

izo

DEC CI

Asociación para el
Desarrollo de la
Experiencia de Cliente

Experience
Solutions



by IZO

Masterclass
**Principales desafíos de
hoy en Employee
Experience y su conexión
con CX**

Diciembre 2024



¡BIENVENID@S! SOY MAITE NAZARRE



1 Administradora de Servicios de la Universidad de los Andes, Magister en Diseño Avanzado de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Certificada en Customer Experience Management, Employee Experience, VoC y Emotional Interaction Design en Izo.

2

Head of Experience Solutions en Izo.



3

Relatora de los Programas de Certificación en Customer y Employee Experience Management en Izo Academy y Docente en Unlearn y Universidad del Pacífico de Perú.

4

Viajera apasionada, amante de la danza y de probar nuevos sabores del mundo, siempre en búsqueda de experiencias dignas de ser recordadas.



[Maite Nazarre Cordero](#)



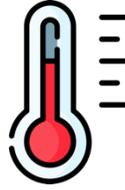
Maite.nazarre@izo.es



Contexto EX LAB

Mentorías y Workshop

Empresas Participantes



Empresas SB



Esencial



Santander



ACHS



Transbank



Entel



BCI Seguros



Red Salud



Caja los Andes

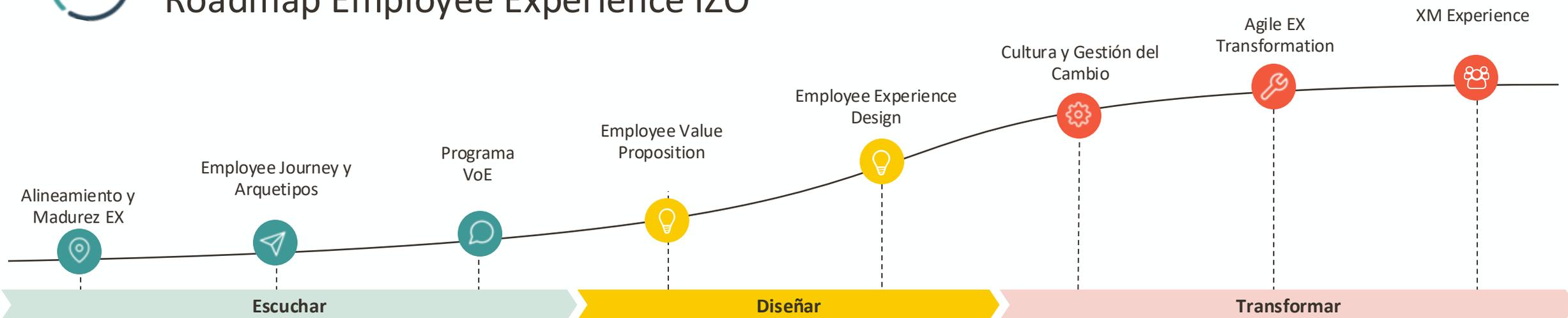


Fashion's Park

Y muchos otros clientes y proyectos...



Enfoque metodológico Roadmap Employee Experience IZO



¿Dónde estamos en EX?

Diagnóstico de Madurez EX
Identificación del nivel de madurez de la gestión de la Experiencia del Colaborador en la organización.

¿Qué viven los empleados?

Employee Journey
Comprensión de la experiencia E2E de los colaboradores con la organización.

¿Quiénes son?

Arquetipos
Comprensión de los colaboradores y sus necesidades, identificando grupos en base a sus expectativas y motivaciones.

¿Cómo capturamos señales de la Experiencia?

VoE
Diseño y ejecución de la estrategia para escuchar la voz de los colaboradores.

¿Qué ofrecemos?

Diseño Propuesta de Valor (EVP)
Definición y co-diseño de la propuesta de valor para los colaboradores.

¿Cómo diseñamos nuevas experiencias?

Emotional Design y Agile EX
Co-diseño con los colaboradores de iniciativas de mejora de la experiencia a lo largo de Employee Journey.

¿Cómo queremos ser como organización?

Programa de Cultura de Experiencia
Análisis y diseño del modelo de relación que queremos construir para lograr una cultura centrada en las personas.

¿Cómo hacerlo realidad?

Gestión del Cambio
Acompañamiento en el diseño e implementación del plan de gestión del cambio que impulsará la transformación hacia una cultura de Experiencia.

¿Qué necesitamos transformar?

Oficina de Transformación EX
Equipo de trabajo para la comprensión, diseño e implementación de los retos de transformación identificados a lo largo del ciclo de vida del colaborador.

¿Cómo orquestamos la gestión de Experiencia?

XM Governance
Establecimiento del modelo de gestión de la Experiencia del colaborador en la organización para el desarrollo y despliegue de las fases de escucha, diseño y transformación.

¿Cuáles fueron las principales temáticas abordadas?

Principales desafíos conversados en las Mentorías

Employee Journey y Arquetipos



Mapear el Viaje del Colaborador es un proceso vital para identificar oportunidades para mejorar su experiencia. Esta temática abordó aspectos desde el levantamiento cualitativo y cuantitativo, con el fin de entender la visión de las personas y vincularla con los pilares y estrategias de las organizaciones.

Programa VoE



El levantamiento de la voz del colaborador es fundamental para mantener actualizadas las herramientas y nuestro conocimiento de lo que viven los colaboradores, se abordaron temáticas sobre en análisis de los datos y la gestión de los indicadores para mejorar la experiencia de los colaboradores.

Employee Value Proposition



Un aspecto muy importante que se trató fue el de cómo podemos retener el talento en las organizaciones, específicamente por medio de una propuesta de valor atractiva que potencie la marca empleadora. Se comentó acerca de la importancia de generar buenas experiencias que marquen la diferencia.

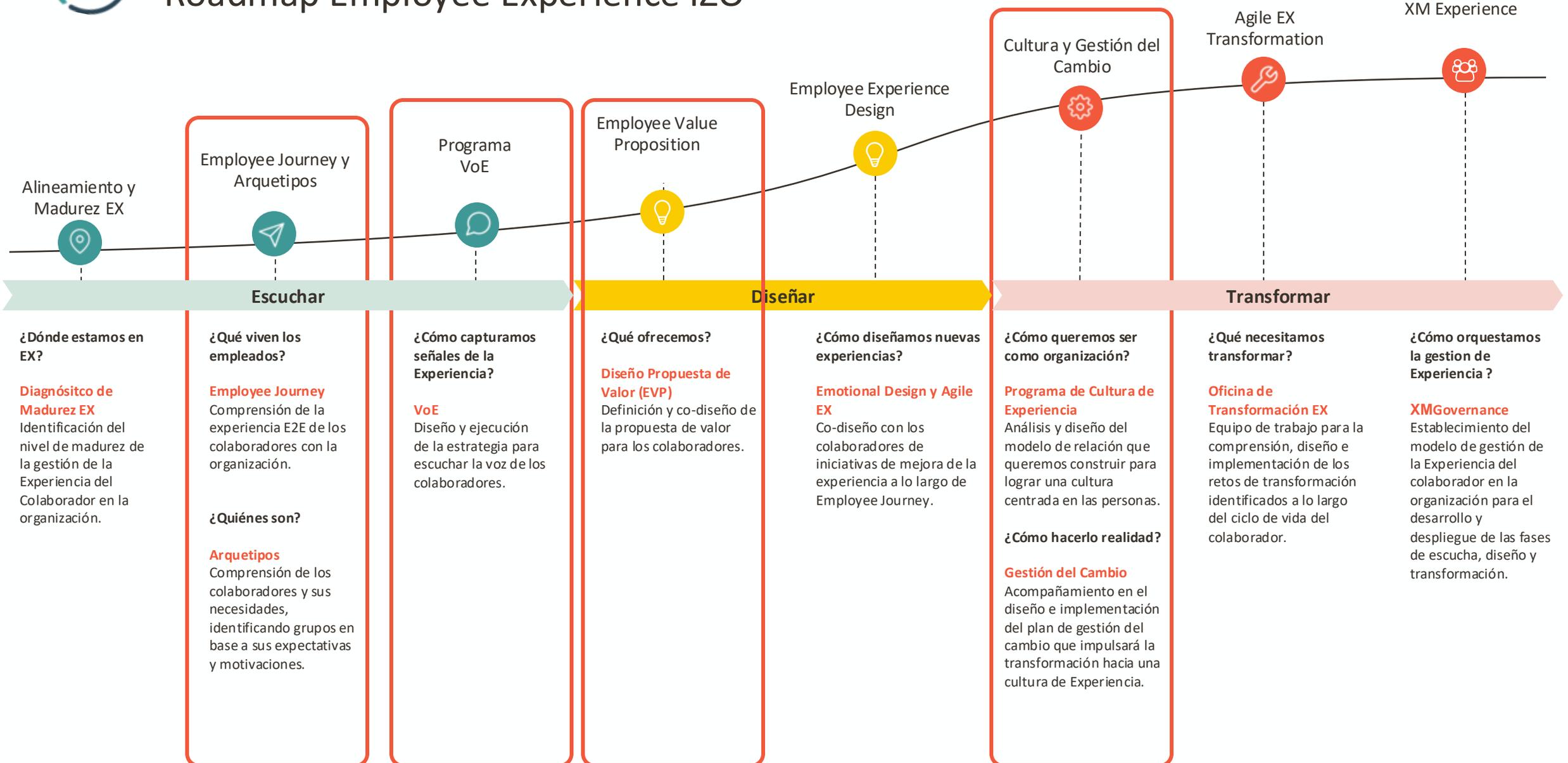
Cultura y Gestión del Cambio



La cultura es uno de los elementos más importantes para generar una buena experiencia hacia los colaboradores, pero a su vez, es una de las más complejas de gestionar. Se abordaron metodologías y estrategias que ayudan a la implantación y mantenimiento de dicha cultura.



Enfoque metodológico Roadmap Employee Experience IZO



Buenas Prácticas: Journey & Arquetipos

Algunos Tips que compartimos

Employee Journey y Arquetipos



Formatos de preguntas

*Aplica para considerar en entrevistas, Workshops o Focus

1. Si pudieras tener cualquier **superpoder** en tu vida diaria, ¿Cuál sería y cómo lo usarías?
2. Si pudieras **cambiar una cosa sobre tu rol actual**, grande o pequeña, ¿Qué sería y por qué?
3. Si tuvieras que **representar la cultura del Banco con una canción**, película o libro, ¿Cuál elegirías y por qué?
4. Imagina que tienes que **explicar tu experiencia de trabajo a un amigo** que no sabe nada de tu rol, ¿Cómo lo describirías en pocas palabras?
5. Si pudieras **aprender cualquier habilidad nueva en tu trabajo**, sin limitaciones, ¿Cuál sería y por qué?
6. Si pudieras **elegir un nuevo beneficio para añadir** a los ya existentes, ¿Cuál sería y por qué?
7. Si tuvieras que **crear un "kit de herramientas"** para líderes, ¿Qué tres herramientas incluirías y por qué?
8. Si pudieras **escribir una carta a tu yo del futuro** sobre tu experiencia en el Banco, ¿Qué le dirías?

Journey y dimensiones

Las dimensiones son el detalle de cada interacción, piénsenlas como las "columnas" que tiene nuestro viaje del colaborador, donde iremos volcando la información que se ha ido recopilando en la investigación cualitativa y cuantitativa.

A la izquierda se visualiza un ejemplo de estas y abajo uno de un Employee Journey.



Recomendamos el uso de herramientas colaborativas como Miro para el análisis de la data y construcción de los entregables



Blueprint

Este es un Blueprint de la experiencia, hay distintas formas de armarlo, pero lo importante es que se visualicen las **interacciones (arriba)** que son lo que vive el colaborador, la **parte visible (al medio)** que son los procesos que va viviendo este, y finalmente la **parte invisible (abajo)** que es lo que va pasando por detrás.

Adicionalmente se pueden incorporar las herramientas que se emplean en los procesos.



Metodología arquetipos



01 Construcción de hipótesis preliminares

- Recopilar y estructurar información.
- Definir conjunto de variables.

02 Diseño de investigación

- Entrevistas en profundidad y talleres con colaboradores de distintas características.

03 Análisis de patrones

- Mapeo e identificación de patrones.
- Definición de variables y análisis de consistencia.

04 Definición de dimensiones

- Elección de atributos comunes y nombre ficticio.
- Características que lo definen.
- Objetivos, necesidades, motivaciones, etc.

05 Construcción de arquetipos

- Ajustes y profundización de detalles

Variables arquetipos

Te compartimos algunas variables comunes que hemos detectadas en otros proyectos de experiencia del colaborador:

- Nivel de desarrollo profesional
- Nivel de vínculo emocional
- Conexión con la industria
- Motivación
- Nivel de ambición profesional
- Nivel del compromiso
- Nivel agradecimiento
- Vocación
- Conexión con el propósito
- Foco por el que se mueve (emocional o transaccional)
- Necesidad de reconocimiento
- Necesidad de desafíos

VIAJE DEL COLABORADOR [EMPRESA]



Buenas Prácticas: Programa VoE

Algunos Tips que compartimos

Programa VoE



eNPS de otros

eNPS	Rubros	Fuente	Fecha	País
7.3%	Cosmética / Retail	Izo	2022	Chile
31.2%	Seguros	Izo	2023	Panamá
77.5 %	Banca	Izo	2023	Chile
87.1%	Banca	Izo	2024	Chile
44.0%	Industria/ Alimenticia	Izo	2022	Chile
77.6%	Utilities	Izo	2021	Chile
70.6%	Seguros	Izo	2024	Chile

eNPS por rubro

Rubro	eNPS Benchmark 2023	eNPS Benchmark 2022	eNPS Benchmark 2021	eNPS Benchmark 2020
Seguros y financiero	27%	26%	23%	15% - 25%
Alimentación			20%	
Manufactura	32%	21%		20% - 30%
Comercio Mayorista	30%	28%		
Servicios profesionales	26%	10%		25% - 35%
Información	23%	46%		
Retail	21%	15%		20% - 30%
Salud	13%	12%		10% - 20%
Tecnología				30% - 40%
Energía				15% - 25%

Sistema de medición



Evolución del programa



Buenas Prácticas: Propuesta de Valor

Algunos Tips que compartimos

Employee Value Proposition

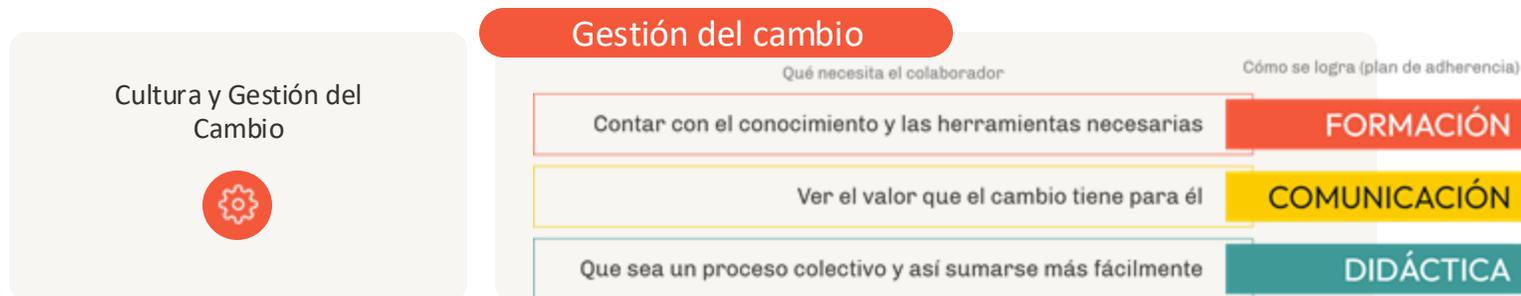
Elementos propuesta de valor

Componentes	Ejemplo										
<p>VISIÓN: La definición de qué queremos que viva</p> <p>EJES: Los conceptos clave que describe la definición (entre 3 y 5)</p> <p>DESCRIPCIÓN: El propósito y detalle de cada eje.</p>	<p>Me siento feliz cuando tengo claridad en los retos y puedo cumplirlos a través de sinergias donde doy y recibo apoyo, siempre me permiten aprender del error y obtengo acompañamiento para crecer y desarrollarme con autonomía, manteniendo el balance de mi vida personal y laboral.</p>										
	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: #c8e6c9; padding: 5px;">CRECIMIENTO EMPODERADO</td> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px;">SINERGIA</td> <td style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;">TOLERANCIA AL ERROR</td> <td style="background-color: #e91e63; padding: 5px;">CONCILIACIÓN</td> <td style="background-color: #2196f3; padding: 5px;">RETOS</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #c8e6c9; padding: 5px; font-size: 0.8em;">Desarrollo de habilidades y competencias para ejercer nuevos roles y responsabilidades</td> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; font-size: 0.8em;">Colaboración entre áreas e identificación de objetivos y metas comunes</td> <td style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; font-size: 0.8em;">Oportunidad de aprendizaje y experimentación, a través de la retroalimentación</td> <td style="background-color: #e91e63; padding: 5px; font-size: 0.8em;">Equilibrio y bienestar personal en función de ciclo vital del colaborador</td> <td style="background-color: #2196f3; padding: 5px; font-size: 0.8em;">Propósitos individuales y organizacionales que guían el desarrollo objetivo</td> </tr> </table>	CRECIMIENTO EMPODERADO	SINERGIA	TOLERANCIA AL ERROR	CONCILIACIÓN	RETOS	Desarrollo de habilidades y competencias para ejercer nuevos roles y responsabilidades	Colaboración entre áreas e identificación de objetivos y metas comunes	Oportunidad de aprendizaje y experimentación, a través de la retroalimentación	Equilibrio y bienestar personal en función de ciclo vital del colaborador	Propósitos individuales y organizacionales que guían el desarrollo objetivo
CRECIMIENTO EMPODERADO	SINERGIA	TOLERANCIA AL ERROR	CONCILIACIÓN	RETOS							
Desarrollo de habilidades y competencias para ejercer nuevos roles y responsabilidades	Colaboración entre áreas e identificación de objetivos y metas comunes	Oportunidad de aprendizaje y experimentación, a través de la retroalimentación	Equilibrio y bienestar personal en función de ciclo vital del colaborador	Propósitos individuales y organizacionales que guían el desarrollo objetivo							

ELEMENTOS FUNCIONALES	ELEMENTOS INTELECTUALES	ELEMENTOS EMOCIONALES	ELEMENTOS SOCIALES
"Tengo todo lo que necesito para desarrollar bien mi trabajo"	"Estoy en el lugar perfecto para avanzar en mi carrera"	"Me siento bien realizando mi trabajo"	"Me siento parte de esta organización"
<p>Se refieren a los aspectos tangibles y prácticos que una organización ofrece a sus trabajadores. Estos incluyen beneficios financieros y materiales, así como condiciones de trabajo.</p> <p>Sub- elementos que lo componen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente laboral y estabilidad • Flexibilidad y balance • Compensación y beneficios • Seguridad y espacio de trabajo 	<p>Están relacionados con las oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional que una organización ofrece. Se centran en satisfacer la necesidad de los trabajadores de crecer y desarrollarse en su carrera.</p> <p>Sub- elementos que lo componen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribución e impacto • Crecimiento y carrera • Conocimiento y expertise • Reto y motivación 	<p>Tienen que ver con los aspectos que afectan el bienestar emocional de los trabajadores. Estos elementos abordan la necesidad de sentirse valorado, respetado y satisfecho emocionalmente en el trabajo.</p> <p>Sub- elementos que lo componen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propósito • Personalización • Reconocimiento • Responsabilidad 	<p>Se centran en las relaciones y la interacción entre los trabajadores y la organización. Estos elementos abordan la necesidad de pertenencia, conexión y reconocimiento social en el entorno laboral.</p> <p>Sub- elementos que lo componen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo vertical y horizontal • Pertenencia • Ocio social • Diversidad

Buenas Prácticas: Cultura & Gestión del Cambio

Algunos Tips que compartimos



Caso de éxito

En una multinacional de dispositivos médicos en Chile, se implementó con éxito un programa de cultura de experiencia centrado en tres ejes: formación, comunicación y didáctica.

FORMACIÓN

En la línea de formación, se acompañó al líder de experiencia en la toma de decisiones, y se eligieron Embajadores de experiencia, quienes fueron capacitados en el uso de herramientas de diseño. Posteriormente, se amplió la formación a todos los empleados

COMUNICACIÓN

En cuanto a comunicación, se crearon guías para el onboarding y se implementaron newsletters quincenales para reforzar conocimientos clave.

DIDÁCTICA

Por el lado didáctico, se lanzaron iniciativas lúdicas, como el "Meme Challenge", o juegos relacionados al Customer Journey y los arquetipos, además, se está desarrollando un concurso de alianzas y un programa de innovación.

Workshop EX Lab

Zoom



Employee Journey y Arquetipos



¿Qué **desafíos o aprendizajes** importantes han encontrado al trabajar con los arquetipos y al mapear el Employee Journey?

¿Qué lecciones han obtenido que podrían beneficiar a otras organizaciones?

Programa VoE



¿Qué lecciones hemos **aprendido en el proceso** de implementar el Programa de Voz del colaborador y el modelo de gobierno?

Cultura y Gestión del Cambio



¿Qué **iniciativas** concretas han sido **exitosas** en su organización para implementar una cultura de experiencia?

¿Qué **iniciativas** han **representado un desafío** al implementar la cultura de experiencia, y cómo las han ajustado para mejorar?

Employee Journey y Arquetipos

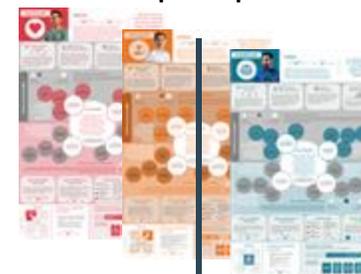
Temáticas abordadas

Las organizaciones, en general, ya han abordado proyectos de diagnóstico de la experiencia y actualmente se encuentran ahondando en ellos. **Un factor común es hacer un zoom en alguna etapa del viaje, o bien, mapear la experiencia** de algún actor específico, como **los líderes**.

Viaje del Colaborador



Arquetipos



Principales
Desafíos

El **onboarding** depende de las gestiones de cada líder: no es un proceso estandarizado.

Se visualizan desafíos en potenciar el **camino formativo y desarrollo de carrera** de los equipos.

Los **beneficios** han ido quedando desactualizados y no necesariamente acordes a las nuevas necesidades

Existen muchos **canales** para la relación con el colaborador: se deben integrar.

Falta **conocer** realmente a las personas, más allá de lo que dicen, lo que sienten, piensan y desean.

Sin ir más lejos... algunas barreras comunes en el desarrollo de carrera y formación



Filtros Rígidos

Existen **requisitos internos estrictos que limitan la movilidad entre áreas**, como experiencia, habilidades o formación específica, dificultando el avance o cambio de rol dentro de la empresa.



Saturación de información

Oferta de **demasiados canales y fuentes para acceder a información** sobre estudios, cursos y oportunidades de crecimiento, lo que puede abrumar a los colaboradores y dificultar la toma de decisiones.



Falta de feedback después de un rechazo

Al ser rechazado para un cargo o formación, el colaborador **no recibe razones ni explicaciones sobre por qué no fue seleccionado**, lo que dificulta que pueda saber cómo mejorar.



Falta de tiempo para formación

Hay **falta de tiempo debido a cargas laborales**, que impide a los colaboradores realizar cursos y formaciones, limitando su desarrollo profesional y el beneficio para la empresa.



Disponibilidad limitada de cargos

Escasez de oportunidades de avance vertical en muchos puestos, donde **los colaboradores llegan a un límite donde no pueden seguir creciendo**.



Poca orientación en Formación y Desarrollo

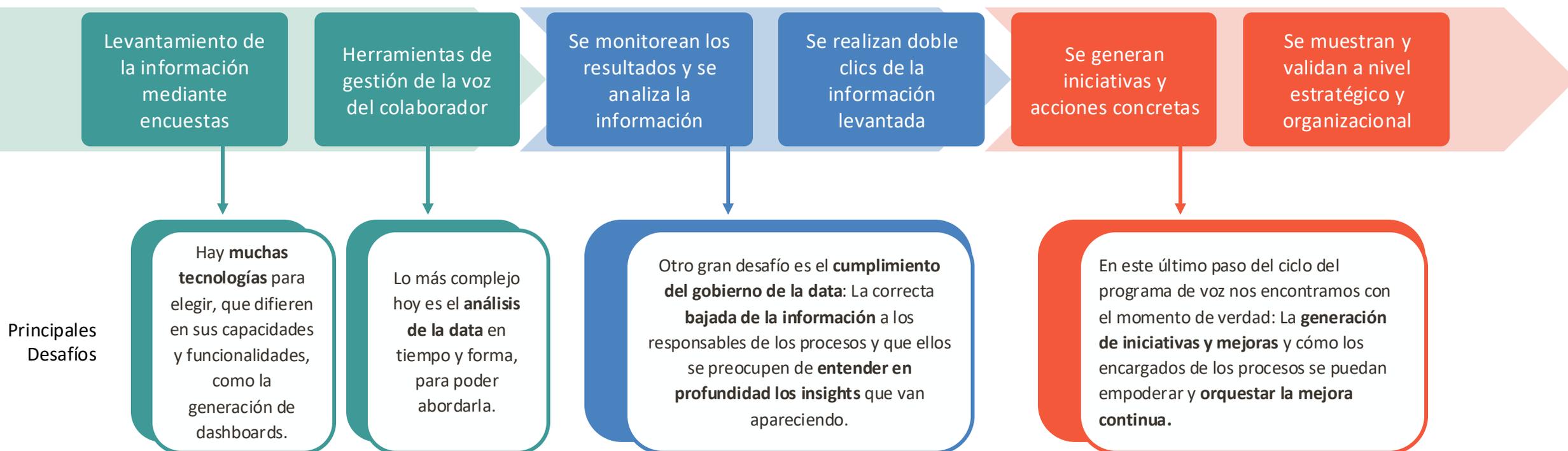
Falta de guía o apoyo que impide a los **colaboradores saber cómo formarse** adecuadamente para avanzar en sus carreras y continuar con su desarrollo profesional.

Programa VoE

Temáticas abordadas

Las mediciones a los colaboradores se han ido desarrollando casi orgánicamente con el crecimiento de las áreas de personas, pero es fácil perder el foco: La clave de los programas de voz es la planificación estratégica de **qué medimos, cuando lo hacemos, y, sobre todo, qué hacemos con esa información.**

Gestión de la Voz del Colaborador



Importancia de la gestión de la voz del colaborador

¿Qué se hace?

¿Qué se obtiene?

¿Cómo se visualiza?

¿Qué se hace con ella?

Levantamiento de la información por medio de encuestas (Ciclo de vida, Pulsos, Engagement, otros)

Data agrupada de la experiencia de los colaboradores

Por medio de dashboards con gráficos de las diferentes respuestas de la encuesta

Revisión y análisis de la información e identificación de patrones + Reuniones de seguimiento

Ideación de iniciativas y cambios en el proceso y/o medición

Seguimiento y desarrollo de los ajustes al proceso

Equipo Voz del Colaborador

Responsable Proceso

Cultura y Gestión del Cambio

Temáticas abordadas

Finalmente, y no menos importante, nos encontramos con la aparición de la cultura de experiencia como una constante, donde se entrelaza la experiencia de los colaboradores con la de clientes. Las organizaciones se encuentran desarrollando proyectos de adherencia a la cultura que impulsan desde 3 principales ejes, que en Izo clasificamos así:



***Cada día más importante...**

CULTURE MAPPING
¿Cómo está
nuestro nivel de
madurez en cultura
de experiencia?



De grandes esfuerzos periódicos

a un esfuerzo constante.

De la reacción cuando la brecha es insostenible

a la acción continua.

Del foco en procesos

a foco en las personas.

De lanzar iniciativas con origen en la organización

a detectar necesidades en las personas

CONECTAR

Accionabilidad

Una vez hayamos diagnosticado, ideado y priorizado acciones concretas, podemos definir por cuál de los siguientes caminos podríamos iniciar:



Visión y Cultura

Diseñar una definición de la estrategia de relación con los colaboradores y definir qué queremos que vivan

Estratégico



Propuesta de Valor

Tangibilizar la Visión EX en elementos concretos para entregar a cada persona, enfocándose especialmente en las necesidades y expectativas.

Táctico



Programa de Voz del Colaborador

Estructurar procesos para escuchar y actuar en tiempo real sobre el feedback recibido a través de canales establecidos para recibir estas opiniones hacia la organización, de manera ordenada y sistemática.

Táctico



Rediseños

De cara a la transformación, se trabaja de manera iterativa sobre cada reto, utilizando como apoyo las metodologías ágiles y de pensamiento del diseño (Design Thinking).

Operativo



La invitación es
ACCIONAR





Algunas Tendencias EX para 2025

Tendencias 2025

¿Qué es lo que viene?



Tendencias 2025

¿Qué es lo que viene?

6.Reconocimiento Moderno e Instantáneo

Las empresas están adoptando sistemas de reconocimiento modernos que celebran logros en tiempo real, impulsando el compromiso y motivación de los colaboradores. Estas iniciativas aprovechan herramientas tecnológicas para facilitar la personalización y rapidez del reconocimiento. algunos integran estrategias de gamificación sutil y bien aplicada, manteniendo el enfoque en la importancia de reconocer de manera auténtica y oportuna.

Reconocimiento basado en puntos canjeables

Plataforma para reconocimiento entre pares y en tiempo real

Gamificación y plataforma personalizada para reconocer

7.Integración de la Experiencia del Cliente (CX) y del Colaborador (EX)

Alinear las estrategias del cliente con las de los colaboradores asegura que ambos grupos reciban una experiencia coherente y de alta calidad. Esta integración facilita una cultura centrada en el cliente y mejora la satisfacción tanto interna como externa.

Mapas conjuntos de Customer Journey y Employee journeys

Integración y trabajo conjunto entre áreas CX y EX

Análisis avanzados de datos y correlación entre CX y EX

8.Gestión de Cambio y Cultura con Apoyo Integral

Las organizaciones mejoran su gestión del cambio con estrategias educativas, como la gamificación y embajadores internos que motivan a los equipos. Estas prácticas se apoyan en programas de formación y comunicación efectiva, asegurando la claridad de los mensajes. Además, involucran a los líderes, reforzando la cultura organizacional y promoviendo la aceptación en todos los niveles.

Programas de sensibilización internos

Programas de embajadores y fomento de didáctica para adherencia

Integra formación, tecnología y estrategias de cambio.

9.Uso de Tecnologías y Herramientas Analíticas para VoE

La adopción de plataformas tecnológicas que facilitan la recopilación y análisis de datos de la voz del colaborador permite a las organizaciones identificar tendencias, medir el compromiso y tomar acciones proactivas para mejorar el ambiente laboral.

Análisis de sentimientos y adherencia por pulsos o RRSS internas

Uso de IA para monitorizar sentimientos en plataformas de comunicación abierta

IA avanzada para categorizar correos según sentimientos (satisfechos, frustrados, etc.)

10.Prácticas de Bienestar y Salud Mental

Implementar beneficios y programas que promuevan la salud mental y el equilibrio entre la vida laboral y el personal de los colaboradores, contribuye a un ambiente de trabajo más saludable y productivo.

Semanas de bienestar con actividades presenciales y/o virtuales

Acceso a plataformas de meditación.

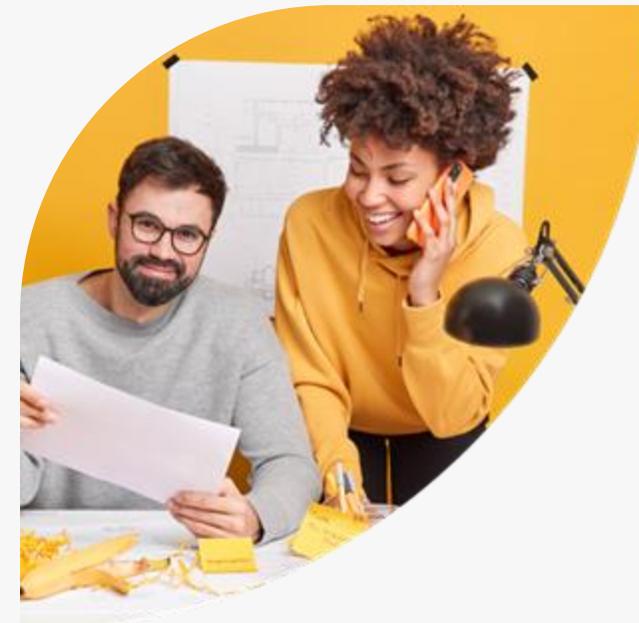
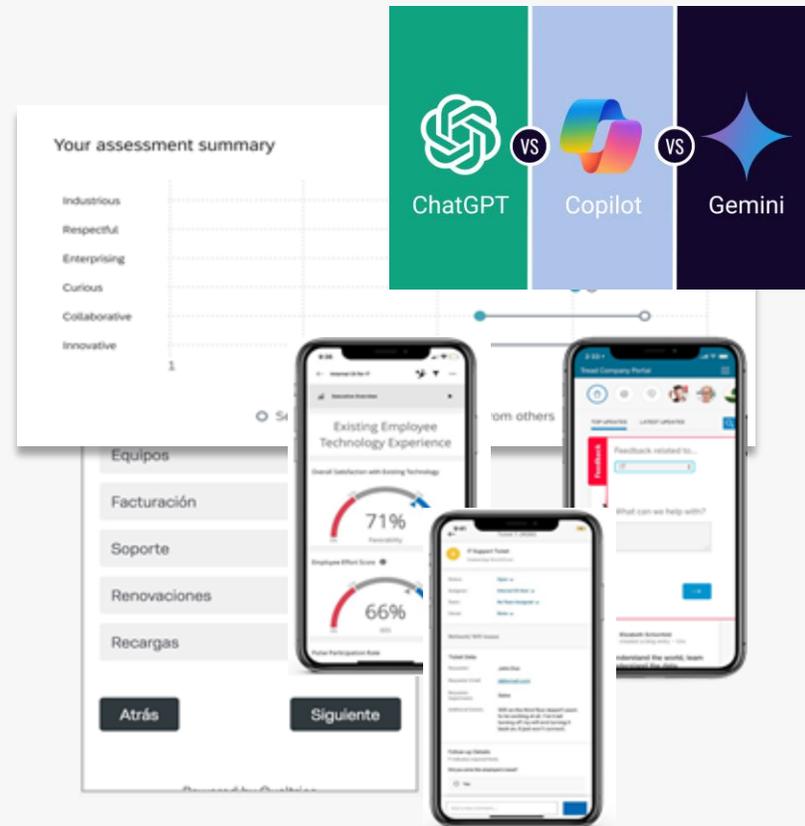
Programas personalizados de bienestar mental y físico con IA.



IA "HUMANA"

Para tener en cuenta...

“No vas a ser reemplazado por una IA, sino por un humano que sabe utilizarla”



¿Me dice lo correcto?

¿Es seguro?

¿Para qué realmente es útil?

#REFLEXIÓN

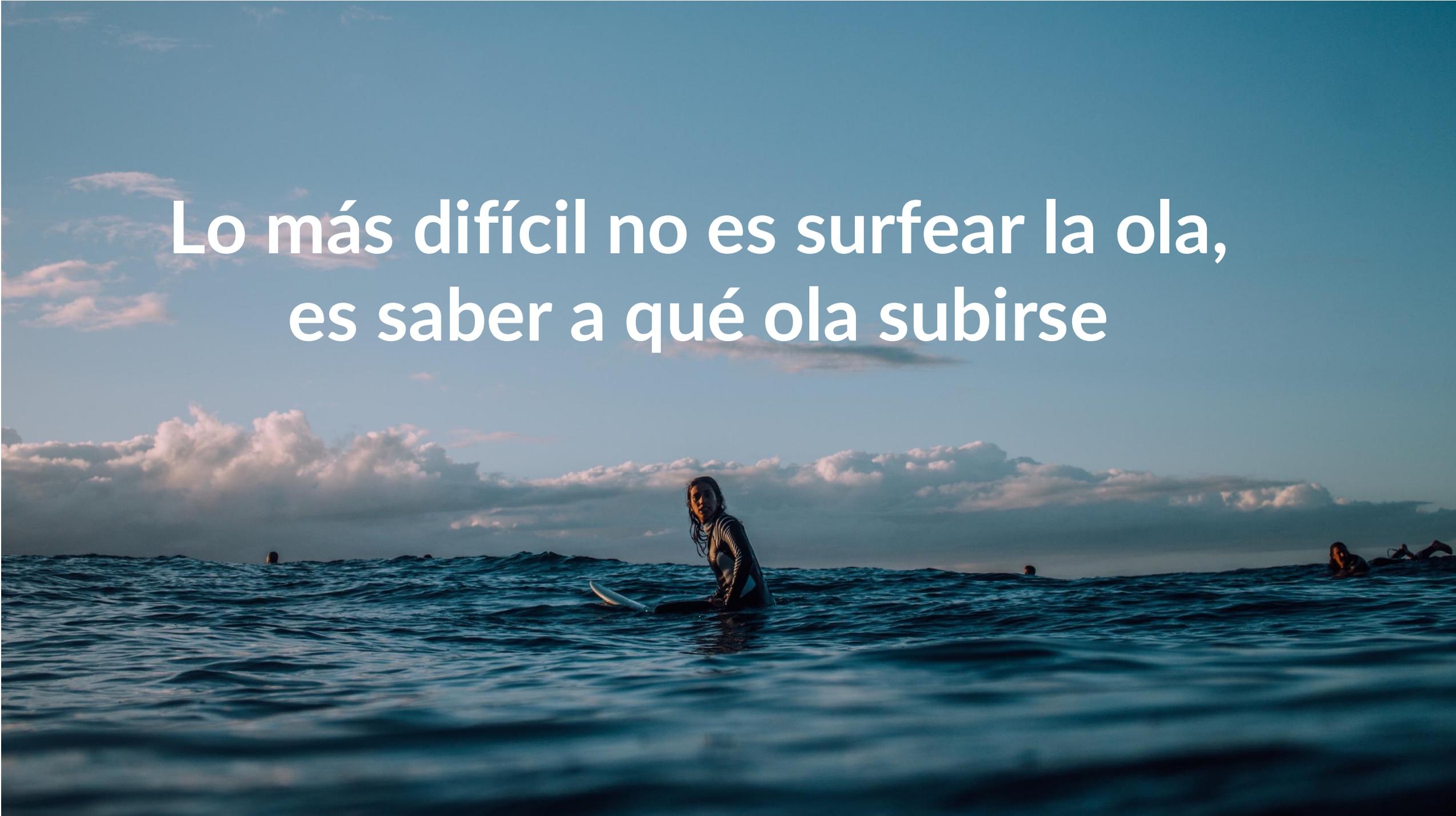


*¿Dónde sí y dónde no
debemos aplicar o utilizar IA
y otras tecnologías o
automatizaciones?*

*No descuidemos la
Humanización de la
Experiencia.*



Lo más difícil no es surfear la ola,
es saber a qué ola subirse



Queremos saber:

¿Qué Tendencias Marcan tu Camino?

- ¿Cuál de estas tendencias **ya estás trabajando**?
- ¿Qué otra tendencia o práctica específica te gustaría implementar en el próximo año?



Necesitamos reconstruir la gestión de Experiencias

Necesitamos entender y gestionar la interacción entre todas las disciplinas de la experiencia, necesitamos construir el **Ecosistema de Experiencia**.

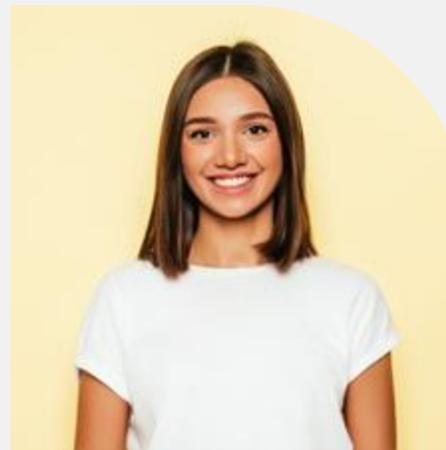


Gestión unificada de Experiencias



Cultura de Experiencia

La Cultura de Experiencia incide de forma activa y consciente en el Ecosistema de la Experiencia, demostrando una preocupación sincera en lo que viven las personas con las que nos relacionamos, puertas adentro y hacia fuera, con el objetivo de construir relaciones más sólidas y enriquecedoras para todos y habilitando con ello la consecución de objetivos estratégicos y de Negocio.

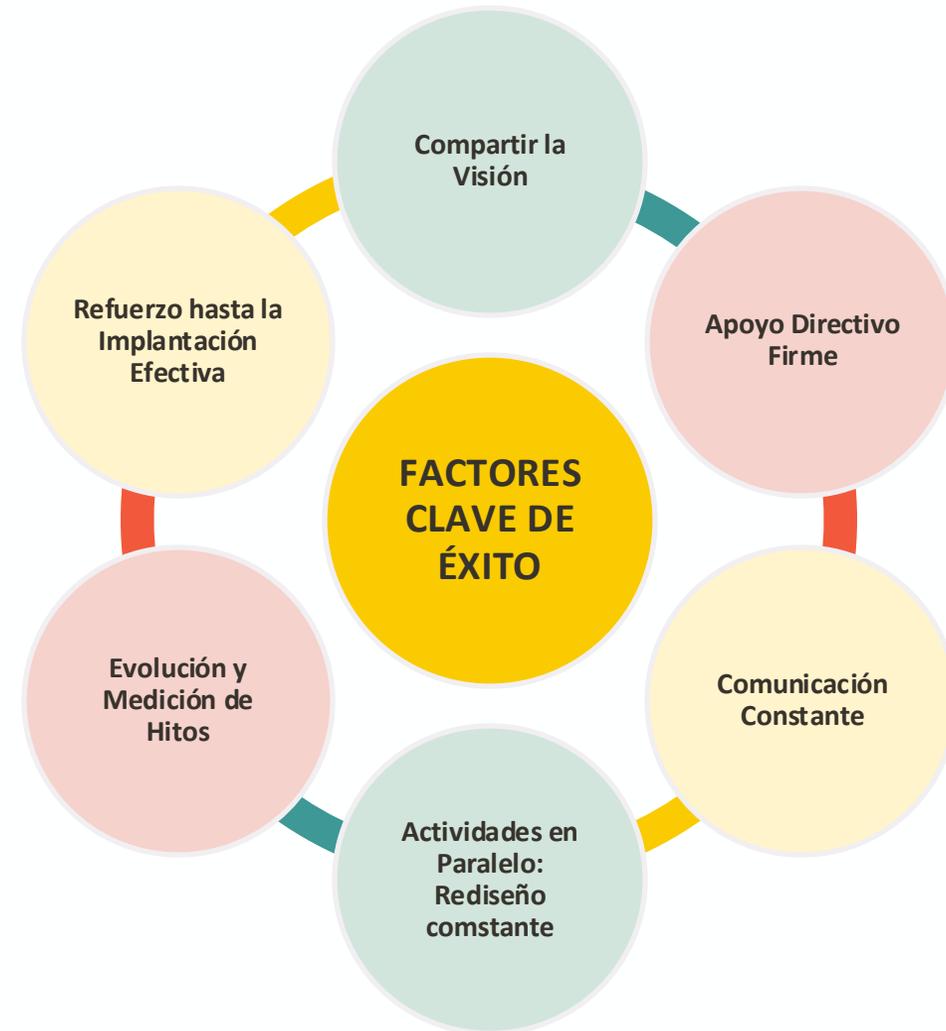


Factores Clave de Éxito

Necesitamos llevar el diseño de la Cultura de Experiencia hasta el día a día de las personas, para lo que necesitamos:

- Asegurar que contamos con los instrumentos que permitirán **comprender dónde estamos**
- Diseñar el dónde queremos estar **alineado con colaboradores, clientes y negocio**
- Poner en marcha las **acciones de transformación** que permitan llegar hasta allí

Para ello nos basaremos en 6 factores clave que **impulsaremos durante todo el proyecto.**



¿Hacia dónde avanza la experiencia?



Gestión transversal

Experience Governance



Lo que más nos gusta
Modelos coordinados de responsabilidad, actuación y resultados



Impactos
Ruptura de silos en pro de impactos en clientes y empleados



Qué requiere
Alineamiento organizativo desde una voluntad de impulso de las experiencias



Qué lo alimenta
Modelo de cultura de Experiencia y claridad en los economics



**CONEXIÓN CX – EX
LLEGÓ PARA
QUEDARSE**



LA GRAN NOTICIA ES QUE... ESTO NO TERMINA



* Y si termina... no es una buena señal



Q&A





¡Gracias!

Visita izo.es

✉ hola@izo.es [in linkedin.com/izo](https://www.linkedin.com/company/izo)

izo

