



**Antonio Anguita,**  
presidente ejecutivo de **Securitas Direct**



# Nuestra cultura interna fomenta el emprendimiento: estamos enfocados al crecimiento

Securitas Direct forma parte de Verisure, grupo referente de alarmas conectadas para hogares y pequeños negocios que protege a más de tres millones de familias en todo el mundo. La compañía en España, desde donde se gestiona también el negocio de Portugal y Latinoamérica, mantiene un crecimiento continuado que se plasma en un equipo de 7.000 profesionales –con la incorporación de alrededor de un millar de personas el último año–, a los que ofrecen un interesante proyecto de carrera y una cuidada experiencia de empleado. Su presidente ejecutivo, Antonio Anguita, nos explica cómo basan el éxito de su negocio en el talento que integra la compañía.

## ¿Qué peso tienen las personas para su negocio?

En Securitas Direct somos personas que protegemos a personas. Por tanto, el talento de nuestra compañía es clave para el crecimiento y sostenibilidad de nuestro negocio. Somos una compañía que ofrece protección y seguridad 24 horas al día, siete días a la semana, y esto solo es posible gracias al equipo humano. El componente tecnológico es fundamental, pero son las personas las que garantizan esa seguridad y protección.

## ¿Cuáles son los principales desafíos de la gestión de las personas y su talento?

Nos enfrentamos a varios desafíos: ser capaces de atraer al mejor talento; que crezca con nosotros a partir de proporcionarle la mejor formación y las herramientas necesarias para brindar un excelente servicio al cliente; motivarlo para que se sienta a gusto en nuestra compañía; y, finalmente, hacerle partícipe de nuestra responsabilidad social corporativa, porque los profesionales quieren trabajar en compañías que estén comprometidas no solo con ellos y los clientes, sino también con la sociedad

## ¿Qué papel juega su director de Gestión de Personas? ¿Forma parte del comité de dirección de la compañía?

El director de Gestión de Personas para la región de Iberia y LatAm tiene un papel estratégico dentro de la organización. Forma parte del comité de dirección y ha liderado la transformación de un departamento que ha sabido adaptarse a los cambios y a un fuerte crecimiento (la plantilla ha crecido un 105% desde 2013).

Estamos en una compañía en la que la gestión analítica de la información y la innovación está impregnada en toda la organización, por lo que nuestro director ha trasladado esos valores y me-

todologías de trabajo al departamento de Gestión de Personas, usando modelos predictivos para la captación de talento; o *machine learning* para los programas de formación.

## ¿Cómo definiría a la plantilla de su compañía?

Nuestro equipo está formado por más de 6.500 profesionales comprometidos con la excelencia al cliente, donde la gran mayoría –ya sean expertos en seguridad, agentes de CRA o de atención al cliente, etc.– están en contacto diario con el cliente. De ello, depende la cercanía de nuestro servicio y la capacidad de recoger la voz de cliente en todas las interacciones.

## ¿Qué valores persiguen en sus empleados?

El éxito de nuestro modelo de negocio se basa en lo que es nuestro valor fundamental: las perso-

los años de crisis. Somos una compañía multinacional, pero con mentalidad de *start-up*, con una cultura interna que fomenta el emprendimiento: estamos enfocados al crecimiento.

## ¿Es difícil en su sector encontrar los perfiles que necesitan?

Los dos últimos ejercicios hemos crecido a un ritmo de 1.000 empleos netos al año, por lo que más allá de que haya perfiles concretos difíciles de encontrar (sobre todo de las modalidades STEM), el atractivo de nuestra oferta de empleo hace que no tengamos problemas de reclutamiento.

## ¿Cómo está la guerra por el talento en este sector en el que se mueven?

Nosotros ofrecemos un plan de carrera real para la gran mayoría de nuestros perfiles (en 2018 pro-

## Creer dentro de la compañía implica tener un conocimiento muy profundo de lo que quieren y necesitan los clientes

nas. Y lo que más nos importa es que tengan y compartan nuestro ADN: pasión en todo lo que hacemos, compromiso para marcar la diferencia, innovación constante, trabajando en equipo, con confianza y responsabilidad. Crecer profesionalmente aquí implica tener un conocimiento muy profundo de lo que quieren y necesitan los clientes, así como de los productos y servicios.

## ¿Son una empresa en transformación?

En nuestros más de 25 años de historia no hemos dejado de crecer en ningún momento, incluso en

mocionaron 3.600 compañeros); y movilidad tanto interna como externa (tenemos a más de 70 profesionales expatriados).

Además, recientemente acabamos de ser certificados como compañía Top Employer, y ocupamos los primeros puestos del ranking de las mejores empresas para trabajar de Actualidad Económica y Forbes.

Lo que pretendemos con todas las innumerables iniciativas que llevamos a cabo es que sean los profesionales quienes nos escojan a nosotros y esto es uno de nuestros principales retos.

peplematters

Serrano, 21 - 28001 MADRID - Tel.: 91 781 06 80  
www.peplematters.com



Creamos valor, creamos futuro... desde las personas

**¿Les preocupa el envejecimiento de los equipos?**  
La combinación entre el talento con más experiencia y el más joven es uno de nuestros grandes valores. Tenemos profesionales que han celebrado más de 20 años con nosotros, y ese *expertise* encaja a la perfección con el nuevo talento externo que aporta diversidad y otras formas de hacer. Por eso, parte del proceso de selección lo dedicamos a este aspecto. Valoramos no solo lo que han

nuestros profesionales. Ellos son parte fundamental del éxito de la compañía, por lo que es imprescindible su implicación y conocimiento del negocio.

**¿Es importante que los empleados en su negocio sean proactivos?**

Creemos en un modelo basado en la meritocracia, por lo que es la actitud y el desempeño lo que

de Empleado cuyo objetivo es, precisamente, garantizar el bienestar de nuestro equipo humano. Para ello, se ha desarrollado un plan en el que se trabaja en el bienestar físico (fomentando la alimentación sana, actividad física...); el bienestar intelectual (potenciando las fortalezas, mejorando la productividad); el bienestar emocional (gestionando el estrés, con cursos de mindfulness); y el bienestar social (con talleres para padres, asesorando sobre uso de tecnología, seguridad vial...). Y estos son solo algunos ejemplos de todas las acciones que llevamos a cabo.

**¿Qué buscan en la aportación de una consultora de Recursos Humanos?**

La labor de consultoría y asesoramiento de un *partner* siempre es positiva para completar la visión y misión de nuestra gestión del talento.

**¿Podría destacarnos alguna práctica en relación a la gestión de personas de la que se sientan especialmente orgullosos?**

Hay varias, por ejemplo, estamos muy orgullosos del esfuerzo que hacemos en formar a nuestros profesionales (invertimos cerca de cuatro millones de euros), en cómo usamos los datos y la información para mejorar los procesos que tienen que ver con las personas, o en la creación de esa figura de Experiencia de Empleado que garantice el bienestar de nuestros profesionales.

**¿Cómo ve la gestión de Personas en su industria en el futuro?**

Somos una compañía de personas que protegen a personas. La tecnología nunca podrá sustituir el valor humano, pero será el complemento ideal. Tenemos la enorme fortuna de poder vivir y liderar esta transformación tecnológica y decidir cómo será la industria del futuro ■

## La combinación entre el talento con más experiencia y el más joven es uno de nuestros grandes valores

hecho, sino también cómo lo han hecho y su potencial.

Para buscar ese talento joven tenemos el proyecto Becas Verisure, que es muy exitoso para nosotros, pues el 75% de los participantes se incorporan a la plantilla al finalizar su periodo de prácticas. Por supuesto, también es fundamental el talento senior en las diferentes capas de la organización, lo que nos permite seguir creciendo como equipo en todos los niveles.

**¿Sus empleados sienten que están suficientemente comprometidos con el proyecto empresarial?**

Así lo indican las encuestas de satisfacción que realizamos anualmente y que son respondidas por más del 90% del equipo. Por poner solo un ejemplo, tenemos un ICS del 82. Desde el departamento de Gestión de Personas y, en general, desde toda la dirección, trabajamos de manera incansable para garantizar el compromiso de todos

permite a nuestros empleados hacer carrera. Como he comentado anteriormente, fomentamos el emprendimiento: que no tengan miedo a equivocarse. Solo así se consiguen grandes cosas.

**¿Son una empresa diversa? ¿Buscan proactivamente la diversidad?**

Tenemos diversidad en cuanto a perfiles, como ya comentamos anteriormente; en cuanto a experiencia de los diferentes profesionales; a nacionalidades, como compañía multinacional que somos; a paridad, con más de un 40% de mujeres en el equipo, incluidos los perfiles directivos... Apostamos por el talento, sin apellidos.

**¿Les preocupa el bienestar de su gente? ¿Qué hacen para promoverlo?**

El éxito de nuestro modelo de negocio se basa en la satisfacción de nuestros profesionales. Un colaborador comprometido es un cliente satisfecho. De hecho, hemos creado una área de Experiencia



Miriam Aguado, directora de PeopleMatters, junto a Antonio Anguita.