles de medir. Pero esta investigación sienta las bases que usted necesita para cambiar la conversación, vinculando las inversiones en tecnología con la participación de los empleados y los resultados del negocio. Use los resultados de este estudio para:



Reenmarcar los costos de las tecnologías orientadas a los empleados como inversiones en EX. Los números que necesita para cambiar la conversación están presentes tanto en este estudio como en la investigación del índice de EX publicada por Forrester. Las inversiones en tecnologías orientadas a los empleados son inversiones en participación de los empleados. La participación de los empleados es la clave para elevar la satisfacción de los clientes y la rentabilidad, promover el aumento de las ganancias y disminuir la rotación de personal.



Invierta en PC nuevas y modernas para promover la participación. Este estudio es concluyente al vincular la satisfacción de los empleados con los dispositivos y la variedad de dispositivos con la EX y, por extensión, con la participación. Típicamente, los empleados usan sus PC todos los días, durante varias horas. Forman parte integral de todo lo que hacen en su trabajo cotidiano. Deben ser una fuente de satisfacción, no de frustración. Puede mejorar la satisfacción de sus empleados aumentando la frecuencia de renovación para ofrecer PC más nuevas y modernas, y mayor variedad de dispositivos.



Involucre a los empleados en el proceso de adquisición de PC. Para la mayoría de las organizaciones, las decisiones en cuanto a qué PC comprar e instalar se toman sin la retroalimentación de los empleados. Se basan, principalmente, en factores como el costo, la facilidad de gestión y la seguridad. Son contadas las ocasiones en que se escucha a los empleados que usarán los dispositivos todos los días. Pero la facilidad de gestión y una mejor EX no entran necesariamente en conflicto. Los encargados de tomar decisiones pueden aspirar a conseguir tanto una mejor EX como mayor facilidad de gestión eligiendo PC modernas que incorporen tecnologías de gestión. Los datos de este estudio pueden ayudar a sustentar el caso, y usted puede incluso realizar encuestas dentro de su organización para ofrecer a los líderes una mejor visibilidad de las preferencias de los empleados también.



Deje de comprar computadoras portátiles por debajo de las expectativas. Este estudio demuestra claramente que la satisfacción con las computadoras portátiles es especialmente baja, muy seguramente debido a que la experiencia que ofrece una computadora portátil barata difiere notablemente de la que proporciona un modelo de gama alta con mayor potencia y capacidad. El tamaño de la pantalla, la duración de la batería, la portabilidad y el desempeño aumentan significativamente con incrementos relativamente pequeños en el precio de compra. El costo de una computadora portátil representa una fracción del salario de los empleados que las usan, y el incremento en la capacidad se pagará por sí mismo al lograr una mayor participación del empleado.

Apéndice A: Metodología

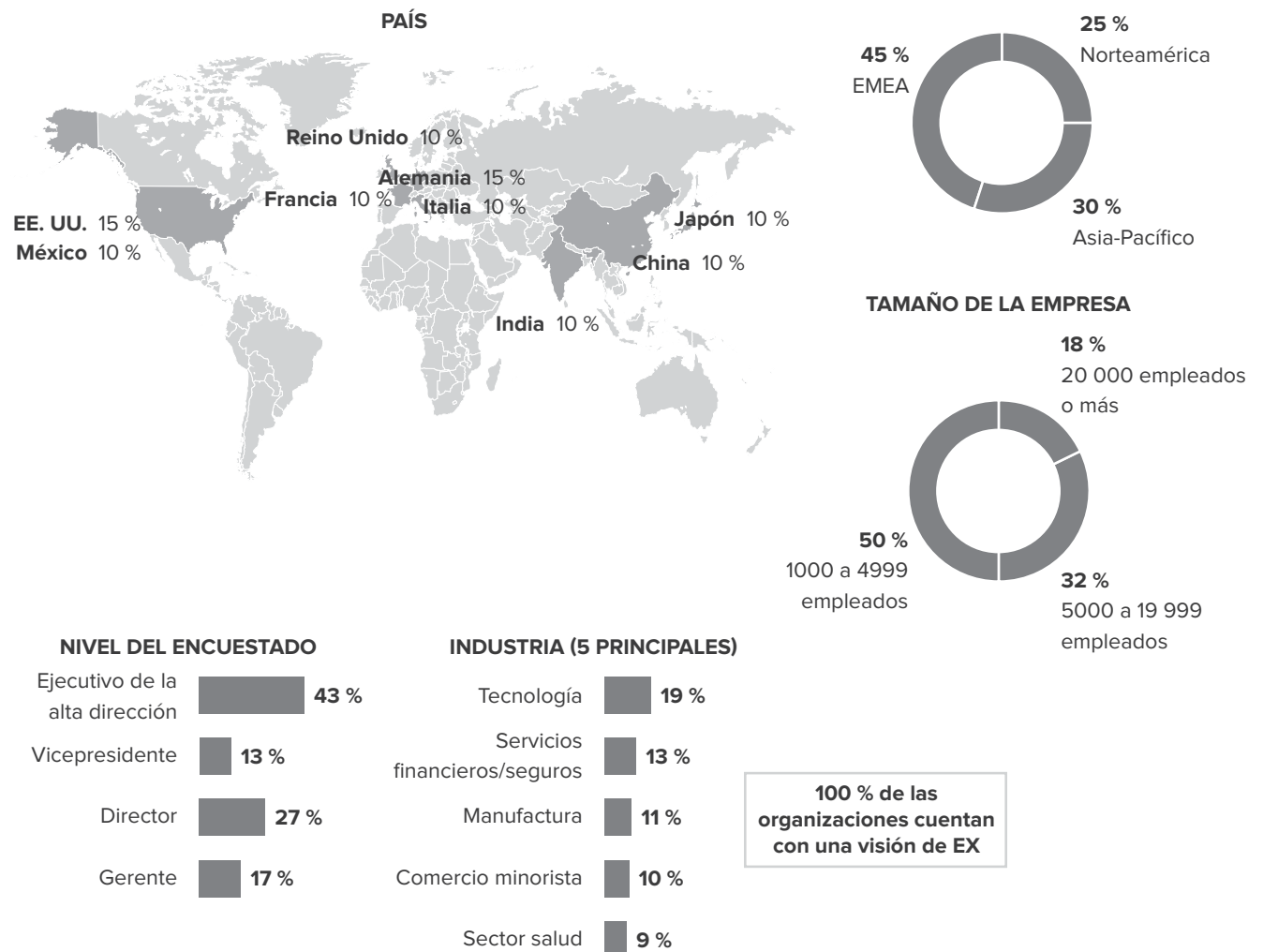
En este estudio, Forrester llevó a cabo una encuesta en línea con dos audiencias y nueve entrevistas para evaluar las estrategias de experiencia de los empleados y el rol de la tecnología. La primera audiencia estaba compuesta de 1014 encargados de tomar decisiones en materia de TI de empresas globales responsables de las decisiones de compra de TI y de la estrategia para proveer equipo de cómputo a los usuarios finales. También se entrevistó a nueve encargados de tomar decisiones a nivel global. Las preguntas presentadas a los participantes se referían a sus estrategias actuales de experiencia de los empleados, cómo miden su éxito y sus planes para respaldar a los trabajadores remotos en el futuro.

La segunda audiencia estaba compuesta por 1845 empleados de tiempo completo a nivel global que trabajan principalmente con computadoras portátiles. Las preguntas presentadas a los participantes se referían a su experiencia actual con los medios tecnológicos proporcionados por sus empresas y su opinión en cuanto a qué es lo que ejerce la mayor influencia en su experiencia en el trabajo.

Se ofreció un pequeño incentivo a los encuestados como agradecimiento por el tiempo invertido en la encuesta. El estudio comenzó en julio de 2020 y concluyó en agosto de 2020.

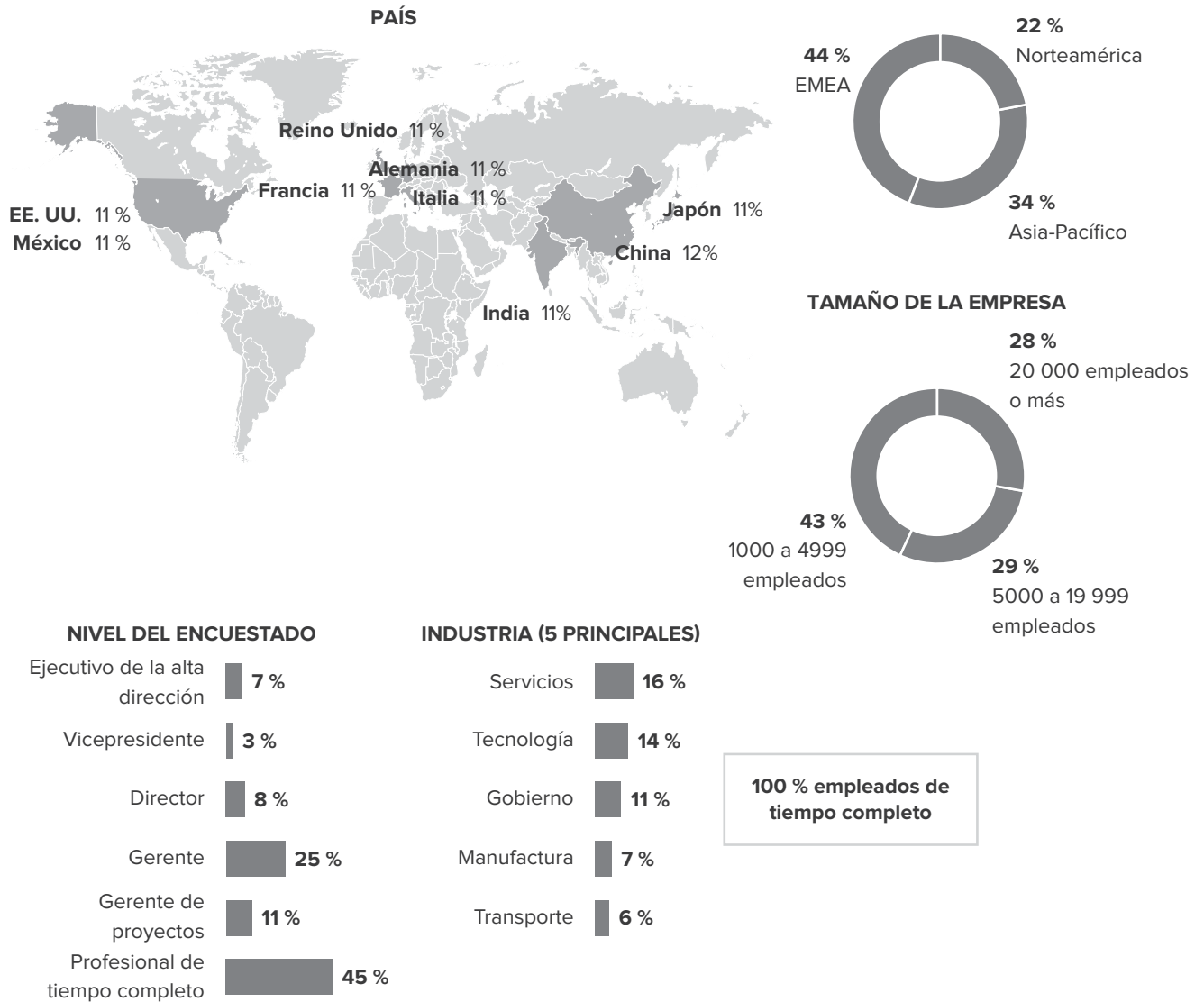
Apéndice B: Datos demográficos

Datos demográficos de los ITDM



Base: 1014 encargados de tomar decisiones en materia de TI de empresas globales responsables de las decisiones de compra de TI y de la estrategia para proveer equipo de cómputo a los usuarios finales
Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting encargado por Intel y Lenovo, agosto de 2020

Datos demográficos



Base: 1845 empleados de tiempo completo de empresas globales que trabajan principalmente con computadoras portátiles
 Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting encargado por Intel y Lenovo, agosto de 2020

Apéndice C: Notas finales

- ¹ Fuente: “The Employee Experience Maturity Assessment” (Evaluación de la madurez de la experiencia de los empleados), Forrester Research, Inc., 28 de enero de 2020.
- ² Fuente: “The Employee Experience Imperative” (Elementos imprescindibles para la experiencia de los empleados), Forrester Research, Inc., 15 de diciembre de 2017.
- ³ Fuente: “Forrester’s EX Index: A Deeper Look At The Data” (Índice de EX de Forrester: una mirada de los datos a profundidad), Forrester Research, Inc., 4 de marzo de 2020.
- ⁴ Fuente: “The Employee Experience Technology Ecosystem” (Ecosistema tecnológico de la experiencia de los empleados), Forrester Research, Inc., 14 de febrero de 2019.