

## Desarrollo profesional 404-1; 404-2

Potenciar el desarrollo profesional y personal de los equipos de EROSKI constituye uno de los tres pilares del Plan Estratégico a 2020, que sitúa la formación de las personas como una de las claves en la mejora competitiva. A través de la capacitación de nuestra plantilla buscamos constituir equipos de trabajo de alto rendimiento, incentivar el crecimiento profesional y fomentar la cultura cooperativa de autogestión.

Así, en 2018 invertimos casi 2 millones de euros en la formación de nuestras personas trabajadoras, con **207.000 horas** impartidas. Los programas de capacitación se han centrado un año más en el liderazgo y la profesionalización del personal de frescos. Junto a ello, hemos continuado apostando por un programa de talento para desarrollar el potencial dentro de la organización.

### Los programas de formación destacados en 2018 han sido:

#### Escuelas de frescos

En 2018 hemos continuado con el programa formativo de las escuelas de carnicería, pescadería, panadería, charcutería y frutería. Para ello, hemos contado con las herramientas de gestión y con los centros formadores desarrollados en años anteriores, así como con 50 monitores. Han participado más de 457 personas con 57.224 horas de formación impartidas.

#### Orain Campus

Espacio de aprendizaje y desarrollo, dentro del Modelo de Talento y Desarrollo Directivo de EROSKI, para impulsar la innovación, el liderazgo, el fomento del espíritu cooperativo y la profesionalidad, elementos necesarios para enfrentarse a los retos de nuestra organización. El campus acoge cuatro facultades (Comercial y Marketing, Red, Genio e Ingenio, y Sociolaboral).

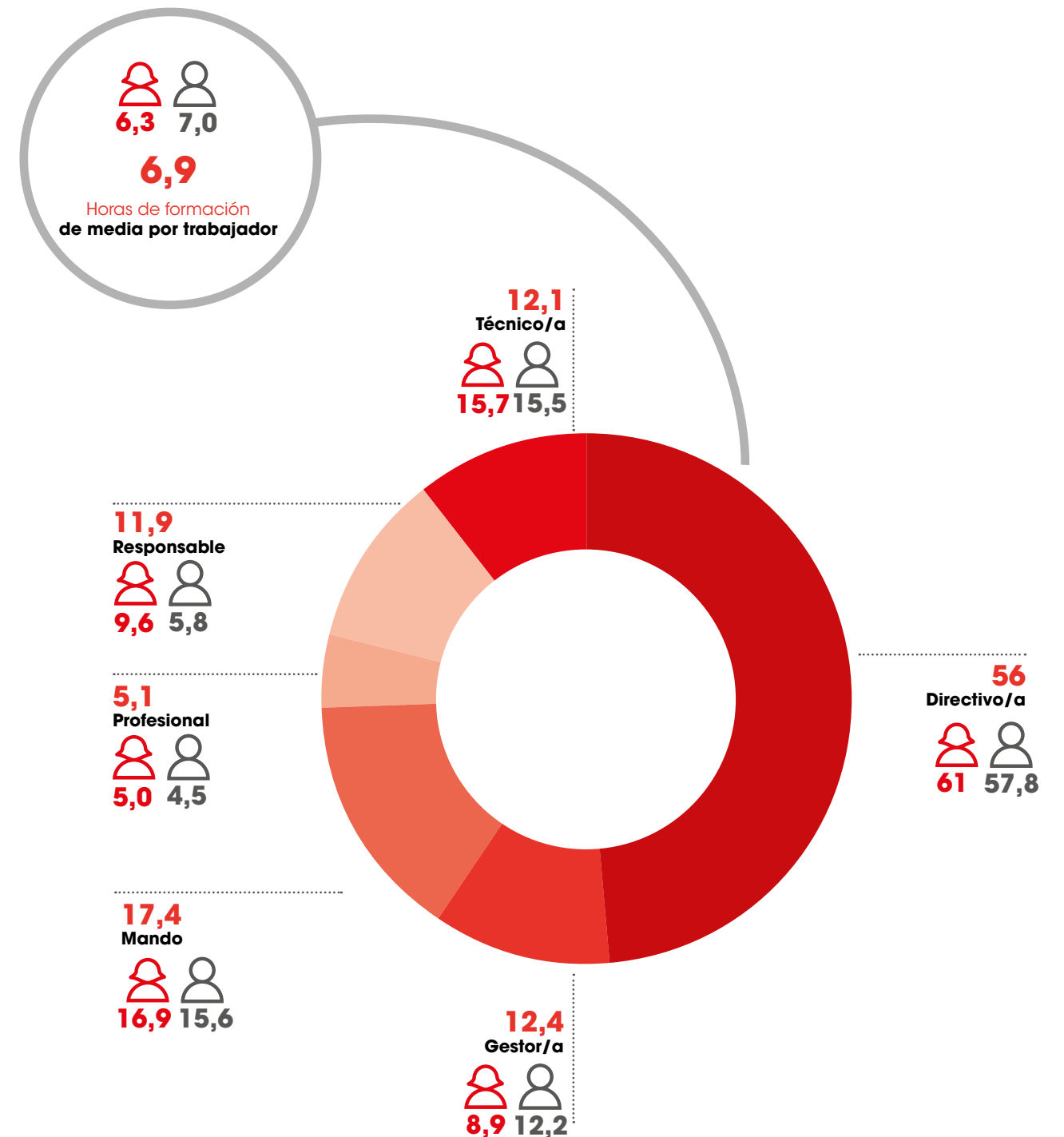
#### Programa de atención al cliente

Está centrado en optimizar la capacitación de nuestro personal en la atención y el servicio avanzado a la clientela en tienda. Durante 2018 se han impartido 3.835 horas de formación en esta materia.

#### SUMMA

Proyecto que, desde 2015 y en colaboración con Mondragon Unibertsitatea, busca desarrollar las habilidades directivas y de gestión organizacional de las Socias y Socios Trabajadores. En él, se dedica una atención especial a la promoción profesional de las mujeres en el ámbito de los puestos de mando y directivos. En 2018 se dedicaron 1.211h de formación a 11 personas

Horas medias de formación de las personas trabajadoras de EROSKI por género y categoría profesional



Véase la tabla 17 del anexo de indicadores para comparativa con años anteriores.

## Promoción profesional 404-3

Junto a la formación, otro de los elementos que definen la gestión de las personas en EROSKI es la promoción, entendida como un proceso natural en la vida profesional de todas ellas, y basada en la capacitación profesional y en la calidad del desempeño. En este sentido, en 2018 se promovió al 0,9 % de nuestra plantilla, lo que corresponde a 260 personas, de las que un 75 % eran mujeres.

### Número y porcentaje de empleados con evaluación periódica de desempeño y desarrollo profesional

**9.102** personas evaluadas

**7.043** mujeres 77%

**2.059** hombres 33%

**49%** de las personas sujetas a evaluación

**49%** mujeres

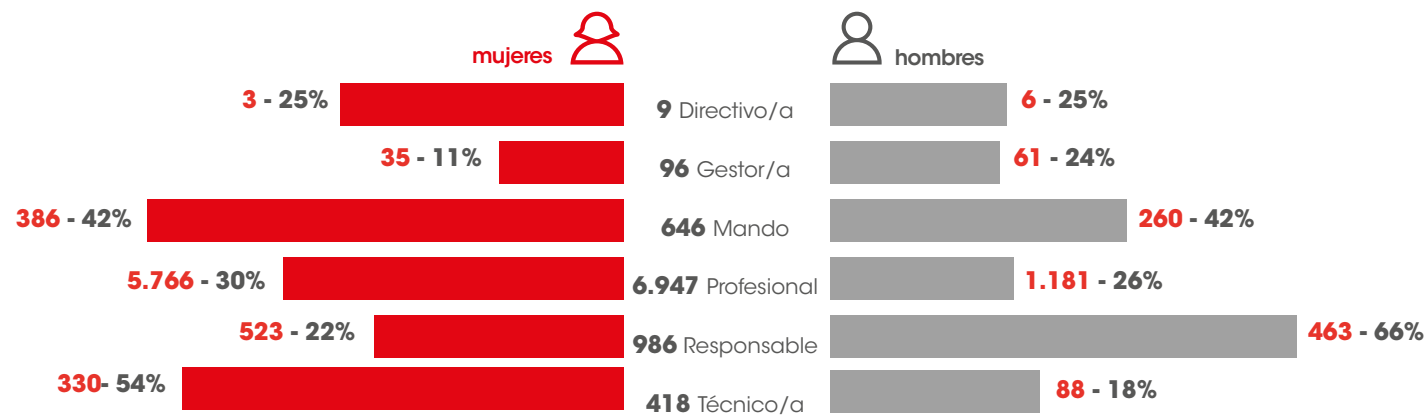
**47%** hombres

**30%** del total de personas trabajadoras

**30%** mujeres

**31%** hombres

### Número de personas evaluadas y porcentaje respecto al total de trabajadores por categoría profesional y género:



Véase la tabla 18 del anexo de indicadores para número de personas trabajadoras sujetas a evaluación y tabla 19 comparativa con años anteriores.

## Emprendedoras y emprendedores franquiciados

Todas las aperturas de supermercados franquiciados responden actualmente al nuevo modelo comercial "contigo" que la cooperativa promueve.

Así, aquellas Socias y Socios Trabajadores que quieran tener su propio negocio, pueden acogerse a nuestro programa "Contigo en franquicia", con el que les ofrecemos formación especializada, servicios y ventajas personalizadas, así como herramientas avanzadas para la

gestión de sus tiendas, además del respaldo de una marca de confianza como EROSKI.

Para consolidar nuestro soporte al colectivo franquiciador, mantenemos los acuerdos firmados con Cajasur y Kutxabank para apoyarles con condiciones ventajosas de financiación. Asimismo, continuamos con la Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios (CEAJE), dándoles apoyo para impulsar el emprendimiento.

Asimismo, exigimos a los emprendedores franquiciados que cumplan también con los derechos laborales y humanos de sus trabajadores, de la misma manera que deben comprometerse a ello nuestros proveedores.

En la red de tiendas franquiciadas EROSKI se estima que trabajan 3.301 personas.

## Promoción de la cultura cooperativa de autogestión

De nuestra cultura cooperativa deriva nuestro interés por promover un mayor grado de autonomía en los equipos de profesionales de cada una de las tiendas. Trabajamos para proporcionarles todas las herramientas necesarias que les permitan alcanzar la autogestión. Es la filosofía de nuestro modelo comercial "contigo".

Las personas profesionales de cada una de las tiendas forman un equipo independiente que, trabajando con una perspectiva de persona propietaria más que de trabajadora, participan en el diseño y la organización de su trabajo, haciendo de la tienda "contigo" una tienda diferencial. Toman sus propias decisiones en muchos ámbitos:

- Gestión interna: horarios, turnos de trabajo, organización del trabajo en el día a día, vacaciones, días libres, permisos y libranzas, etc.
- Propuesta de valor de su tienda, gestión de gamas locales y regionales, adecuación al mercado y competidores locales, actividades de implicación social con la comunidad, etc.

Todo ello impulsa el compromiso interno de todo el equipo con un proyecto empresarial que hacen suyo, lo que a su vez fortalece al grupo en su conjunto.

### Kreando contigo

La quinta edición de los Premios Corporativos Krea ha reconocido las iniciativas de centros EROSKI que, de forma más innovadora, además de revalidar con su esfuerzo diario la confianza de nuestros clientes, han diseñado y puesto en práctica sus propias iniciativas, ideas que contribuyen a afianzar aún más los principios y pilares que mejor nos definen. En 2018 hemos celebrado que por primera vez uno de los equipos premiados era de CAPRABO.