



Patricia González,
directora de Recursos Humanos de
Auchan Retail España

PerezMeca

Somos Top Employer porque ofrecemos una experiencia extraordinaria a las personas

En Auchan Retail sitúan a las personas en el centro de todas y cada una de sus acciones, por eso parten de la base de que el departamento de Recursos Humanos son todos, porque de alguna manera todos son responsables de crear las condiciones para que fluya una cultura de respeto, bienestar y compromiso. Así nos lo explica Patricia González, directora de RRHH en España de esta organización en constante crecimiento, ya que incorpora a casi un centenar de empleados anualmente.

¿Cómo es el departamento de RRHH?

RRHH cuenta con un centenar de profesionales que damos servicio a las más de 20.000 personas de la compañía. Algunos forman parte de los servicios centrales y otros desarrollan su trabajo en las propias tiendas o áreas que engloban a tiendas más pequeñas. En este departamento se enmarcan las áreas operativas propias de la gestión de Recursos Humanos, así como áreas de selección, formación y desarrollo del talento y otras transversales que aseguran la efectividad de los circuitos de información internos, la gestión de la reputación a través de la comunicación y las relaciones externas, y el desarrollo de políticas de RSE que aseguren la sostenibilidad en cada acción que llevamos a cabo.

La suya es una organización en constante crecimiento. ¿Qué supone esta circunstancia para el departamento de RRHH? ¿Cómo se vive?

El crecimiento es una demostración tangible no solo de nuestro dinamismo sino de nuestro potencial futuro. Este desarrollo plantea el claro reto de atraer a los mejores profesionales, y crear las condiciones necesarias para que puedan dar lo mejor de sí mismos cada día, favoreciendo así al propio crecimiento de la empresa y el suyo personal y profesional.

Cuéntenos qué es Visión 2025 Auchan Retail y cómo influye en sus proyectos y procesos de RRHH.

Tenemos el ambicioso objetivo de contribuir a que todos los habitantes de nuestro planeta vivan mejor todos los días. Para empezar, esta visión fue co-construida por miles de colaboradores de todos los negocios y de todos los países en los que Auchan Retail está presente. Nuestra visión hace que apostemos con decisión por lo bueno, lo sano y lo local, favoreciendo el desarrollo socioeconómico de cada lugar donde estamos presentes y buscando soluciones que satisfagan a nuestros clientes.

Auchan Retail España es un actor económico humano y responsable. Conscientes de que nuestro crecimiento tiene que tener en cuenta la dimensión ambiental ejercemos nuestra actividad respetando el entorno y promoviendo la innovación social y me-

dioambiental. En definitiva, queremos contribuir a cambiar la vida de los que nos rodean para lograr que todos y cada uno de ellos vivan mejor en su día a día y que todos vivamos mejor juntos y por ello todo se declina en cada proyecto y cada proceso del área de Recursos Humanos.

Auchan ha integrado diferentes compañías como modelo de crecimiento, como Sabeco ya hace unos años. ¿Cómo se realizan estas integraciones desde el punto de vista de RRHH?

Hace unos años se decidió unificar bajo Auchan Retail España: hipermercados Alcampo y supermerca-

Nuestros colaboradores son atentos, comprometidos y audaces, lo que nos permite reinventar el comercio día a día

dos Simply. La integración está siendo relativamente sencilla. Ambas compañías pertenecíamos al Grupo Auchan y compartíamos, por lo tanto, valores y cultura, dos elementos clave para la armonización. En este proceso, todos nos enriquecemos porque nos permite aprender lo mejor de cada negocio.

¿Cómo conseguir que la cultura Auchan impregne a todos los nuevos empleados y crear engagement?

Situamos, como no podía ser de otra manera, a las personas en el centro porque son, sin lugar a dudas, la esencia del éxito de la compañía. Esta forma de plantear nuestra política de RRHH facilita la difusión y asunción de la cultura de la compañía.

La clave para el éxito en este sentido es compartir, algo innato en Auchan Retail, y me refiero a compartir desde un punto de vista amplio y extenso, que nosotros resumimos en compartir el saber, el poder y el haber. Es decir, aseguramos que la información fluye y la formación continua es una realidad, res-

ponsabilizando a todas y cada una de las personas que forman parte de la compañía y, además, haciendo partícipes a todos de los buenos resultados.

Todas las personas que se incorporan a Auchan Retail España participan en un proceso de acogida donde pueden acceder a un conocimiento profundo de la empresa, y entender sus valores, su visión... su forma de ser y actuar, sus objetivos y su manera de relacionarse con el entorno. Cabe destacar que el acceso a la información es para nosotros un básico. Trabajamos en modelos de *feedback* permanente y hemos puesto en marcha identidades digitales para todos, así como comunidades de comunicación donde se da voz a todos y cada uno de los colaboradores en tiempo real, además de favorecer el aprendizaje y el trabajo en equipo.

¿Qué imagen tiene RRHH en este momento ante el resto de áreas de la compañía?

La imagen de que somos personas al servicio de personas. Estoy convencida de que cada profesional de RRHH es un referente para su entorno. Nuestra forma de ser y actuar influye de manera directa en la mejora del entorno.

¿Y en el mercado?

Acabamos de ser reconocidos, por primera vez, como Top Employer 2019 por nuestra política de Recursos Humanos, así como por el entorno de trabajo que ofrecemos a nuestros colaboradores, un reconocimiento que, de alguna manera, puede englobar la definición de nuestra imagen como empleador.

Haber obtenido este reconocimiento demuestra que disponemos de procesos que cumplen los estándares más exigentes en el ámbito de la estrategia de talento, planificación de la plantilla, adquisición de talento, *onboarding*, aprendizaje y desarrollo, gestión del desempeño, desarrollo del liderazgo, gestión de carrera y sucesión, compensación y beneficios y cultura. Ser Top Employer quiere decir que ofrecemos una experiencia extraordinaria a las personas de la compañía, aseguramos su bienestar y ponemos en marcha programas estratégicos y coherentes que contribuyen, sin duda, a su desarrollo personal y profesional.

¿Cuál es el perfil de sus empleados?

Vivimos en una sociedad diversa en sí misma. Nuestros colaboradores lo son, y eso nos enriquece, ya que el resultado es mucho mejor que la simple suma de todos los talentos. Somos comerciantes de nueva generación con diferentes profesiones, contando

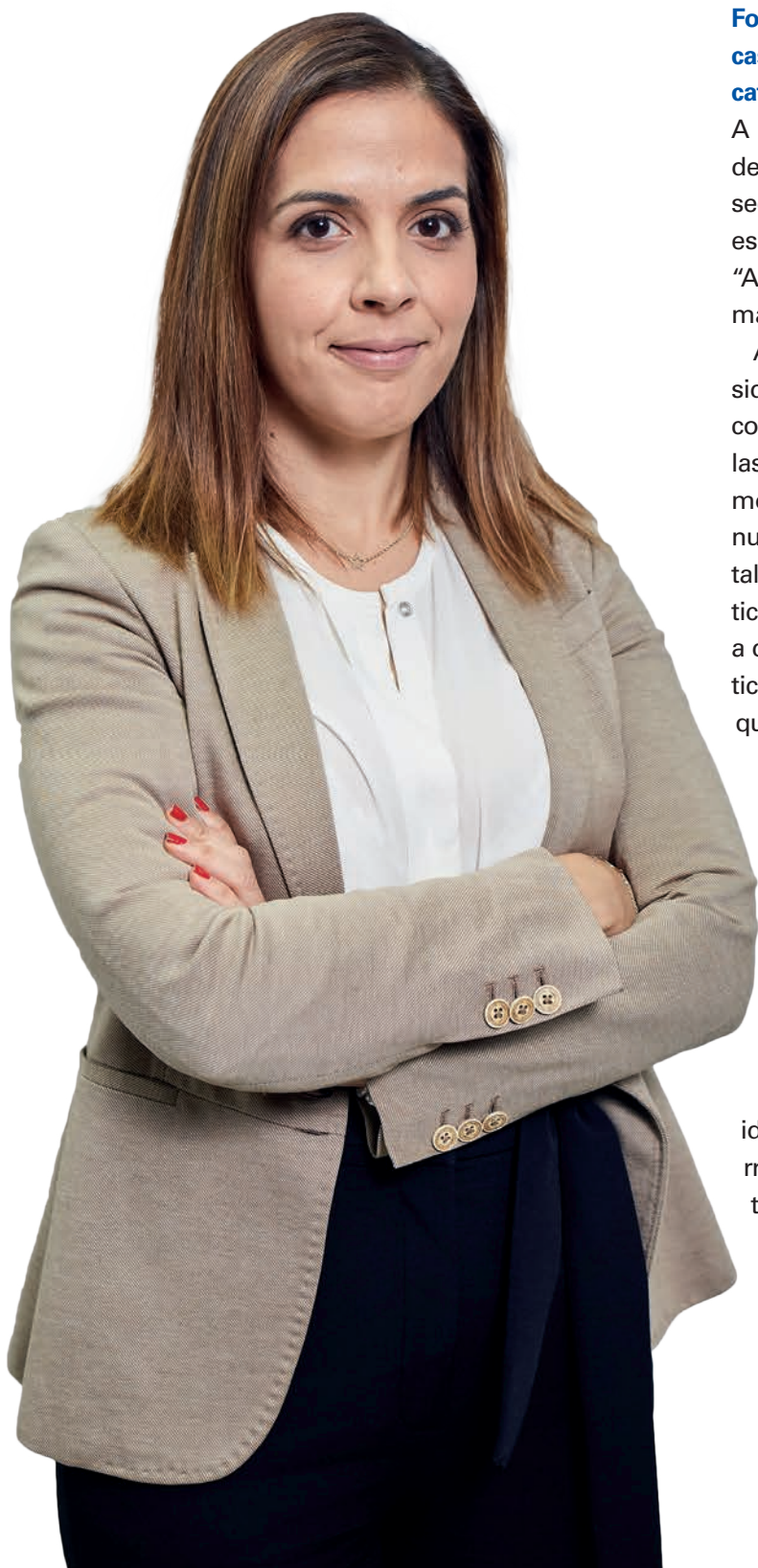
con un abanico que abarca desde los perfiles de producto-oficio a los más tecnológicos. Las competencias son también diferentes y todas ellas están adaptadas para hacer realidad nuestro modelo de comercio. Pero si hay algo que es común a todos y marca una clara diferencia es que nuestros colaboradores son atentos, comprometidos y audaces. Estos atributos son los que nos permiten reinventar el comercio día a día al ritmo marcado por una sociedad que cambia de manera vertiginosa.

¿Qué criterios debe cumplir un candidato para sumarse a su proyecto? ¿Por qué tipo de formación y competencias están apostando?

Contamos con múltiples profesiones dentro de la compañía y por lo tanto nuestras necesidades son diversas: desde profesionales de oficio a matemáticos, pasando por personas con formación en marketing, data, finanzas, ADE, Derecho...

¿Cuántos profesionales incorporan cada año?

Depende del ritmo de desarrollo de la compañía, pero de media podríamos hablar que entre 500 y 1.000 colaboradores se incorporan cada año a nuestro proyecto de empresa. Para todos ellos contamos con procesos *onboarding* que aseguran la transmisión de la cultura, de nuestros valores y principios éticos, de nuestro compromiso social...



¿Qué tipo de desarrollo de carrera pueden tener en la organización?

Las cifras hablan por sí solas. En Auchan Retail España, el 35 % de los puestos de manager proceden de promoción interna, cifra que supera el 90 % cuando nos referimos a puestos de dirección. Ponemos en marcha planes específicos para que nuestros colaboradores puedan crecer y desarrollarse y así alcanzar el máximo potencial profesional y personal.

¿Y cómo se les forma para que puedan tener ese desarrollo?

Hay planes específicos en este sentido. Sin ir más lejos, contamos con la Escuela de Desarrollo del Talento, que cuenta con diferentes programas de desarrollo competencial y cuyo objetivo es contribuir a desarrollar las competencias y diversidad del talento del 100 % de colaboradores de la compañía, promoviendo el aprendizaje y el conocimiento, así como el desarrollo y la empleabilidad.

Cabe indicar en este sentido que la detección del talento es esencial para nosotros. Por eso es básico el *feedback* entre los managers y sus equipos. En nuestro caso, pusimos en marcha las llamadas "Conversaciones del talento", breves conversaciones trimestrales donde prima la cercanía y el interés por la persona así como su plan individualizado de mejora y desarrollo.

Fomentan mucho la figura del estudiante en prácticas y tienen convenios con decenas de centros educativos. ¿Cómo es la figura del "becario" en Auchan?

A las personas en prácticas se le ofrece un periodo de aprendizaje en un entorno de trabajo real, con un seguimiento constante. Contamos con programas específicos para ello, como "ConstruimosTalento" o "Auchan Executive Graduate Program", un programa de formación internacional.

Además, tenemos alianzas con más de 70 universidades y escuelas de negocios a nivel nacional, así como con centros de estudios del entorno local de las tiendas y oficinas, con los que también colaboramos ofreciendo prácticas profesionales en las que nuestros colaboradores juegan un papel fundamental al acompañar durante meses a los alumnos participantes. Con este tipo de programas contribuimos a dar experiencia y consolidar de una manera práctica los conocimientos adquiridos por estos jóvenes que entran por primera vez al mercado laboral. Es además una experiencia *win-win* porque los colaboradores en prácticas aportan, claramente, a los equipos de Auchan Retail España.

¿Cuáles son las características de la gestión de personas en una compañía como esta?

Me gustaría poner el acento en el *feedback* permanente, que hemos sistematizado recientemente en la organización. Este *feedback* asegura el conocimiento de los equipos y facilita y mejora la identificación de las competencias que debe desarrollar cada colaborador para facilitar su crecimiento profesional.

¿Qué proyectos puestos en marcha desde RRHH recientemente destacaría?

En RRHH, como el resto de la compañía, estamos en constante innovación... Además de la

Desde Cerca

¿Qué es lo más importante que ha aprendido en su trayectoria?

Que las personas marcan la diferencia.

¿Cuál es el mejor consejo que le han dado?

Que disfrute cada día con lo que haga.

Si pudiera aprender algo nuevo, ¿qué sería?

Si tuviera tiempo, me encantaría aprender a tocar el piano o fotografía.

Tres adjetivos que la definan.

Creo que podrían ser pragmatismo, resiliencia y capacidad de adaptación.

¿Cuáles son sus destinos de vacaciones favoritos?

El mar.

¿Cómo le gusta desconectar?

Con mi familia y amigos.

¿Quién cocina en su casa?

Todos.

¿Qué le hace reír?

Mi hijo.

¿Cuál es su serie o película favorita?

No suelo ver la televisión, pero por destacar alguna serie, Games of Thrones.

¿Cuál es para usted el colmo de la felicidad?

Que todas las personas a las que quiero estén bien, sean felices y yo tenga suficiente tiempo para disfrutar de ellas.

Escuela del Talento, con programas específicos para el desarrollo profesional, quiero destacar la puesta en marcha en 2018 de las llamadas "Jornadas de Apertura", haciendo alusión a uno de nuestros valores: apertura. En estas jornadas, los colaboradores que lo deseen pueden involucrarse en actividades que desarrollamos en el marco de la Fundación Alcampo por la Juventud, de nuestras campañas con impacto social y medioambiental. Desde su puesta en marcha en 2018 han participado más de 3.800 colaboradores con 6.852 horas de voluntariado.

Han apostado por la integración de profesionales con discapacidad. ¿Qué les aportan este tipo de perfiles en la plantilla?

Somos una empresa reconocida por nuestra apuesta por la inclusión de personas con discapacidad, algo que responde a nuestra firme creencia en la igualdad de oportunidades. Queremos ser un comercio sin barreras, donde todos puedan desarrollarse independientemente de su sexo, capacidades o edad. Las personas con discapacidad aportan capacidad de superación, optimismo... y nos ayudan a entender que las dificultades son siempre relativas y superables ■