

Baker McKenzie y Lukkap celebran el 'II Foro de Experiencia del Empleado' en ICADE Business School

Madrid, 3 de febrero de 2016 - Este jueves 2 de febrero se ha celebrado en Madrid el 'II Foro de Experiencia del Empleado', organizado por el despacho de abogados global Baker McKenzie, la consultora multinacional de gestión de personas y experiencia de empleado Lukkap, e ICADE Business School como colaborador académico. En el evento han participado más de 200 directivos de RRHH de las principales empresas del país y se han presentado dos casos de éxito por parte de Banco Santander y Gas Natural Fenosa. De la mano de representantes de Microsoft Spain, Coca Cola Iberian Partners, British American Tobacco y Editorial LID se han analizado las últimas tendencias en gestión del empleado del siglo XXI. El Foro fue inaugurado por José María Pérez Garrido, director de ICADE Business School y por Manuel Pimentel Siles, *Of Counsel* de Baker McKenzie y exministro de Trabajo y Asuntos Sociales.

La transformación cultural en entornos de incertidumbre

Roberto Di Bernardini, *Head of Global HR* en Banco Santander, ha expuesto el proceso de transformación del Grupo a nivel global en materia de cultura y gestión del talento. En su intervención, ha transmitido la importancia de potenciar el cambio cultural en la empresa a través de la definición de objetivos, su comprensión, la transmisión a los líderes y a los empleados, y su implantación. Ha puesto el énfasis en la nueva experiencia de empleado vinculada con los nuevos entornos de trabajo físicos de puertas abiertas y en el impacto de la tecnología en los procesos de RRHH.

Asimismo, ha resaltado los avances en experiencia de empleado en el marco de las políticas de desarrollo de valores y atributos comunes de la plantilla, así como en la conectividad desde el punto de vista de empleado y de cliente. Di Bernardini ha abordado también la experiencia de cliente en el sector financiero, en un entorno de grandes cambios e incertidumbre con gradual reducción de oficinas físicas y la construcción de nuevos entornos digitales.

Smart working y HR Compliance: nuevas formas flexibles de trabajar

Carlos de la Torre, *Of Counsel* de Laboral de Baker McKenzie ha conectado la experiencia de empleado con *HR compliance* y ha abordado las principales claves jurídicas de tres formas flexibles para trabajar como el teletrabajo, el *smart working* y la economía colaborativa.

El teletrabajo exige acuerdo escrito entre las partes y la voluntariedad de ambas para su puesta en marcha, siendo clave la igualdad de derechos entre trabajadores y teletrabajadores, y la adscripción de estos últimos a un centro de trabajo. Cada vez más organizaciones suscriben anexos contractuales con teletrabajadores, lo que obliga a gestionar los riesgos jurídicos una vez el control empresarial no se centra en el horario de trabajo sino en los resultados y es preciso planificar las medidas de seguridad y salud laboral.

El *smart working* supone dar una presencia total a la tecnología ya que el trabajo se realiza en los lugares más adecuados y sin horarios fijos. Así, el centro de trabajo y el horario han quedado superados por nuevos ecosistemas laborales con presencia de empleados internos o externos. En estos nuevos entornos de trabajo es esencial la gestión los riesgos jurídicos vinculados a la posible imputación de cesión ilegal de trabajadores.

Finalmente, el abogado de Baker McKenzie abordado el impacto de la economía colaborativa o *gig economy* y la nueva experiencia de los empleados vinculados con las plataformas digitales (*crowdworkers*) en un entorno de cierta inseguridad jurídica, ya que el sector se debate entre la regulación y la prohibición. Se han revisado los principales pronunciamientos judiciales en España, Reino Unido y Estados Unidos en relación a los conductores de UBER y ha explicado aspectos de la denominada 'uberización' de las relaciones laborales y buenas prácticas para evitar los riesgos de laboralización de los autónomos que puedan interactuar con las empresas principales.

Experiencia de empleado en el próximo decenio: tendencias inevitables

Rafael Vara, CEO en LUKKAP ha desarrollado la correlación entre la experiencia de empleados y la experiencia de clientes y ha subrayado que las personas ya no son meros empleados sino también embajadores de marca, comerciales, accionistas y parte de la sociedad. El presente y el futuro de las organizaciones pasa por la profundización en la experiencia de empleado para medir y gestionar sus sentimientos, momentos de vida, ambiciones...consiguiendo alinear los objetivos vitales de cada persona con las necesidades de cada organización. Según Vara, estamos ante una nueva filosofía de gestión de personas que precisa una gestión de la relación interna entre empresa y empleados. para a través de una escucha activa acometer proyectos de transformación y de mejora en la satisfacción y compromiso de los empleados. Este nuevo paradigma conecta con la experiencia de clientes y tiene un impacto directo en los resultados. Ha citado como claves en la gestión de la experiencia de empleado la creación de un retrato robot de estos y la necesidad de generar una estrategia de deseabilidad. Entre las tendencias de experiencia de empleado que cree que se impondrán en España en los próximos años el CEO de Lukkap ha destacado la convivencia multigeneracional, la meritocracia, la flexibilidad de horarios, los embajadores de marca, el aumento de la eficiencia y racionalización de los espacios de trabajo.

Una experiencia de empleado innovadora y única

Javier Vega Otero, director de Experiencia de Empleado y *Employer Branding* y Servicios de Atención al Empleado de Gas Natural Fenosa ha expuesto un segundo caso de éxito. Ha explicado los proyectos de experiencia de empleado en su organización de más de 17.000 empleados y con fuerte presencia internacional en mercados energéticos. Su filosofía es que la experiencia de empleado en la vida laboral debe ser algo satisfactorio y han destacado tres ambientes relevantes para su desarrollo: ambiente tecnológico, físico y cultural. Su organización analiza la experiencia de empleado en todo el ciclo de vida en la compañía y su enfoque es incorporar la visión del empleado en todos los procesos y todas las decisiones junto con fomentar una cultura de orientación al empleado como factor determinante para mejorar el nivel de compromiso, el sentimiento de pertenencia y la propia productividad.

Tendencias de experiencia de empleado en el siglo XXI

Finalmente, ha tenido lugar una mesa redonda sobre las tendencias de la experiencia de empleado en el próximo decenio, moderada por Manuel Pimentel, *Of Counsel* de Baker McKenzie. Han intervenido Luisa Izquierdo, Directora de RRHH de Microsoft Spain, Marta Sempere, Directora Corporativa RH-Iberia de Coca Cola European Partners, Javier Vidaurreta, *HR Director Iberia* de British American Tobacco y Jeanne Bracken, Directora General de Editorial LID. Se ha debatido la experiencia de empleado desde una perspectiva sectorial y se ha subrayado que la función de RRHH seguirá siendo estratégica, insistiendo en que la experiencia es una metodología innovadora y adecuada para interactuar con los empleados, conocer sus prioridades y poner en marcha procesos de transformación y de mejora continua e innovadora para impactar en su motivación y resultados. Con carácter singular, se ha reconocido el valor de *HR Analytics* para la función de RRHH, la necesidad de avanzar en políticas de diversidad, la involucración de los empleados en las campañas comerciales de lanzamiento de productos y la importancia de gestionar la empleabilidad interna y externa de los empleados con ayuda de la tecnología.

- Fin -

[Para más información, contactar con:

Jaime Santisteban - Baker McKenzie
jaime.santisteban@bakermckenzie.com
917719789

Arancha Pérez - Lukkap
arancha.perez@lukkapp.com
913101879