



50 CASOS DE ÉXITO EN
**Experiencia
de empleado**

Coordinadores

RAFAEL VARA
ITZIAR NIETO
IGNACIO FERNÁNDEZ DE PIÉROLA

Prólogo de JOSÉ MARÍA BASCÁN DE SANTIAGO



«La metodología de trabajo para la mejora de la experiencia de empleado será paralela a la de la experiencia de cliente. Primero escucharemos su voz, identificaremos cuáles son los momentos críticos de esa relación entre empleado y organización y, tras conocer sus demandas, tomaremos las medidas de transformación necesarias para generar su satisfacción, mejoraremos su experiencia y mediremos su impacto en los resultados».

José María Bascán de Santiago, director internacional de Recursos Humano de Stanley y prologuista del libro.

Coordinadores: Rafael Vara, Itziar Nieto e Ignacio Fernández de Piérola

Editorial: LID Editorial Empresarial

Colección: Acción Empresarial • ISBN: 9788483562840

Precio: 24 euros • ebook: 14,90 euros

Formato en centímetros: 21x21 cm

Encuadernación: Rústica • Número de páginas: 248

Los coordinadores

Rafael Vara es licenciado en Económicas y Empresariales en ICADE. Actualmente es consejero delegado de Lukkap, consultora multinacional líder en gestión de carreras. Con anterioridad trabajó en Viálogos, HayGroup y Santander Investment. Su pasión es la docencia, que desarrolla desde 1995 como profesor de Estrategia en la Universidad Pontificia de Comillas. Le obsesiona aumentar los resultados de las compañías para crear y mantener empleo. To do: crear una ONG, leer la tesis doctoral y vivir en Londres.

Ignacio Fernández de Piérola es licenciado en Farmacia por la Universidad de Navarra y MBA por el Instituto de Empresa y cuenta con más de 15 años de experiencia en consultoría de negocio. Su carrera se ha desarrollado fundamentalmente liderando proyectos de transformación en Europa y Latinoamérica en multinacionales de muy diferentes sectores, trabajando con la voluntad de dejar un mundo mejor. To do: dirigir un club de fútbol (a futbolista llega con retraso) y llevar a cabo un proyecto que deje huella en millones de personas.

Itziar Nieto es licenciada en Sociología y Ciencias Políticas y máster en Dirección de Recursos Humanos por el Instituto de Empresa. Cuenta con más de 15 años de experiencia en proyectos de transformación empresarial y de gestión, desarrollo directivo y transición de carrera profesional. To do: contribuir a que cada día más personas consigan alinear sus motivaciones con sus profesiones, para obtener mejores resultados y, en definitiva, ser más felices.

La obra

¿Qué es pues talento hoy en día? ¿Qué trabajadores tienen o no talento? ¿Cómo se mide? ¿Es realmente el talento el principal medio de producción? ¿Determina la respuesta a las preguntas anteriores el sentido de las decisiones de selección, formación y desarrollo, promoción, compensación y desvinculación en las empresas?

Ante estas cuestiones, **Lukkap** ha investigado prácticas innovadoras en el ámbito de la gestión de personas con el fin de aprender, innovar y evolucionar hacia un mundo mejor; investigaciones que se han traducido en ***Experiencia de empleado***, una obra que recoge 50 magníficos casos de éxito de gestión de personas y experiencia de empleado implantados con éxito en **organizaciones de España**. De esta manera Lukkap pretende demostrar que, con ingenio y pasión, podemos mejorar el mercado laboral español hacerlo crecer, flexibilizarlo, alinear mejor motivaciones profesionales e individuales y hacer que el trabajo, más allá de una fuente de ingresos, pueda ser fuente de autorrealización y satisfacción para las personas.

Porque el empleado tiene la capacidad de impactar de una manera positiva en la percepción que los clientes tienen de una marca o de una compañía, Lukkap se centra en mejorar y trabajar la experiencia de los clientes internos como un mecanismo fundamental para que se sientan motivados, satisfechos y, por tanto, comprometidos con la compañía, lo que al final va a tener un impacto directo en la cuenta de resultados.

Un caso de éxito

Google: Reclutamiento basado en datos

Desarrollo de un proceso de selección óptimo y concreto a través de un sistema muy estructurado y totalmente eficiente que hace partícipes a múltiples empleados y asegura la atracción de los mejores talentos y profesionales.

Como consecuencia de su buena imagen como empleador, Google recibe infinidad de currículos por lo que debe utilizar un proceso de selección muy concreto y estructurado para optimizar su reclutamiento.

El primer paso es localizar a los aspirantes. Para ello usan dos vías: a través de un equipo de campus situado en Dublín que se traslada de universidad en universidad para detectar a los mejores estudiantes, y mediante la publicación de las ofertas de manera interna, de modo que los 60.000 empleados, incentivados económicamente, actúan como reclutadores en busca del mejor profesional.

Una vez identificado el perfil que necesitan y seleccionados los posibles candidatos, comienza la segunda parte del proceso.

Panel de selección: una persona de Recursos Humanos de un país distinto a donde se encuentra la oferta se encarga de organizar y gestionar el panel de selección. Este panel está formado por cuatro profesionales, debidamente certificados como entrevistadores y debe cumplir con una serie de reglas para fomentar la diversidad, como que no sean del mismo sexo o que, por lo menos, uno sea culturalmente distinto al candidato.

Entrevistas: con una hora exacta y a través de diferentes preguntas, se miden las siguientes cualidades del candidato:

- *General cognitive ability*: evalúa la forma de pensar y de llegar a una solución (por ejemplo, ¿cuántas pelotas de golf caben en un autobús? ¿Cuántos litros de limpiacristales se necesitan en un edificio?).
- Evaluación del conocimiento funcional: mide la capacidad del candidato para desarrollar el trabajo por el que será contratado.
- Googliness: sirven para conocer la conexión cultural del candidato con la compañía.
- Liderazgo: se mide la capacidad del candidato para desafiar lo establecido. ¿Es capaz de preguntar el por qué de las cosas o indicar que algo no funciona?

Al terminar la reunión, cada entrevistador introduce en un programa interno cada pregunta formulada y un pequeño resumen con la respuesta dada, además de los motivos por los que considera que ese candidato debe ocupar el puesto.

Al finalizar el proceso anterior, se envía un dossier a un comité de selección en el que se incluye el currículo del candidato, las preguntas y respuestas de cada entrevistador, el puesto que va a ocupar, el paquete retributivo y de esta manera, sin conocer a la persona, únicamente con lo que está escrito, toman la decisión de contratarle o no.

Índice

Prólogo de José María Bascán de Santiago

Introducción

Abante. Abante Talento

Acciona Energía. Planta industrial de **Acciona** Castellón

Altadis. @Beforework

Amadeus. Autoadministración

Banc Sabadell. Creando comunidad

Bankinter. Empresa saludable

Bausch & Lomb. Mejoramos juntos

BBVA. Apúntate

BNP Paribas. Campus: We Care, You Care

CaixaBank. Rendimiento sostenible

Career Star Group. Mum's @ Work

Clínica Baviera. Emprendedores corporativos

Compass Group España. Universidad de Mánager

DHL Express. Cultura de reconocimiento

Endesa. Plan Me gusta

Ford. Cambios departamentales

General Electric. Desvinculación del talento

Google. Reclutamiento basado en datos

Grupo 5. Entornos de trabajo saludables

Grupo Cofares. Cofares añora

Henkel. Evolución del mánager

Hotel Ritz Madrid. ¿Sabías qué...?

Iberia. Dueño de tu carrera profesional

IFEMA. Formando el futuro

Indra. Compartir lecciones aprendidas

Inversis Banco. Universidad inversis

J.P. Morgan. Wellness y bienestar

Kiabi. When People First, Business Best

LG. LG Day

Lidl. Programas duales

Línea Directa. La fuerza de un equipo

Lukkap. Smartworking: Geoda

Mary Kay. Comité cultural

Maxxium. Sales Academy

McDonald's España. Ourlounge, haciendo equipo

NH Hotel Group. Sentir la experiencia

Orange. Pasaporte Estilo Orange

PepsiCo. Quality career conversation

Phillip Morris. Inkompass

Ricoh. Diferentes planes para un mismo objetivo

Roche Farma. Deja tu huella

Saint-Gobain Placo. El reconocimiento como motor de la compañía

Schneider Electric. Develop Yourself

SEUR. Plan de Acogida e Incorporación SEUR (PAIS)

Stanley Black & Decker. Excelencia en las personas

Stanley Security Solutions. Transforma-T

Unilever. Diversidad e inclusión

UTC Fire & Security España. How to improve working environment

Xerox. La innovación empieza en casa

Xperience. MasterChef en la oficina

Epílogo

Índice por categorías

Para más información:

laura.diez@lideditorial.com

beatriz.raso@lideditorial.com

91 372 90 03

