indeed

Cómo crear la experiencia de contratación perfecta España

En las últimas décadas se ha visto un cambio de paradigma en el mundo de la contratación.

Las organizaciones han entendido que, si desean atraer el mejor talento, deben venderse tanto como el candidato. Para posicionarse como el empleador ideal, han recurrido a una variedad de métodos que van desde desarrollar la marca empleadora u ofrecer paquetes retributivos más competitivos hasta posibilitar opciones de trabajo alternativas. Sin embargo, existe un área fundamental que puede ser determinante cuando el candidato ideal tenga que elegir entre su empresa y la competencia: la experiencia del candidato.

La experiencia del candidato describe la percepción del proceso de contratación por parte del solicitante desde el momento en que encuentra el anuncio de la vacante hasta el momento en que acepta su oferta laboral. Una experiencia fluida, transparente y gratificante puede causar una impresión duradera en el candidato y garantizar que su empresa se convierta en su primera elección. Pero ¿cómo se consigue este tipo de experiencia?

Para contestar esa pregunta hemos encuestado a 100 líderes españoles en el ámbito de los recursos humanos y la contratación con el fin de entender cómo abordan cada etapa del proceso de contratación y lo que consideran clave en la experiencia ideal como candidato.[1] En este informe, compartimos nuestros hallazgos y vemos las formas en que podrá crear una experiencia del candidato que destaque entre las demás.

1 Spiceworks Ziff Davis para Indeed

Los beneficios de una experiencia ideal como candidato

La competencia entre organizaciones para conseguir los mejores candidatos se ha intensificado, pero el 60% de los mismos sigue afirmando que ha tenido malas experiencias en el proceso.[2] Evidentemente, las empresas podrían hacer más por captar la atención de los candidatos pero ¿hasta qué punto una experiencia ideal como candidato marca la diferencia?

Mejora las tasas de aceptación

El 58% de las personas cree que una buena experiencia como candidato aumentaría sus posibilidades de aceptar un puesto.[3]

Influye en el comportamiento del consumidor

Los candidatos que quedan satisfechos con su experiencia estarían dos veces más dispuestos a ser clientes de la organización contratante en comparación con los candidatos insatisfechos.[4]

Lleva a volver a presentar la solicitud

Los candidatos que no son contratados tienen un 80% más de probabilidades de volver a presentar su solicitud de empleo si tuvieron una experiencia positiva como candidatos.[5]

Alienta a los demás

El 82% de los candidatos compartiría con otros una experiencia positiva como candidato, mientras que sólo un 69% compartiría una experiencia negativa.[6]

Bien, ahora que sabemos la importancia de la experiencia del candidato, ¿por dónde se empieza a mejorarla?

2 HCI, "Replantéese la experiencia de sus candidatos o arruine su marca", 2018
3 Resource Solutions, "La experiencia del candidato en una economía de expectativas", 2019
4 IBM Smarter Workforce Institute, "El impacto de largo alcance de la experiencia del candidato", 2017
5 Ibid
6 Talentegy, "Informe 2019 sobre la experiencia del candidato: percepciones y comportamientos", 2019

Cree mejores ofertas de trabajo

La experiencia del candidato empieza desde el momento en que éste encuentra la oferta de empleo y, si desea captar su atención, dicha oferta debe ser atractiva, relevante e informativa. Así que hemos consultado a los responsables de contratación de las empresas qué entienden por oferta de empleo eficaz.

Muestre las cualidades de la empresa

La mayoría reconoció que publicar el salario (26%) era la clave a la hora de atraer solicitantes, pero, cada vez más, se afirma que la reputación de la empresa (18%) y los beneficios que se ofrecen (22%) también cumplen un papel importante.[7] Dado que los estudios demuestran que el 43% de las personas pasa al menos de 1 a 2 horas investigando una empresa antes de presentar su candidatura,[8] tienen razón en reconocer la influencia que puede tener la reputación. Al publicar una página para su empresa en Indeed, podrá ofrecer, junto a sus ofertas de trabajo, una sección en la que los candidatos puedan informarse fácilmente sobre la empresa, su cultura y las oportunidades que ofrece.

Proporcione una idea clara del puesto

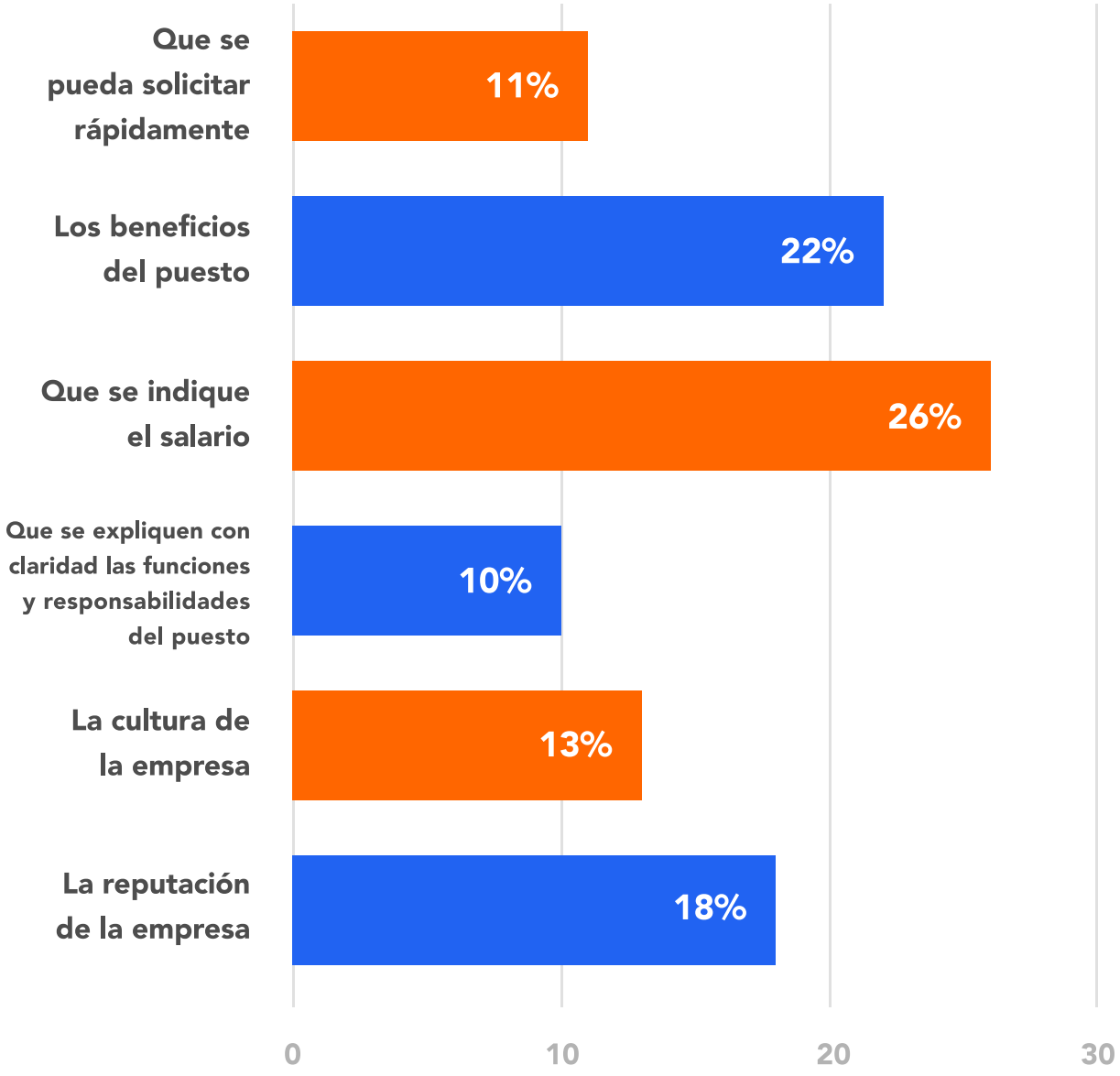
Si bien sólo el 10% de los candidatos indicó que considera que la claridad sobre el puesto y las responsabilidades son un factor determinante en una oferta de trabajo,[9] no deja de ser un punto importante. Un estudio halló que, si bien el 72% de los responsables de contratación afirma que proporciona descripciones claras sobre los puestos de trabajo, sólo el 36% de los candidatos opina lo mismo.[10] Por eso conviene asegurarse de que sus ofertas de trabajo proporcionen una descripción honesta y precisa del puesto. No exagere ni minimice las responsabilidades y evite usar jerga y términos que el candidato tal vez no comprenda.

Ofrezca un camino fácil

Por último, puede alentar a las personas a aplicar en el proceso de selección mediante herramientas ágiles y sencillas. El 11% de los encuestados lo señaló como el factor clave a la hora de maximizar el número de solicitudes.[11] Indeed proporciona a sus usuarios varias herramientas para asegurar un proceso fácil y atractivo que van desde la posibilidad de presentar la solicitud con un perfil ya guardado hasta una cómoda experiencia móvil. El setenta y cinco por ciento del tráfico de búsqueda de empleo de Indeed proviene directamente de dispositivos móviles, y hemos optimizado nuestra plataforma para asegurarnos de que sea tan fácil presentar una solicitud tanto desde el teléfono como desde un ordenador de escritorio. Sin un acceso fácil a estas herramientas, los buscadores de empleo podrían ignorar directamente una oferta de trabajo.

7 Spiceworks Ziff Davis para Indeed, n=100
8 Talentegy, "Informe 2019 sobre la experiencia del candidato: percepciones y comportamientos", 2019
9 Spiceworks Ziff Davis para Indeed, n=100
10 Allegis Group, "Estudio de referencia sobre la industria de asesoría de talentos" 2016
11 Spiceworks Ziff Davis para Indeed, n=100

¿Qué cree que puede llevar a un candidato a solicitar un puesto de trabajo?



Agilice las solicitudes

Muchas empresas consideran que si una oferta de trabajo es eficaz debería obtener muchas solicitudes. Pero lo que no ven es que podrían estar perdiendo las solicitudes de los mejores candidatos. De hecho, el 60% de los candidatos afirma haber abandonado una solicitud a medio completar debido a la extensión o la complejidad del proceso.[12] Hemos preguntado a los responsables de contratación cuál es para ellos el factor determinante para abandonar una solicitud y ver cómo abordan este problema.

Considere el tiempo a invertir

El 16% señaló que los formularios de solicitud demasiado largos eran el mayor problema, en comparación con un 10% que mencionó la imposibilidad de guardar una solicitud.[13] Si bien la posibilidad de volver a una solicitud es sin duda una ventaja, los responsables de contratación tienen razón en preocuparse más por el tiempo que se tarda en completar sus formularios, ya que una encuesta descubrió que más del 68% de los solicitantes que abandonaron una solicitud lo hicieron porque el proceso era demasiado largo o pedía demasiada información.[14]

Asegúrese de que sea simple

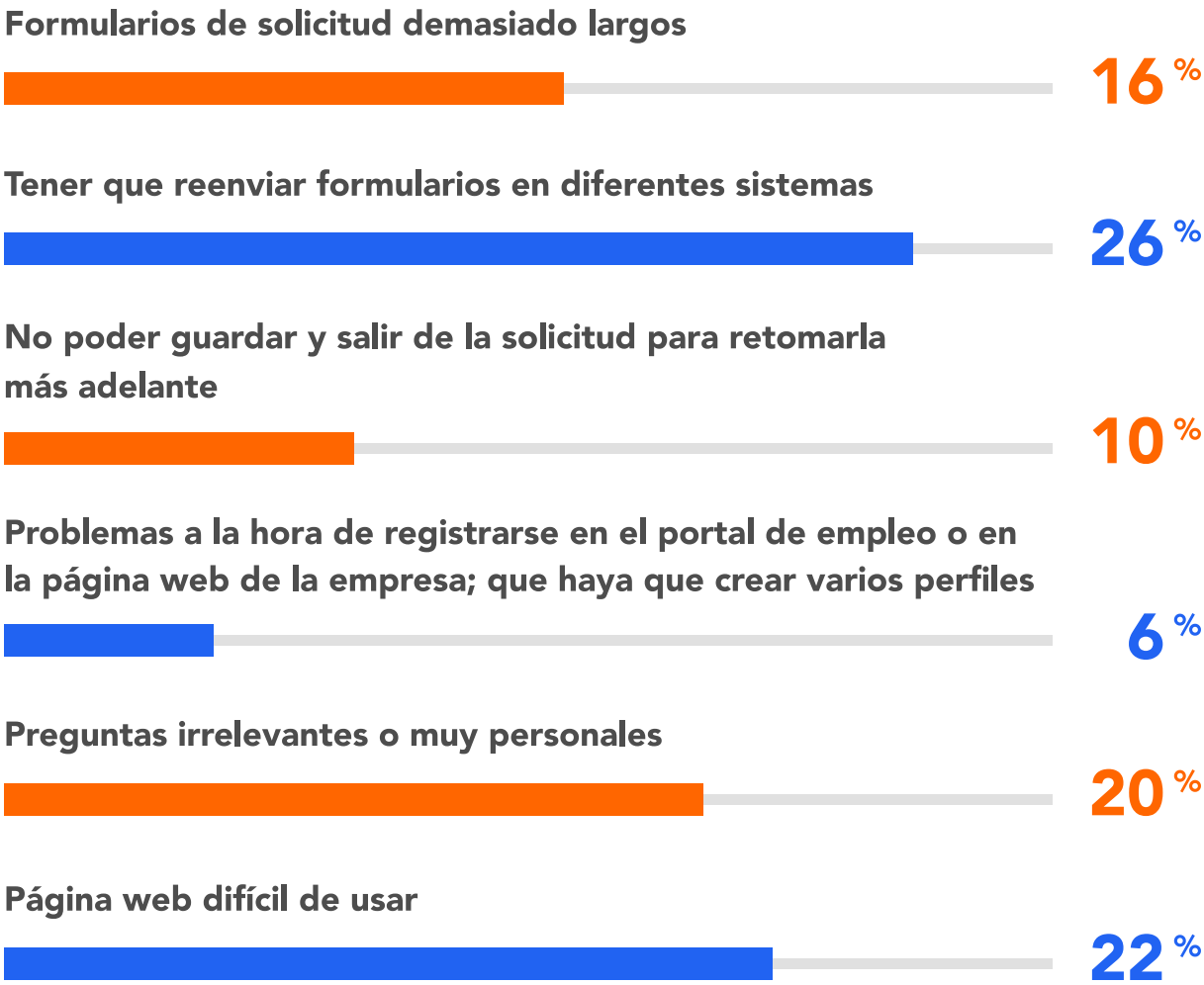
También hay que considerar la complejidad del proceso. El 22% de los encuestados mencionó la dificultad para navegar el sitio web como el mayor impedimento en las solicitudes, mientras que el 26% indicó que tener que completar los mismos formularios en múltiples sistemas era lo que más ahuyentaba a los solicitantes.[15] Puede minimizar estos problemas al conectar su Sistema de Seguimiento de Candidatos con Indeed, asegurándose así una transición fluida desde nuestro sistema al de su empresa. Los candidatos pueden disfrutar del proceso de solicitud ágil y sencillo que propone Indeed mientras su solicitud se procesa automáticamente en el sistema de su empresa.

Haga que sea relevante

Finalmente, es fundamental considerar el tipo de preguntas que contiene. El 20% de los encuestados indicó que las preguntas irrelevantes o invasivas eran la razón principal por la que los solicitantes abandonaban el proceso.[16] Reducir la lista de preguntas a las absolutamente relevantes para el puesto evitará que los candidatos se exasperen o se adentren en temas personales sin necesidad de hacerlo. Si aun así cree que una pregunta es necesaria podría considerar si sería más útil incluirla en una etapa posterior.

12 HCI, "Replantéese la experiencia de sus candidatos o arruine su marca", 2018
13 Spiceworks Ziff Davis para Indeed, n=100
14 iCIMS, "El manual de la experiencia del candidato", 2017
15 Spiceworks Ziff Davis para Indeed, n=100
16 Spiceworks Ziff Davis para Indeed, n=100

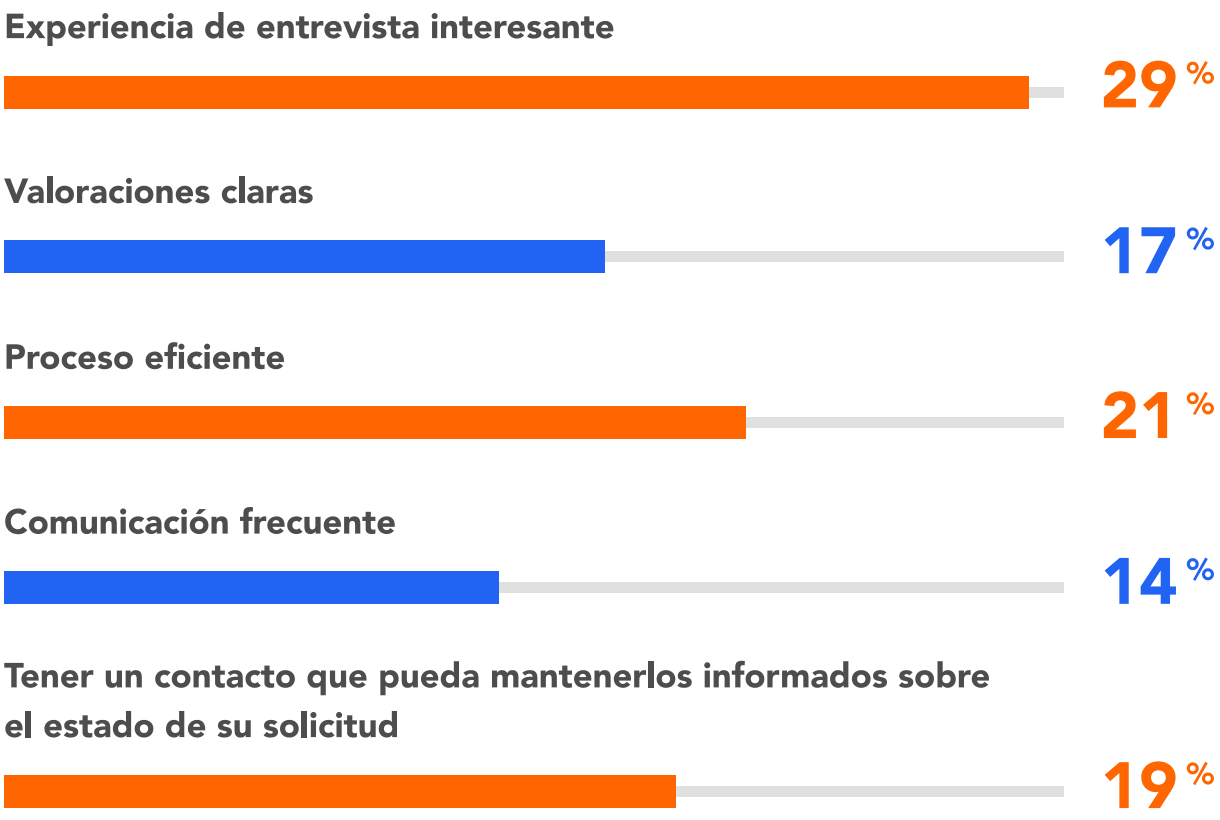
¿Qué cree que puede llevar a que un candidato anule su solicitud?



Dinamice sus entrevistas

Las entrevistas son una parte esencial del proceso de contratación; al fin y al cabo, con ellas termina por elegir a su candidato preferido. Sin embargo, en la entrevista moderna, el candidato elige la empresa tanto como la empresa lo elige a él. Es por eso por lo que el 29% de nuestros encuestados señaló que una entrevista relevante y cautivadora era la mejor forma de recibir comentarios positivos de los candidatos.[17] Entonces, ¿cómo se puede guiar exitosamente a un nuevo candidato a través del proceso de entrevistas?

¿Qué aspecto del proceso de selección cree que puede llevar a los candidatos a dar una valoración positiva?



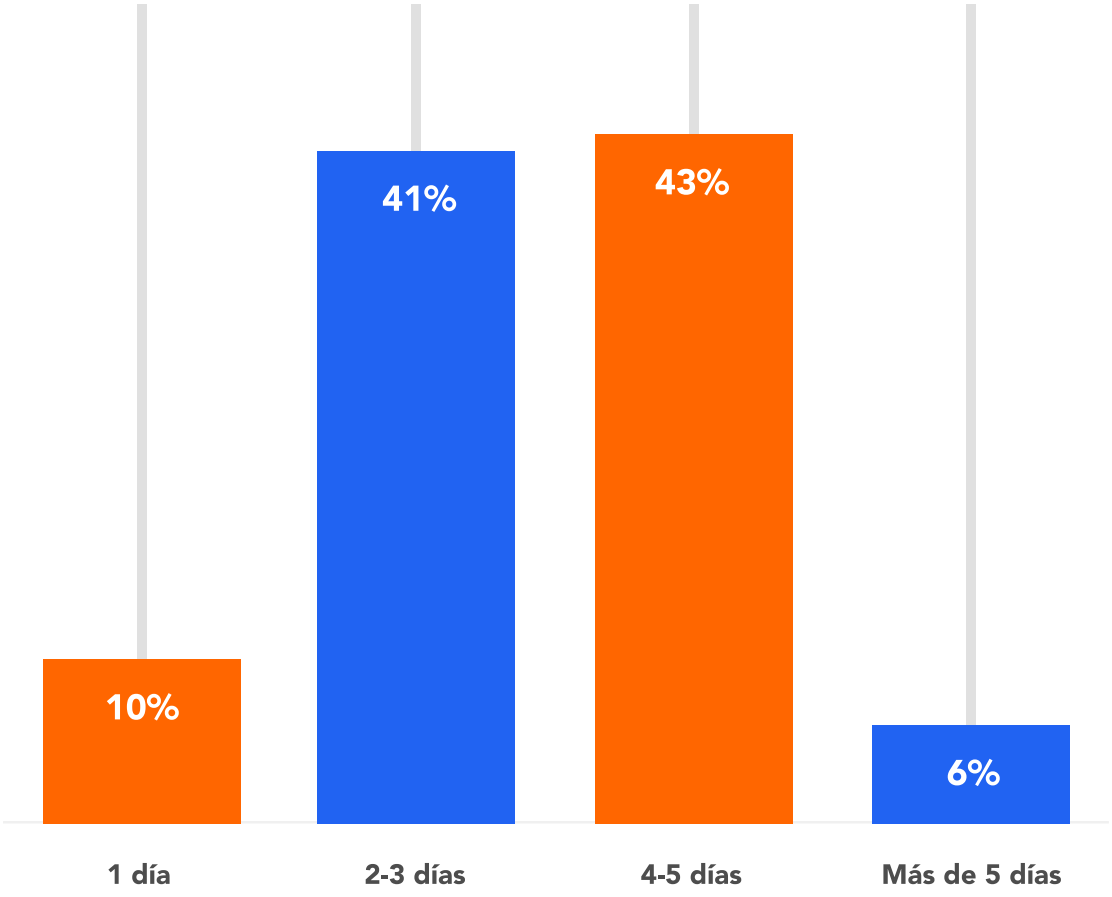
17 Ibid

Mantenga el contacto

En cuanto llega una solicitud a su sistema, la relación del candidato con su empresa se definirá por la eficacia de sus comunicaciones. Los candidatos de hoy ya no esperan pacientemente las respuestas que tardan en llegar. Hoy en día, el mejor talento pretende recibir respuestas rápidas e informativas de sus empleadores y pasarán rápidamente a otra empresa capaz de cumplir con esta expectativa en caso de ser ignorados. Sin embargo, un estudio descubrió que el 55,1% de los candidatos raramente, o nunca, recibía de sus empleadores actualizaciones sobre su estatus en el proceso de selección,[18] mientras que otro estudio demostró que el tiempo de respuesta del empleador era el factor en el que el 69% de los candidatos quería ver un cambio.[19] Y bien, ¿cuánto tardan los responsables de selección en España en responder a los candidatos?

Si bien el 10% está a la vanguardia y responde a los candidatos en un día, la mayoría (84%) tarda entre dos y cinco días en contestar a los solicitantes, mientras que un 6% se queda aún más atrás, ya que tardan más de cinco días en responder.[20] Estas organizaciones líderes están definiendo los estándares que empiezan a esperar los candidatos. Si quiere atraer al mejor talento, tendrá que seguir este ejemplo y asegurarse de que su empresa se comunique frecuentemente y sin demoras con los candidatos.

¿Cuánto tarda de media en responder a los candidatos?



18 Talentegy, "Informe 2019 sobre la experiencia del candidato: percepciones y comportamientos", 2019
19 CareerArc, "El futuro del reclutamiento", 2017
20 Spiceworks Ziff Davis para Indeed, n=100

Prepare a sus candidatos

Una vez que haya procesado la solicitud y ofrecido una entrevista, su próximo paso es asegurarse de que los candidatos estén preparados para la entrevista. Hoy en día, sólo el 11% de las empresas proporciona a los candidatos una idea clara de cómo será la entrevista.[21] Tal vez quiera incluir detalles organizativos como la ubicación del aparcamiento o el código de vestimenta, además de un resumen de la estructura de la entrevista que se realiza tradicionalmente según las pautas de la empresa, pero vale la pena ofrecer flexibilidad a los mejores candidatos. Los estudios demuestran que el 75% de las personas prefiere entrevistas en persona a entrevistas por video,[22] pero aun así es importante ofrecer esa opción para aquellos que no puedan presentarse.

Que sea un proceso justo

Durante la entrevista, lo mejor es seguir una serie de preguntas estandarizadas. No sólo proporciona una experiencia más justa para el candidato, sino que muchos estudios demuestran que las entrevistas sin estructura son poco eficaces a la hora de predecir las capacidades de un empleado.[23] Muchas empresas están recurriendo a las pruebas psicométricas, con un 19% de encuestados que afirman usarlas.[24] Estas pruebas ofrecen un retrato justo tanto de la personalidad como de las habilidades del candidato y muchos solicitantes que no tienen su mejor desempeño en entrevistas tradicionales valoran disponer de otra alternativa para demostrar sus capacidades. Claro está, las pruebas psicométricas se pueden aplicar en cualquier etapa del proceso e Indeed ofrece más de 50 modelos de evaluación que pueden aprovechar las empresas.

21 Spiceworks Ziff Davis para Indeed, n=100
22 Talentegy, "Informe 2019 sobre la experiencia del candidato: percepciones y comportamientos", 2019
23 Jason Dana, Robyn Dawes y Nathanial Peterson, "Creer en la entrevista sin estructuras: la persistencia de una ilusión", Judgment and Decision Making, Vol. 8, N° 5, 2013
24 Spiceworks Ziff Davis para Indeed, n=100

A la hora de contratar:

Solicita a los candidatos que realicen tests psicométricos

Ofrece información a los candidatos sobre lo que pueden esperar de las entrevistas en persona

Cuenta con una página donde los candidatos pueden informarse sobre la cultura de la empresa

Tiene en cuenta al candidato para futuras vacantes

Mantiene el contacto con el candidato desde que acepta el puesto hasta que se incorpora a la empresa

Resume lo que ocurrirá después de cada paso del proceso

Resume su proceso de selección en la descripción del puesto

Solicita a los candidatos que rellenen una encuesta sobre su experiencia

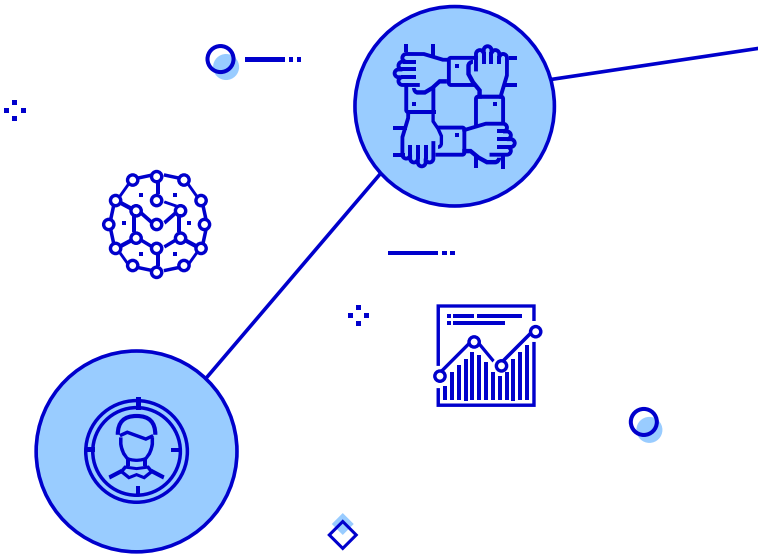
Comparta opiniones

Las opiniones deben fluir en ambas direcciones. Es de vital importancia que ambas partes compartan su experiencia si desean mejorar. Pero ¿cómo y cuándo se debe compartir una opinión y qué opiniones desea recopilar de los candidatos?

Oriente al candidato

Hoy en día se reconoce que el éxito en las solicitudes de empleo y entrevistas es un conocimiento adquirido y los candidatos desean obtener la mayor cantidad de información posible de los empleadores para poder mejorar. Hemos preguntado a nuestros encuestados en qué etapa empezaban a compartir su opinión con los candidatos y, si bien la gran mayoría (73%) normalmente ofrecía comentarios después de una entrevista, sólo el 23% lo hacía en etapas anteriores.[25]

Claramente, muchas empresas no comunican adecuadamente sus opiniones a los candidatos que dejan el proceso antes de la entrevista y así se pierden una oportunidad. Compartir opiniones con esos candidatos no es simplemente una muestra de generosidad; puede afectar la forma en que ellos perciben e interactúan con su empresa en el futuro. Un estudio halló que el 60% de los candidatos de Europa, Medio Oriente y África no recibían comentario alguno después de ser rechazados durante las etapas de preselección y de entrevistas pero cuando recibían una opinión, su tasa de resentimiento se reducía en un 40%.[26] Otro estudio descubrió que era cuatro veces más probable que los candidatos consideraran una empresa para otra oportunidad laboral si recibían comentarios constructivos.[27]



25 Spiceworks Ziff Davis para Indeed, n=100
26 Talent Board, "Informe de investigación 2019 sobre la experiencia del candidato en Europa, Medio Oriente y África", 2019
27 HCI, "Replantéese la experiencia de sus candidatos o arruine su marca", 2018

¿Cada cuánto valora a los candidatos?

Se hace con todos los candidatos 14 %

Se hace con los candidatos que llegan a la fase de la entrevista por teléfono 9 %

Se hace con los candidatos que consiguen llegar a alguna entrevista 73 %

Se hace según sea necesario 4 %

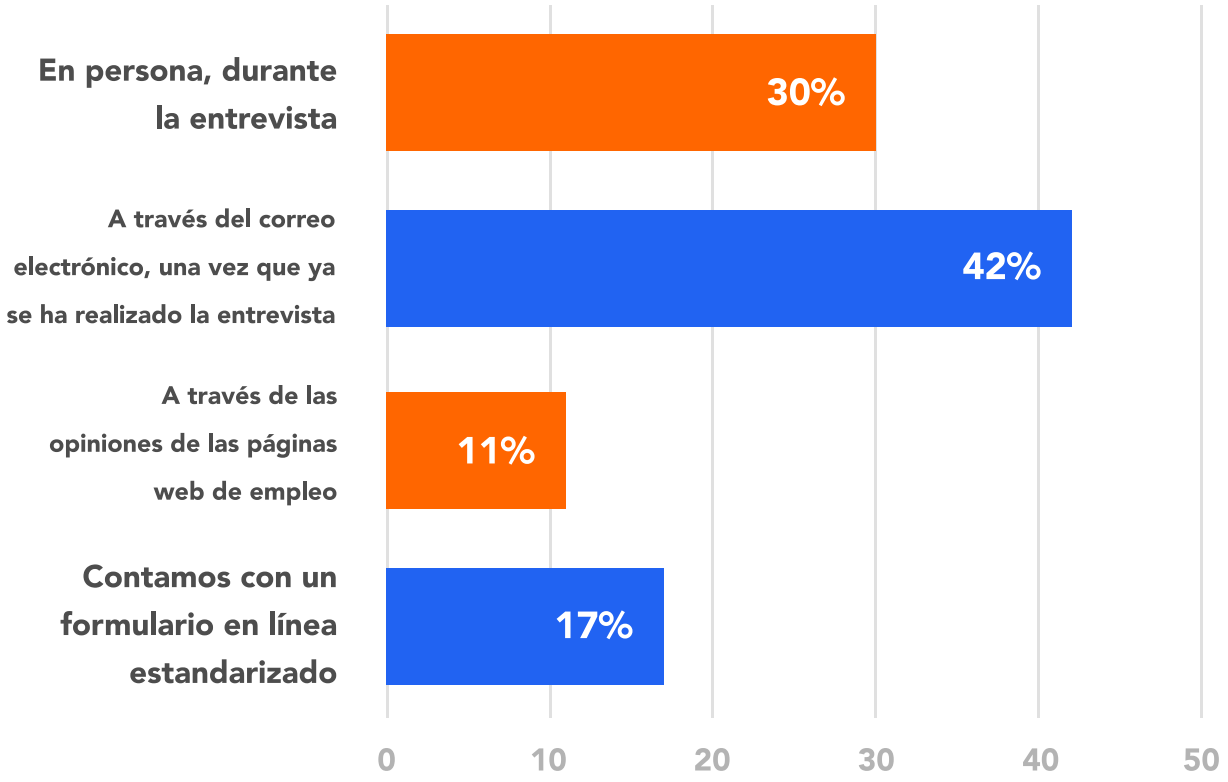
Recopile opiniones

Desde ya, las empresas tienen tanto que aprender de los solicitantes como ellos de las empresas. Las opiniones de los candidatos son la única manera de saber realmente si han resultado eficaces las medidas implementadas para mejorar la experiencia del candidato.

Nuestra encuesta halló que una gran proporción de los responsables de selección (42%) recopila esta información por correo electrónico después de las entrevistas.[28] Sin embargo, esta técnica tiene sus desventajas. En primer lugar, no recibirá respuestas de aquellos que dejaron el proceso antes de la entrevista y, en segundo lugar, no podrá compartir las opiniones positivas con otros candidatos.

28 Spiceworks Ziff Davis para Indeed, n=100

¿Cómo recopila y revisa a día de hoy las valoraciones de los candidatos?



Tome el primer paso

Las expectativas de los candidatos han cambiado y aquellas organizaciones que cambien rápidamente para implementar procesos de contratación enfocados en la experiencia del candidato podrán empezar a atraer y captar el mejor talento. Indeed puede ayudar a organizaciones a lo largo de este proceso proporcionando herramientas que pueden agilizarlo, una plataforma que a los candidatos les encanta utilizar y más de 320 millones de valoraciones y reseñas de empresas para que los candidatos las examinen.