



Felip Pascual, director de la división de B&I de Serunion.

## “Como en casi todo, también habrá un antes y un después del Covid en el servicio a empresas”

14-07-2020

**Felip Pascual**, director de división B&I en Serunion

**Con la progresiva vuelta a la actividad tras la crisis sanitaria, los restaurantes corporativos y comedores de empresa están reabriendo sus puertas y empezando a ofrecer de nuevo sus servicios. Para tomar el pulso a este segmento hemos hablado con Felip Pascual, director de la división de B&I (*Business & Industry*) de Serunion, quien nos ha comentado qué ha supuesto el confinamiento y como se ha afrontado la desescalada y reapertura de los centros.**

El lunes 16 de marzo la pandemia del coronavirus paró casi totalmente la actividad en España. Excepto los trabajadores de los servicios esenciales, la mayoría de ciudadanos de este país cerramos las puertas de nuestras oficinas y dejamos nuestros puestos de trabajo un viernes 13 de marzo, para no volver hasta casi tres meses después... eso en el mejor de los casos; muchos aún siguen teletrabajando, por no hablar de los ERTES e incluso de algunas empresas que no volverán a ‘subir la persiana’.

Ya hemos hablado de la situación general del sector de la restauración colectiva en otros artículos, y hoy queremos centrarnos y analizar como se ha vivido la situación en la división de los restaurantes corporativos y sector industrial. Para ello hemos hablado con **Felip Pascual**, director de la división de B&I (*Business & Industry*) de Serunion.

Como nos recuerda Pascual, *“las empresas de restauración colectiva nos quedamos con la actividad totalmente parada en comedores escolares o eventos; y tuvimos que reforzar los servicios de la división de social y sanitaria. En nuestro caso, el segmento de B&I ha estado funcionando sólo en un 12% durante el estado de alarma y con parte del personal que se quedó parado, hemos dado apoyo a la división de social, ofreciendo servicio en 19 hoteles medicalizados”*. Cabe recordar que Serunion gestiona 166 centros entre restaurantes corporativos (*white collars*) y sector industrial (*blue collars*).

Más allá del hecho de dejar de ofrecer los servicios a los clientes, uno de los primeros problemas fue dar salida a toda la materia prima que se quedó en las neveras de los centros y en las cocinas centrales, para no desperdiciarla. Para ello una de las primeras

cosas que hizo la compañía fue crear sinergias con diversas entidades y ONGs y se donó el equivalente a unas 30.000 raciones de comida, medio millar de productos lácteos y también producto fresco.

### **De la incertidumbre inicial a los protocolos certificados**

En cuanto se decretó el estado de alarma, profesionales de la compañía de las distintas áreas, se pusieron en marcha para empezar a trabajar en los protocolos de seguridad para implementar en los servicios que permanecían en marcha y para la posterior desescalada. *“La prioridad –asegura Felip Pascual–, fue desde el principio salvaguardar la salud de los trabajadores, tanto de los de Serunion como de los de nuestros clientes. Para establecer todos los protocolos se siguieron las directrices de las autoridades aunque, la verdad, muchas veces no concretaban aspectos específicos de nuestros servicios y faltaba mucha información. Me gustaría destacar que en muchos casos hemos sido las empresas del sector las que hemos liderado la adaptación a la nueva situación de nuestras empresas clientes, trabajando codo con codo con sus departamentos de Salud y Seguridad en el Trabajo”.*

Una vez establecidos los protocolos, Serunion empezó un proceso de certificación con Aenor que ha supuesto la obtención de un sello que garantiza la efectividad de las medidas establecidas y respalda que cumplen con las directrices marcadas por el Ministerio de Sanidad en materia de prevención e higiene sobre el Covid-19. La evaluación que realiza Aenor valora aspectos como la gestión de riesgos, la gestión de la salud en el trabajo, la formación, información y comunicaciones desarrolladas; las medidas organizativas (control de aforo, distancias, pantallas); de protección (uso de material de protección individual); o las buenas prácticas de limpieza e higiene, entre otros.

### **Adaptar contratos y servicios a la nueva realidad**

Los clientes, según Pascual, están con ganas de volver a la normalidad. Del total de servicios que gestiona la división de empresas de Serunion, vuelven a estar operativos un 51% *“el 60% de ellos en industrias... muchos de los restaurantes corporativos se mantendrán cerrados hasta septiembre”.* Los aforos reducidos, horarios más extensos y una mayor necesidad de personal provocan que los números no salgan como antes y que la facturación no sea proporcional a las aperturas de los centros *“aunque poco a poco vemos que vamos recuperando”*, confirma Pascual.

Una de las grandes dificultades de la reactivación de los servicios está siendo la adaptación de los contratos a la nueva realidad. *“Tenemos que explicar muy bien a los clientes que las circunstancias han cambiado... que se han añadido servicios, necesitamos más personal para garantizar la seguridad y el número de comensales ha bajado a un 50%”.* Por otra parte, explica Felip Pascual, *“debemos ser conscientes que el sector industrial ha quedado muy tocado y que el teletrabajo ha venido, en parte, para quedarse. Dependerá de muchas circunstancias futuras, pero calculamos que entre un 20/25% de los trabajadores no volverán a la oficina, como mínimo, hasta septiembre. Ante esto no hay más remedio que reinventarse, mejorar la productividad e innovar buscando alternativas para captar al cliente que teletrabaje, para que pueda disfrutar de ese servicio también en casa”.*

A pesar de todo, Pascual se muestra optimista y aunque está claro que habrá un antes y un después de la pandemia, confía en la flexibilidad y capacidad de adaptación de la empresa para afrontar con garantías la ‘nueva normalidad’; *“quien no tenga capacidad de adaptación no sobrevivirá; la realidad de la pandemia y las nuevas circunstancias del mercado laboral nos irá marcando las nuevas necesidades y vamos a tener que darles respuesta a medida que vayan surgiendo”.*

### **Espacios seguros donde el cliente se sienta tranquilo**

Como ya se ha comentado, la necesidad de contar con espacios seguros para minimizar al máximo el riesgo de contagio supone cambios en la organización, medidas de protección y refuerzo en todo aquello que tenga que ver con la limpieza e higiene; *“es importantísimo que el comensal sienta la seguridad... que la perciba”.* Para ello se han implementado diversas medidas que van desde el control de aforo, distancias de seguridad, pantallas informativas o mamparas en las líneas de servicio, hasta la implementación del pago digital (100% *contactless*) o el aumento del uso de la aplicación ‘TimeChef’ por parte de los comensales para hacer pedidos, pagar, controlar en qué momento el aforo de personas es más bajo, etc. etc. *“La digitalización ha venido para quedarse... el avance respecto a la utilización de la tecnología para cualquier acción cotidiana ha sido enorme y todos nos hemos acostumbrado sin darnos ni cuenta. Muchos de nuestros clientes nos han pedido ampliar las utilidades de la aplicación y ya a nadie le extraña tener que consultar una carta a través del un código QR”.*

Respecto a la gastronomía han desaparecido los bufés como tal (existen pero sin posibilidad de manipulación por parte del comensal) y en cuanto a los menús se han ido incrementando las referencias hasta tener una variedad muy parecida a la oferta pre-Covid.

Otras medidas ‘visibles’ para el comensal es el estuchado de los cubiertos o la utilización de monodosis, dando por el momento un paso atrás respecto a la tendencia pre-pandemia, que por sostenibilidad estaba intentando eliminarlas de los comedores colectivos.

### **Entrada de proveedores y distancias de seguridad en cocina, puntos críticos en el *back office***

Tan importante como la adecuación de los espacios públicos es la seguridad en la cocina, almacenes, cámaras, etc. A pesar de que los alimentos no son transmisores de la enfermedad, y de que el sector de las colectividades cumple con los más altos estándares de seguridad alimentaria e higiene, está claro que las empresas han tenido que reforzar también las medidas en el *back office*. Tal como explica Felip Pascual, la entrada de proveedores es uno de los puntos críticos importantes; *“cuando empezamos a analizar los peligros tuvimos que ponerle un punto rojo a la entrada de mercancías ya que representa una puerta abierta a la entrada del virus. Ese posible riesgo lo controlamos tomando la temperatura a todas las personas que entran desde el exterior, delimitando muy bien las zonas, traspasando todos los alimentos a envases propios y desechando los que vienen de fuera, e incluso utilizando nuestros propios bolígrafos para firmar las entregas. Con todas las medidas implementadas, hemos pasado ese punto rojo inicial a naranja, para ser conscientes de que hay que estar siempre alerta y manteniendo alta la atención en todo momento”*

El segundo aspecto que más ha preocupado a los equipos de control ha sido la organización del trabajo de las personas para que realmente puedan desarrollar su labor manteniendo la distancia de seguridad entre compañeros. Es muy importante también, el hecho de que todas las medidas de seguridad implementadas se complementen con formación. En el caso de Serunion, se ha desarrollado un importante programa de formación específica en *Covid-19* ofrecido a todos los trabajadores de la compañía, para integrar y ayudar a todos y todas en el proceso de adaptación a esta nueva realidad.

Tras nuestra conversación con Felip Pascual, constatamos una vez más que también en la división de empresas, el sector ha ejercido esa función de liderazgo, implicación y partenariado con todos sus clientes, para ayudarles a retomar la actividad con el máximo de garantías de seguridad y prevención ante la *Covid-19*. La restauración social y colectiva en su conjunto y Serunion, como líder del sector en particular, han demostrado una vez más la capacidad de adaptación a las circunstancias y la valía de sus profesionales en todas sus áreas.

– Encuentra esta y otras noticias relacionadas con la crisis del coronavirus en nuestra página **‘Las colectividades frente al Covid-19**

### **Noticias Relacionadas**

- Las zonas de socialización de las empresas, el gran reto en la vuelta al entorno laboral
- Recomendaciones respecto a la climatización y sistemas de ventilación frente al Covid-19
- Nuevo documento sobre BPM en los servicios de alimentación, en el contexto de la Covid-19
- Adaptación y flexibilidad, claves para superar la crisis del Covid en la hostelería hospitalaria