



**TEKsystems desarrolla la experiencia  
mientras Degreed promueve la entrega  
de insignias y credenciales**

## Ciente



### Sede central

Hanover, Maryland

### Industria

Personal y servicios de TI

### Empleados

9700

### Funciones utilizadas

Itinerarios, planes y páginas, grupos, planes de habilidades, integraciones de proveedores, calificaciones de habilidades

### Casos de uso

Preparación para el trabajo, onboarding del empleado, desarrollo del empleado, movilidad profesional

### Desafío

Los empleados buscaban precisión en cuanto a las expectativas y las responsabilidades de los roles, una ruta clara que los lleve a oportunidades de promoción y crecimiento y más coaching sobre cómo alcanzar el éxito.

### Solución

Los líderes de aprendizaje buscaron estimular la transparencia de las oportunidades, elevar la especialización de los roles, premiar los logros y representar visualmente el aprendizaje de las personas. Aprendizaje y Desarrollo creó Level Up, un programa diseñado para definir las trayectorias profesionales y premiar el desarrollo profesional de los empleados con insignias digitales. La empresa pudo integrarlo todo gracias a Degreed.

### Resultados

Al obtener insignias, los profesionales de TEKsystems se diferencian de sus colegas en otras organizaciones, y esa diferencia se traduce en ingresos. La interfaz del usuario de Degreed lo ofrece todo y el acceso es totalmente intuitivo, ya sea para completar un curso, hacer una evaluación u obtener un reconocimiento. De forma transparente y desde el momento del onboarding, el programa les brinda a los empleados un panorama claro de las trayectorias profesionales específicas y de qué hace falta para triunfar desde el primer día en el rol que ocupan actualmente o en uno futuro.

### Sobre TEKsystems

TEKsystems es una empresa de Allegis Group que brinda servicios de TI y soluciones de personal en todo el mundo, incluido el 80 % de las empresas de Fortune 500. Los vínculos con los clientes que construye el equipo de Ventas están basados en la confianza y hacen crecer al negocio. El equipo de reclutadores guía a los candidatos calificados a encontrar el trabajo de sus sueños ofreciendo talento de alta demanda a miles de organizaciones.





## Desafío

### **Aumentar la transparencia profesional y la orientación**

Teniendo en cuenta que el mercado de TI evoluciona constantemente, los líderes de aprendizaje de TEKsystems llegaron a la conclusión de que, si querían que su personal se mantuviera competitivo, algo en la organización tenía que cambiar. Por ese entonces, Aprendizaje y Desarrollo tenía la tarea de generar y difundir toda la información que las personas necesitaban para hacer su trabajo, pero el modelo estaba desactualizado y no se aprovechaba bien.

Como respuesta, la empresa se asoció con Degreed para promocionar el aprendizaje social en el flujo de trabajo, incentivando a las personas a “aprender, compartir, repetir”: a desarrollarse durante todo el día y poner nuevo conocimiento en discusión de forma continua. Estos fueron algunos de los resultados positivos: nada más y nada menos que el 100 % de los reclutadores de TEKsystems se capacitaron en la LXP de Degreed, lo cual hizo que sean productivos 4 semanas antes de lo usual y que aumente la generación de ingresos por persona de todos los reclutadores en su primer año con la empresa. Además, el 80 % de los empleados se comprometió con Degreed de forma semanal y la empresa eliminó las costosas cumbres de capacitaciones por fuera del sitio.

Incluso así, las encuestas sobre el compromiso de los empleados arrojaban que estos querían aún más oportunidades para desarrollar sus carreras y colaborar con el crecimiento de la organización, y más coaching y orientación sobre cómo lograrlo. Fue así que el desarrollo personal y profesional se volvió todavía más prioritario y el liderazgo lo agregó como uno de los valores centrales de la empresa.

**Para que el aprendizaje sea más efectivo que nunca, Aprendizaje y Desarrollo identificó 4 nuevos objetivos:**

El primero: **estimular la transparencia del camino profesional**. Según Allison Leonard, estratega de aprendizaje sénior: “Queríamos hacer mejor nuestro trabajo pudiendo responder a preguntas como '¿Qué necesitas hacer en tu rol? ¿Qué necesitas hacer para obtener el rol siguiente? ¿Cómo es ese rol siguiente? ¿Qué habilidades requiere?’”.

El segundo: **eleva la especialización de los roles**. “Se trataba de llevar conocimiento específico para nuestros conjuntos de habilidades, para la industria, para nuestras divisiones, áreas

verticales y el liderazgo. El objetivo era responder '¿Qué hacemos para ofrecer un conocimiento más profundo?’”.

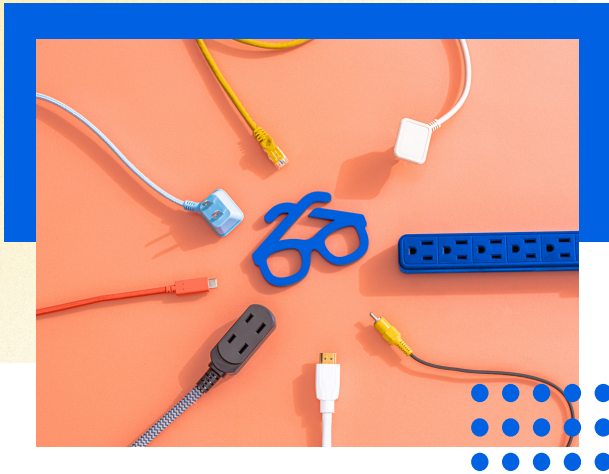
El tercero: **premiar los logros**. “Este objetivo tenía que ver con el reconocimiento y con incentivar el desempeño”.

El cuarto: **representar visualmente el aprendizaje de las personas**. “Con esto puedes mostrar qué hiciste, cómo lo hiciste y qué implica en términos de crecimiento y oportunidades profesionales. Ayuda a la retención y muestra que valoramos el crecimiento y a nuestros empleados”.



“Es fundamental que nuestros vendedores y reclutadores tengan la capacidad de mostrarse, transmitir conocimiento fiable y ser vistos como asesores de confianza”, dijo Stefanie Kuehn, líder de programas sénior del equipo de Consultoría de aprendizaje, haciendo referencia a que Aprendizaje y Desarrollo se propuso que las personas comprendan con más profundidad los productos y los servicios de la empresa.

# Solución



## Entrega de insignias y credenciales

Para reforzar e impulsar el aprendizaje continuo en TEKsystems, Aprendizaje y Desarrollo creó Level Up, un programa que busca definir las trayectorias profesionales y premiar el desarrollo profesional de los trabajadores con insignias digitales. La idea era “aprender, ganar y compartir” y que el ecosistema de tecnología abierto de Degreed pueda integrarlo todo.

A fin de asegurarse de que el programa sea valioso y efectivo, el equipo de aprendizaje alineó sistemáticamente la metodología hacia otros aspectos claves de una estructura de aprendizaje y desarrollo evolutiva. Particularmente, el equipo creó docenas de “perfiles de éxito” fundacionales y los alineó a los planes de rol compartidos con los empleados de Degreed. Estos perfiles de éxito describen los trabajos de la empresa rol por rol. Destacan las competencias, comunican las expectativas de comportamiento y hacen un mapeo de las habilidades necesarias para triunfar en esa posición (todo mientras reflejan los objetivos de negocio de TEKsystems y las normas de la industria). Otro punto importante es que los perfiles también establecieron estándares que los líderes de aprendizaje pueden tomar como referencia para evaluar programas de aprendizaje y desarrollo y personalizar el aprendizaje a medida.

“Tenemos muchas buenas iniciativas y queríamos que todo se conecte entre sí”, dijo Leonard. “Usamos el perfil de éxito como punto de partida para observar cómo desarrollamos estas insignias. Cuando le pedimos a alguien que aprenda o haga algo, queremos que siempre vuelva al perfil de éxito para el rol”.

También agregó que “evaluamos nuestro aprendizaje actual e hicimos un mapeo de las habilidades que identificamos. Si faltaba algo, teníamos que crearlo. Por eso, desarrollamos aprendizaje nuevo y relevante, así como el programa de entrega de insignias. Luego, desarrollamos una metodología de entrega de credenciales e incluimos las insignias que validen habilidades y competencias para cada rol en específico”.

El origen del programa fue la metodología de calificación de empleos Conocimiento, habilidades y capacidad (KSA) que emplea Credly, una solución líder digital de entrega de credenciales estrechamente asociada con Degreed e integrada a su plataforma. Los líderes de aprendizaje comenzaron por enfocarse en 2 poblaciones de empleados claves para el negocio de TEKsystems y que, juntas, conforman el 80 % del personal: reclutadores y vendedores.



# Progresión de la insignia de Rol



## Conocimientos

Se enfoca en las finalizaciones de aprendizaje y la comprensión del conocimiento.



## Hito

Se enfoca en los logros y el reconocimiento.



## Experiencia

Valida la competencia de conocimiento, habilidad y capacidad.



## Rol

Valida el conocimiento, las habilidades y los reconocimientos esperados de un rol.

Los participantes pueden ganar una combinación de 3 tipos de insignias: **Conocimiento, Hito y Experiencia**, que juntas logran una insignia de **Rol**.

Las insignias de Conocimiento, apoyadas por el aprendizaje en Degreed, se enfocan en las finalizaciones y la comprensión: obtener esta insignia se parece a completar un itinerario. A los participantes los evalúa CredSpark, una herramienta de evaluación y otro partner de Degreed estratégicamente integrado a su plataforma.

Las insignias de Hito se enfocan en los logros, como la antigüedad, y en el desempeño y el reconocimiento, como ganar concursos. Las insignias de Experiencia validan el conocimiento, las habilidades y la capacidad aplicada a situaciones del mundo real (a veces se confirman a través de la observación del mundo real). Las insignias de Rol validan el rango completo de conocimiento, habilidades y logros que la empresa y la industria pretenden para determinada posición. En algunos casos, también existe una insignia de Especialista, que reconoce habilidades de nicho que son relevantes para una estrategia o iniciativa en específico.



# Resultados

## Validación de las habilidades y democratización de las oportunidades

Ganar insignias en TEKsystems ayuda a impulsar el camino de los empleados hacia la especialización y la experiencia y, mientras tanto, verifica sus habilidades y logros. Por ejemplo, además de aprender sobre la reclutamiento en general, los reclutadores desarrollan conocimiento sobre HTML o codificación C# y absorben información sobre el mercado relevante para los empleos en los que reclutan gente. Obtener una insignia de Rol es un reconocimiento a la amplia experiencia adquirida recientemente e implica un agudo entendimiento de las necesidades empresariales de TEKsystems y de los estándares de la industria (factores integrados a la estrategia de entrega de insignias de la empresa).

“Todo es consistente y nivelado con precisión. Las habilidades están desarrollando bloques”, dijo Kuehn. “Ahora tenemos transparencia de oportunidades. Históricamente, la estrategia era: ‘Voy a nombrar a la próxima persona de mi oficina que crea que está preparada para el rol’”.

Entregar insignias ayuda a TEKsystems a planear y cumplir. Los líderes están empoderados con conocimiento objetivo sobre quién está calificado para el siguiente rol o cumple con las expectativas de desempeño que ayudan a que la organización crezca (o, en el caso de la insignia de Especialista, sirva como coach o tutor).

“Nos pasó que algunos consultores se contactaron proactivamente con los reclutadores que estaban compartiendo esas insignias para decirles que su contrato estaba por terminar y les gustaría volver a comprometerse”.

—Allison Leonard

Estratega de aprendizaje sénior



Además, al ganar insignias, los trabajadores de TEKsystems se diferencian de sus colegas en otras organizaciones”, dijo Leonard. “Las insignias tienen peso. No damos insignias por cualquier cosa, sino por acciones que implican mérito, valor y contenido para un consultor o un cliente que está fuera de TEKsystems. Para nuestros participantes, es algo que marca la diferencia. Pueden compartir fácilmente las credenciales en LinkedIn, en otros canales sociales o por correo electrónico. Cuando alguien externo ve esas insignias, puede conocer más sobre la experiencia de nuestro personal y verificar su autenticidad”.

“Nos pasó que algunos consultores se contactaron proactivamente con los reclutadores que estaban compartiendo esas insignias para decirles que su contrato estaba por terminar y les gustaría volver a comprometerse”.

El empleado Brandon Emanuelson, líder de reclutamiento especializado para Análisis y estadísticas de datos nacionales, dijo que las insignias desatan conversaciones nuevas con consultores. “El programa de entrega de

insignias tiene un impacto positivo inmediato, tanto en consultores actuales en mi red que hablan de ellas o en consultores nuevos que, en la primera llamada, hacen referencia a las insignias”.

Las personas que participan de la entrega de insignias y credenciales de Level Up en TEKsystems nunca tienen que dejar Degreed: la interfaz del usuario lo ofrece todo y el acceso es totalmente intuitivo, ya sea para completar un curso, hacer una evaluación u obtener un reconocimiento. Este elegante ecosistema multiplicó la influencia y la eficacia de la implementación de Degreed de la empresa, que de por sí ya era sólida. Ahora, más que una puerta de acceso al aprendizaje, Degreed es un poderoso motivador del upskilling.

Gracias a la transparencia del programa Level Up, los reclutadores y los vendedores tienen un panorama claro, desde el onboarding en adelante, de las trayectorias profesionales específicas y de qué hace falta para triunfar desde el primer día en el rol que ocupan actualmente o en uno futuro.



### Lo que se viene

Los líderes de aprendizaje están entusiasmados por medir el éxito de Level Up a medida que se va desarrollando. Sobre todo, planean prestar atención a las finalizaciones de insignias, las mejoras continuas en el tiempo para lograr la productividad de quienes recién se incorporan, la retención, la deserción y las promociones, incluidas las que pasan a roles de liderazgo o roles más altos de ventas y reclutamiento. Además, pretenden aumentar la puntuación neta del promotor (NPS), que de por sí ya es excelente: 60 puntos.

La empresa busca duplicar el ritmo al cual los reclutadores contratan consultores. Los líderes, por otro lado, planean ofrecerles insignias a los empleados que reserven citas con contactos que estén al nivel de la dirección o más arriba, según Kuehn. “Si las personas alcanzaran esos puntos de referencia, asumiríamos que alcanzarían resultados en operaciones muy buenas”.

Para hacer de Level Up algo aún más interesante, el equipo de aprendizaje anticipa que, en un futuro, incorporarán Degreed Experiential Learning a la experiencia de aprendizaje del personal. Usando este producto, las personas podrán vincular sus habilidades y credenciales a asignaciones, proyectos, tutorías, tareas específicas y otras oportunidades de crecimiento desafiantes y abiertas que se den en el trabajo, no solo roles nuevos y promociones.

Lo que imaginan los líderes de aprendizaje es expandir eventualmente Level Up a todas las personas de TEKsystems. Según Leonard, esperan que tenga un impacto positivo en la marca de la empresa. “El objetivo a largo plazo es venderlo”.



# Acerca de Degreed

Degreed es la plataforma de aprendizaje en la que confían millones de empleados de cientos de empresas de todo el mundo para adquirir habilidades del presente y el futuro.

Degreed conecta el aprendizaje autodirigido, el desarrollo de habilidades, el acceso a la educación y las estadísticas para que tu organización se adapte más rápido y tu personal llegue más lejos.

Con Degreed, las organizaciones impulsan el talento ágil con mejores estadísticas y datos de habilidades, y los empleados son dueños de su movilidad ascendente a través de experiencias de aprendizaje adaptadas a su experiencia e intereses.

Fundada en 2012, Degreed tiene su sede en Pleasanton, California, con oficinas adicionales en Salt Lake City, Nueva York, Londres, Ámsterdam y Brisbane.

Obtén más información sobre Degreed: [Sitio web](#) | [YouTube](#) | [LinkedIn](#) | [Twitter](#)

