

Las personas son el corazón del negocio

ENTREVISTA:

Carolina Soto, gerente de RRHH



Carolina Soto, gerente de recursos humanos de CGS Chile, lleva poco más de 3 meses en la empresa. Quisimos preguntarle sobre sus impresiones de la empresa y la industria en la cual trabajamos, cuáles son sus planes para este año recién comenzando y otros temas de interés como la inclusión y la generación Millennial.

¿Cómo ha sido tu llegada a CGS?

Carolina Soto (CS): Es una empresa y una industria muy diferente a lo que yo había vivido. Tengo experiencia en producción, como de minería, pero no de servicios más comerciales. Las personas y sus necesidades son distintas, algunas son más inmediatas.

Lo primero que busqué hacer, es que el equipo de recursos humanos estuviera lo más disponible posible para la atención a la gente. Hay muchos procesos manuales aún que la gente requiere ir a una coordinadora. Entonces implementamos cambio de hora con las coordinadoras, con un horario permanente de atención durante el día y fue una medida tan simple pero muy destacada tanto por los dirigentes como los líderes.

De a poco hemos ido diferenciando las áreas, el mundo de relación laboral es siempre un buen desafío. Hay mucho trabajo con respecto a los sindicatos que son 8. Pero más que los procesos grandes, es el día a día - dar respuestas oportunas, si hay que comprometer una comunicación concretarla, - la gestión del día a día hacía falta.

¿Cómo acercarse a la gente?

CS: Eso es otro aspecto que hemos trabajado bastante, y es algo mucho más inmediata - el desarrollo del programa de calidad de vida. Partimos en septiembre, para el concurso de cueca del 18, donde tuvimos una participación muy activa de las personas.

Después vino la semana del servicio al cliente, y la celebración de Halloween, y al final la actividad masiva de celebración de cierre de año en el Lodge San Francisco de Los Andes. En esta empresa, las personas son tremendamente participativas y con mucho entusiasmo.

Además en conjunto con estas actividades, abrimos redes sociales, Instagram y Facebook, y en realidad hemos tenido súper buenas respuestas, todas las semanas incrementamos nuestros seguidores, tenemos buenos comentarios y creemos que hemos podido aportar un poco más a nuestra imagen corporativa.

También hemos ampliado la cantidad de convenios y su uso, de forma importante. Convenios con la FALP por ejemplo que es la fundación contra el cáncer, a un precio muy conveniente. Eso habla de que la gente conozca lo que tenemos disponible para ellos y lo use. Queremos que eso sea aún más vistoso, desde los programas generales para las personas, hasta las iniciativas que tienen que cumplir los gerentes.

¿Cuáles son los desafíos para 2019?

CS: Hay muchos. Tenemos que modernizar aún más la gestión de personas, mejoras en el proceso administrativo y contratos; que los empleados tengan más claro qué es lo que les está llegando y también la disposición de sus liquidaciones de sueldo. Eso tiene más que ver con la auto-organización. Podemos aumentar los sistemas disponibles de intranet, payroll, de los sistemas que sean necesarios para que tengan disponible los documentos que necesiten, y que no dependan de una persona para conseguirlos.

Sin duda, tenemos que mejorar nuestras relaciones laborales. Mejor coordinación y comunicación. El trabajo con los sindicatos es absolutamente necesario y debe ser constante. Ellos tienen un rol que mueve masas, y pueden ser buenos líderes.

Se ha hablado bastante sobre los 'millennials' y por lo general los comentarios son negativos. ¿Cómo los ves?

CS: Los Millennials son una generación tal vez más osada, definitivamente distinta de las otras generaciones. Han ido flexibilizando más en cuanto a la presencia en el lugar del trabajo, las condiciones del trabajo, al 'deber ser' en tiempo y forma. Los Millennials son más de corto plazo, piensan en su condición laboral, no tienen el chip como nuestros abuelos que decían "voy a estar 40 años en la empresa". Y ese valor hay que reconocerlo y administrarlo. Eso significa que a lo mejor, esa flexibilidad que quieren los Millennials, lo podemos usar en alguna laguna de servicio que podemos tener, y no se necesita más que eso.

Más que una condición negativa, creo que te muestra una flexibilidad distinta de vivir la relación laboral. Antes no teníamos personas que querían estar un rato, antes solo teníamos personas que buscaban trabajo full time. Hoy en día los part time son una oportunidad en distintos sentidos.

¿Cómo estamos viviendo la inclusión?

CS: Tenemos programas activos de diversidad. Tenemos un porcentaje de trabajadores con necesidades distintas, pero tenemos que sumar más fuentes de este reclutamiento. Tenemos convenios con varios municipios, con distintas fundaciones. Y si vamos por el lado de la diversidad, es parte de nuestro pilar y reconocemos que no discriminamos de ninguna manera a la persona. Tenemos a varias personas en esa condición que están con teletrabajo - tres o cuatro personas en silla de ruedas por ejemplo. Es ideal para ellos - están en sus hogares, tienen su hábitat, su lugar para trabajar en condiciones adecuadas, y no tienen que venir a la oficina. En ese sentido es una buena oportunidad.

Acerca de CGS

Durante casi 35 años, CGS ha permitido que las empresas globales, las compañías regionales y las agencias gubernamentales impulsen el rendimiento innovador a través de aplicaciones comerciales, aprendizaje empresarial y servicios de outsourcing. CGS se centra exclusivamente en la creación de soluciones integrales que satisfagan las necesidades complejas y multidimensionales de los clientes y respalden las actividades comerciales más fundamentales de los clientes.

Con sede en la ciudad de Nueva York, CGS tiene oficinas en América del Norte, América del Sur, Europa, Medio Oriente y Asia. Para obtener más información, visite www.cgsinc.com/es y síganos en Twitter [@CGSinc](https://twitter.com/CGSinc) o [@OutsourcingCGS](https://twitter.com/OutsourcingCGS) y en [Facebook](https://www.facebook.com/CGSinc).