

Great  
Place  
To  
Work.®



WE ARE THE \_\_\_\_\_  
**CHAMPIONS**

**EN TIEMPOS DE RETO®**

27 DE MAYO • 19:00 A 21:00 HRS

**COFFEE  
talks**

Cuatro directores y líderes de capital humano de algunos de los más distinguidos Mejores Lugares para Trabajar® en México, se dieron cita para celebrar el segundo Coffee Talks organizado por Great Place to Work®. Dafne Navarro Miranda, Líder del Ecosistema de Comunicación, Relaciones Públicas y Contenidos de nuestra organización, fue la moderadora de esta interesante charla virtual.



**Claudia Bravo**  
Directora de People Organization México, Assurant



**Pamela Treviño**  
Gerente Sr. de Talento y Desarrollo, DHL



**Alejandro Bravo**  
Coordinador Sr. de Capital Humano, Bcysa



**Jaime Rangel**  
Director de Recursos Humanos y Administración Grupo Ruba

**¿Cuál es la clave para ser y mantenerse como un gran lugar para trabajar en estos tiempos de reto?**

Saber qué necesita la organización y qué necesitan los colaboradores para triunfar:

- empezamos en el número 87 del ranking y hemos mejorado cada año
- mantener la preocupación por los colaboradores
- es un trabajo consistente de 10 años a la fecha:
  - o promover la diversidad y la inclusión o corregir lo que no funciona o trabajar en las mejoras

La constancia y la consistencia:

- el fundador puso al colaborador en el centro del negocio
- mis armas como director de capital humano son:
  - o los demás directores o escuchar mucho a la gente o alinear la cultura

Transformarse como nosotros, desde hace 15 años en proyectos de gasoductos y de energía:

- confiando en que el cambio cultural va cayendo en cascada
- atreviéndonos a crecer y dar pasos importantes
- conservando el estilo casero
- trabajando en equipo y en comités
- con responsabilidad social y eventos de integración

Teniendo en claro que la transformación toma tiempo:

- hace 12 o 13 años ni siquiera logramos entrar en el ranking
- en 2010 iniciamos un programa de entrenamiento reconocido mundialmente
- Hoy la prioridad es la satisfacción del colaborador y eso lleva a tener clientes felices

Este año debimos modificarlo todo, enfocándonos en:

- entrenamiento y engagement
- romperse la cabeza en la nueva normalidad

En un año comprobamos el poder de nuestra cultura:

- 2020 sin duda fue un año retador: logramos introducir en la cultura a 3000 nuevos colaboradores
- la alineación cultural se dio por comunicación de boca a boca

**Claro, reinventarlo todo con un enfoque humanista. Con persistencia y constancia de recursos humanos en comunicar los logros y celebrar...**

La clave es la congruencia en la comunicación, entre lo que se dice y lo que se hace

- alineación mágica: que lo que digamos lo hagamos
- el colaborador necesita saber lo que ocurre
- la comunicación es un punto delicadísimo

**Es que el tiempo de reto puso a prueba la mente y el corazón... Y a veces recursos humanos es casi el diván al que acuden los colaboradores, ¿qué anécdota pueden contarnos?**

Tuvimos un brote en el campamento Aguascalientes:

- Surgió el pánico.
- Todos fueron confinados pero se mantuvo la comunicación con las familias.
- Se aplicaron pruebas PCR a todos.
- Y después fueron enviados con sus familias a recuperarse.

También atendimos la salud mental de los colaboradores:

- los niños y jóvenes no podían graduarse por el confinamiento
- atendimos a 450 graduados de diferentes niveles educativos
- el CEO les envió un mensaje y se entregaron diplomas digitales
- se trató de atender no sólo al colaborador, sino también a su familia

Dimos soporte médico:

- reclutamos a un médico para crear un protocolo
- se atendió la salud emocional con atención psicológica
- atendimos a 800 colaboradores
- incluimos a los proveedores y contratistas
- garantizamos que todos tuvieran medicamentos, oxímetros, termómetros...
- los colaboradores lo agradecieron: "me salvaste la vida".

Se logró un doble toque de orgullo:

- Nosotros establecimos una línea de ayuda psicológica
- Dos colaboradoras organizaron desayunos que distribuían en los compañeros de campo
- Se otorgó un reconocimiento a aquellos que por la naturaleza de sus operaciones no pudieron quedarse en casa

**¿Qué práctica especial pueden compartir con la audiencia?**

- la comunicación directa del CEO dio tranquilidad a todos
- se hicieron llamadas y se mostró una preocupación real

El manejo integral de la pandemia:

- el CEO mantiene una comunicación permanente
- se dicen las cosas cuando van bien y se festejan
- y cuando van mal, se enfrentan

**Es claro que lo más valorado fue:**

- la comunicación
- empoderar con el equipo y trabajar con él
- desarrollarlo mientras estuvo detenida la operación
- retroalimentación positiva de aquello que salió bien, de lo que no está saliendo tan bien o de lo que salió mal

La comunicación fue clave y se reaccionó rápidamente en pro de los colaboradores:

- se trataron todos los temas y contestaron todas las preguntas
- en tres días todos se fueron a home office
- no hubo afectación ni incertidumbre
- se cuidó el bienestar emocional
- se organizaron actividades para cuidarse: ahorrar, hacer ejercicio, divertirse, hacer actividades que proporcionaran salud mental
- Los colaboradores se sintieron sustentados

No dejar de celebrar y hacer fiestas:

- se llevaron a cabo la posada navideña y la cena baile de Navidad a distancia
- los colaboradores lo agradecieron y valoraron que ahora estuvieron presentes sus hijos

Llevar a cabo la fiesta de fin de año esperada por todos:

- se envió despensa en una maleta con logo de la organización
- se apoyó especialmente a los compañeros de servicios generales para comprar computadoras para sus hijos

**¿Cómo visualizan enfrentar lo que viene?**

- comprendemos que este es un nuevo modelo y una nueva realidad
- no tenemos prisa por regresar
- descubrimos la flexibilidad
- ganamos en calidad de vida
- disfrutamos ahora de la familia
- vemos a los hijos crecer

Haremos un regreso paulatino:

- un regreso híbrido
- nos aseguraremos primero de que todos estén vacunados
- comprendemos que hay gente que necesita y quiere volver
- en el área de la construcción los vulnerables permanecerán en casa

Estableceremos esquemas colaborativos a distancia:

- valoramos que 2020 fue el mejor año financiero de nuestra historia

Implementaremos esquemas híbridos:

- entre campo y oficina
- en función de grupos de edad
- preparando las instalaciones
- con mejores prácticas
- evaluaremos el comedor
- nuevo aire acondicionado adecuando la instalación
- rescatar el aprendizaje: lo habíamos visualizado pero no habíamos roto el paradigma, y hoy hemos tenido muy buenos índices de productividad

volvemos con una nueva política de home office

- tenemos oficinas listas
- seguimos evaluando el mejor momento para regresar