

MEJORES PRÁCTICAS

CORPORATIVAS

JAVIER GONZÁLEZ
HEROÍSMO A PARTIR
DE LA CONCIENCIA

FACTOR CLAVE
LA RECOMPENSA A LARGO
PLAZO PARA UN FIGURA
ESTRATÉGICA

REPENSAR EL LUJO
LA NUEVA REALIDAD
RECONFIGURA EL SIGNIFICADO
DE LA OPULENCIA

ESPECIAL
ENEMIGO INTERIOR
CUANDO EL ODIO ES
SOCIALMENTE ACEPTADO

TECNOLOGÍA



VENC
MÉ



FRENTE COMÚN

-ESFUERZO, CREATIVIDAD Y TÁCTICA-

-REACTIVANDO LA ECONOMÍA-



Hotel Hacienda Ticum

FULL *quest* te invita a hospedarte en su hacienda rústica de lujo. Disfruta de tranquilidad y belleza en las tierras del mayab, a solo 40 minutos de Mérida.



HOTEL HACIENDA TICUM

By
FULL *quest*

www.haciendaticum.com

☎ (999)322 2598

✉ hello@haciendaticum.com



PRÁCTICAS **GLOBALES**



TENDENCIAS DE RH

En cuestión del balance entre vida y trabajo, México se encuentra en el penúltimo lugar de los miembros de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). Es por esto que en Global Practice fomentamos las mejores prácticas y tendencias en materia de recursos humanos. Buscamos que las empresas las adopten para impulsar la economía a la par del bienestar de sus colaboradores.

PLANES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

En nuestro país solo el 55% de las Pymes capacitan a sus colaboradores. Esta situación puede colocar tanto a la empresa, como al colaborador, en una desventaja competitiva ante el mercado además de poner en riesgo su crecimiento y, en algunos casos, el control de sus operaciones con impactos económicos desfavorables. Al respecto, es necesario promover una cultura de autoaprendizaje en la que los colaboradores desarrollen todas las competencias que requiere su puesto. Es necesario que colaboradores y empresarios definan planes de capacitación y desarrollo como el mejor camino para seguir evolucionando.

RECOMPENSA Y MOTIVACIÓN

Un tema desatendido por muchas organizaciones es la identificación de los motivadores y las recompensas a las que sus colaboradores otorgan valor. Esto hace imprescindible diseñar un sistema de evaluación y compensación a la medida de la organización para atender las motivantes reales de los colabora-

dores y con ello aumentar su productividad, mejorar sus capacidades, lograr objetivos y, sobre todo, incrementar el trabajo en equipo de alto desempeño.

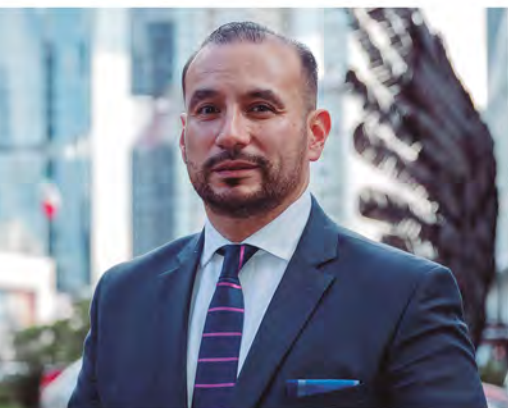
EQUIDAD DE GÉNERO

En México, la brecha salarial entre hombres y mujeres es del 13% según la OCDE. Esta estadística resulta preocupante pues en todas las organizaciones tanto hombres como mujeres aportan a la creación de valor en igual medida. Es de suma importancia que los empresarios asuman el compromiso de compensar a sus colaboradores en función de sus competencias, no de su género.

Otro dato de inequidad en México es sobre la participación de la mujer en los Consejos de Administración: solo el 6.5%, de acuerdo con un estudio realizado en 2018 por la firma Deloitte. Es de suma importancia elevar este porcentaje para tener diversidad de ideas e incluir nuevas perspectivas en la dinámica de los Consejos.

SENTIDO DE PERTENENCIA

Uno de los desafíos al que se enfrentan nuestras organizaciones es lograr el sentido de pertenencia de sus colaboradores: que hagan suya la visión y apoyen en la consolidación de la



Angel Contreras
Fundador Global Practice International

MODERNIZACIÓN PARA LA TRASCENDENCIA

El ciclo natural de nuestras empresas y sus productos es nacimiento o introducción, crecimiento, madurez o consolidación y su inminente declive. Para hacer frente a este proceso y mantenernos en las fases de crecimiento y consolidación, es necesario modernizarnos, gestionar la innovación, desarrollar nuevos productos y

servicios y, en un nivel más avanzado, diversificarnos.

La propuesta del padre de la administración, Henri Fayol, hoy más que nunca cobra vigencia. Este teórico francés argumentó que el proceso administrativo se fundamenta en la planeación, la organización, la integración, la dirección y el control. Una visión aplicable a todas nuestras empresas, actividades o proyectos. El problema radica en que, muchas veces, la creación de nuestras empresas o el lanzamiento de nuestros proyectos o productos no sigue este proceso. En muchas ocasiones se eje-

misión empresarial.

Lo anterior, si no se atiende, implica una alta rotación de personal con un consecuente gasto mayor en contratación y capacitación. Sin mencionar los retrasos en la ejecución y control de la operación, con una incidencia negativa en el costo.

Elevar el nivel de retención del personal obliga a las organizaciones a incluir en sus objetivos estratégicos encontrar la mejor manera de alcanzar el sentido de pertenencia para evitar que los colaboradores sientan la necesidad de buscar oportunidades en otros lugares, ya sea por salario, bienestar emocional o por condiciones de trabajo más favorables y justas.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y AUTOMATIZACIÓN EN LOS TRABAJOS

Según el Foro Económico Mundial, en 2018 el

grado de automatización en los trabajos era del 29% y se estima que para el 2025 será del 52%. Esto nos indica que los trabajos tradicionales irán evolucionando para aumentar la productividad en las empresas. Sin embargo, siempre existirán tareas que requieran de intervención humana y es en ellas en las que nos debemos preparar.

Por lo anterior, es de suma importancia que las empresas se comprometan con el desarrollo de sus colaboradores para que vayan a la par de su crecimiento y adaptación a las nuevas tecnologías de la industria 4.0.

Atender con responsabilidad estos temas, que abonan a la salud emocional y al bienestar de nuestros colaboradores, nos ayudarán en su desempeño diario y aumentarán tanto la productividad como la competitividad de la empresa.



cuta bajo el popular refrán: «Tú échale a la carreta, en el camino acomodamos».

Estoy convencido de que esa es una manera práctica de emprender y que además está alineada con el ADN del emprendedor, quien, partiendo de una idea, va adaptando sobre la marcha su proyecto a las circunstancias o necesidades del mercado. Sin embargo, con esta lógica de operación tenemos un grave problema en nuestras empresas: en ese afán de subsistir no existe conciencia de en qué momento se pasa de la etapa de introducción a las de crecimiento y consolidación, y no prevemos la necesidad fundamental de

contar con un equipo de trabajo calificado que soporte esas fases del desarrollo de la compañía.

En muchos casos, los empresarios privilegian la lealtad de sus colaboradores por encima de las competencias profesionales, bajo la premisa de que las competencias se desarrollan y los valores no.

En nuestra experiencia hemos encontrado grandes empresas hechas a pulso por sus fundadores y sostenidas por su ingenio y trabajo incansables, apoyados con colaboradores que, sin embargo, no tienen las competencias técnicas requeridas para sus posiciones.

Se encuentran empoderados por la lealtad y fidelidad con los accionistas, pero lamentablemente su falta de conocimiento especializado representa el principal obstáculo para la modernización o crecimiento ordenado de la empresa.

En Global Practice México apoyamos a las organizaciones en este gran desafío:

Desarrollar estrategias que maximicen el talento a través de la atracción, compensación, retención y desarrollo de personal leal y capacitado, como el activo más importante con el que cuentan para lograr su crecimiento y consolidación.

LOS RIESGOS EN LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

Por **Jesús Ascencio**
Socio de la firma Global Practice

Como responsables de la gestión de una organización, se convierte en nuestra responsabilidad el establecer mecanismos para la identificación, análisis, administración, control y adecuada revelación de los riesgos estratégicos por lo que, el hablar de riesgos supone una de las grandes preocupaciones y con frecuencia uno de los dolores de cabeza para el consejo de administración o el responsable de la gestión.

Si bien, en materia de riesgos podemos encontrar de todo tipo y en todas las áreas y procesos de la organización, el día de hoy vamos a hablar de los principales riesgos en lo que corresponde a la gestión del capital humano, ya que, en muchos de los procesos, la diferencia para que un riesgo se materialice o no, tiene que ver con la actuación del responsable del proceso. Dicho lo anterior, la gestión adecuada del capital humano resulta de suma importancia para una adecuada contención de los riesgos.

De forma general el proceso de gestión del capital humano, y para efectos prácticos de la identificación de los principales riesgos, lo dividiremos en 3 grandes etapas:

RECLUTAMIENTO E INTRODUCCIÓN DEL PERSONAL

En este punto hay varios elementos clave para cuidar a las organizaciones de los diferentes riesgos a los que está expuesta. Lo primero viene en el reclutamiento, y aquí hay dos temas a los cuales poner atención: a quien queremos en cuanto a perfil técnico y a qué persona queremos, de acuerdo a su filosofía y valores.

El primer tema se soluciona con la elaboración de una descripción y perfil del puesto, donde tengamos todo el detalle de la persona requerida y queden de manera general establecidas cuáles serán sus funciones, interacciones y qué habilidades deberá tener para cumplir con todo esto.

El segundo tema es que la persona que requerimos de acuerdo con su filosofía y valores, es un poco más compleja de atacar, ya que se trata de alinear el perfil de esa persona que está por formar parte de la organización, con los valores y objetivos de la empresa como tal.

Es de suma importancia entender que en este proceso de reclutamiento podemos hacer un filtro de quien entra a nuestra organización, ya que desafortunadamente, la mayor parte de los fraudes y los de mayor cuantía suceden desde adentro de las organizaciones, ejecutados por personas que en su momento filtramos

y que se alineaban a los valores de la empresa.

CAPACITACIÓN Y GESTIÓN

Dice una frase un tanto trillada: «si usted cree que la educación es cara, pruebe con la ignorancia» y aunque parece algo obvio y sencillo de entender, la realidad en las organizaciones, en muchas ocasiones, es que la capacitación como tal a los miembros de la organización, pasa a ser un tema secundario, algo que se hace por cumplir con la norma, o que se ejecuta solo para que se aprendan las habilidades necesarias básicas para ejecutar el proceso, o peor aún, es un proceso que se da de forma empírica, sin ninguna atención o cuidado en el mismo.

Muchos de los riesgos que se materializan en las organizaciones tienen que ver con fallas en la ejecución de un proceso, por lo que nuestra responsabilidad es asegurarnos de que el empleado cuenta con la capacitación suficiente para evitar en la medida de lo posible estas fallas.

SALIDA

Hablar de la salida de un empleado debe ser visto desde diferentes ópticas, ya que no se trata necesariamente de un despido, puede tratarse de una separación voluntaria, o en el mejor de los casos una jubilación.

En el proceso de salida de un colaborador existen 3 temas medulares a tomar en cuenta: la parte de accesos y controles, la parte de operación y gestión y la parte legal.

Debemos identificar todas las facultades, accesos y controles que tenía en su poder esta persona, para poder cambiarlos y dejarlos en manos de los nuevos responsables.

En el tema de operación y gestión, se debe, en la medida de lo posible, llevar a cabo un proceso ordenado de entrega - recepción, donde no existan afectaciones a la operación de la empresa y se de una operación fluida por el nuevo responsable a cargo.

En cuanto a lo legal, es un tema de suma importancia, ya que se debe identificar qué tipo de salida es la que se está llevando a cabo y atender todos y cada uno de los requerimientos legales que le apliquen, lo cual se recomienda siempre que se vea con un especialista en la materia.

Más allá de los temas técnicos de gestión de riesgos en materia de capital humano, es importante entender que estamos gestionando personas, con ideologías y valores propios, con situaciones personales y todo un entorno con ellos, por lo que dependerá de nuestra habilidad de liderazgo y gestión del personal, el éxito de nuestra organización.



Dairy Queen.



**MEJORES INGREDIENTES.
MEJOR PIZZA.**



JAPANESE CUISINE
nikkori.



Queremos ser una empresa que genere mucho bienestar a la comunidad, empleados, clientes y dueños. Que cada marca que manejamos sea reconocida por la gran operación de nuestras sucursales, en donde haya un ambiente sano y divertido y la actitud de todos sea de constante mejora.

grupoganfer.com

Teléfono (662) 280 5051

LA TECNOLOGÍA EN LOS PROCEDIMIENTOS JUDICIALES

Por **Alejandro Guerrero**
Socio de Litigio

Jorge Luis Aguas
Abogado Senior

La tecnología ha generado grandes cambios en nuestra vida diaria, modificando la forma en que se imparte la educación, la justicia, las operaciones comerciales de las empresas, la forma de trabajar, en nuestro país, derivado de la Pandemia declarada por COVID-19, que fue la causante de potencializar obligatoriamente el uso de nuevas tecnologías.

Esta nueva modalidad de operar en las empresas al igual que la «tradicional», genera disputas entre las partes contratantes por la falta de formalidad, interpretación, incumplimiento, arbitrariedad, entre otras, generando la existencia natural de controversias, mismas que deben ser atendidas conforme a nuestra legislación. Por lo que surgen diversas interrogantes que debemos de atender previo a buscar el acceso a los Tribunales, para poder justificar la procedencia de lo reclamado y contar con los medios de prueba idóneos; ¿Cuáles son las reglas para probar la existencia de documentos digitales? ¿Cómo compruebo las contrataciones celebradas por medios digitales (correo electrónico, WhatsApp, zoom)? ¿Cómo puedo comparecer ante un Juez a demostrarle que compramos ciertos productos por internet y no se cumplió? ¿Qué tan vulnerables son los servidores de mi empresa? ¿Que procedimiento de validación de la información utiliza la empresa?

Ante la implementación forzada de la tecnología, la Jurista Mexicana Anselma Vicente Martínez, propone el surgimiento de una nueva rama jurídica: EL DERECHO PROCESAL INFORMÁTICO. Y lo define como el conjunto de actos provenientes del Estado que regulan las pruebas digitales que aportan las partes y terceros ajenos a Juicio, a fin de demostrar los hechos controvertidos en el mismo y la veracidad del material.

La justificación de la Doctora Anselma se basa en los avances científicos y tecnológicos, así como el desarrollo de la economía digital, que han dado lugar a la creación por el derecho de un nuevo medio probatorio: los documentos digitales.

Para poder demostrar la veracidad, confia-

bilidad e integridad de estos documentos digitales, es claro que se necesita a un experto en materia informática para saber si fueron alterados, modificados o si jamás fueron enviados.

Estas pruebas digitales, de acuerdo con nuestras leyes, tienen valor probatorio pleno y por ende, produce los mismos efectos que la ley le otorga a los documentos de papel y firma autógrafa, sin embargo, no sería viable aplicar el procedimiento tradicional, pues al ser documentos digitales deben ser tratados de manera distinta y ponerse a disposición de los Jueces de una manera especial, a fin de evitar que la Justicia sea engañada.

Además, se intensifica dicha problemática con la situación actual que vemos en los Tribunales, al ser los propios Juzgadores quienes se cuestionan la validez probatoria de los acuerdos y documentos que obran en documentos digitales y se acrecienta el problema por el retraso tecnológico que tenemos en el Poder Judicial de nuestro país, ya que los funcionarios al día de hoy no cuentan con la capacitación o preparación técnica respecto de las nuevas tecnologías, dejando como consecuencia la dificultad de entender, trabajar y resolver controversias que deriven de documentos digitales.

Desde nuestra óptica, concordamos con la necesidad de regular el Derecho Procesal Informático, derivado del cambio que estamos viviendo, será poco funcional el desahogar procedimientos judiciales en la forma que «tradicionalmente» se llevaban a cabo, debiéndose adoptar criterios y procedimientos novedosos que permitan obtener resoluciones que atiendan a las circunstancias reales suscitadas entre las partes.

Por ello, recomendamos a todas las empresas y comerciantes, que implementen las medidas jurídicas y tecnológicas necesarias para poder blindar las contrataciones que se celebran por medios digitales, ante la falta de herramientas y actualización en nuestro sistema de impartición de justicia.



ACEROS OCOTLAN®

UN MUNDO DE ACERO

Juntos
CONSTRUIMOS
UN MÉXICO
SÓLIDO



@Acerosocotlanmx

ACEROSOCOTLAN.MX



@acerosocotlan

UN COMITÉ DE EVALUACIÓN Y COMPENSACIÓN QUE AGREGA VALOR

Por **Julio César Mayoral**
Gerente de Consultoría

Como bien sabemos, los temas que debe atender el Consejo de Administración resultan ser tan extensos que debe apoyarse de órganos intermedios que pre-evalúen la información y le propongan acciones en concreto.

Dentro de estos órganos destaca el Comité de Evaluación y Compensación, una de las cuatro propuestas que nos presenta el Consejo Coordinador Empresarial (CCE) en su Código de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo desde su primera emisión.

El Comité de Evaluación y Compensación tiene dentro de sus funciones y responsabilidades las siguientes:

- Sugerir los criterios para la designación, evaluación, compensación y remoción del Director General y a los funcionarios de alto nivel.
- Garantizar que la estructura organizacional con la que opera la empresa esté alineada al plan estratégico aprobado.
- Definir el perfil, la contratación, la evaluación del desempeño y la compensación de los consejeros.
- Aprobar los criterios presentados por el Director General para compensar y evaluar al personal.
- Garantizar la existencia de un código de ética, así como el sistema de información de hechos indebidos.
- Proponer al Consejo el plan de sucesión para el Director General y el equipo directivo.

NUESTRA REALIDAD EN MÉXICO

El Comité de Evaluación y Compensación resulta trascendental, no solo porque nos ayuda a cuidar el activo más valioso de nuestras organizaciones, «sus empleados», sino que también atienden uno de los temas que más causan conflicto en las empresas familiares como lo es la evaluación y compensación de familiares que trabajan en la empresa, sobre todo cuando no se tienen definidas las reglas dentro de un Protocolo Familiar y/o convenio entre accionistas. A pesar de esto, el Comité de Evaluación y Compensación en México es uno de los menos adoptados.

Lo anterior se debe, en gran medida a que los accionistas (ya sean familiares o no) como tomadores de decisiones en la implementación del Modelo de Gobierno Corporativo, no tienen como prioridad apostar por el desarrollo y la retención de su talento, y no solo hablando del principal equipo directivo, sino de la totalidad de sus empleados. Henry Ford alguna vez dijo la siguiente frase «Sólo hay algo peor que formar a tus empleados y se vayan... es no formarles y que se queden».

El mayor reto de las organizaciones está en apostar por el desarrollo de los empleados que los ayude a lograr mejores resultados, así como obtener una ventaja competitiva respecto de sus competidores y es aquí donde el Comité de Evaluación y Compensación toma total relevancia.

En nuestra experiencia como consultores implementando Consejos de Administración bajo el Modelo de Gobierno Corporativo en empresas de distintos giros de negocio, hemos identificado cuales son las claves para garantizar una correcta implementación, sin embargo, cuando hablamos del Comité de Evaluación y Compensación tendremos que hacer énfasis en las siguientes:

1. SELECCIONAR EL CONSEJERO INDEPENDIENTE QUE CUMPLA CON EL PERFIL REQUERIDO:

La principal clave se encuentra en la selección del Consejero Independiente que presidirá el Comité de Evaluación y Compensación. No solo se trata de tener conocimiento de los distintos temas del capital humano, como atracción y retención del talento, metodologías de evaluación y compensación del personal, diseño organizacional, entre otras, también debe conocer el Modelo de Gobierno Corporativo y sobre todo, tener conocimientos de información financiera, ya que este Consejero también participará en las sesiones del Consejo donde no solo se tratan asuntos relacionados a su Comité.

2. EVITAR EL CONFLICTO DE INTERÉS DE PARTE DEL CONSEJERO INDEPENDIENTE:

El primer requisito para considerar a un Consejero Independiente es

estar libre de conflicto de interés, y en la «mejor práctica 12» del Código de Principios y Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo emitido por el CCE, se establece como conflicto «Ser asesor de la sociedad, socio o empleado de firmas que funjan como asesores o consultores de la sociedad o sus afiliadas...» Por lo tanto, en medida de lo posible se debe buscar que el Consejero Independiente no preste ningún servicio adicional a la Consejería.

3. ASIGNAR AUTORIDAD AL COMITÉ PARA CONTRATAR ASESORES O CONSULTORES EN LOS TEMAS DE SU COMPETENCIA:

Con el objetivo de que el Comité de Evaluación y Compensación cumpla cabalmente con todas sus funciones y responsabilidades delegadas por el Consejo, una buena práctica es asignarle autoridad para contratar a expertos en los distintos temas de su competencia, ya sean asesores o consultores, siempre y cuan-

do cumplan con requisitos mínimos como la justificación de la contratación del servicio y se contrate al más capacitado siempre buscando lo mejor para la organización.

4. DOCUMENTAR FORMALMENTE LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL COMITÉ:

Una de las reglas básicas de una correcta implementación del Comité de Evaluación y Compensación, es formalizar sus reglas de operación y darlas a conocer a todos sus integrantes, ya sea a través de un Manual de Gobierno Corporativo, o bien, mediante un Reglamento individual; dentro de estas reglas deberán establecerse el propósito y autoridad de este órgano, quiénes lo integran, cuáles son sus principales funciones, sus periodos de sesión, cómo se toman las decisiones y cómo informan sus resultados ante el Consejo de Administración.

5. GARANTIZAR UNA ADECUADA OPERATIVIDAD DEL COMITÉ:

Para garantizar la operación óptima del Comité de Evaluación y Compensación

es fundamental que se sigan las reglas básicas de las sesiones, es decir, se defina una agenda al inicio de año para que los integrantes del Comité y los principales directivos que interactúan con dicho órgano se programen con anticipación, así mismo, es importante conocer con días de anticipación los temas a tratar en el orden del día y proporcionar la información para su análisis previo y por último garantizar un adecuado seguimiento a los acuerdos.

En conclusión, si ya decidiste apostar por el activo más valioso de tu empresa, el Comité de Evaluación y Compensación es el órgano que te ayudará a lograrlo (o si en tu empresa ya lo tienes implementado), estas recomendaciones además de permitirte operar bajo un marco de mejores prácticas; te permitirán atraer talento de manera eficaz, desarrollar a tus empleados y por lo tanto disminuir el índice de rotación y por consecuencia estar mejor preparados en caso de una posible sucesión de algún puesto clave, pero sobre todo a obtener resultados más exponenciales dentro de tu organización.

En **Collins** estamos comprometidos
con tu salud y la de tu familia,
siempre innovando y en constante crecimiento,
preparados ante cualquier reto.



Salud para esos momentos.

VÍA REMOTA

PERO AÚN MÁS CERCA

Flor Bautista Alfaro, directora de recursos humanos del grupo Akron, está convencida de que es posible generar aún Mejores Prácticas a partir de la nueva normalidad. Su compromiso es con la gente, pues la considera el centro de una nueva estrategia de Capital Humano.

Tiene bajo su responsabilidad al personal de cuatro empresas: Mexicana de Lubricantes, Vetterol, Olstor y Gasolineras Akron. Y así como los productos y servicios de todas ellas facilitan el cuidado de un elemento patrimonial de miles de mexicanos, el automóvil, Flor Bautista se asegura de que la maquinaria de su compañía esté en las mejores condiciones.

Sin embargo, la directora de recursos humanos del grupo Akron, no trabaja con partes metálicas, cadenas o filtros sino con elementos mucho más delicados aún: los colaboradores.

«Estoy reconfigurando la estrategia de recursos humanos y uno de los pilares que estoy tomando en cuenta es el bienestar físico y emocional de los trabajadores», dijo en entrevista.

El grupo ya se encontraba en la planeación de una implementación integral de la NOM-035 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, pero la llegada de la pandemia por la COVID-19 les cambió el panorama y marcó otro ritmo para hacerlo.

«Estamos considerando un profesional de la salud que, eventualmente, pudiera estar atendiendo situaciones emocionales que a los colaboradores les cuesta trabajo expresar. Hoy el estrés y la ansiedad son las principales enfermedades. Yo lo tenía considerado, pero hoy, con este tema de la pandemia y con este nuevo modelo de horarios flexibles y home office, me parece indispensable».

«Personalmente creo que la estabilidad emocional de un colaborador, en cualquier nivel que esté, impacta de manera importante en sus resultados. Y creo que es un aspecto que las empresas tenemos la obligación y la responsabilidad de cuidar», añadió.

CAMBIO DE PANORAMA

A inicio del año nadie hubiera pensado cuánto cambiaría la forma de hacer cosas tan simples como ir al supermercado o realizar el trayecto al trabajo. Ahora, a varios meses de esta nueva realidad, ya resultan cotidianos conceptos ligados a esta transformación como: home office, horario flexible, protocolos de limpieza y salud mental. ¿Cómo atenderlos todos en un grupo



PREMIER®

PROCESADORA DE FRUTOS SECOS



“ EMPRESA
1
EN MÉXICO
FRUTOS SECOS
Y NUECES ”



Soluciones en Snacking...
Venta disponible:



MAYOREO



MENUDEO



VENTA EN LÍNEA

que se conforma por varias empresas que, además, tiene plantas de producción?

«Fue un desafío la implementación de los cambios de horarios. Justamente yo estaba en el proceso de establecer un modelo de trabajo flexible y la pandemia me llevó, de manera obligada, a implementarlo de manera muy rápida», comentó Bautista Alfaro.

La directora y su equipo debieron enfocarse en atender lo urgente sin descuidar las normas y las formas: analizar los puestos que podrían realizarse en home office para hacerles la propuesta, determinar sus nuevos protocolos cotidianos y generar convenios; pero también debieron mediar entre quienes no pudieron adaptarse a ese nuevo esquema y determinaron con cuál otro colaborador en oficina podrían intercambiar lugar.

«Quizá el mayor reto de hacerlo todo rápido fue identificar a las personas vulnerables. Sí teníamos estadísticas de hipertensión, diabetes y los padecimientos que están en el cuadro de vulnerabilidad. Debimos identificarlos a nivel nacional, hacer su ficha médica para saber cómo los íbamos a controlar y darles seguimiento, mandarlos a su casa y reorganizar las áreas que se quedaron sin gente por esta vulnerabilidad. Eso sí representó todo un desafío que afortunadamente sacamos adelante», dijo.

Akron, catalogada como empresa esencial, no paró operaciones y gracias a la rápida respuesta del departamento dirigido por Flor Bautista, no tuvieron problemas

ni en la planta de producción, ni en ventas. «Nuestros distribuidores y personal lograron coordinarse muy bien y adaptarse a esta nueva realidad».

El alcance del plan generado a raíz de la pandemia —que incluye un comité que monitorea el tema; una brigada antiovid, con capacidad de reacción ante crisis; la implementación de protocolos para mitigar riesgos de contagio y la capacitación— fue integral: las cuatro empresas y sus grupos interés (proveedores, distribuidores y futuros colaboradores).

«Llegamos a los proveedores que tenían que acudir a las instalaciones o alguna de nuestras plantas; llegamos a distribuidores, porque también había algún tema que no se podía abordar en videoconferencia; a los futuros colaboradores... el alcance fue integral. Tuvimos que comunicar nuestro plan a toda persona que tenía la necesidad de tener una relación presencial con alguno de nuestros ejecutivos o colaboradores».

Estas acciones, dijo Flor Bautista, son deseables y replicables en todas las empresas. «Recomiendo un plan de capacitación muy orientado al tema Covid, porque esto nos tomó por sorpresa y generaba pánico en algunas personas que no sabían cómo reaccionar cuando un colaborador les decía que su papá o que ellos mismos habían resultado positivos. Sin duda el comité, la brigada y la capacitación, fueron cruciales y fundamentales en esta etapa. Creo que es importante que se tengan estos elementos».

Para mí, el bienestar emocional y el bienestar físico son clave para la productividad y el desarrollo de la gente.

Incluso debieron actualizar el código de ética y conducta de la empresa para incluir posibles escenarios de discriminación a raíz de que algún colaborador hubiera sido positivo a la COVID-19.

«Nos anticipamos porque cumplimos con una serie de revisiones de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social. Revisamos todos nuestros reglamentos y modificamos todo aquello que tenía relación con el tema. Encontramos que el que no lo contenía era el código de ética y conducta. Cuando sí se presentó un caso de rechazo a un colaborador hicimos uso del código», dijo.

Por ello, insistió, es importante una capacitación que genere, además, concientización en los trabajadores.

«Deben seguir las normas sanitarias no solo en su centro de trabajo sino también en su entorno, en su hogar. De poco sirve que aquí usen el cubreboca si cuando salen se lo quitan. Nosotros hicimos toda una campaña de concientización para que las mismas medidas que tomaban aquí las llevaran también a su hogar».

Estas capacitaciones y campañas, comentó, han tenido como principales aliadas a plataformas digitales como Zoom o Webex, que les han permitido no solo mantenerse en comunicación, sino realmente cerca, y ahorrarse una cantidad considerable de tiempo en procesos administrativos.

«Ya hasta tuvimos una revisión de contrato colectivo de trabajo de manera virtual. Para mí era impensable que se pudiera hacer esa negociación de esta forma y nos fue muy bien. Eficientamos el tiempo. Mientras que cuando iba a la Ciudad de México lo hacía en dos días, ahora lo hice

en cuatro horas», indicó.

Pero además de ser estratega también da el ejemplo de aprovechamiento respecto a estas nuevas formas de comunicación.

«Creo que usándolas yo es como he logrado que la gente de mi área, y de otras áreas, utilice las mismas herramientas y obtenga el mismo beneficio que yo he obtenido en términos de eficiencia en el tiempo».

Sin embargo, anotó, no para todos es sencillo. Depende mucho de la generación (baby boomers, millennials o centennials) el grado de adaptación a esta realidad de trabajar sin el contacto cotidiano con los compañeros de trabajo.

«La convivencia es importante. Me parece que es algo que hay que tomar en cuenta, ¿cómo le voy a hacer para mantener integrada a la gente? Para cuidar su parte emocional. Que no se sienta aislada de la organización».

«Necesitamos desarrollar un plan de comunicación adaptado a estas nuevas condiciones, permanente, y un programa de integración que nos permita mantener a la gente identificada y con ese sentido de pertenencia, que hoy tienen a la organización pero que podría verse mermado por ese distanciamiento».

El panorama a partir de ahora, dijo, es aprovechar estos cambios como ventajas competitivas de los nuevos puestos de trabajo que ofrezca el grupo: posiciones laborales con horarios flexibles o home office que permiten ahorrar tiempo y recursos económicos tanto al trabajador como a la misma empresa.



Flor Bautista Alfaro
Directora de recursos humanos de grupo Akron



SOULSAY
CREATIVE STUDIO®



Convertimos tus ideas **en resultados**

Diseño editorial

Branding

Página web

Redes sociales

soulsay.com.mx

FULL GAS[®]

ENERGY OPERATOR

 **+100**
Gasolineras.

 **+1,800**
Colaboradores.

 **+40 Años**
En el mercado.

 **+4 Países**
Estratégicos.



Institucionalización de empresas familiares Y GOBIERNO CORPORATIVO



**Logramos una visión compartida entre el fundador
Y SUS SUCESORES PARA LA TRASCENDENCIA DEL NEGOCIO.**


GLOBALPRACTICE.COM.MX



Firma Especializada Acreditada
para la Certificación de Empresas
en Mejores Prácticas Corporativas

IMMPC
EAA Entidad Auditora
ACREDITADA

IMMPC
CEA Consultora Especializada
ACREDITADA

Global Practice  International
Best Practices Management

CIUDAD DE MÉXICO

GUADALAJARA

VERACRUZ

MÉRIDA

AGUASCALIENTES