



# *Las organizaciones y las nuevas generaciones*

*¿Cómo administrar distintas generaciones cuando trabajan juntas?*

**Guillermo Garberi**

Director de RRHH SLAD - Arcos Dorados



# *Arcos Dorados en Latinoamérica*

Una *marca universal*,  
con productos globales y  
sabores locales.



# Reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar

Es una de las más grandes empleadoras de la región y una de las que ofrece más oportunidades de **primer empleo a los jóvenes.**



**+1.959**

RESTAURANTES

**+90.000**

EMPLEADOS

**4,3 millones**

DE CLIENTES AL DÍA



*Arcos Dorados tiene una **visión de liderazgo apoyada en valores** y el desarrollo de sus operaciones en un **marco social y ambientalmente responsable**.*

*Mantiene un fuerte compromiso con la gente y con las comunidades donde opera.*



# nuestra **MISION**

Servir comida de calidad, proporcionando siempre una experiencia extraordinaria.

# nuestra **VISION**

Duplicar el valor de la Compañía ampliando el liderazgo en cada uno de los mercados.

# nuestros **VALORES**

Brindamos **Calidad, Servicio & Limpieza** a nuestros **Clientes**.

Promovemos el **Espíritu Emprendedor**.

Tenemos un fuerte compromiso hacia nuestra **Gente**.

Maximizamos la **Rentabilidad** de nuestras operaciones.

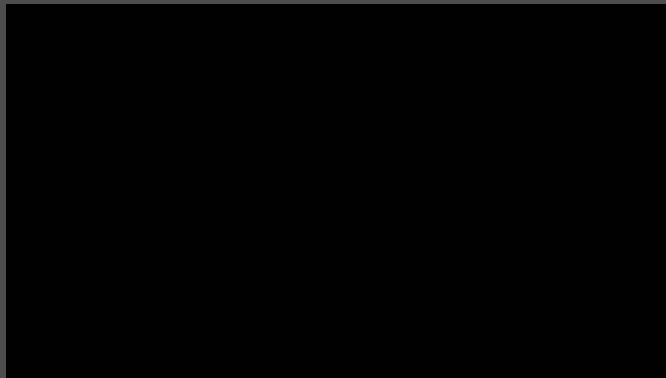
Operamos el negocio en un marco **Ético & Responsable**.

Contribuimos con el desarrollo de las **Comunidades** en las que operamos.



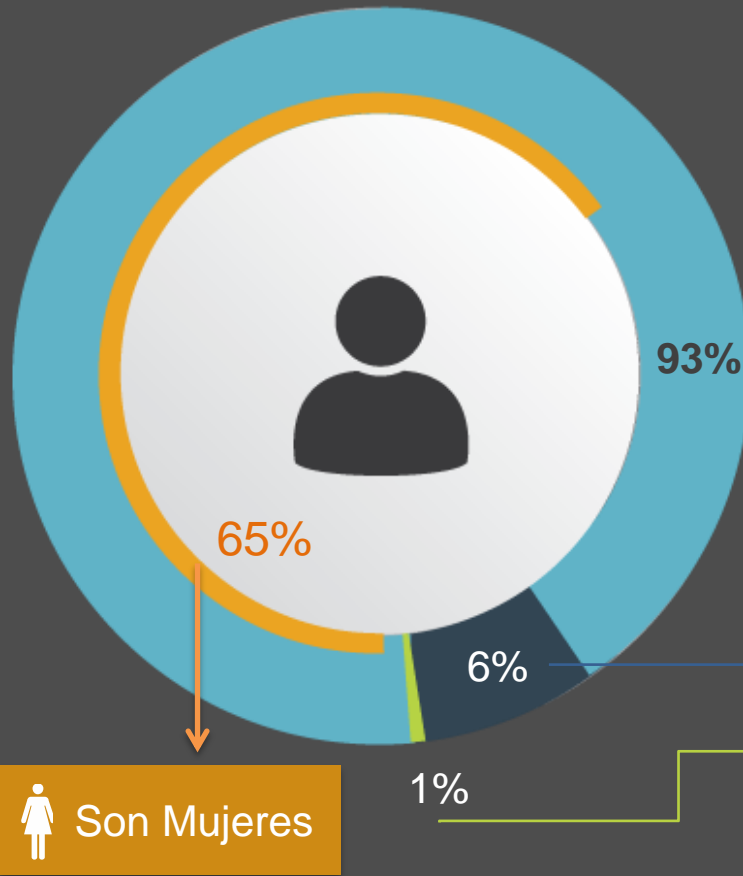
Nuestra gente *hace la experiencia de cada cliente en cada visita*, este es el único camino real para cumplir los **resultados del negocio.**

(video)





# Nuestros empleados en Argentina



**Hasta 30 AÑOS -----Total: 15.499**

Mujeres 10.165  
Hombres 5.334

**Generación Y**

**DE 30 A 48 AÑOS----Total: 1.003**

Mujeres 664  
Hombres 339

**Generación X**

**Mas de 48 AÑOS----Total: 198**

Mujeres 105  
Hombres 93

**Baby Boomers**



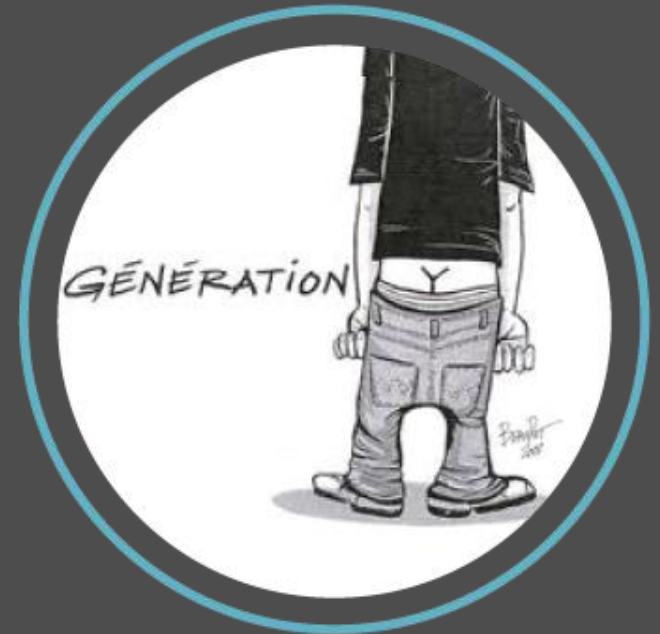
*¿Por qué lo que funcionaba  
antes parece no funcionar  
ahora?*

*¿Para qué cambiar?*





# Conviven las 3 generaciones en la empresa



- ...❖ *¿Qué características podrían decir que tienen ustedes, la generación joven?*
- ...❖ *¿Qué es importante para ustedes?*
- ...❖ *¿Cómo influyen las expectativas de sus padres?*





# Algunas características

	<b>BABY BOOMERS</b> (1940 y fines de 1960)	<b>GENERACIÓN "X"</b> (1960 a principios de 1980)	<b>GENERACIÓN "Y"</b> (1980 a principios de 2000)
<b>CAMBIO</b>	No me gusta	Lo acepto	Lo exijo
<b>COMUNICACIÓN</b>	Teléfono familiar	Teléfono celular e-mail	IPOD, BBM, WEB
<b>EDUCACIÓN</b>	Dime qué hacer	Dime cómo hacer	¿Porqué tengo que aprender esto?
<b>PADRES</b>	Trato de satisfacerlos	Trato de soportarlos	No me los cruzo mucho
<b>TRABAJO</b>	Carrera, Dinero, Seguridad	Puedo lograrlo todo Flexibilidad horaria	Tengo varios proyectos en los que trabajo. Diversión
<b>BIENESTAR</b>	¡Lo voy a lograr!	No me preocupa mucho	¡Dámelo ya!
<b>TECNOLOGÍA</b>	Ignorantes	Confortables	Masters

# Baby Boomers



•••❖ *¿Cómo creen que es esta generación como Jefe?*

•••❖ *¿Qué le dirían ellos a un generación Y?*



# Generación X



...❖ ¿Cómo son como Jefes?

...❖ ¿Qué deberían hacer los mas jóvenes para adaptarse?



# Generación Y



- ❖ *¿Con qué sorprenden a sus jefes?*
- ❖ *¿Qué pueden aportar a la organización?*



# *La convivencia de diferentes Generaciones*

## *La Función de Conciliar*



- ✓ *Aceptar la diversidad*
- ✓ *Evitar fricciones*
- ✓ *Identificar valores comunes que subyacen a las diferentes generaciones*
- ✓ *Aceptar los valores diferentes*
- ✓ *Adecuar procesos a las diferentes generaciones*
- ✓ *Aprovechar las ventajas de la diversidad.*

*Para adaptarnos y transformarnos es fundamental la **escucha***







# *Elegir la **primer** experiencia laboral*



(video)





# Generadores de empleo

TRABAJA CON NOSOTROS.



SÚMATE A LA  
**ONDA McDONALD'S**

PRESENTA TU CV EN :

AV. 11 DE SEPTIEMBRE 2085, PROVIDENCIA

[www.mcdonalds.cl](http://www.mcdonalds.cl)



i'm lovin' it™



**PROGRAMA  
EMPLEO CON  
APOYO**



Programa  
Empleo con Apoyo

**neo**

NEW EMPLOYMENT  
OPPORTUNITIES FOR YOUTH

Buscamos dar la **primera experiencia laboral a jóvenes estudiantes**, también nos distinguimos por las **posibilidades de desarrollo** que ofrecemos.





## Desarrollamos a nuestros líderes con:

- ✓ Cursos de capacitación,
- ✓ Proceso de Feedback 360,
- ✓ Proceso de Gestión del Desempeño: desarrollo y evaluación.



# Qué ofrecemos?

- ✓ *Contrato de trabajo*
- ✓ *Flexibilidad horaria*
- ✓ *Capacitación*
- ✓ *Trabajo en equipo*
- ✓ *Buenas prácticas*
- ✓ *Beneficios*
- ✓ *Programas que apoyan tus pasiones*
- ✓ *Diversión*

# hay pasiones

que se ven a simple vista



Comienza la convocatoria al programa **Becamos tu Pasión 2010**. Ayúdanos a promover el Espíritu Emprendedor de nuestros Crew y animalos a participar. Tu incentivo es muy importante.

Tienen tiempo hasta el 31 de mayo para mandar sus postulaciones.  
Departamento de Recursos Humanos

Promovemos el **Espíritu Emprendedor**.  
Creemos en lo que decimos y hacemos lo que creemos.

**Becamos tu pasión**



Festejamos la llegada de la Primavera con una clase especial de baile

¡Cuándo! El 21 de septiembre - 12:00 hrs.  
¡Dónde! En el Centro de Emprendimiento, 2do piso Nivel  
¡Los esperamos!



**Voice of McDonald's**



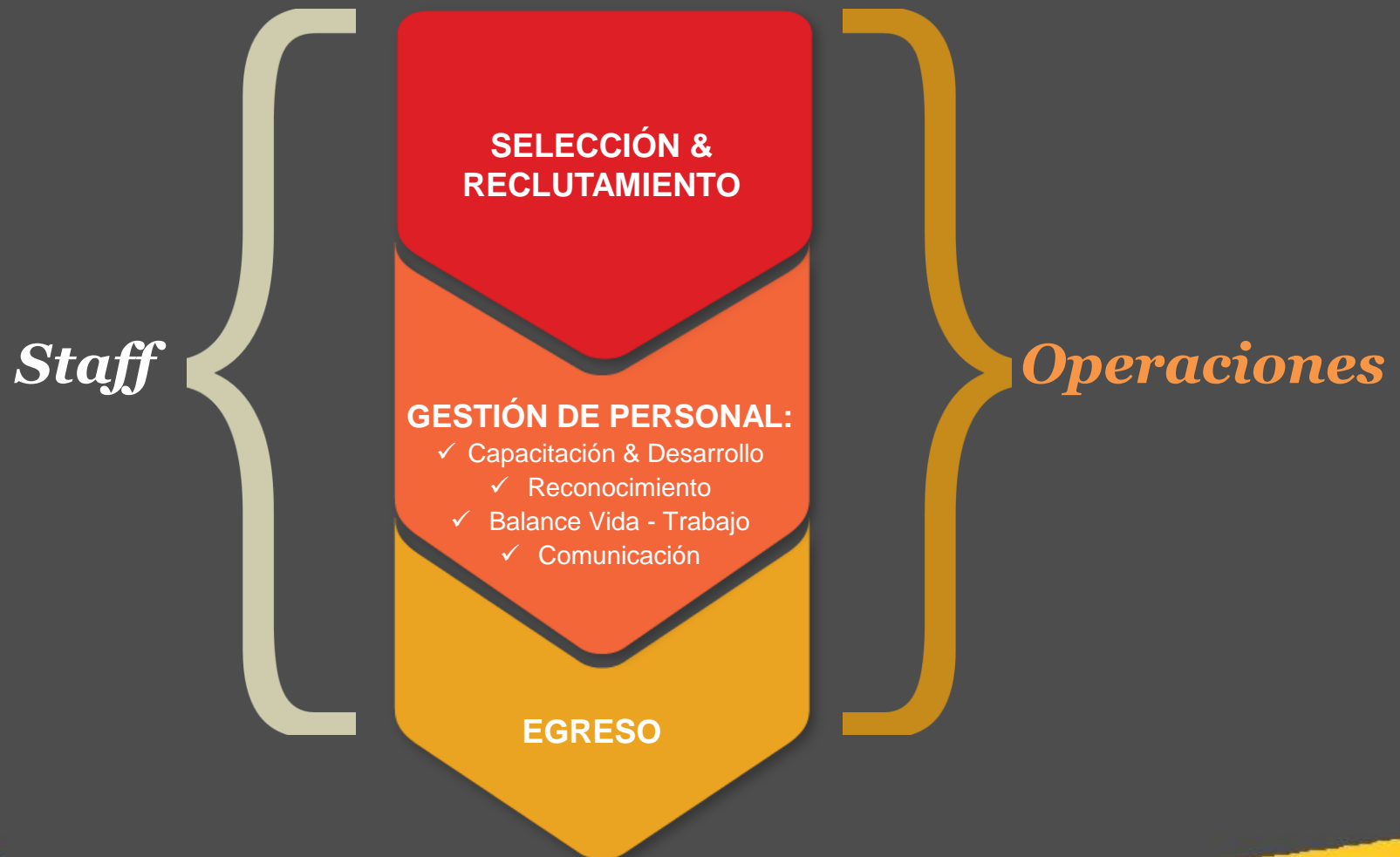
# El rol de los Recursos Humanos

*El rol fundamental de los RRHH es acompañar la estrategia del negocio en términos de gente:*





# Procesos de RRHH





# Otros programas que nos desafían

## ...❖ Jóvenes con futuro

- ✓ Fomentar la integración al empleo de los grupos más vulnerables
- ✓ Favorecer la igualdad de oportunidades



# Otros programas que nos desafían

## ...❖ Empleo con apoyo

- ✓ Brindar a los jóvenes con discapacidad mental una **oportunidad de inserción laboral** a través de un empleo calificado.



# Otros programas que nos desafían

## ...❖ Empleo para Mayores

***Destinado a adultos mayores dentro del esquema jubilado o de edad avanzada sin trabajo.***

*Desarrollamos y fomentamos la capacitación en diversas tareas, que generan un desarrollo social, cultural, laboral, comunicacional de aprendizaje y recreativo de la comunidad.  
Colaborando con el bienestar de la salud mental y física.*



# Otros programas que nos desafían



## ...❖ Proyecto Trasandino

- ✓ *Lograr sinergia en Mendoza y Chile para atender las necesidades del negocio y **brindar mayores posibilidades de desarrollo a nuestra gente.***





*Sólo aquellos que se arriesgan a ir  
más lejos podrán saber **lo lejos**  
**que pueden llegar***

*T.S. Eliot*