



# CÓMO CONSTRUIR LA EXPERIENCIA DE EMPLEADO

## Claves para lograr compromiso con la organización

**ISBN:** 978-84-11310-06-2

**COLECCIÓN:** LID - Acción empresarial

**IBIC:** KJMV2; KJMB

**THEMA:** KJMV2; KJMB

**BISAC:** BUS030000

**FORMATO:** 15 cm x 22 cm **PESO:** 286 g **PVP:** 22,95 €



### **Experiencia de Empleado: el valor de las personas.**

Cuando apareció el término Experiencia de Cliente hace varios años, muchos pensaron que era una moda pasajera o una nueva manera de nombrar conceptos de siempre. Hoy pocos dudarían del auge que ha experimentado o de la posición central que este enfoque representa en la arena empresarial.

Ahora llega el turno de la Experiencia de Empleado, una nueva función estratégica de negocio que actúa sobre las vivencias de los trabajadores dentro de una organización potenciando la creación de valor. Su gestión ayuda a estructurar los procesos de Recursos Humanos de una manera integrada y es particularmente útil en proyectos de talento, cultura, transformación e innovación, entre otros. Desde el punto de vista operativo, tanto la metodología como las técnicas de la Experiencia de Empleado se apoyan en las de la Experiencia de Cliente.

**La Experiencia de Empleado es uno de los factores de mayor impacto en el compromiso y, por tanto, un predictor fundamental de la creación de valor y de la rentabilidad en las organizaciones.**

Cómo construir la Experiencia de Empleado recoge el modelo de la Onda del Empleado, una iniciativa de la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC), a través del cual se puede diseñar, de forma práctica, una estrategia completa de Experiencia de Empleado. Este libro además incluye casos de empresas de diferentes sectores que han desarrollado con éxito estrategias de Experiencia de Empleado y una serie de herramientas fundamentales para llevarla a cabo. Se trata de una lectura imprescindible que ayuda a los profesionales de la gestión de personas a transformar su función para crear valor a través de la gestión de la Experiencia de Empleado.

Autores: Álvaro Vázquez, Director de Recursos humanos Iberia/Latam en Verisure Securitas Direct y miembro de la junta directiva de la Organización Internacional de Directivos de Capital Humano DCH; David Barroeta, director de Personas en Opticalia, y director del Programa *Employee Experience* de La Salle School of Business; Carlos Monserrate, Director de *Upskilling & Reskilling* en Talent Solutions en Grupo Manpower y experto en gestión de talento, transformación cultural y Experiencia de Cliente y Empleado; José Serrano, CEO de IZO System, miembro de la junta directiva de la Asociación DEC y director del Máster en Experiencia de Cliente de La Salle School of Business; Silvia Forés, directora de Recursos Humanos en Mandarin Oriental Hotel y presidenta del Foro de Recursos Humanos de Foment del Treball.; Esther Poza, experta en Experiencia de Empleado y gerente de Atención al Cliente Electricidad y Gas en Repsol; Ana M<sup>a</sup> Gómez, responsable de comunicación HR SAP España especializada en *Employee Experience* y *Employer Branding* y Alba Herrero, directora de Recursos Humanos para el Sur de Europa y África francófona de SAP y experta en el área de diversidad, equidad e inclusión.

### **SOBRE LOS COORDINADORES DE LA OBRA:**

**Coordinadores:** Jesús Alcoba, director de La Salle School of Business y responsable del Área de Experiencia de Empleado de la Asociación DEC y Lola Mora, directora de Universidad Corporativa de La Salle School of Business y especialista en proyectos estratégicos de formación.