

informe

CAPITAL HUMANO

MENCIÓN ESPECIAL A DELOITTE

La recibió por inspirar a los empleados, y hacerlos comprender que su trabajo contribuye al éxito de la empresa y a la mejora de la organización.



Ranking+ GREAT PLACE TO WORK PREMIA POR SÉPTIMA VEZ EN URUGUAY A LOS MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR



Dignas de imitación

El mejor lugar. Se realizó la entrega de premios a las empresas referentes en buen clima laboral de Uruguay, según la opinión de sus empleados

Por Ana Paula Carrero
ACARRERO@OBSERVADOR.COM.UY

Por segundo año consecutivo Movistar se alzó con el primer lugar en el podio de las mejores empresas para trabajar, premio otorgado por el instituto Great Place to Work (GPTW) con base en las opiniones de los empleados.

Nuevamente más de 50 empresas se presentaron este año ante el desafío de la encuesta que volvió a otorgarle a la empresa de telefonía el título de referente del buen clima laboral, incluso en tiempos de crisis.

El presidente de GPTW para Argentina, Uruguay y Bolivia, Omar Gennari, señaló a *Café&Negocios* que el ranking, más que una situación competitiva, constituye un lugar donde se destacan las mejores empresas, de modo que el resto las quiera imitar.

“Tenemos la tarea de ir acompañando en el campo de la educación y la investigación. El ranking solo es uno de los focos de atención”, aclaró Gennari.

Agregó que las mejores empresas, según el ranking 2009 de Uruguay, se caracterizaron por haber trabajado en todos los aspectos que hacen a la comunicación.

“En momentos de incertidumbre (desatada por la crisis económica global), la mejor práctica es involucrar a la gente, hacerla participe, mantenerla informada, y en general en Uruguay se han preocupado mucho por eso” dijo Gennari.

A eso se suma el importante crecimiento que se ha generado en el país en materia de construcción de confianza, respecto de los demás países de Latinoamérica. Para Gennari, “esto se logra a través de los líderes, entorno a su credibilidad y competencias”.

En lo que respecta al mercado, el

EL DATO

52 empresas participaron de la edición 2009 de la encuesta de Great Place to Work Uruguay

principal de GPTW aseguró que se percibe una tendencia de las organizaciones a comprender que los recursos humanos son un pilar importante y, en definitiva, un diferencial.

EL DESAFÍO A FUTURO

La preocupación actual del instituto referida a Uruguay se genera a partir del concepto de imparcialidad.

Según el presidente regional de GPTW, a los líderes de las compañías locales les está costando mucho despegarse de los favoritismos, y tratar las cuestiones de liderazgo con un sesgo más profesional.

“El ejemplo más común de favoritismo es cuando los líderes recuestan sus esfuerzos sobre quienes responden mejor a sus requerimientos, tendiendo a penalizar con una carga mayor de trabajo al más competente, dejando a otros en una situación de trabajo más cómoda y privilegiada”, dijo.





TEXTUAL >> Omar Gennari

“Lo que se ve (en el ranking de GPTW) es la punta del iceberg. Pero con el tiempo y la consistencia de sus acciones, otras empresas se empezarán a mostrar públicamente”

MENCIÓN A SABRE

Por el cuidado de las personas, al percibir a sus empleados como el recurso más valioso. Sabre ocupa el décimo lugar en el ranking.



Movistar: “Compromiso de todos y de los líderes”

Líder absoluto del ranking, Movistar se presentó ante Great Place to Work por tercera vez en 2009, en el que se consolidó por segundo año consecutivo como la mejor empresa para trabajar de Uruguay.

Según la analista en RRHH de Movistar, Mercedes Sapello, en la base del buen clima laboral está la importancia que cada compañía le asigna a sus empleados. “En Movistar existe un compromiso de todos, pero sobre todo de quienes lideran a las personas” afirmó.

Por otra parte, para ir más allá del ranking, la compañía decidió actualizar algunas prácticas teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas anteriores, lo que llevó a realizar una renovación de la infraestructura de las oficinas para brindar confort y calidad de vida a los empleados.

Previendo la posibilidad de tener que enfrentarse este año a complicaciones a raíz de la crisis económica internacional, “en Movistar se puso énfasis en generar una buena comunicación interna acompa-

ñada de la mayor sinceridad”, dijo Sapello, de manera que todos los empleados estuvieran al tanto de las nuevas metas y las herramientas a utilizar para alcanzarlas. A eso se sumó dar sostenibilidad a todas las políticas que años anteriores pusieron a Movistar en el quinto y el primer puesto del ranking en 2007 y 2008 respectivamente.

Sapello resaltó que lo que diferencia a la compañía es que las políticas “se vivan, y no queden en los papeles como una declaración de voluntad”.



ACCIONES. Ante la crisis, Movistar dio prioridad a la comunicación



AL FRENTE. Moré junto a la gerente de RRHH de la agencia, Luciana Esteves.

Y&R: “El proceso comienza tomando la gente correcta”

Mención especial en 2008, por integrar la lista de las primeras 15 empresas del ranking en sus tres primeros años de participación, Young & Rubicam conquistó este año el puesto número dos. Para su presidente, Álvaro Moré, la clave es, en primer lugar, elegir a la gente correcta.

Agregó que en cualquier empresa los empleados son lo más importante, pero en una de servicios lo es más. “Fuera de los recursos humanos, el know how y la marca no tenemos nada” afirmó Moré.

Subrayó que la agencia de publicidad que preside es una de las pocas –sino la única– que cuenta

con una encargada de recursos humanos. Evitar la discriminación entre compañeros es uno de los objetivos más importantes de la empresa en materia de recursos humanos y en pos de generar un buen clima laboral. A su ingreso en la agencia los empleados son instados a firmar –si están de acuerdo– un compromiso de no discriminación tanto de género como por orientación sexual, raza, religión u opción política.

Como forma de motivar a los empleados desde el primer día, Young & Rubicam tiene por costumbre recibir a los nuevos integrantes del personal con una fiesta de bien-

venida, y con su cuenta de e-mail, su escritorio, e incluso sus tarjetas personales prontas. “Les damos el mensaje de que lo estábamos esperando”, dijo Moré.

Recalcó que como presidente de la compañía tiene las puertas abiertas de su oficina para escuchar a cualquier trabajador de la agencia. “Cualquiera entra y hablamos sin ningún formalismo y tomamos nota de todo lo que dicen”, narró.

Algunos empleados de Young & Rubicam dieron su testimonio en documental que se preparó para la ceremonia de premiación, donde expresaron el orgullo por la empresa y el sentirse protagonistas.

CUADRO CON DATOS

| Posición | Nombre de fantasía | Ramo de actividad | Facturación (millones de pesos) | Dotación |
|----------|--------------------------|---|---------------------------------|----------|
| 1 | Movistar | Telecomunicaciones | 4.617 | 275 |
| 2 | Young & Rubicam | Publicidad y Marketing - Marketing Directo | 123 | 55 |
| 3 | Accor Services - Uruguay | Hospitalidad - Servicios de comida y bebida | n/d | 43 |
| 4 | Deloitte | Servicios Profesionales | 274 | 337 |
| 5 | IBM | Informática y Tecnología - Consultoría IT | 815 | 147 |
| 6 | FedEx | Transporte de encomiendas y correo | n/d | 31 |
| 7 | ADA | Servicios Financieros y Seguros | 35 | 39 |
| 8 | Diageo | Producción y Manufactura | 592 | 22 |
| 9 | Pronto | Servicios Financieros y Seguros | 424 | 351 |
| 10 | Sabre Holdings | Servicios de call centers | n/d | 850 |
| 11 | República Afap | Servicios Financieros y Seguros - Inversiones | 336 | 121 |
| 12 | Maersk | Transporte de Contenedores | 55 | 40 |
| 13 | Atento | Servicios Profesionales - call center | 136 | 512 |
| 14 | McDonald's Uruguay | Hospitalidad - Servicios de comida y bebida | 828 | 1519 |
| 15 | Carle & Andreoli | Servicios Profesionales | 9 | 25 |

LOS DATOS

4.500 empleados, pertenecientes a las **52** empresas participantes, respondieron a las encuestas

Movistar Uruguay ocupó este año el puesto **20** en el ranking de Latinoamérica de GPTW

informe

CAPITAL HUMANO

RANKING ARGENTINO 2009

Por octavo año consecutivo GPTW premió a las 50 mejores empresas para trabajar en Argentina. Novo Nordisk Pharma, Tarjeta Naranja, Club de amigos, Santander Río y Nextel ocuparon los primeros cinco lugares de la lista.

Accor: "La diferencia es sentirse partícipes"



Tras ponerse por tercer año consecutivo a examen de la evaluación de sus empleados a través del instituto Great Place to Work Uruguay, Accor llegó este año al número tres, tras haber comenzado ocupando el puesto 11 del ranking.

Para el gerente de Recursos Humanos de la empresa, Pablo Yaffé, una de las claves pasa por participar a la gente de las cosas de la compañía. "Cuando los empleados se sienten parte de la compañía te regalan ideas, se ponen las pilas, y en definitiva eso hace la diferencia", afirmó.

A pesar de haber obtenido buenos resultados en la encuesta de 2008, desde la compañía se evaluó la posibilidad de mejorar el trabajo en equipo. "Se tomaron acciones como realizar actividades recreativas

MÁS INFO

Para Accor, los empleados son quienes se relacionan con los clientes, por lo tanto quienes sacan adelante a la empresa

con equipos de diferentes departamentos de manera de derribar paradigmas sobre compañeros con los que no se trabaja a diario" señaló Yaffé.

La relación entre jefes y empleados se traduce como otro de los diferenciales de Accor. "Cuando ingresa alguien nuevo siempre se sorprende de que el jefe no controla, es un compañero más y está para guiar y ayudar", explicó.

Consultado sobre las políticas adoptadas por la empresa para el período de crisis económica que se vivió en los últimos tiempos a nivel global, el gerente de RRHH de Accor afirmó que "cuando las papas quemadas se evalúan si las empresas siguen la misma línea o toman otro camino; nosotros seguimos la misma línea y apostamos a la comunicación".

Deloitte: "Estar orgullosos"



Deloitte ocupa este año el lugar número cuatro del ranking, en el que debutó en 2003, y ante el cual se presenta cada dos años por política interna de la empresa. Ocupante sistemático de uno de los primeros diez puestos, Deloitte tiene ya cuatro encuestas en su haber.

Pese de eso, es evaluada año a año por sus empleados a través de una encuesta interna. Según el socio responsable de RRHH de Deloitte, Gonzalo Silva, "la interna nos mide hacia adentro, y GPTW nos mide con el mercado, y nos interesan las dos".

Para Silva la empresa está compuesta por profesionales y estudiantes que pretenden desarrollarse profesionalmente, y vende profesionales que hacen trabajos, por lo que sin gente motivada es imposible obtener clientes satisfe-

chos. "Lo que genera que el buen clima de trabajo es la propia gente, que a su vez tiene mucho orgullo, se siente partícipe y lo transmite a las siguientes generaciones" sentenció.

En referencia a los resultados de anteriores encuestas, resaltó que la mejora de la comunicación y en la remuneración, en algunos casos fueron tomados en cuenta y se intentaron ajustar. De todas formas, tras su experiencia en el área, Silva aclaró que "esto es como una escalera a la que uno no le ve el final. En temas de gente siempre hay que estar tratando de escuchar y mejorar".

Algunos empleados de Deloitte dieron su opinión en un documental acerca de por qué es uno de los mejores sitios para trabajar. Entre los comentarios, se destacó el reconocimiento diario hacia todos.

METODOLOGÍA

Desde 1980, GPTW trabaja para evaluar, rankear, y guiar a las mejores empresas para trabajar. Para esto realiza encuestas a los empleados de las compañías, valoradas luego en el 70%. Las encuestas dirigidas a la empresa pesan en el 25%, y los comentarios de los empleados valen 5%.

+ DE 100 EMPLEADOS

| Posición | Empresa |
|----------|----------------|
| 1 | Movistar |
| 2 | Deloitte |
| 3 | IBM |
| 4 | Pronto! |
| 5 | Sabre Holdings |
| 6 | República AFAP |
| 7 | Atento |
| 8 | McDonald's |

IBM: "Ya es tradición la política de puertas abiertas"

En su primera participación de la encuesta de Great Place to Work, IBM Uruguay ocupó el año pasado el lugar número seis del ranking local, e ingresó entre las 100 mejores del listado latinoamericano. Este año, la consultora en tecnología ascendió y alcanzó el puesto número cinco del ranking uruguayo.

Según el responsable de RRHH de la empresa, Antonio Moreira, una de las claves de IBM tendiente a convivir en un buen clima laboral, ha sido generar una comunicación abierta y franca entre el personal y el directorio. "Es ya tradicional en IBM la política de puertas abiertas, a través de la cual los empleados tienen acceso directo a la gerencia", afirmó Moreira.



Agregó que, teniendo en cuenta los resultados de las dos encuestas en las que participaron, la empresa implementó algunas políticas haciendo foco en lo que los empleados quieren, como la flexibilidad en el horario, licencias sin goce de sueldo y para hombres que hayan tenido familia.

A fin de preservar el buen clima, a su ingreso, cada empleado es introducido en la historia de la compañía y sus logros, sus valores, y sobre el negocio en sí mismo, por parte del mismo gerente de IBM, el personal de comunicación y el de recursos humanos.

Moreira recalzó que en 2009, al igual que en 2002, la empresa realizó ajustes sin despedir personal, y que la nómina incluso creció.