



“La curiosidad y la actitud por el aprendizaje, claves para la progresión profesional”

07-04-2021

Roser Bonancia, jefa de Desarrollo de RRHH de Serunion

Más que de RRHH hoy se habla de Departamento de Personas; y más que retener talento, las empresas buscan actualmente un compromiso e identificación del personal con las marcas, porque éstas son la imagen de la compañía ante los clientes. Roser Bonancia, jefa de Desarrollo de RRHH de Serunion, nos habla en esta entrevista sobre la evolución de su área y de la importancia de la formación en este proceso.

Serunion es la mayor empresa del sector de la restauración colectiva y cuenta con un equipo humano de más de 20.000 personas en toda España siendo una de las compañías empleadoras más importantes del país. Cuenta con profesionales de muchos y muy distintos perfiles, que buscan, no solo un lugar donde trabajar, sino un lugar donde crecer profesionalmente. Desde cocineros y cocineras, a *managers* y responsables de centro, pasando por dietistas nutricionistas, profesionales de la Calidad, monitores o personal para los servicios corporativos... todos y todas tienen en Serunion la opción de desarrollarse profesionalmente, participando en los innumerables planes de formación que la compañía ofrece.

Hablamos con **Roser Bonancia**, jefa de Desarrollo de RRHH de la firma, y persona por la que pasa la organización de este gran entramado que suponen los recursos humanos de una empresa tan grande.

– **Llevas casi nueve años a cargo de los recursos humanos en Serunion y bastantes más trabajando en esa área en otras empresas. A nivel general, ¿hacia donde crees que ha evolucionado campo de los RRHH?**

– En todos los sectores hay una búsqueda por las personas con talento y experiencia en sus áreas, por lo que veo las empresas tienen que poner a las personas empleadas en el centro de sus estrategias de desarrollo ya que sin ellas es imposible llegar a ninguna parte. Una empresa a parte de ser atractiva para captar nuevas personas tiene que conocer quién está dentro para hacer crecer el talento interno. Un buen equilibrio entre las dos tácticas es la clave del éxito. Las empresas que consiguen tener a las personas comprometidas con el proyecto empresarial, objetivos y propósito son las más exitosas.

– **¿Crees que es un departamento que ha ido adquiriendo progresivamente más importancia en las empresas?**

– El punto de vista de las personas de recursos humanos tiene que ser transversal en todo el equipo directivo y la clave para que así sea es que el Departamento de Recursos Humanos o, mejor dicho, el Departamento de Personas, tenga una influencia importante en la organización. Es trabajo de cada *manager* cuidar al equipo, hacer crecer el talento y lograr un clima de aprendizaje profesional.

– **¿Qué importancia tienen, en una empresa de servicios como la vuestra, los planes de formación y desarrollo profesional?**

– Nuestro servicio a los clientes viene de la mano de todas aquellas personas que están en nuestros centros cocinando, atendiendo a los comensales y ofreciendo un servicio en primera línea. Son la imagen de la compañía por lo que deben tener un buen conocimiento del servicio y del producto y especialmente una actitud de atención excelente al cliente. Todo ello lo trabajamos continuamente en nuestras acciones de formación.

– **¿Incentivar el desarrollo laboral en la plantilla de empleados repercute directamente en la fidelización del trabajador o trabajadora? ¿Es la mejor opción para retener talento en un sector donde no es fácil encontrar personal especializado?**

– Más que hablar de retención, me inclino más por la idea de hablar de compromiso por parte de las personas empleadas con nuestro proyecto empresarial. En los tiempos que vienen es importante ofrecer internamente oportunidades laborales de progresión y crecimiento profesional. La formación es un medio clave para que las personas empleadas sientan que crecen profesionalmente y estén reconocidas por sus *managers* y equipos.

– **Cuéntanos un poco cómo tenéis organizados los planes de formación. Imagino que hablamos de ir más allá de la formación exigible por ley.**

– ¡De todo hay! Ofrecemos un plan de oferta amplísimo para que nuestras ofertas comerciales sean excelentes técnicamente y siempre factibles para que nuestros equipos reciban la formación adecuada a sus necesidades. Buscamos agilidad, simplicidad y eficiencia en la formación exigible por ley y participamos en proyectos de impacto que requieren una formación innovadora tecnológicamente y respecto a conocimientos, que aporte valor al negocio, que se traduzca en mayor nivel de nuestros equipos.

Campus online de formación, con acceso universal a todos los trabajadores

– **Tenéis un campus de formación online propio... ¿explícanos un poco qué supone y en qué consiste?**

– Es un campus de formación *online* ubicado dentro de nuestra intranet. En el campus se puede encontrar tres tipos de formación: píldoras formativas desarrolladas por nuestros empleados de diferentes departamentos para que los equipos se formen en procedimientos específicos de nuestro negocio; cursos del plan de formación entre los que podemos destacar la formación para el colectivo de monitoras, cocina, nutrición, atención a personas mayores, programas de gestión internos...; y el tercer tipo de formación es el acceso a GoodHabit, una plataforma de formación en habilidades de gestión muy innovadora, amena y disruptiva. Toda esta formación está disponible para que cualquier empleado/a se forme libremente y sea actor de su propio desarrollo profesional.

– **¿Es un canal de comunicación bidireccional? ¿Pueden interactuar los trabajadores de alguna manera? ¿Qué puedes destacar, en este sentido, de esta herramienta? ¿Cuál es su mayor valor?**

– Su principal valor es el acceso universal a toda persona empleada de la compañía, independientemente de su nivel formativo o profesional. Con un poco de curiosidad y actitud por el aprendizaje, competencias clave para la progresión profesional, cualquiera puede formarse en todo tipo de conocimientos, desde marketing, gestión, idiomas, gestión de personas e incluso *scrum* (buenas prácticas para trabajar colaborativamente, en equipo, para obtener el mejor resultado posible en los diferentes proyectos).

– **En general, ¿valoran los trabajadores esta formación? ¿Qué perfiles son más proclives a participar en formaciones no obligatorias?**

– Durante la pandemia lanzamos la formación universal con tres objetivos que hemos alcanzado con creces: actualizar la formación obligatoria por ley; aprovechar el tiempo para que cualquier persona se pudiese formar en conocimientos y en habilidades; y mantener la vinculación con la compañía a pesar de que estuviéramos en mayor o menor medida trabajando desde casa. Recibí muchos mensajes de empleados y empleadas de diferentes niveles agradeciendo las oportunidades de formación y valorando positivamente la calidad de la formación ofertada y especialmente el acceso universal.

Digitalización y tecnología, habilidad transversal y necesaria en todos los perfiles

– **¿Destacarías la aparición o el auge de algún perfil concreto especialmente decisivo o importante de cara a los servicios de RC?**

– Un perfil específico en concreto no, pero una habilidad transversal a todas las personas que trabajamos sí... y es la digitalización y la tecnología. En Serunion digitalizamos todo el proceso de contratación de nuevos empleados y a la vez, es cada vez más importante tener conocimientos de tecnología para trabajar en todos los procesos de gestión empresarial y en todas las posiciones.

¿Qué perfiles son más difíciles de encontrar?

– Perfiles con formación en cocina y gestión de establecimientos de hostelería con aptitudes tecnológicas y conocimiento de las particularidades del sector: volumen, calidad, gestión del cliente y del comensal, excelencia en seguridad y salud del empleado/a y seguridad alimentaria, sostenibilidad y especialmente gestión de las personas. ¡Como ves son perfiles muy completos!

– **Por último, como en la mayoría de empresas de colectividades, el porcentaje de mujeres trabajadoras en Serunion es muy alto. Aunque empiezan a ser obligatorios los planes de igualdad, imagino que como gran empresa que sois, ya los tenéis en marcha desde hace tiempo. ¿Qué nos puedes comentar en este sentido?**

– En octubre del 2018 firmamos un plan de igualdad juntamente con CCOO y UGT. Es cierto, nuestro sector es totalmente femenino, un 87% de la plantilla somos mujeres. Nuestro reto es conseguir una igualdad en la representación de mujeres y hombres en cada categoría profesional. Hemos trabajado especialmente en la forma que reclutamos externamente y entrevistamos a las promociones internas para que sea un procedimiento sin discriminación por género.

Noticias Relacionadas

- Las colectividades, un sector muy feminizado pero desigual en los puestos de responsabilidad
- Reconocer los logros y valorar al equipo, las cualidades del jefe ideal para la mayoría
- La formación de los trabajadores: fundamental para mejorar y estratégicamente imprescindible
- Aprobados, a través de RD, los reglamentos de Igualdad Retributiva y el de Planes de Igualdad