



Pacto Global
Red Panamá

Sesión 6- Programa Continuidad de Negocio y Sostenibilidad Prácticas laborales y bienestar del colaborador

Facilitador:

Juan Carlos Córdoba



- Las prácticas laborales y el bienestar del colaborador son dos elementos sustancialmente diferentes, pero muy relacionados uno con el otro, sin embargo, hay que tener claridad cómo se relacionan y sus puntos de diferencia. Cuál es el impacto para las empresas.
- Estamos en un mundo en conmoción, se han frenado las actividades económicas.
- Se están identificando nuevos modelos de vida, nuevas iniciativas y nuevas formas de relacionarnos.
- Todos quieren una curva ascendente es decir, se quiere la curva de la rentabilidad



- Las empresas tienen la necesidad de generar impacto positivo en la implementación de su estrategia de negocio, ambiental y social.
- La generación de impactos positivos en el ámbito social está dirigida a actores externos y actores internos.
- Lo social no se desvincula de nuestros actores internos



- Hablar de producción también es hablar del valor de la marca.
- La rentabilidad viene con el incremento en la producción, con actividades que se ejecuten de una manera más eficiente, con menor inversión y con una alta calidad para tener un producto con un valor importante que aporte a nuestra rentabilidad.



- Uno de los recursos primordiales en materia de rentabilidad es el recurso humano, no se puede olvidar, que quienes sostienen las empresas, son los colaboradores.
- Necesidad apremiante de poner al ser humano en el centro de la fórmula pues, el ser humano es el que tiene la capacidad creativa y productiva.
- Aún con el avance de la tecnología es el ser humano, el que programa, el que establece los planes para que las computadoras, la inteligencia artificial y son los que puedan ejecutar a favor de los planes de las empresas.
- Este activo principal tiene una forma de gestionarse, que ha ido cambiando con el tiempo



- La flagelación son esas políticas y costumbres históricas de estar encima de los trabajadores y no mezclar el trabajo con la vida personal.
- No se tiene interés en involucrarse en la vida personal
- Ha tenido auge el tema de la motivación, el salario emocional para con los colaboradores, quienes son los aliados principales.
- En el campo de la motivación se empieza a diseñar y compartir prácticas y políticas laborales que generan bienestar. Y, esa generación de bienestar es la que mantiene una motivación permanente y genera el sentido de pertenencia y empatía. Y permite comprometer a ese colaborador con las metas, visión y misión corporativa que se ha definido para el crecimiento del negocio.
- Es fundamental mantener el equipo humano motivado, contento y con una actitud positiva cuando tiene se dirige a su lugar de trabajo. Que el lunes no sea una carga pesada, que sea una oportunidad más de desarrollar y aportar conocimiento, porque se siente comprometido con la empresa.



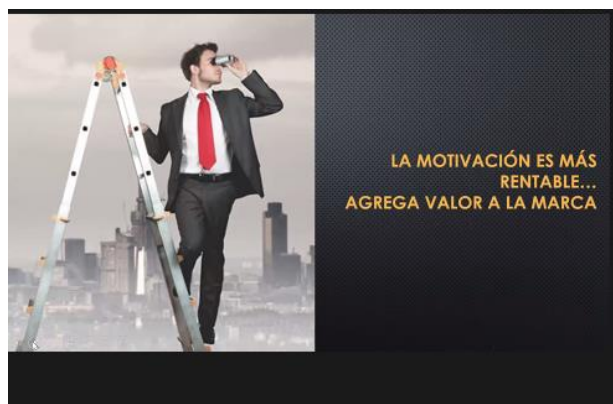
- Los que gestionan el recurso humano luchan con escenarios muy diversos y cambiantes, como lo son las tecnologías y las redes sociales.
- Las redes sociales no se pueden ver solo con un factor distracción en los puestos de trabajo, deben ser vistas como competencia. Porque también generan una oportunidad de ingresos y nuevas modalidades de trabajo, con las que se tienen que competir permanentemente pues, estamos en un mundo cada vez más digitalizado, flexible y con una oferta más amplia para los colaboradores.



- La motivación agrega valor a las personas.
- Contribuye a dar una sensación de seguridad, aporta a la estabilidad emocional.
- Cuando un colaborador tiene una dificultad en su hogar, esa dificultad está vinculada directamente en el nivel de producción, concentración, calidad y la forma como desarrolla su trabajo.



- La motivación y el resultado del trabajo le aporta valor a nuestro entorno.
- Es imposible tener una estrategia económica efectiva, eficaz, exitosa en un entorno social y ambientalmente desequilibrado.
- Los colaboradores motivados y el cumplimiento de las políticas de Responsabilidad Social, permitirán impactar de manera significativa y positiva en el entorno en el que están desarrollando sus negocios.



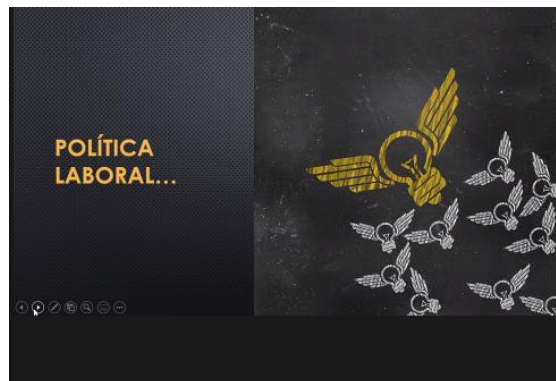
- Una marca visible, que cuenta con el aval de la población, es una marca que vale más.
- En la medida que le demos valor a la marca, la rentabilidad del negocio se incrementará de manera gradual y progresiva.



- Cómo se genera un entorno propicio para que el negocio prospere garantizando el compromiso de nuestros colaboradores.



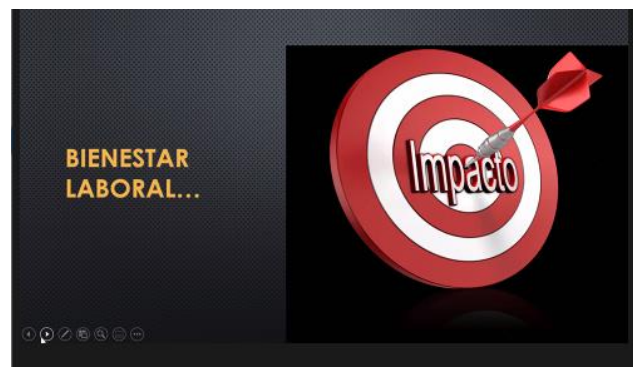
- Política laboral, práctica laboral y bienestar laboral no son lo mismo.



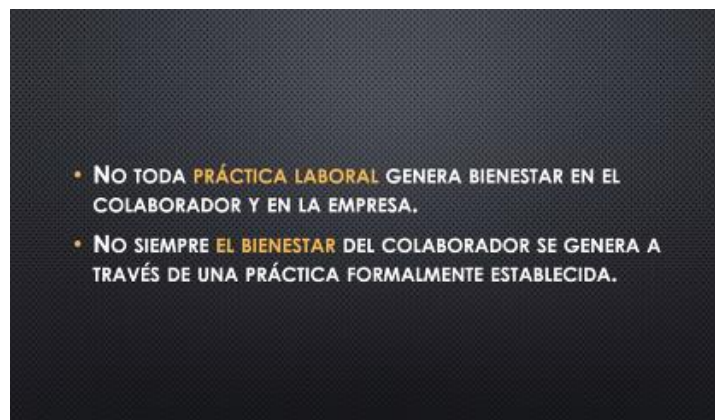
- Las políticas laborales son esas ideas, que se plasman en un documento que tienen el aval de la alta dirección de la empresa.
- La misma se establece y se formaliza con miras a mejorar metas muy puntuales, a establecer procedimientos para generar ciertos resultados.
- Se pueden tener políticas que no se aplican y tienen el riesgo de quedarse en el aire.



- La práctica laboral tiene que ver con la implementación de esa política e incluso hay prácticas laborales que se desarrollan sin la existencia de una política laboral y surgen de la espontaneidad, de las acciones diarias y se convierten en costumbres.
- Se tiene que crear una vinculación de los actores claves que aplican esas medidas para generar entornos laborales amigables o desarrollar procesos que establezcan orden en la forma como se hacen las cosas.



- Al hablar de bienestar hablamos de impacto y resultados.
- El bienestar laboral puede ser producto de una política o una práctica sin la existencia de una política.

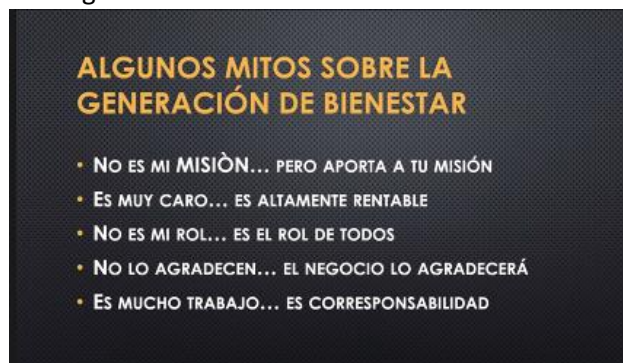


- No toda practica laboral genera bienestar para el colaborador y para la empresa. Hay practicas dañinas.

- Si no se hacen las readaptaciones culturales pueden generar malos resultados en las corporaciones.
- No se puede poner en marcha una práctica laboral y desconectarnos, debe monitorearse y evaluarse el impacto que generan las prácticas y políticas que se implementen en las empresas. No siempre tienen buenos resultados.
- No siempre el bienestar del colaborador, se genera a través de una política o una práctica formalmente establecida.
- Hay cosas que se generan de manera espontánea por parte de los colaboradores, o un gerente en un área específica, y no están en una política.



- El COVID lo que genera son oportunidades para desarrollar creatividad.
- Se tiene la responsabilidad ineludible de adaptarnos al escenario POST COVID y ponerlo en positivo. Se tendrán muchos retos, pero el que se adapta aprovecha las oportunidades.
- “Cuando la oportunidad llega ya es tarde para prepararse”. John Maxwell.
- Algunos mitos sobre la generación de bienestar son:



- El bienestar aporta al cumplimiento de la misión y a las metas corporativas que se establezcan en los planes operativos anuales y a su planeación estratégica de los 3 o 5 años siguientes.
- Muchas veces no es necesario la asignación de partidas presupuestarias para implementar políticas que generen bienestar al colaborador. Es altamente rentable.
- Es importante que la oficina de RRHH cuente con mecanismos y disposición para hacer la medición del impacto en la rentabilidad y el logro de las metas corporativas.
- EL bienestar no tiene nada que ver con el tamaño de la empresa.

- La rentabilidad y sostenibilidad es un asunto de todos, no es cuestión de actores específicos, ni de sectores.
- Si se desarrolla una acción de esta categoría es porque se tiene la convicción, que es beneficioso para el negocio.
- Se tienen distintas formas de implementar prácticas no todo tiene que recaer sobre los hombros del equipo de RRHH. El voluntariado corporativo, puede estar dirigido a desarrollar acciones de planificación, coordinación, implementación e incluso de monitoreo y evaluación para el público interno.
- Cuando se busquen aliados internos para la implementación de prácticas laborales que generen bienestar, se debe garantizar que esos aliados tengan buena reputación interna, que sean bien vistos, con licencia social a lo interno de la empresa, que sea un interlocutor válido, que sea un vocero bien recibido, porque tener los voceros incorrectos puede derrumbar programas exitosos.



- Se tiene que tener la conciencia plena que esto genera bienestar, que es bueno para el negocio, que es rentable.
- Agrega valor al principal recurso que es el capital humano y la marca.
- No se pueden implementar programas sin el apoyo de la alta dirección. Lo que garantiza es la disponibilidad de recursos financieros, material y acciones dentro de jornadas laborales.
- La organización es fundamental, porque si no se pierde credibilidad.
- Se debe tener un equipo de trabajo que respalde, para el monitoreo, acciones de seguimiento, implementación, entre otras tareas.
- Los procesos que generan bienestar y que al final nos permiten medir impactos, no son procesos inmediatos.
- Abrir oídos para la escucha dolorosa, duele escuchar que no se están logrando los resultados, las personas tienen una idea diferente a lo que planteamos. Pero son necesarias para el crecimiento.
- Se tiene que tener un plan de trabajo que debe revisarse periódicamente, que se fortalece en la medida que el monitoreo, sea participativo.
- No toda práctica laboral genera bienestar. No todas las políticas laborales se implementan.
- El compromiso del colaborador con las metas corporativas es lo que generará la rentabilidad de los negocios.

- Vale invertir en el capital humano de las empresas. El capital humano preparado, motivado, y consciente es el que permitirá lograr de manera eficaz y rápida las metas que se hayan establecido, particularmente en un escenario POST COVID 19.

Facilitadores TERPEL

Gustavo Rodríguez

Oscar Sosa



- Se está realizando una inversión, no es un gasto.
- Se tiene que anteponer las necesidades del país a las nuestras. Se construye con buena alineación de manera integral y coherente.
- Si no se es coherente no se tendrán los resultados esperados. Lo que se pide para afuera-de colaboradores a clientes- tienen que hacerlo sentir dentro de la organización



- Las personas están en el centro de las decisiones.
- Se busca mejorar la calidad de trabajo, bienestar de los colaboradores, porque eso redunda directamente en mejores resultados.



- Terpel mace en Colombia hace 50 años en las áreas rurales
- Nace como iniciativa público-privada, crece en las zonas rurales y al expandirse cubre otros mercados, y al cabo de 25 años ya se encuentra en todo el país.
- Su expansión fue hace 15 años a nivel internacional.
- Son un grupo mediano a nivel Latinoamericano.
- Tienen vocación de generar experiencias memorables a sus clientes y para poder hacerlo tiene que ser coherente, al generar experiencias memorables en sus colaboradores.



- En Panamá tienen 13 años de operaciones y cubren el territorio nacional.
- En los últimos 6 años han tenido expansión importante y tienen los Travel Centers, en la carretera para la conveniencia del viajero, abiertas 24/7 los 365 días al año.

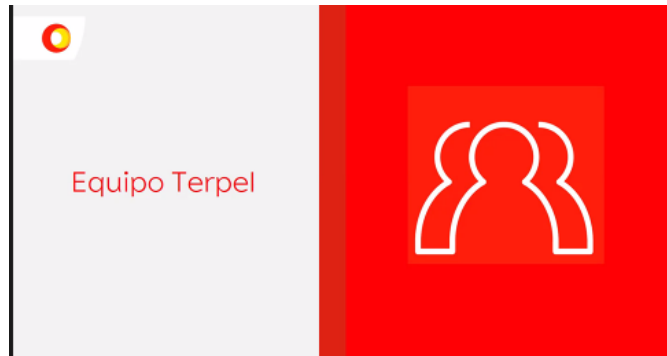


- Hoy la palabra sostenibilidad debe ser la que esté en primer lugar en cualquier estrategia.

- La forma como actuamos, como interactuamos con la sociedad, el país y el ambiente debe ser sostenible.
- Cuando se desarrolla un plan de acción no puede ir en contra vía con el país, la organización debe agregar al país. Aunque en un principio de la Pandemia tuvieron caídas en ventas cerca del 70% en las estaciones de servicios y en las tiendas cerca del 50%, y se fueron reactivando poco a poco.
- Siempre la decisión de la empresa fue mantener a la totalidad de los empleados. Se tomaron las medidas para proteger a sus colaboradores.
- Lo importante es crecer generando bienestar y valor agregado siendo una compañía aliada al país.
- Terpel fue premiado como Best Great Place to Work



- Su modelo de gestión sostenible se encarga del propósito de ser aliado-país.
- Van más allá de la distribución de combustible y siempre se enfocan en las personas las cuales con el centro de todas las decisiones.
- Terpel atiende personas, no vehículos.
- Si se gestiona la sostenibilidad de manera estratégica, eso contribuye a la rentabilidad de las organizaciones.
- Una compañía es un actor más de la sociedad.
- Se debe incorporar la sostenibilidad en los modelos de gestión de cualquier organización, así como la formulación de la estrategia y su implementación.
- En Terpel son 0 tolerantes a prácticas que vulneren los comportamientos éticos empresariales.
- Desarrollo de proveedores, son los aliados incondicionales sin ellos no se podrían cumplir su tarea de interés público frontera a frontera.
- Protección del medio ambiente.
- Su propósito es ser aliado país.



- El bienestar está enfocado en las personas.
- La cultura corporativa está centrada en tres valores fundamentales:
 - La integridad, la entienden como la honestidad y coherencia en todas las actuaciones.
 - El respeto en la construcción de relaciones sólidas y transparente.
 - Confianza, es el respaldo de trabajo de sus colaboradores como pilares corporativos.
- Esto les ha permitido tener equipos de trabajo sólidos, colaboradores más productivos y promover ambientes de trabajo caracterizados por relaciones sólidas a largo plazo.



- Se han desarrollado iniciativas de valor enfocadas en el equipo
 - Pausas Activas
 - Sala de lactancia
 - Espacios de Co Creación, Innovación
 - Espacios de control médicos para todo el equipo Terpel



- Todo lo anterior lo acompañan con el desarrollo de unas plataformas virtuales de formación, que venían implementándolas denominada Clase T.
- Les permite acceder de forma interactiva a información útil para poder cumplir con las tareas de la manera eficiente.
- Esta herramienta se ha potencializado en este momento.



- Espacios de bienestar fuera de la oficina, que logran la integración y salud emocional de los colaboradores.
- Gimnasio en la oficina.
- Equipo de Terpel Runner mantiene excelentes desempeños.
- Espacio amigable- Casco Antiguo que es la cafetería y el lugar donde se comunican las decisiones y hechos importantes.



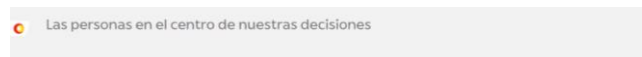
- Las prácticas de bienestar son potencializadas con las iniciativas del voluntariado corporativo. Todas enfocadas en construir experiencias memorables y siempre trabajando en equipo, al servicio de Panamá.



- Celebran activamente Halloween, día de las madres, navidad y año nuevo.



- Celebran el mes de noviembre, actividades de degustación de platos típicos entre otros.



- Fueron reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar, un proceso que se llevó a cabo en el 2019, y en febrero de este año fueron reconocidos como una empresa Great Place to Work.
- Una de las razones fue la confianza. Y es el resultado del esfuerzo de todo el equipo.



Llegó el Covid

- El COVID llegó de improvisto y esa una situación atípica.



Nos movemos en caminos de mucha incertidumbre

- Nos movemos en caminos de incertidumbre.



Crisis económica de impacto global

- Esto ha generado una crisis económica de impacto global.



Virtualidad y formatos digitales

- Nos enfrentamos a la virtualidad y formatos digitales, lo cual es una realidad completamente nueva. Y esta realidad ha llegado para quedarse.



- Hay incrementos de pensiones y conflictos nivel laboral y personal, por temas de aislamiento preventivo, de igual forma, se ha incrementado la violencia de género.



- Todo esto lleva a ansiedad y sentimiento de soledad y depresión. Por la incertidumbre que estamos viviendo.



- Que hacer para seguir adelante y crear valor y para proteger al equipo:
 - Solidaridad, resiliencia, empatía, actual de forma responsable de cara a la reapertura de los bloques, construcción de confianza.
- Todo lo han sintetizado en la premisa, que la máxima retribución es el bienestar de todos los colaboradores, en coherencia con su postura corporativa de que las personas están en el centro de todas las decisiones.



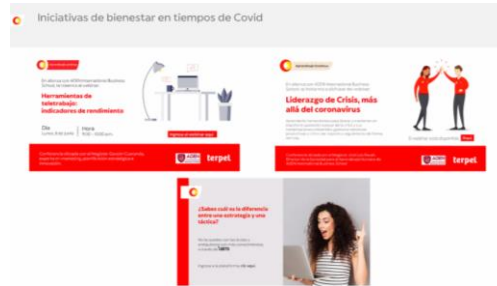
- Una de las primeras y más importantes decisiones adoptadas fue la política de protección de empleo, ningún colaborador Terpel a nivel nacional perdió su empleo ni fue suspendido. Lo que genera tranquilidad en tiempos de incertidumbre.



- Se han implementado todas las medidas de bioseguridad en estaciones, tiendas, oficinas enfocadas en generar seguridad a los colaboradores y personas que los visitan.
 - mascarillas
 - Gel alcoholado
 - Toma de temperatura
 - Protocolo de retorno integral
 - Entre otros.



- Buscando generar equilibrio se ha creado el programa conéctate con tus emociones en tiempos de crisis en el que se pone a disposición de todo el equipo canales de asistencia psicológica e información relevante para practicar la resiliencia y proteger la salud bajo un enfoque integral.
- Se ha implementado la iniciativa Terpel contigo y con tu familia en casa, en la que se comparte con todo el equipo, haciéndolo extensivo a sus proveedores, herramientas para que padres, madres y cuidadores fortalezcan el aprendizaje en casa a los niños.



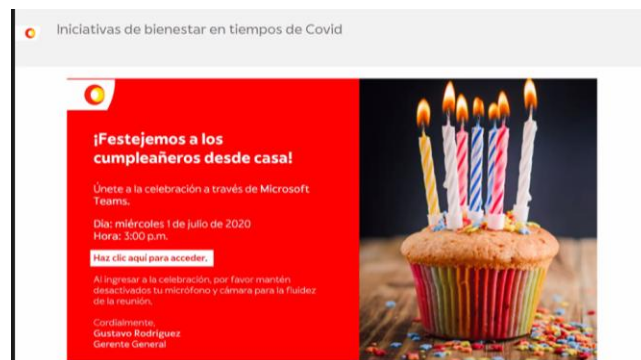
- Se han fortalecido en habilidades y herramientas de teletrabajo.
- Se han implementado iniciativas de valor, se han hecho alianzas con el ADEN, para realizar Webinar enfocados en indicadores de rendimiento en teletrabajo.
- Encuentros enfocados en liderazgo de crisis más allá del COVID, que han arrojado herramientas interesantes para afrontar este nuevo escenario de la mejor manera posible y con la mejor actitud, siempre con el entendimiento que en Terpel todos ejercen posiciones de liderazgo y funciones de liderazgo en servicio del país.
- Han desarrollado la herramienta ubits, que es un software que está en la nube que les permite gestionar el conocimiento, medir y establecer acciones de formación específica que incluyen temas enfocados en liderazgo, finanzas, marketing, entre otros.



- Se han enviado sillas y kits con útiles de oficina, para la población en situación de vulnerabilidad, que no regresaran a la oficina por el momento.



- El bienestar de las personas es importante, y han implementado dos iniciativas de valor:
 - Héroes por la salud en la que brindaron combustible a 1000 colaboradores de la salud.
 - Alimentado esperanzas en la que han aportado bolsas de alimentos para familias de inseguridad alimentaria. (2000 bolsas alimentadas)



- Han innovado en espacios y se han tenido que adaptar con la celebración de cumpleaños de forma remota y se comparte tiempos emotivos lo que permite mantenerlos unidos.



- Estas iniciativas ayudan a construir un nuevo camino



- La primera acción y la que seguirán tomando es enfocar todas las decisiones en las personas.
- La clave es mantener canales de comunicación abiertos y en doble vida. Sobre todo, con todo el equipo y a todo nivel.
- Información asertiva, estamos sobresaturados de información, y en algunos casos de fakes news. Lo que puede exacerbar los momentos de ansiedad. Brindar apoyo en ese sentido.
- Antes de iniciar la jornada siempre con unos buenos días, cómo estas, y la familia; esto alivia y construye relaciones de confianza.
- Confianza es fundamental si se quiere mantener compañías sostenibles y perdurables en el tiempo y enfocadas en las personas.



Nuestra máxima retribución es el bienestar de nuestros colaboradores