

# LAS 16 MEJORES empresas



EL NACIONAL

CARACAS  
1º de marzo de 2012

PARA TRABAJAR

**SUPREMACÍA PÁG 3**

**Telefónica**

Lleva tres años seguidos encabezando el listado y posicionándose como líder en gestión del equipo humano

**ACIERTOS PÁG 3**

**SC Johnson & Son de Venezuela, S.C.A.**

Su fórmula atinada le ha permitido figurar nuevamente en el segundo lugar

**CONSTANCIA PÁG 3**

**Ron Santa Teresa**

Sembrar el talento es su premisa, y por eso aparece otra vez entre las primeras posiciones

GREAT PLACE TO WORK®

Mejores Empresas para Trabajar 2012  
Venezuela



Empresas que han figurado antes en la lista de Great Place to Work®

**Apostando por la gente**

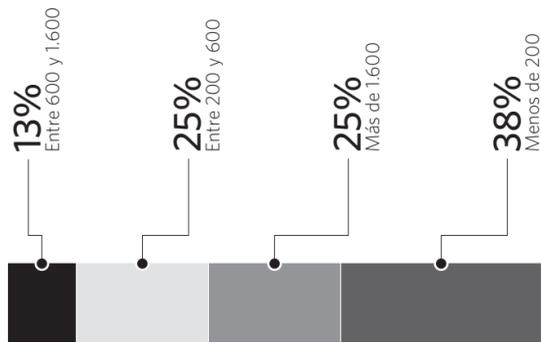
**Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Camaradería**  
Para muchos son sólo palabras, pero para algunas organizaciones se convierten en los ingredientes que permiten cumplir el objetivo: crear un ambiente laboral óptimo. Esas son las cinco dimensiones que evalúa el instituto Great Place to Work® anualmente y, en tres ocasiones consecutivas, Telefónica ha demostrado que las tiene. Este año vuelve a ocupar el primer lugar del ranking, seguida de otras 15 empresas que figuran como los mejores sitios para trabajar en Venezuela

- 1 **Telefónica** ● 2008, 2009, 2010
- 2 **SC Johnson & Son de Venezuela, S.C.A.** ● 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010
- 3 **Ron Santa Teresa** ● 2007, 2008, 2009, 2010
- 4 **McDonald's de Venezuela** ● 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010
- 5 **3M**
- 6 **Banco Exterior, C.A. Banco Universal** ● 2010
- 7 **DIAGEO** ● 2006, 2007, 2008, 2009, 2010
- 8 **tolón FASHION MALL**
- 9 **NOVARTIS** ● 2007, 2008, 2009, 2010
- 10 **Novartis de Venezuela, S.A.** ● 2007, 2008, 2009, 2010
- 11 **Cestaticket Services Grupo Edenred** ● 2006, 2007, 2009, 2010
- 12 **Cargill de Venezuela S.R.L.** ● 2010
- 13 **Kimberly-Clark Venezuela** ● 2010
- 14 **Mercantil Seguros, C.A.** ● 2005, 2008, 2009, 2010
- 15 **ORACLE** ● Oracle de Venezuela, C.A. ● 2008, 2009
- 16 **Las Compañías Shell en Venezuela** ● Eli Lilly y Compañía de Venezuela, S.A. ● 2010

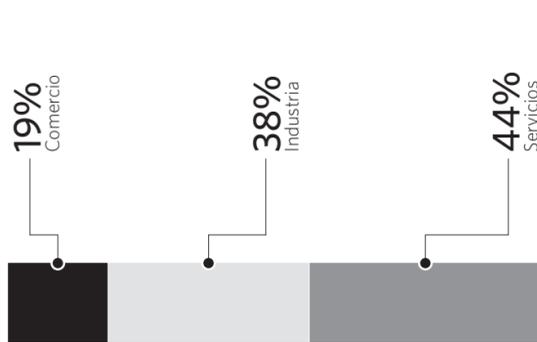


# Una mirada integral a las empresas

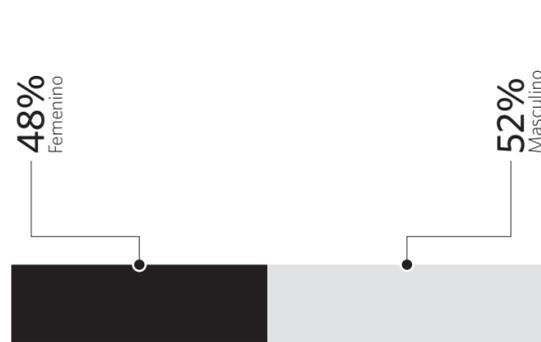
## Tamaño\*



## Sector económico



## Sexo\*



Credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería son las cinco dimensiones que se valoran del ambiente laboral en cualquier tipo de empresa, independientemente de su tamaño o sector.

El análisis se realiza mediante una encuesta en la que se obtienen las percepciones de los colaboradores. Los resultados se presentan por áreas demográficas propias de cada empresa, con la intención de identificar las fortalezas, los espacios de mejoramiento y las prioridades en las cuales debe enfocarse la compañía durante el año para acortar las brechas hacia la excelencia. El objetivo es apoyarles en la transformación de sus ambientes laborales para alcanzar esta meta.

Los aspectos que Great Place to Work® toma en cuenta para definir cuáles son las mejores empresas para tra-

bajar en Venezuela son: resultados de la encuesta Trust Index®, Culture Audit® (información suministrada por el área de capital humano de cada compañía donde se indaga sobre las políticas y prácticas de la administración en la gestión de las personas) y comentarios de los colaboradores, obtenidos de las dos preguntas abiertas que contiene la encuesta.

Aquellas empresas que reúnen el estándar de Great Place to Work® con base en las tres fuentes de información detalladas lo-

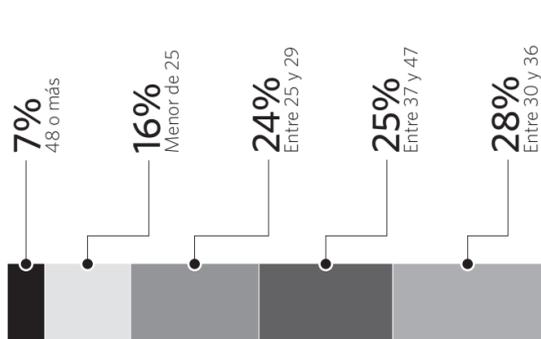
gran calificar en el ranking. Se mantienen confidenciales aquellas que no cumplen con ese barómetro. Este año 16 empresas que operan en Venezuela demostraron que tienen lo que necesita para ser un gran lugar para trabajar. ➤



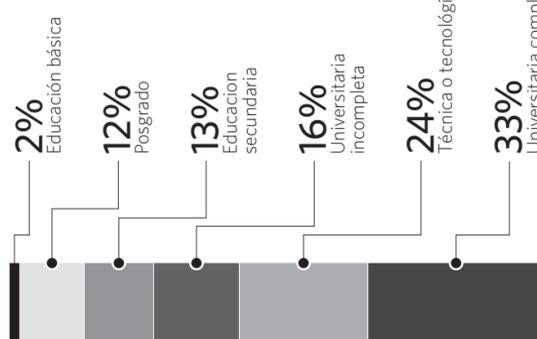
Link+  
www.greatplacetowork.com.ve



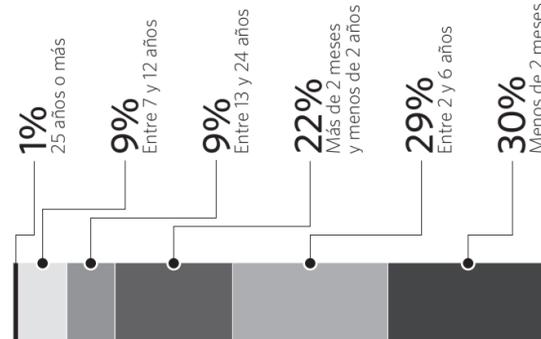
## Rango de edad\*



## Formación académica\*



## Antigüedad\*



\* De los colaboradores

## Great Place to Work® 2012



Irene Mossi

imossi@greatplacetowork.com.ve

En 2012, Great Place to Work® cumple 20 años desde su fundación, concentrando todos los esfuerzos en nuestra misión de ayudar a las empresas a convertirse en excelentes lugares para trabajar. Hemos creado un movimiento mundial con el fin de cumplir esta misión social que busca cambiar la calidad de la vida laboral para todos los empleados en el mundo, y

que se extiende en una mejora de la calidad de vida personal de los individuos y su núcleo familiar.

Cada año realizamos estudios de ambiente de trabajo a más de 5.500 empresas en 45 países en el mundo, representando una fuerza laboral de 10 millones de trabajadores. Evidentemente, nuestros estudios abarcan una gran diversidad de culturas y formas de hacer las cosas, pero hay conceptos y mensajes clave que son recurrentes en todos los países, y que vale la pena resaltar. Uno de los principales es que la responsabilidad social empresarial empieza por casa. Una empresa que no se

ocupa de su personal como factor prioritario no puede ser socialmente responsable. Además, es una organización que probablemente no será sostenible en el tiempo, pues es muy probable que sus colaboradores más talentosos opten por buscar otras alternativas.

Otro elemento interesante es que los profesionales de hoy tienen una manera diferente de valorar sus necesidades. La remuneración salarial deja de ser el elemento diferenciador. La clave para crear un excelente lugar de trabajo no es un conjunto de beneficios, programas y prácticas, sino la construcción de rela-

ciones de alta calidad, caracterizadas por la confianza, el orgullo y la camaradería. Claramente los beneficios deben estar bien desarrollados, pero de nada servirán en el tiempo si estas relaciones no están fortalecidas.

Todavía existe una gran mayoría de empresas que optan por "no menear la mata". Es decir prefieren el *status quo*. En esencia son empresas que sienten cierto temor de crear expectativas en su gente y que después no puedan cumplir. Lo que ignoran estas empresas es que prácticamente no se requiere de grandes presupuestos para ello, sino el auténtico compromiso de la

alta dirección y la voluntad y convencimiento de los principales líderes de entablar un diálogo efectivo y permanente con sus empleados.

El maltrato y subestimación hacia los colaboradores son prácticas que deben eliminarse para siempre; es por ello que convertirse en un gran lugar para trabajar implica cambios de paradigmas en la forma de gerenciar al capital humano. No se requiere de grandes inversiones sino de líderes honestos, éticos y sinceros que actúen consecuentemente y que cumplan sus promesas en un ambiente de respeto, imparcialidad y compañerismo.

Las empresas venezolanas reconocidas hoy demuestran que apostando a su personal se pueden construir fuertes relaciones internas que resaltan valores fundamentales del ser humano como la fraternidad, el sentido de familia, la honestidad, la confianza, lo cual conlleva a crear lazos emocionales muy fuertes con el trabajo y con la empresa. Esto asegura la permanencia a largo plazo en un ambiente lleno de retos y dificultades.

Como pioneros en este movimiento social, apoyamos a todos aquellos que quieren crear sus propias grandes empresas para trabajar.

**Telefónica**



Tenemos a los colaboradores en el foco de las decisiones que se toman en la empresa"  
**ELENA LACAMBRA** ASESOR ESTRATÉGICO A LA PRESIDENCIA

# Un gran equipo crea una gran compañía

Un nuevo año y Telefónica vuelve a ocupar el primer lugar del ranking de Great Place to Work® por tercera vez consecutiva. Por algo la empresa tiene como premisa evolucionar junto con sus trabajadores, anticiparse a sus necesidades y ofrecerles beneficios diferenciadores.



**La Ficha**

**Número de colaboradores:** 3.757  
**Años de existencia:** 88  
**Años operando en Venezuela:** 21  
**Años en que han figurado en el ranking de Great Place to Work®:** 2008, 2009, 2010  
**Sector económico:** Telecomunicaciones

la Comunicación, Protagonistas de Nuestro Desarrollo, Comprometidos con Nuestros Clientes, Reconocemos la Excelencia, Espíritu Innovador y Construimos el Mejor Lugar para Trabajar.

Edgar Villarreal, director comercial de la región Gran Oriente, ratifica esa afirmación luego de 18 años de experiencia en Telefónica: "Es una empresa de oportunidades. Comencé en un cargo bajo y poco a poco, con esfuerzo y compromiso, he escalado posiciones. La empresa me ha acompañado en la formación académica para enfrentar retos, gestionar cambios tecnológicos y liderar equipos de alto desempeño".

Villarreal le habla de esas oportunidades a las nuevas generaciones de trabajadores. "Les digo que están en la compañía correcta para hacer todo lo que se propongan".



"Se tiene en cuenta la opinión de los colaboradores al implementar los proyectos. Ellos saben que van a progresar profesionalmente porque los hacemos responsables de su crecimiento", asevera Elena Lacambra, asesor estratégico a la Presidencia. En 2011 se esforzaron en reforzar todos los planes que se han implementado en los últimos años, pero siem-

pre innovando para crear ideas nuevas.

Con el programa Vive la Experiencia, Telefónica fomenta en los empleados ocho comportamientos clave en la organización: Somos un Solo Equipo, Liderazgo Inspirador, Abiertos a

**SC Johnson & Son de Venezuela, S. C. A.**



El espíritu de trabajo en equipo y la camaradería son relevantes para que nuestros colaboradores consideren que este es el mejor lugar para trabajar"  
**ADRIANA RABA**, DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS

# Inspirados y exitosos



SC Johnson & Son de Venezuela, S. C. A. participa desde hace 7 años en el estudio de Great Place to Work® y vuelve a colocarse en el segundo lugar por segundo año consecutivo. "Aun cuando estar en el ranking es muy importante, la real competencia es con nuestros resultados", indica Adriana Raba, directora de Recursos Humanos. La evaluación les permite elaborar un plan de acción que empodera a los gerentes y los hace responsables de los logros en el ambiente de trabajo. "La mejor manera para crear confianza es hacer lo que predicamos y cumplir nuestros compromisos". Entre las prácticas que implementan están los



**La Ficha**

**Nº de colaboradores:** 128  
**Años de existencia:** 126  
**Años operando en Venezuela:** 55  
**Años en que han figurado en el ranking de Great Place to Work®:** 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010  
**Sector económico:** Manufactura y comercialización de productos de consumo masivo para el cuidado del hogar

mas de liderazgo y actividades de integración.

Robert Reyes, coordinador de Garantías de Calidad, asegura que en seis años en la empresa ha podido aprender y también enseñar. "Participo como un canal de comunicación con la gerencia para mantener la armonía laboral en la toma de decisiones consensuadas".

Asimismo, SC Johnson & Son de Venezuela, S. C. A. colabora con sus empleados en situaciones que los afectan en lo personal. Johandry Cedeño, operario, perdió su casa por el desbordamiento del lago de Valencia. "La empresa me concedió un préstamo y un anticipo de mis prestaciones para dar la inicial de una vivienda. Mis compañeros fueron incondicionales. Pienso que la compañía y su gente son y seguirán siendo el mejor lugar para trabajar en Venezuela".

focus groups, ampliación de las áreas de uso común y equipos para el esparcimiento, jornadas de salud y recreativas, progra-

**Ron Santa Teresa**



"Los logros no suceden por casualidad, sino por el esfuerzo organizado y bien intencionado de una compañía. El ser humano actúa mejor al hacerlo en comunidad".  
**LUIS PALACIOS** DIRECTOR DE TALENTO Y ORGANIZACIÓN

# La empresa florece por su liderazgo

Así como se tiene paciencia para hacer el ron, cosechar una buena empresa depende de las atenciones que se le den. En Ron Santa Teresa han tomado ejemplo de los cultivos para conseguir un gran lugar para trabajar, y por ese esfuerzo ha obtenido durante dos años consecutivos el tercer puesto en el ranking de Great Place to Work®. Entre las estrategias de liderazgo que aplican se encuentra el "riego por goteo laboral" que, según Luis Palacios, director de Talento y Organización, consiste en actividades de integración, o el "día y noche comunicacional", que implica la comunicación permanente y el sistema de reuniones. Otro



**La Ficha**

**Nº de colaboradores:** 479  
**Años de existencia:** 215  
**Años operando en Venezuela:** 215  
**Años en que han figurado en el ranking de Great Place to Work®:** 2007, 2008, 2009, 2010  
**Sector económico:** Consumo masivo, bebidas

también a su entorno familiar. Además, dar herramientas para que cada trabajador haga su trabajo, lo que figura como el "abono y la luz". Palacios destaca que la compañía es una especie de "jardín botánico" donde cada quien tiene sus fortalezas y se suman para obtener resultados, siempre basados en la regla de oro de la compañía: atender los problemas a tiempo con sinceridad y transparencia. "La fuerza radica en la gente con un alto nivel de identificación con lo que hace, sus objetivos, sus responsabilidades, sus valores y sus productos. Gente con formación, que es parte activa del desarrollo continuo".

Deyanira Alfonzo, gerente de Producción, asegura: "Santa Teresa hace crecer a su gente en lo personal y profesional y nos involucra en los procesos de cambio y transformación".

es el "control de plagas interpersonales", que son acciones de clima organizacional para cada área. Los líderes son "jardineros de vidas personales". Deben conocer y hacer crecer a los miembros de su equipo y



## McDonald's de Venezuela



Formar parte del sistema McDonald's es participar en diferentes programas de motivación y reconocimiento"  
**ANA ISABEL RIERA** DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS

# Pertenencia, una razón para estar orgulloso

Mejora constante. McDonald's de Venezuela revisa y evalúa frecuentemente las herramientas de gestión de recursos humanos con el fin de velar por el cumplimiento óptimo de estas prácticas, consideradas su primera fortaleza. El contacto directo con sus colaboradores y tener presencia en cada uno de los restaurantes garantiza que se cumplan los estándares de excelencia que la empresa desea.

Más allá de procurar un ambiente laboral idóneo, el interés por las necesidades de los empleados—académicas y personales— se hacen palpables en programas como Voice of McDonald's o Becamos tu Pasión, que los impulsan a cumplir sus sueños.

Un aspecto diferenciador de McDonald's de Venezuela son



los programas de inserción laboral para jóvenes con discapacidad, que buscan hacerlos sentir productivos e integrarlos a un equipo triunfador. Actualmente, la organización cuenta con más de 200 empleados con estas características a escala nacional. En el proceso tienen el apoyo de varias ONG dedicadas a su formación y acompañamiento.

Desde hace seis años, la empresa aparece en el ranking Great Place to Work®. Mantener y aumentar la confianza en los trabajadores se ha hecho posible gracias a una gama de variables generales. Cada miembro tiene una responsabilidad que cumplir con objetivos claros y medibles que cuando se logran o superan generan recompensas que van desde el reconocimiento colectivo lo-

### La Ficha

**Número de colaboradores:** 5.300  
**Años de existencia:** 58  
**Años operando en Venezuela:** 26  
**Años en que han figurado en el ranking de Great Place to Work®:** 2005; 2006; 2007; 2008; 2009; 2010  
**Sector económico:** Administración de restaurantes de servicio de comida rápida

cal, regional y mundial del sistema hasta la compensación socioeconómica.

Los retos del entorno son manejados con éxito gracias a un amplio *know how*, producto de las experiencias en otros mercados.☺



## 3M



Nos estamos transformando en una empresa de líderes inspiradores, centrados en la gente; de grandes profesionales fanáticos de la gran aventura que representan nuestras vidas"

**DANIEL BLANCO** PRESIDENTE

# Fomentar la generación de líderes



Aunque en 3M están orgullosos de su potencial como empresa, reconocen que había algo que les faltaba: participar en el ranking de Great Place to Work® para extender esa satisfacción a sus colaboradores. De los resultados surgieron los desafíos que tienen por delante para garantizar la ejecución de planes que respondan a las necesidades de los líderes.

Para ello, aplicaron métodos de diagnóstico y encuestas a fin de conocer cuales áreas son particularmente sensibles a ese personal y se enfocaron en tres aspectos fundamentales: el fortalecimiento de los procesos de comunicación, el incentivo a la participación en iniciativas y acelerar el desarrollo de sus líderes.

Según Eduardo López, di-



rector de Recursos Humanos, 3M busca que cada líder actúe con la mentalidad de un gerente de RRHH, que sea líder visible e inspirador, con la ética como principio de acción.

Filomena Quintero ha desarrollado su carrera profesional en la empresa desde hace 22 años, primero en el área de ventas, luego fue ascendida a cargos gerenciales y ahora es la directora de Manufactura y Logística. Ella es ejemplo de crecimiento en la organización: "Es estimulante laborar aquí; trabajamos en equipo, vamos más allá de nuestros límites para exceder cualquier expectativa. Nuestra labor se guía por valores éticos y, lo mejor, disfrutamos mientras lo hacemos", asevera.

### La Ficha

**Nº de colaboradores:** 350  
**Años de existencia:** 110  
**Años operando en Venezuela:** 47  
**Años en que han figurado en el ranking de Great Place to Work®:** /  
**Sector económico:** Manufactura, conversión y distribución

Aunque la retribución económica es muy importante, hay beneficios que otorgan para estimular el ambiente laboral: un código de atributos de liderazgo para fomentar la creatividad, cultura de innovación y crecimiento, y ejecución de los planes con sentido de ética y urgencia.☺

## Banco Exterior, C. A., Banco Universal



Invertir en nuestra gente aumenta el rendimiento y potencia la productividad del banco"  
**JUDITH GONZÁLEZ** GERENTE DE ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

# Gente sin igual

Para el Banco Exterior, C.A., Banco Universal fue un orgullo figurar en el ranking de Great Place to Work® en 2010. Pero demostrar que la institución cree en su gente y que celebra e impulsa cada iniciativa hace que el reto sea cada vez mayor.

En el año que finalizó instauró un modelo de recursos humanos a través de consultorías profesionales que potencian el papel del líder y del colaborador para crear mayor conciencia de su impacto en la gestión del equipo.

Pero además, dentro de la empresa se han enfocado en mejorar sus operaciones internas. La organización hizo un ejercicio para reconocer oportunidades y realizar mejoras en cuanto al desarrollo del colaborador, reforzó los



beneficios tangibles e intangibles, así como la consolidación de principios y valores, la infraestructura, la estructura organizativa y los procesos.

Juan Hortua recuerda que hace 11 años comenzó su desarrollo profesional en el Banco Exterior, C.A., Banco Universal, al cual ingresó como pasante. En la actualidad se desempeña como gerente de División de Desarrollo y Sistemas de Información después de haber pasado por diversos rangos hasta ascender a importantes cargos. "En definitiva, el banco reconoce y valora el esfuerzo de su gente, y garantiza el crecimiento profesional y personal. Hay empatía y trabajo en equipo, esas son palabras que para mí definen

### La Ficha

**Nº colaboradores:** 2.123  
**Años de existencia:** 54  
**Años operando en Venezuela:** 54  
**Años en que han figurado en el ranking de Great Place to Work®:** 2010  
**Sector económico:** Servicios financieros

a los colaboradores", indica Hortua.

Para 2012, la entidad se plantea como reto consolidar la cultura organizacional a partir de las fortalezas identificadas en el estudio de Great Place to Work®, apoyada en el orgullo por el trabajo y la organización.☺



## Diageo Venezuela C. A.



“

Ayudamos a los líderes a generar compromiso entre sus equipos, y crear los mejores canales de comunicación que contribuyan a conseguir los objetivos”

CLAUDIA ROJAS DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS

## Pensamientos y acciones extraordinarias

En Diageo Venezuela C.A. predomina a diario una inquietud: mantener la calidad de la experiencia de sus colaboradores dentro de la organización. Desde 2006 la empresa participa en el ranking de Great Place to Work® y cuenta, además, con encuestas internas que permiten medir el clima, la cultura y la vivencia de sus valores.

Las encuestas han sido una excelente herramienta de retroalimentación sobre lo que funciona, lo que no y lo que es importante para los integrantes de la compañía. Su resultado deriva en diferentes planes de acción diseñados con los trabajadores. Programas de reconocimiento e incentivos premian las ideas novedosas y los líderes destacados, con



el fin de que el personal encuentre consistencia y enfoque hasta en las condiciones cambiantes del mercado.

Las adversidades se consideran como momentos para generar pensamientos y acciones extraordinarias, filosofía con la que han trabajado durante los últimos años de manera exitosa. Asimismo, una comunicación sincera y constante con los colaboradores ayuda a disminuir cualquier situación de incertidumbre.

El lema “Duplicalo, con sentimiento nacional” se utilizó en 2011 como parte de una plataforma de motivación para lograr resultados. El mejor ejemplo fue el premio que recibió Diageo Venezuela C. A. como el mejor mercado de la

## La Ficha

Número de colaboradores: 202

Años de existencia: 15

Años operando en Venezuela: 15

Años en que han figurado en el ranking de Great Place to Work®: 2006, 2007, 2008, 2009, 2010

Sector económico:

Comercialización y distribución de bebidas alcohólicas

región. En 2012 se desarrollará el objetivo de seguir brindando la mejor experiencia posible a los miembros de la organización mediante la formación de sus líderes, para que puedan impulsar el crecimiento de los empleados. ▶



## tolón FASHION MALL



“

Constancia, metodología y permanencia caracterizan el programa Somos Talento Tolón, lo cual nos ubica entre las mejores empresas para trabajar en Venezuela”

CARLOS MORENO GERENTE GENERAL DE TOLÓN FASHION MALL

## Lo importante es el talento



tolón FASHION MALL participa por primera vez en el ranking de Great Place to Work®. Nairim Márquez, gerente de Administración y Recursos Humanos, indica que el orgullo de pertenecer a esta empresa y la seguridad de contar con el mejor capital humano los motivó a entrar.

“Trabajar en un centro comercial implica entrega. Nosotros laboramos más cuando el resto de la gente descansa. Por eso nos preocupamos por brindar un ambiente laboral armónico”, exclama. Para lograrlo, diseñaron y ejecutaron en 2010 el programa Somos Talento Tolón, cuya esencia es mantener sanos lazos entre los trabajadores.

“Cada año realizamos un análisis y detección de ne-



cesidades del equipo, evaluamos, planificamos y desarrollamos soluciones orquestadas entre los líderes de la organización”, agrega Márquez.

Allí los líderes siempre trabajan a puertas abiertas. “Estamos dispuestos a atender en todo momento a nuestros colaboradores, brindándoles el respaldo que necesitan”. La gerente explica que hay campañas de comunicación para mantener conceptos y mensajes que refuerzan el sentido de pertenencia, la camaradería y el respeto por pertenecer a tolón FASHION MALL.

El mejoramiento profesional y personal es importante para la gente de esta empresa, por eso apoyan en la obtención de becas de estudio, cursos de

## La Ficha

Número

de Colaboradores: 126

Años de existencia: 8

Años operando

en Venezuela: 8

Años en que han figurado

en el ranking de Great

Place to Work®: /

Sector económico:

Gestión inmobiliaria

capacitación, desarrollo deportivo, compra de vivienda o refacción de la que poseen. “Incorporamos a las familias en el entorno laboral de los colaboradores y los hacemos copartícipes de sus méritos. Creemos que la plenitud de una persona va de la mano de su desarrollo cultural y personal”, concluye Márquez. ▶

## Novartis de Venezuela, S. A.



“

El entorno nos reta cada día más, y esos retos los entendemos no como una obligación, sino como un merecimiento y una responsabilidad hacia nuestros asociados”

ENZO BELGIOVANE DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

## No hay metas imposibles

Los desafíos son cada vez mayores, pero Novartis de Venezuela, S. A. está segura de alcanzarlos. “Lograremos lo imposible”, fue su eslogan en 2011, año en el que pudieron materializar algunos objetivos que creían irrealizables.

“El reto es cada vez mayor, no sólo porque los colaboradores esperan algo más, lo cual es algo totalmente genuino, sino que cada día se evoluciona en distintas áreas: nuevas generaciones, diversidad, nuevas maneras de interacción, y además nuevos desafíos corporativos y del entorno”, explica Enzo Belgiovane, director de Recursos Humanos.

“Tenemos equilibrio entre lo laboral y lo personal, con apoyo constante de la empresa”, precisa Alexander Gámez, gerente de Distrito.



Escuchar, reconocer y recompensar son tres verbos que definen la estrategia de la compañía con respecto a sus colaboradores. Asimismo el bienestar de su gente como una inversión. “Es a través de ellos que alcanzamos los resultados, lo que nos ha permitido obtener diez años consecutivos de crecimiento económico”, indica Belgiovane.

Gracias a esta política su nivel de rotación es inferior a 5% y cuentan con un porcentaje de 35% de asociados que llevan más de 5 años continuos trabajando allí. “La fortaleza más grande es el ambiente laboral. Cada empleado siente que constituye una pieza de un propósito mayor; es una compañía de puertas abiertas, donde todos los niveles de la orga-

## La Ficha

Número de colaboradores: 397

Años de existencia: 15

Años operando en Venezuela: 15

Años en que han figurado en el ranking de Great Place to Work®: 2007, 2008, 2009, 2010

Sector económico:

Farmacéutico

nización tienen la libertad de comunicarse”, dice Elena Altuve, gerente de Producto.

Beneficios específicos como oportunidades de desarrollo, el programa de salud Be Healthy, horarios flexibles y salarios competitivos son rasgos que la convierten en un gran lugar para trabajar. ▶



## Cestaticket Services Grupo Edenred



“

El centro de nuestra gestión está en motivar a nuestros colaboradores, pues empleados motivados son empleados identificados con la empresa”

**CRISTIAN SANGINES** DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

# La motivación como pilar fundamental

Basados en la filosofía “Empleados motivados son empleados identificados con la empresa”, Cestaticket Services destina gran parte de sus esfuerzos en acciones que mantengan incentivado a su personal.

Para ello, desarrollan programas de capacitación integral que brindan herramientas a los colaboradores en cuatro áreas principales: técnica, gerencial, interna y grupal, a fin de que sean partícipes de las decisiones y redunde en mayor responsabilidad y trabajo por objetivos comunes.

El año pasado la empresa emprendió un proyecto que sigue en vigencia, denominado Customer Inside, una campaña motivacional identificada con la frase: “Ponte en los zapatos del otro todos los días”,

10

con la cual hacen ver la importancia de entender las necesidades del otro para prestar mejor servicio a todas las audiencias clave: clientes, beneficiarios, afiliados, autoridades públicas, colaboradores, accionistas y comunidad.

Cristian Sangines, director de Recursos Humanos, considera que estar en el ranking de Great Place to Work® demuestra que los colaboradores sienten que la empresa es su segunda casa, más que un lugar de trabajo. “Nos llena de orgullo ese reconocimiento, pues el entendimiento de sus necesidades nos ha impulsado a desarrollar iniciativas para ofrecerles mejores condiciones para su desarrollo profesional y personal”.

Así lo reconoce Máximo Ramírez, ejecutivo comercial con

### La Ficha

**Número de colaboradores:**

304

**Años de existencia:** 51

**Años operando en Venezuela:** 21

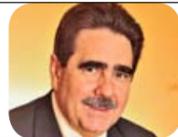
**Años en que han figurado en el ranking de Great Place to Work®:** 2006, 2007, 2009, 2010

**Sector económico:** Servicios corporativos

11 años de antigüedad en la compañía: “En Cestaticket no he conseguido un ‘no’ como respuesta cuando he requerido ayuda. Te abren las puertas no sólo para atenderte en lo que necesites, sino también para recibir sugerencias que promuevan un cambio que nos beneficie a todos”.



## Cargill de Venezuela, S. R. L.



“

Organizaciones, personas y equipos, juntos, hemos creado una empresa que es capaz de producir alimentos de alta calidad en todo el territorio nacional”

**JON ANDER BADIOLA** PRESIDENTE

# Un paso adelante en gestión humana



En Cargill de Venezuela, S.R.L. realizan constantes investigaciones de mercado para evaluar las tendencias recientes en recursos humanos y mantenerse a la vanguardia en cuanto a las prácticas que contribuyan con la educación, desarrollo y calidad de vida de los trabajadores y sus familias. Una práctica que, además, les permite ejecutar herramientas para atraer y mantener talentos.

Cada año la empresa aplica una encuesta para conocer el nivel de compromiso de sus empleados y saber dónde enfocar los esfuerzos para mejorar la contribución de los colaboradores. Asimismo, desde el año pasado participan en el estudio de Great Place to Work® y con los resultados de ambas encuestas planifican acciones

11

para ofrecer beneficios que van más allá de lo económico.

Con el Modelo de Liderazgo identifican las capacidades que necesitan los líderes para lograr el propósito estratégico de la compañía. Abarca todos los procesos: selección, desarrollo, gestión del desempeño, gestión del talento y de liderazgo, compromiso y compensación. “Una palabra que describe mi tiempo en Cargill es ‘aprendizaje’. He crecido como profesional y como persona, pero otra cosa significativa es ver cómo ha evolucionado la empresa y eso lo envuelve a uno hasta hacerlo sentir parte importante de ella”, afirma Emiliano Rujano, gerente de Planta Valencia, con 20 años en la compañía.

Ese tipo de afirmaciones lle-

### La Ficha

**Número de colaboradores:**

1.341

**Años de existencia:** 25

**Años operando en Venezuela:** 25

**Años en que han figurado en el ranking de Great Place to Work®:** 2010

**Sector económico:** Manufactura y distribución de productos del sector alimentos

nan de satisfacción a Jon Ander Badiola, presidente de Cargill de Venezuela, S.R.L.: “Debemos sentirnos orgullosos de que más allá de lograr el crecimiento como empresa líder también hayamos creado un ambiente en el que nos enorgullezca trabajar”.

## Kimberly-Clark Venezuela C. A.



“

Para que nuestros colaboradores nos consideren el mejor lugar para trabajar debemos responder a sus necesidades reales en lo laboral, personal y familiar”

**JUAN E. BRITO** DIRECTOR DE LIDERAZGO Y CULTURA ORGANIZACIONAL.

# Construyendo confianza

En Kimberly-Clark Venezuela C.A. tienen buenos motivos para sostener que ese es un gran lugar para trabajar. Cada año analizan los resultados del período anterior para aportar soluciones al clima laboral. Su mejor vehículo es la creatividad, pues los ayudan a hacer de las prácticas comunes actividades novedosas que son bien acogidas por colaboradores como Adriana Sosa, *business analyst* quien ha crecido profesionalmente durante sus tres años de trayectoria en la empresa.

La confianza de los empleados aumenta a través de las “Kascadas”, reuniones periódicas en las cuales cada líder recibe y comparte información para ser replicada por los equipos de trabajo.

12

Además, la empresa se esmera en proporcionar a sus integrantes un balance entre la vida laboral y la personal mediante cursos de cocina, jornadas de prevención de enfermedad al clima laboral. Su mejor vehículo es la creatividad, pues los ayudan a hacer de las prácticas comunes actividades novedosas que son bien acogidas por colaboradores como Adriana Sosa, *business analyst* quien ha crecido profesionalmente durante sus tres años de trayectoria en la empresa.

Las celebraciones por logros deportivos, resultados de la compañía y ocasiones especiales tienen una importancia fundamental en la política interna, que intenta que el trabajador se sienta como en su segunda casa. Por esa razón, se realizan campeonatos y eventos por festividades como el Día del Trabajador Papelero, Navidad y otras fechas familiares.

### La Ficha

**Número de colaboradores:**

899

**Años de existencia:** 138

**Años operando en Venezuela:** 20

**Años en que han figurado en el ranking de Great Place to Work®:** 2010

**Sector económico:** Consumo masivo

Durante 2012, Kimberly-Clark Venezuela C. A. se enfrentará al manejo del entorno por medio de una serie de cambios en el marco legal. La construcción de la confianza entre los colaboradores continuará, al igual que la creatividad en la generación de nuevos mecanismos de conocimiento.



## Mercantil Seguros C. A.



Nos hemos preocupado por escuchar e incluir a nuestros colaboradores en la toma de decisiones y los hacemos partícipes de los éxitos alcanzados"

**MARÍA SILVIA RODRÍGUEZ FEO** GERENTE GENERAL

# Sentido de pertenencia: efecto integrador

La confianza es un valor que se construye con el tiempo a través de las acciones y el cumplimiento de los compromisos y metas planteadas. Esa premisa está muy clara en Mercantil Seguros C.A. y por ello ofrecen a sus colaboradores un ambiente laboral armonioso y competitivo. Aunque haya dificultades en el ambiente político, económico y social es fundamental que puertas adentro la atmósfera sea honesta y fomente la



integración, confianza y familiaridad para superar los problemas que se pudieran presentar. Marianella Cortés, gerente de Administración, asegura que la ética modela el respeto de la empresa a sus colaboradores y relacionados. El apoyo de los líderes ayuda a la participación –sin importar las jerarquías– y la determinación de ser los mejores hacen de esta empresa un gran lugar para trabajar. “Creo que un factor muy im-

portante es el sentido de pertenencia, por su efecto integrador, es un imán que atrae voluntades para formar equipos con un objetivo común”. Uno de los retos principales para este período es aumentar los niveles de satisfacción de los colaboradores y mejorar el ambiente laboral, a través de la superación de las debilidades detectadas en años anteriores. Mercantil Seguros C.A. no deja de plantearse métodos para innovar y lograr la excelencia que los caracteriza.

### La Ficha

**Nº de colaboradores:** 1.549  
**Años de existencia:** 24  
**Años operando en Venezuela:** 24  
**Años en que han figurado en el ranking de Great Place to Work®:** 2005, 2008, 2009, 2010  
**Sector económico:** Seguros



## Oracle de Venezuela, C. A.



Estamos impulsando un proceso de transformación, creando una cultura organizacional de alto desempeño en la que sean protagonistas todos los colaboradores"

**RUBÉN CHACÓN** GERENTE GENERAL

# Cultura organizacional de alto desempeño

### La Ficha

**Nombre:** Oracle de Venezuela, C. A.  
**Nº de colaboradores:** 125  
**Años de existencia:** 23  
**Años operando en Venezuela:** 23  
**Años en que han figurado en el ranking de Great Place to Work®:** 2008, 2009  
**Sector económico:** Alta tecnología



Oracle de Venezuela C.A. hace de cada participación en Great Place to Work® un impulso para mejorar. Rubén Chacón, gerente general, explica que los planes de acción para optimizar el clima organizacional parten de los resultados de la encuesta del año anterior y de reuniones con los trabajadores. “Sus ideas quedan enmarcadas en el programa People Care que busca que los colaboradores sean personas felices y



motivadas”. Los líderes articulan la visión y los valores, y asumen compromisos en todos los niveles de la organización. “Fomentamos la confianza con una gerencia de puertas abiertas”. Oracle se fundamenta en un modelo de liderazgo compartido con innovación, excelencia, respeto, ética, meritocracia y trabajo en equipo. Chacón indica que se trabaja por resultados, por eso cuentan con un horario flexible. La

evaluación de desempeño es objetiva y transparente. Fabián Correa trabaja desde hace cinco años como *staff sales consultant* y asegura que ha sido una experiencia llena de retos y aprendizaje. Empezó en el programa de Desarrollo de Talentos, luego pasó a Consultoría y ahora está en el departamento de Ventas. “Lo que hace a Oracle un excelente lugar para trabajar es la familia de empleados que brinda un ambiente amigable, lleno de retos y valores sólidos”.

## Las Compañías Shell en Venezuela



La sabiduría, la experiencia y el profesionalismo de quienes fueron parte de Shell nos han permitido seguir y buscar nuevas oportunidades de crecimiento"

**LUIS PRADO** PRESIDENTE DE LAS COMPAÑÍAS SHELL EN VENEZUELA

# Pequeñas cosas significan grandes cambios

Obtener una segunda opinión sobre su clima laboral y compararse con otras empresas en el mercado venezolano fue lo que motivó a Las Compañías Shell en Venezuela a postularse en el ranking anual de la organización Great Place to Work®. La comunicación como práctica permanente, su competitivo y sistemático paquete de remuneraciones y el amparo profesional, económico y humano que brinda a sus em-



pleados han favorecido el ambiente laboral. El contacto directo entre líderes y trabajadores se palpa a través de sesiones trimestrales de presentación de los avances de sus negocios, así como en almuerzos del presidente y representantes de recursos humanos con el personal. Las políticas de “puertas abiertas” permiten canalizar inquietudes, plasmadas en encuestas internas de aplicación anual para ana-

lizar el clima organizacional. Impulsar el desarrollo del talento mediante la delegación de autoridad de los líderes hacia el personal aumenta la confianza. El modelaje del liderazgo tiene base en la transparencia, integridad, respeto y apertura, entre otros valores. Si algún trabajador se siente en una situación laboral indeseable, puede exponer su caso ante el Comité de Ética de Shell. Si prefiere el anonimato, cuenta con una línea telefónica o con el *ombudsman*.

### La Ficha

**Número de colaboradores:** 140.  
**Años de existencia:** 100.  
**Años operando en Venezuela:** 100.  
**Años en que han figurado en el ranking de Great Place to Work®:** /  
**Sector económico:** Petrolero



## Eli Lilly y Compañía de Venezuela, S. A.



Todos tienen ideas y quieren compartirlas. Nuestros colaboradores se sienten orgullosos de participar en el desarrollo de la innovación"

**EDMUNDO JIMÉNEZ** COUNTRY MANAGER

# El impulso de compartir ideas

### La Ficha

**Número de colaboradores:** 138  
**Años de existencia:** 135  
**Años operando en Venezuela:** 51  
**Años en que han figurado en el ranking de Great Place to Work®:** 2010  
**Sector económico:** Farmacéutico



Los tres valores fundamentales de Eli Lilly y Compañía de Venezuela, S. A. –respeto por la gente, integridad y excelencia– son el epicentro de su cultura. “Trabajo aquí porque encontré una empresa que comparte mis valores”, asegura Carlos Romero, gerente de Ventas *Speciality Care*. La organización participa en estudios que le permiten definir, implementar y comunicar planes de acción con respecto a reconocimiento, incrementos en los beneficios (HCM, vehicu-



los e incentivos) y mejoras en los procesos administrativos para disminuir obstáculos burocráticos. Uno de sus logros es haber optimizado los procesos para la entrega de prestaciones sociales, caja de ahorro, sistema de reporte de gastos y entrega de tarjetas de crédito, entre otros. Existe una cultura de diálogo abierto y constante que toma en cuenta las inquietudes de los empleados, lo que genera una excelente percepción por parte de los líderes y colaboradores.

Para lograr la equidad externa, la organización ha participado en encuestas de la Cámara Venezolana del Medicamento y de otros ámbitos para monitorear el mercado y definir su programa salarial. La equidad interna se mantiene gracias al respeto a las escalas salariales, planes de desarrollo, impulso de talentos y la comunicación abierta. Otros beneficios no económicos tienen que ver con acuerdos para trabajar desde casa durante un tiempo y horarios de salida anticipados para estudiar.