
Mercado

La innovación y la experiencia humana: claves de las nuevas 'casas' de la banca

Los bancos se apoyan en la tecnología para automatizar trabajo y trabajadores en lo que se está convirtiendo en una nueva concepción del espacio de oficinas para un sector que barrunta cómo tener el mejor talento.

Jabier Izquierdo
1 oct 2018 - 04:45



Los bancos se unen al *corporate real estate* para crecer. La experiencia del usuario pasará en pocos años a convertirse en la gran protagonista de las sedes corporativas de la banca. Oficinas bien ubicadas, modernas, tecnológicas y que permitan para sacar el máximo rendimiento al profesional *millennial*, que se siente más cómodo en espacios flexibles y el teletrabajo.

Estos puntos resumen cómo el mundo del trabajo está evolucionando. **“El real estate hace diez años era una cuestión táctica, pero ahora se ha vuelto estratégica; este nuevo *estatus quo* surge de la disrupción tecnológica, las nuevas formas de trabajo y la**

innovación”, destaca el informe *Tendencias inmobiliarias en el sector bancario español* de la consultora JLL.

El sector bancario es uno de los que más está trabajando en esta dirección. “**La experiencia del usuario se convertirá en la gran protagonista en la selección de espacios de oficinas**”, apunta el documento. “El énfasis en los usuarios dará nueva forma a todo, desde la ubicación hasta la configuración de los entornos de trabajo”, sostiene JLL, que tampoco se olvida de la parte de servicios y equipamientos como pilares fundamentales de los requisitos a cumplir por las grandes compañías en sus espacios de trabajo.

“El real estate hace diez años era una cuestión táctica, pero ahora se ha vuelto estratégica”, sentencia el informe de JLL

“**Todo gira en torno a la transformación del negocio y cómo abrazar las nuevas posibilidades que la disrupción ofrece**”, comenta Borja Basa, director general de *corporate solutions* en JLL. “El rendimiento financiero y la excelencia operativa siempre han sido claves para el negocio y lo seguirán siendo, pero la digitalización se ha convertido hoy en día en un aspecto crucial y, en consecuencia, invertir en ella es prioritario”, sentencia el ejecutivo.

Los smart buildings o edificios inteligentes están a la vanguardia en el mercado de oficinas en España. En ellos también ha puesto su mirada la banca. No en vano, la calidad del inmueble es una de las dos grandes prioridades de las financieras a la hora de escoger sus sedes corporativas.

La ubicación es la otra pata en la que se sustenta la búsqueda de oficinas por parte del sector bancario. En este aspecto, destaca Madrid, en el que se ubican el domicilio social del 63% de los bancos españoles; seguida de Valencia y Bilbao.

Por zonas de la ciudad, y a pesar de la presencia histórica de la banca en el centro de las ciudades, la periferia está ganando peso en el sector financiero en los últimos años, en particular en bancos retail como Santander, BBVA o Bankinter. El interés reside en **que las áreas metropolitanas disponen de amplios suelos que satisfacen la demanda de metros cuadrados existente por parte de estos gigantes financieros.**

Sin embargo, en cuanto a sucursales, la banca trabaja en concentrar sus oficinas de cara al público en el centro de las ciudades

y en los distritos de innovación, “porque serán áreas dinámicas donde la gente querrá vivir y trabajar”, según el estudio de JLL.

La innovación como motor de transformación

“La innovación continua es un factor fundamental que impulsa y acelera la transformación”, asegura Basa. Ejemplo de ello es que, en materia de *real estate*, el objetivo principal de los traslados de oficinas en 2017 fue mejorar la calidad del edificio.

Mejorar el edificio significa poder ofrecer una mejor experiencia humana al empleado.

Basa destaca que en el futuro será vital empoderar al empleado porque con “compromiso y satisfacción, los empleados serán más felices y productivos”.

En definitiva, el diseño y la implementación de las últimas tecnologías, que conjugan con las necesidades y demandas del profesional, atraerá y retendrá talento en los bancos. La experiencia humana se colocará en el centro de las oficinas. Pero también del negocio. Del dinero.

Las ciudades de BBVA y Santander

Ejemplo de esta metamorfosis de los *workplaces* de la banca en España son las nuevas *ciudades* de BBVA y Santander. El primero de ellos estrenó en 2015 un complejo de oficinas en el madrileño barrio de Las Tablas para albergar a 6.000 profesionales.

Formado por la icónica La Vela y otros siete edificios horizontales (Europa, Asia, África, Oceanía, Antártida, América del Sur y América del Norte), la *ciudad* cuenta con dos centros de negocios, seis puntos de restauración y un auditorio para 400 personas. Además, **los trabajadores de BBVA pueden disfrutar de un gimnasio, una guardería y hasta 3.000 plazas de aparcamiento subterráneo en las instalaciones.**

En su interior, una fachada aislante y una cubierta vegetal permiten que La Vela, con 93 metros de altura, cuenta con un notable ahorro energético. Asimismo, para el cuidado del medioambiente, el complejo recicla el 100% de los residuos y el agua de la lluvia, según destaca el banco.

Santander inauguró en 2004 unas instalaciones punteras que han sido premiadas

internacionalmente por su calidad para la conciliación laboral

Diez años antes, Grupo Santander comenzó a trabajar desde su ciudad financiera, erigida en Boadilla del Monte. Su inauguración en 2004 supuso una clara apuesta por la innovación del banco que preside Ana María Botín. Con 250 hectáreas y nueve edificios de oficinas, el complejo lo completan dos centros de proceso de datos, un centro de formación, una residencia hostelera para empleados, una escuela infantil, diversos restaurantes, así como espacios comerciales e instalaciones deportivas para sus trabajadores.

Todos los inmuebles están dotados con innovaciones para la comunicación internas y para el ahorro de energía. Una inversión en tecnología y medioambiente por el que **Grupo Santander fue premiado en 2013 con el galardón a la excelencia en conciliación en el evento The Work-Life Innovative Excellence Award** que organiza anualmente la organización norteamericana Alliance for Work-Life Progress (Awlp). Un reconocimiento que por primera vez recalaba en Europa. En un banco español.