

Lukkap ha participado en las Jornadas de Estudio Grupo de Responsables de Formación y Desarrollo de Entidades Financieras y Aseguradoras

La experiencia de empleado, clave para la continuidad de las organizaciones

Madrid, 22 de junio de 2017.- Un empleado contento es un cliente contento. Esta ha sido una de las principales conclusiones a las que se llegó ayer durante el primer día de las Jornadas de Estudio del **Grupo de Responsables de Formación y Desarrollo de Entidades Financieras y Aseguradoras (GREF)**, que se celebran entre ayer y hoy en el CaixaForum de Madrid. Y es que, aunque actualmente escuchamos mucho acerca de la experiencia de empleado, el *employee journey* o los eNPS, todavía no se ha profundizado mucho acerca de dichos conceptos.

Por este motivo, ayer se celebraron dos mesas de trabajo acerca de la experiencia de cliente y la experiencia de empleado, dos conceptos que están marcando el día a día de las organizaciones. Así, **José María Chiarri**, Director del Dpto. Gestión del Talento en **Reale Seguros**, fue el encargado de dirigir la mesa de trabajo sobre 'Experiencia de Empleado' en la que participaron **Gonzalo de la Rosa**, Director de RRHH en **Cetelem**; **M^a Eugenia Mugerza**, Directora de Talento en **Liberty Seguros**; **Lina Guerrero**, Directora de Talento, Desarrollo y Selección Corporativo en **Sanitas** y **Nerea Ruiz de Gauna**, Responsable del Programa Smile en **Sanitas**; y **Gerardo López-Quesada**, manager en **Lukkap**.

Durante la jornada se avanzó acerca del concepto 'experiencia de empleado' a través de los programas puestos en marcha en compañías como **Cetelem**, **Liberty Seguros** o **Sanitas**. Asimismo, los responsables de dichas compañías confirmaron cómo el desarrollo de dichas iniciativas ha supuesto un **impacto directo en el crecimiento del negocio**. Por su parte, desde **Lukkap**, a partir de su experiencia en el desarrollo de proyectos de experiencia de empleado, se hizo hincapié en la importancia de llevar a cabo una **transformación cultural de las empresas** y "*ser conscientes de que la experiencia del empleado será lo que marque la diferencia con respecto a la competencia*". Además, se enfatizó la necesidad de que los departamentos de RRHH de las empresas "*no se muevan solo en base a las tendencias del mercado, si no en base a lo que verdaderamente demanda su cliente, su empleado*".

Otro de los aspectos que quedó claro fue, como confirmaba **M^a Eugenia Mugerza**, la diferencia en los avances que ha habido en los últimos años en relación a la experiencia de empleado frente a la experiencia de cliente, mucho más desarrollada hasta el momento.

De hecho, desde **Lukkap** se confirmó que "*tras llevar varios años trabajando en ambas líneas de negocio, hemos podido comprobar que hay dos tipos de compañías que están apostando por programas de experiencia de empleado: **compañías con modelos de***



*experiencia de cliente muy consolidado que quieren alinear su modelo externo con su modelo de gestión interno, y **compañías punteras** -principalmente del sector farmacéutico, financiero o distribuidor- que entienden que es la única manera de conseguir el impacto necesario en sus empleados actuales y sus potenciales empleados”.*

Para concluir, **Gerardo López-Quesada** quiso poner en valor el trabajo realizado por estas compañías y señalar que *“lo que verdaderamente marca la diferencia es aceptar que esto no se trata de empresas que tienen un problema con sus empleados, sino de compañías que quieren mantener o mejorar la organización; y para ello, es necesario saber qué hay detrás de cada empresa y saber cómo mejorarlo”.*

Contacto de prensa:

María Beamonte

maria.beamonte@lukkap.com

690 066 466