

Las personas, el principal activo de EULEN

M^a del Carmen De la Calle Durán, *Universidad Rey Juan Carlos*

Myrieme Boutarbouch Mhaimour, Andrea García Pérez, Ángela Lavín Laso y Oumaima

Sadik *Universidad Rey Juan Carlos*¹

El Grupo EULEN es una empresa familiar fundada en 1962 por David Álvarez Díez como Central de Limpieza El Sol, siendo entonces una empresa de carácter nacional dedicada únicamente a prestaciones de limpieza. Es en 1981 cuando nace la marca Grupo EULEN que en 1992 se reestructura como conjunto de empresas. Se encuentra en 14 países y para el crecimiento del negocio y a través de alianzas con otras empresas de carácter global, han podido llegar a ofrecer servicios en otros 29 países, hasta convertirse en un referente a nivel global y nacional por la prestación de servicios generales y por ser pioneros en el concepto de externalización.

Su filosofía se construye en base a 3 principios generales:

- Un modelo empresarial para la creación de valor
- Las personas como principal activo de la organización
- El compromiso con la protección del entorno

Su misión se centra en la prestación de servicios generales que la sociedad demanda teniendo como premisa la creación de valor, el compromiso ético y social y el respeto al medio ambiente.

La actividad del Grupo se realiza a través de cuatro modelos de negocio que recogen los diferentes servicios de la compañía;

EULEN, S.A. especializado actividades de limpieza, FSM (Facility Services & Management), servicios auxiliares (de logística, generales y de telemarketing), mantenimiento integral y medio ambiente.

EULEN SEGURIDAD, especializada en vigilancia, soluciones de sistemas de seguridad, consultoría, ciberseguridad, Unidad de Inteligencia, aerovigilancia, transporte de fondos,

¹ Alumnas del Master U. en Gestión de Seguridad, Crisis y Emergencias. URJC Curso 2022-23

Centro de Control de Seguridad Integral, Protección de infraestructuras críticas y seguridad integrada.

EULEN SOCIO SANITARIOS especializada en la prestación de servicios sociales, sanitarios y educativos, tanto a administraciones públicas como a clientes privados. Su actividad llega en la actualidad a más de 100.000 personas usuarias en España en los servicios de ayuda a domicilio, Teleasistencia, servicios sanitarios, centros residenciales, centros de día, centros de atención a mujeres maltratadas, escuelas infantiles servicios para personas con discapacidad intelectual, centros para personas con enfermedad mental grave, etc.

EULEN FLEXIPLÁN, dedicada a las soluciones de RR.HH. y empleo, desarrolla actividades en el área de trabajo temporal, selección de personal, outplacement, programas de desarrollo y formación de trabajadores y agencia de colocación colaboradora con los Servicios Públicos de Empleo.

Los empleados de EULEN

En 2021, el número total de empleados que forman la organización asciende a 74.925. De estos, el 53 % supone el capital humano femenino y, el 47 % masculino.

Además, en consonancia con sus valores (fomentar el desarrollo y bienestar social de sus empleados y el sentimiento de pertenencia a un grupo entre otros), casi el 3 % de la plantilla son empleados con discapacidad, cuenta con programas y procesos para colectivos de mujeres víctimas de violencia de género, colectivos en riesgo de exclusión social, etc. Asimismo, cumpliendo con su propósito de fomentar la diversidad, su plantilla se compone de empleados de 97 nacionalidades diferentes -la diversidad cultural es una ventaja-. Finalmente, para el apoyo y la inserción laboral, destaca que algo más de la mitad de sus empleados, son <30 y >50 años; de esta manera, ayuda a los jóvenes a encontrar un trabajo estable con un buen clima laboral e, igualmente, da la oportunidad a personas que por su mayor edad - discriminación/edadismo- puedan tener complicaciones para encontrar trabajo.

La gestión de recursos humanos en EULEN

La cultura corporativa del Grupo EULEN se fundamenta en fomentar un ambiente de trabajo en el que se trate a los empleados con imparcialidad, respeto y dignidad, poniendo

énfasis en la igualdad de oportunidades y la eliminación de cualquier tipo de discriminación. Su gestión de los recursos humanos se caracteriza por ser un proyecto sólido en búsqueda activa de diversos perfiles:

- Profesionales con experiencia que quieran formar parte de un entorno multidisciplinar.
- Estudiantes de últimos años de carrera mediante la colaboración con Universidades para el desarrollo de prácticas y apoyo en crecimiento profesional con la ayuda de tutores personalizados.
- Recién licenciados que a través del trabajo conjunto con la Universidad Fundación y Empresa y su programa de Becas Citius se convocan becas para este colectivo con el fin de aplicar los conocimientos obtenidos y experimenten un primer contacto profesional con una empresa. Como resultado, un 80% de los becarios se incorporan a la plantilla de la organización.

La carrera profesional que ofrece está avalada por los más de 50 años en activo considerando a las personas su principal activo y, como consecuencia, en el crecimiento personal y profesional de sus empleados. Esto es posible debido a que la promoción interna se rige por los principios de capacidad, competencia y méritos profesionales, realizando de forma periódica evaluaciones individualizadas para identificar altos niveles de desempeño y potencial. Como consecuencia, se llevan a cabo diferentes programas de desarrollo para aquellos que pueden asumir nuevas tareas y responsabilidades, teniendo siempre presente los intereses y necesidades de cada empleado.

Es por ello, que, para poder materializar el desarrollo personal y profesional anteriormente mencionado, esta empresa implementa una política de recursos humanos que se estructura en base a cinco pilares:

- **Política de conciliación:** Pone en marcha múltiples medidas:
 - Temporadas de jornada laboral comprimida: Desarrollo de la jornada laboral de manera continuada en horario de mañana para tener las tardes libres.
 - Jornada Laboral Flexible: El trabajador puede gestionar su tiempo de entrada y salida al trabajo respetando las franjas horarias de presencia obligatoria.
 - Período sabático: Posibilidad para cualquier empleado del Grupo.

- Reducción temporal de jornada: Puede ser solicitada durante un periodo concreto por motivos personales.
 - Adquisición de días adicionales de vacaciones
 - Retribución Flexible: Permite intercambiar el salario en metálico por la contratación de algunos productos y servicios: vales de comida, guardería, seguro médico, tarjeta transporte, formación o productos informáticos.
 - Teléfono de orientación: Servicio telefónico de asesoramiento y orientación profesional en diversidad de áreas: médica, psicológica, nutricional, social y legal.
- **Seguridad:** La seguridad y salud laboral son otro factor importante para que la organización mantenga el compromiso de bienestar de los empleados. La gestión de la seguridad se ejecuta en todos los niveles de la empresa de acuerdo con los principios que garantizan la eliminación de peligros y reducción de riesgos laborales. La línea estratégica del Grupo EULEN en este ámbito se encuentra integrada en los estándares internacionales de las Normas de Gestión ISO en lo relativo a la calidad, el medio ambiente, la seguridad y la salud en el entorno de trabajo.

Prueba de su compromiso con la salud de los empleados, a partir de la pandemia del coronavirus Sars-CoV-2 se creó dentro de la compañía el Comité de Seguimiento COVID-19. Su misión es vigilar el cumplimiento de las normas vigentes, al igual que las medidas preventivas y de protección en los espacios laborales.

Además, todos los trabajadores tienen la responsabilidad de ser partícipes de este compromiso, en consecuencia se realizan campañas anuales de concienciación sobre: seguridad en el trabajo, bienestar emocional, hábitos de vida saludable... Y, en la misma línea, cualquier empleado puede realizar consultas o aportar propuestas sobre prevención de riesgos laborales.

- **Formación:** Para la organización el desarrollo profesional viene determinado por la diversidad de programas formativos que pone a disposición de los empleados, es por ello que considera la formación como un pilar indispensable. La compañía dispone de los siguientes programas:

- Antes de ser contratados: Destinado a jóvenes, consiste en cinco semanas de internado para conocer la empresa y, posteriormente, nueve semanas pasando por los diferentes departamentos de la empresa.
- Recién incorporados: Formación profunda de la empresa y la cultura organizativa en su conjunto.
- Desarrollo en la organización: Se refiere a programas para puestos como, por ejemplo, de supervisión, de gerencia o de carácter comercial.
- Especialización técnica: Ofrece a los trabajadores un catálogo con más de 300 acciones formativas específicas.
- Idiomas: A través de la escuela de idiomas fomenta el aprendizaje de idiomas.
- Sistemas: Se pone a disposición de los empleados la formación y las herramientas necesarias para instruirse en sistemas informáticos y de comunicación digitales.
- Para expatriados: Con el fin de favorecer la movilidad entre países donde hay cobertura empresarial.

Todas las variantes formativas se llevan a cabo mediante múltiples modalidades y técnicas: presencial, en línea, trabajo en equipos, lección de expertos, tutorización, prácticas en puesto o gamificación.

Y, además, la compañía hace uso de diferentes centros de formación corporativa como son el Instituto EULEN de Formación y la Universidad Corporativa EULEN (UCE). Al igual que una plataforma en línea propia que se denomina @prende y el campus virtual de la UCE.

Como resultado se imparten cada año más de 300.000 horas de formación de las que se benefician 30.000 empleados en España.

- **Diversidad e inclusión:** Respecto a diversidad generacional, la organización apuesta por los menores de 30 años y mayores de 50 y promueve su integración a través de iniciativas como la Comunidad de Mentores. Su objetivo es ser transmisor de la cultura y los valores empresariales entre generaciones, además de aportar al desarrollo profesional.

En materia de igualdad de género, a través de la política de gestión de recursos humanos, campañas de concienciación y planes de igualdad, la empresa mantiene su compromiso con el trabajo inclusivo sin discriminación por género.

Referente a la integración de personas con discapacidad o que pertenecen a colectivos en riesgo de exclusión, el Grupo EULEN colabora con 287 organizaciones que se dedican a la inclusión laboral de estas personas.

En cuanto a la incorporación de personas de diferente nacionalidad o etnia, la organización cuenta con programas de formación específica como la denominada ‘Gestión de la Diversidad’ o el Aula de Cultura y Valores de la Universidad Corporativa EULEN.

- **Gestión del talento:** Por último, la organización sostiene que el éxito de la compañía está directamente relacionado con el talento de los empleados. Por este motivo pone en práctica varios programas para impulsarlo:
 - Escuela de Liderazgo: Destinado a trabajadores con alto potencial para reforzar habilidades y optar a posiciones de mayor responsabilidad.
 - Programa Transforma: Dedicado a la creación de equipos cohesionados que generen mayor eficacia y rendimiento.
 - Programa talento: Dirigido a mandos intermedios con el objetivo de redescubrir o identificar nuevos talentos y la forma de emplearlos en nuevas iniciativas e ideas de negocio.

Fuentes de información utilizadas

- Grupo EULEN <https://eulen.com/es/>
- Eulen Seguridad, Empresa de seguridad - EULEN España
- Informe de Sostenibilidad Grupo EULEN 2021 https://newsletter.eulen.com/NUEVA_IMAGEN/SOCIAL/RSC/Informe_de_Sostenibilidad_2021.pdf

Fecha del caso: marzo, 2023.

Palabras clave: talento, conciliación, diversidad, inclusión, salario emocional.

Preguntas sobre el caso

1- ¿Qué acciones desarrolla el Grupo EULEN para captar y seleccionar empleados? Analice la gestión del talento que realiza la compañía.

3- Analice y compare la política de conciliación del Grupo EULEN respecto a las de otras empresas del sector.

4- ¿Qué ventajas tiene para Grupo EULEN la gestión de la diversidad y la inclusión?

5- ¿Cuáles son los elementos que componen el salario emocional para los empleados del Grupo EULEN? Relaciónelo con el concepto de Employer Branding