



Telefónica

Great Place to Work® Institute



Comunicación a la vanguardia

En Guatemala, la empresa Telefónica ha logrado destacar tanto en el ámbito comercial como en el valor que da a su gente; por esta razón, quienes trabajan en ella aseguran que son parte de un proyecto con futuro.

VELIA JARAMILLO Y MARÍA JOSÉ NUÑEZ

El negocio de la telefonía es cambiante por naturaleza. Lo que sirve hoy probablemente no sirva mañana; por eso, quienes trabajan en este sector deben dar su máximo esfuerzo para satisfacer las demandas de los clientes. Esto obligó a Telefónica a desarrollar iniciativas que produzcan un ambiente laboral adecuado.

Así lo demuestra el lugar que la empresa ocupa este año en el ranking de Great Place to Work® Institute, pues tiene claro que no se pueden conseguir buenos resultados en el negocio si antes no hay

satisfacción por parte de los empleados. De acuerdo con el director de Recursos Humanos para Centroamérica, José Labrado, participar en el estudio sobre ambiente laboral tenía un objetivo claro: saber cómo estaba la compañía frente a la competencia, de manera que los colaboradores se comprometan aún más con su proyecto.

"Las constantes demandas del mercado dan un matiz muy especial al negocio. Esto imprime una tensión a todos los trabajadores, quienes dan todo lo que se les

piden; por eso hemos desarrollado políticas dedicadas a mejorar las condiciones laborales", comentó Labrado.

Por ejemplo, si un empleado debe quedarse trabajando hasta tarde, tiene la opción de ingresar al día siguiente a la hora que quiera, de manera que se pueda recuperar física y mentalmente.

Además, un principio de la empresa es velar para que cada colaborador cuente con su período de vacaciones, y aquellos líderes que por algún motivo presionen a los empleados para que no las tomen, se

castigan sanciones administrativas.

"Nosotros sabemos que los exigentes resultan con un rigor absoluto, pero también somos conscientes de que tenemos que darles más. Queremos que los empleados se sientan con la compañía y la vean como su proyecto personal y profesional; por eso les damos gran variedad de beneficios", detalló el director de Recursos Humanos.

Para incentivar la productividad de sus colaboradores, Telefónica brinda un bono anual significativo, pues en todos los casos es superior a un salario mensual.

También cuenta con un programa de recompensas mensuales que estimula el buen desempeño de los empleados e incluye premios como servicios que se brindan dentro de la propia empresa, por ejemplo, viajes y capacitaciones.

"El bienestar, los espacios de la compañía están hechos para que la gente se vea cara a cara, los líderes siempre tienen las puertas abiertas y cualquier empleado puede acercarse a consultar. Es parte de nuestra filosofía y ayuda a que los colaboradores se sientan parte importante de la consecución de los objetivos".

Adicionalmente se ponen en práctica iniciativas que mejoran su calidad de vida personal y familiar, como un reunión trimestral al aire libre con las familias de los empleados, en la cual se organizan torneos de fútbol.

La firma desarrolla el programa Padrino Telefónica, wherein estudian el bienestar, los hijos de los empleados pueden ir a la compañía y realizar pequeñas tareas durante sus vacaciones. Esto les otorga la oportunidad de conocer el mundo empresarial.

Telefónica en cifras

- 1.700 empleados en el report
- US\$2.000 millones de ingresos
- US\$950 millones de costos de ventas
- 6 millones de clientes
- 25 sucursales de las que forman los empleados directos.



Telefónica es una compañía que hace gala de la cercanía con sus empleados, la transparencia y la honestidad en todos los ámbitos en que se desempeña.

"Solamente entre noviembre y diciembre del 2008 había más de 25 chicos trabajando. Ellos, además, se conocieron, identificaron y generaron un sentimiento de pertenencia hacia la compañía. Buscamos que entiendan por qué sus padres nos dedican tanto tiempo y que compartan sus objetivos", dijo Labrado.

Cuando se trata de mujeres que tienen un nuevo hijo, la empresa les brinda la oportunidad de reducir su jornada a la mitad en los primeros seis meses o, in-

cluso, pedir una licencia sin goce salarial, a los padres se les otorgan días adicionales por el nacimiento de su bebé.

A las nuevas madres que realizan funciones en las cuales no es necesaria su presencia física, se les permite trabajar desde su casa. Esto también se aplica a empleados que tienen niños muy pequeños, algún familiar enfermo o una situación delicada que les impida asistir a la oficina.

Otros de los beneficios que Telefónica