

# Nuestros Recursos Humanos



# Puntos a analizar

- Franjas etarias
- Antigüedad
- Formación
- Rotación de personal
- El desafío: la eficiencia

# La situación actual y un desafío para las áreas de Recursos Humanos

## La historia reciente

- De empresas estatales a privadas en los 90
- De empresas privadas a estatales en los últimos años
- Creación de empresas mixtas

## La realidad

- Mayores necesidades de inversión y eficiencia
- Nuevas y mayores exigencias de los usuarios
- Más organismos de control y supervisión
- Necesidad de otro tipo de vínculo con usuarios, instituciones y organismos

# La situación actual y un desafío para las áreas de Recursos Humanos

¿Cómo incidieron estos procesos en la dotación de personal con la que contamos actualmente?

- ✓ Mayor heterogeneidad
- ✓ Personal con situaciones contractuales diferentes
- ✓ Cambio de roles y funciones
- ✓ Incorporación de nuevos puestos/ tareas/funciones
- ✓ Distintas expectativas

# La situación actual y un desafío para las áreas de Recursos Humanos

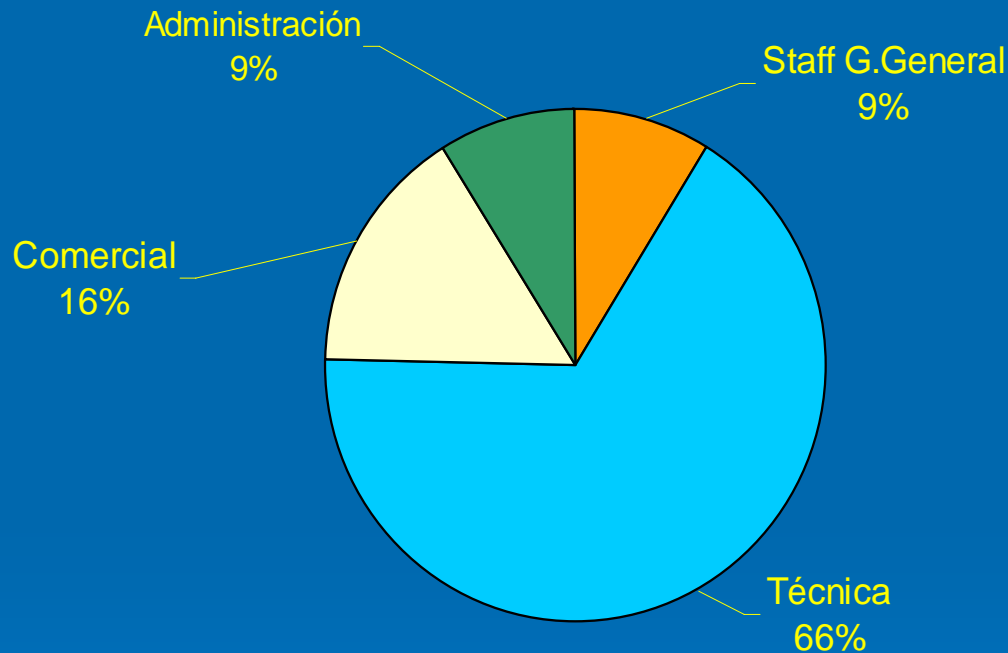
¿Que exigencias nos plantea la situación actual?

- ✓ Renegociar con mayor frecuencia los CCT
  - ✓ Mayor asesoramiento jurídico
  - ✓ Repensar los programas de capacitación
- ✓ Revisar los perfiles deseables de acuerdo a las nuevas exigencias
  - ✓ Planes de retiro con beneficios para ambas partes

# La situación de Aguas de Santiago

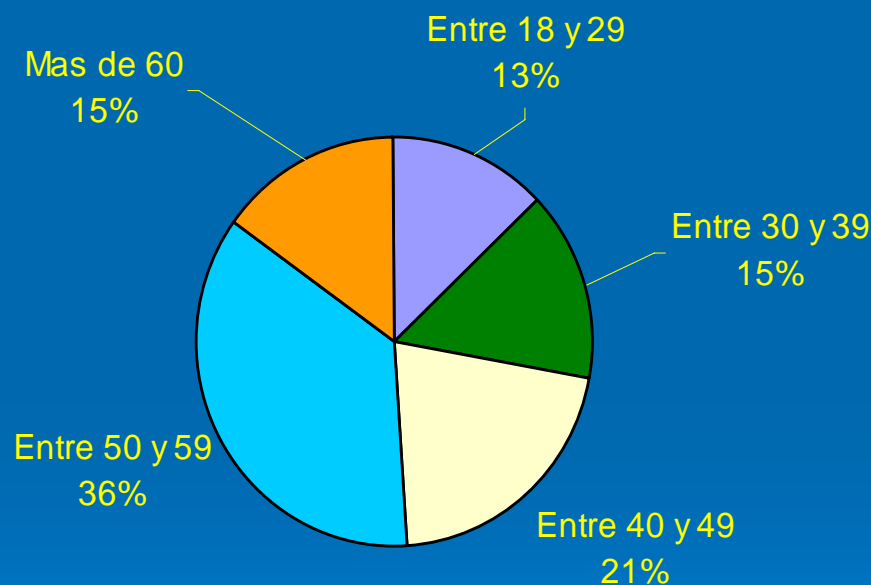
- Concesión de servicio por 30 años
- Cantidad de usuarios: **115 mil distribuidos en 11 localidades**
- Dotación de personal: **276**
- Relación empleados/usuarios: **1 empleado cada 416 usuarios**
- Empleados transferidos que trabajan en la actualidad: **170**

# Distribución del personal por áreas



Nuestra fuerza laboral está en la calle

# Distribución del personal por franjas etarias

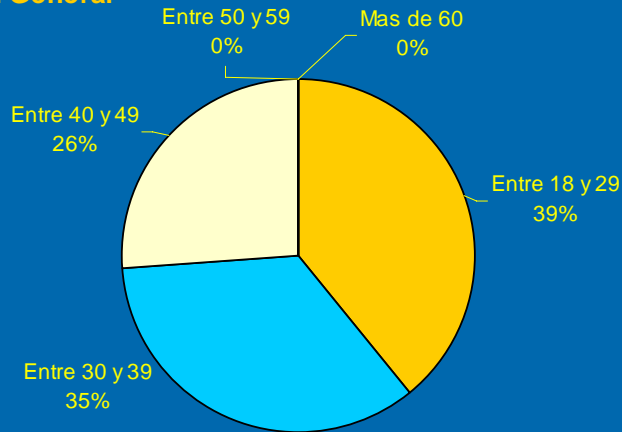


Promedio de edad: **47,22**

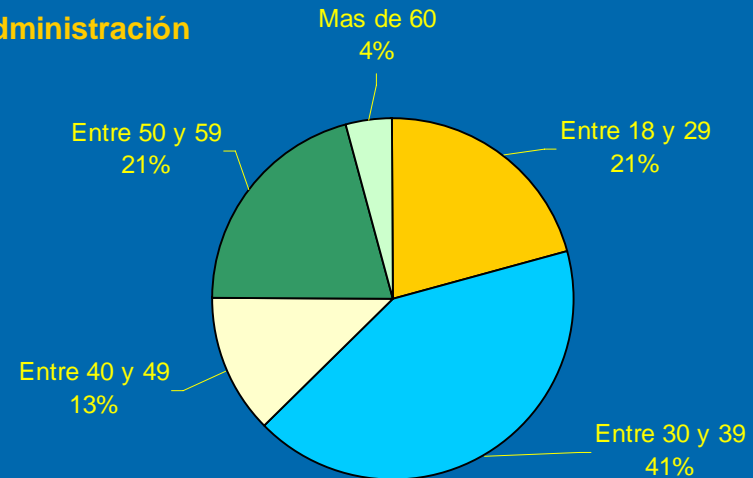


# Distribución del personal por franjas etarias

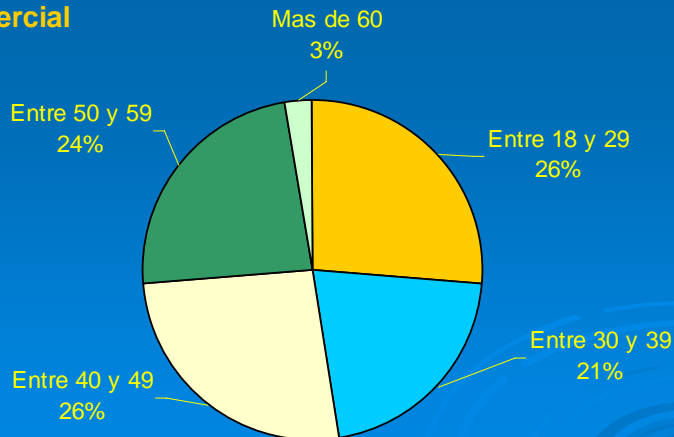
**Staff G. General**



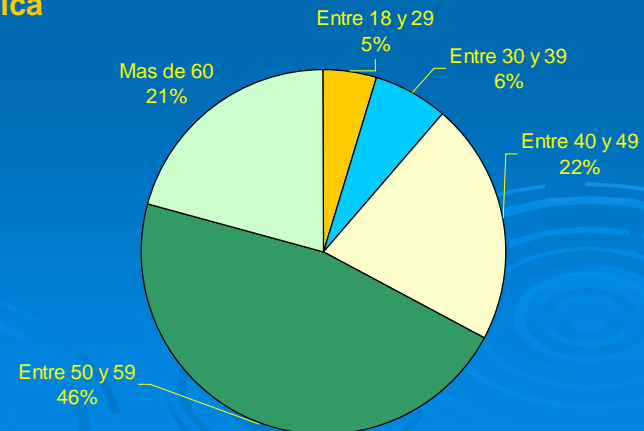
**Administración**



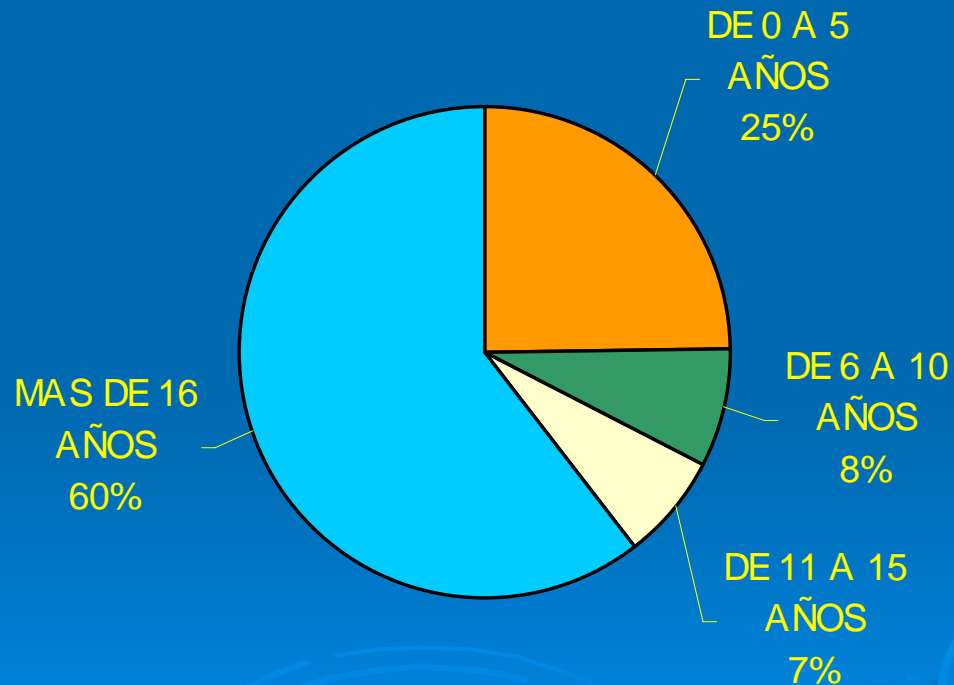
**Comercial**



**Técnica**

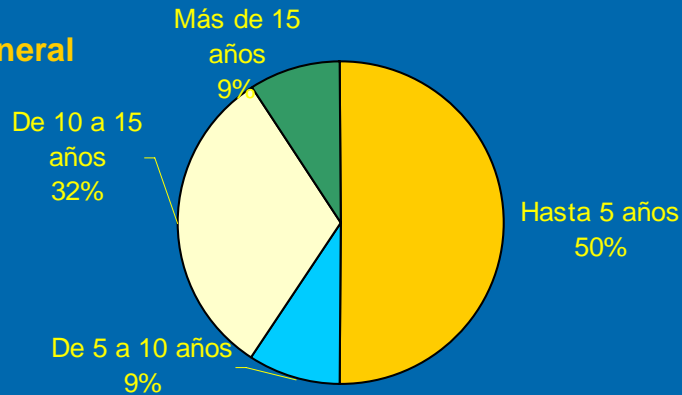


# Distribución del personal por antigüedad

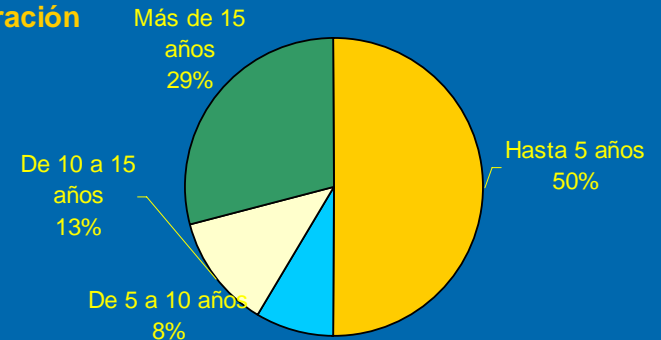


# Distribución del personal por antigüedad

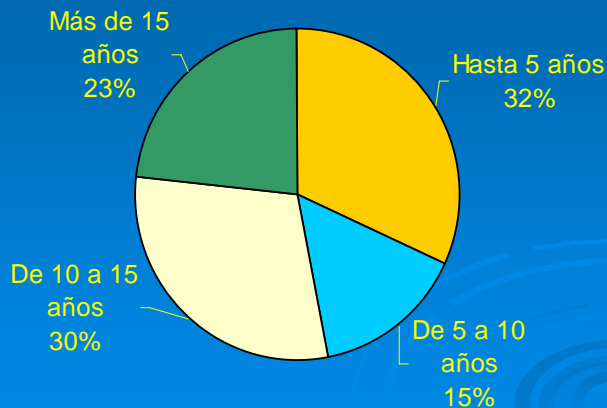
**Staf. G. General**



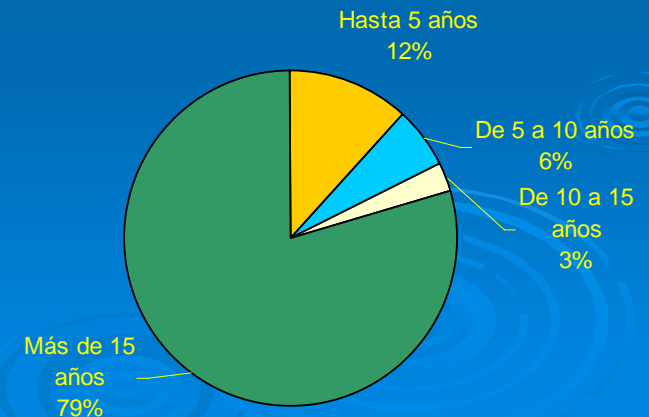
**Administración**



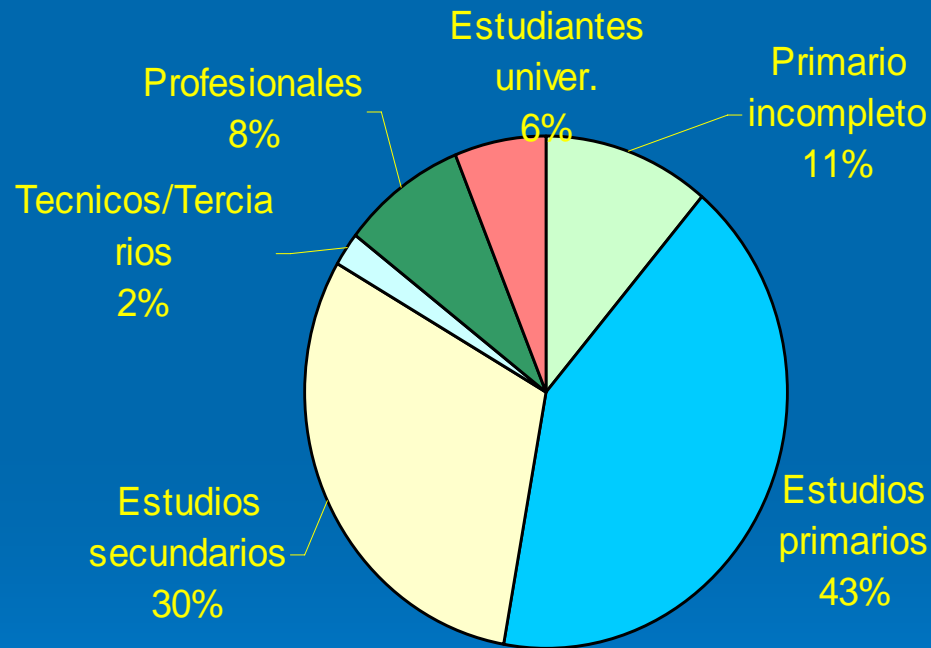
**Comercial**



**Técnica**



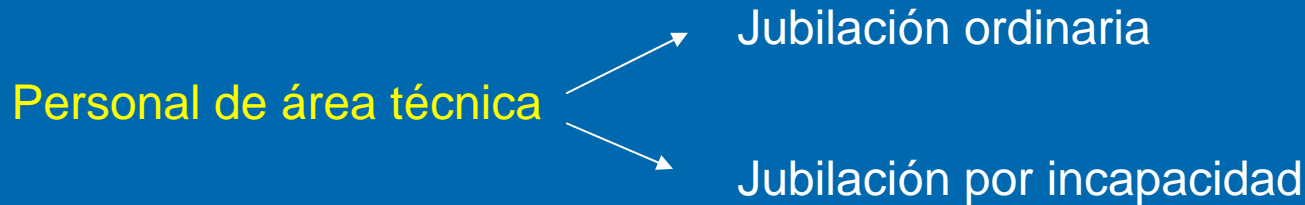
# Distribución del personal por nivel de educación



# Realidades y expectativas

Más edad / Mayor antigüedad	Menos edad / Menor antigüedad
Alto compromiso con el servicio	Desafío - Oportunidad
Conocimiento de oficios específicos	Adaptabilidad – Especialización técnica o profesional
Búsqueda de seguridad	Búsqueda de crecimiento y desarrollo
Motivadores: Dinero y reconocimiento	Aprendizaje – Clima laboral – Plan de carrera
Muy baja rotación	Alta tasa de rotación

# ¿Quiénes se van y por qué?



*La frecuencia es baja pero va aumentando con el correr de los años. Período crítico: 2012-2020.*



*La frecuencia es superior y hay una mayor dinámica de reemplazos*

# Plan de reemplazos

- **Mayores dificultades:** Personal con conocimiento específico de un oficio
- **Capacitación in company:** El personal de más experiencia forma al nuevo



Aumento temporario de la Dotación de personal

¿Hay presupuesto? ¿Cómo hacerlo?

- **¿Qué perfiles buscar? ¿En donde?** —————> Acuerdos con escuelas técnicas
- **La polifuncionalidad**



# En busca de la eficiencia

## La situación actual

- Problemas resueltos a corto plazo
- Experiencia para resolver situaciones
- Alta generación de francos compensatorios por trabajos durante el fin de semana
- Crecimiento del índice de ausentismo por edad avanzada del personal
- Generación de alta cantidad de horas extras
- Mas gente – Mayor tiempo

MAYOR COSTO LABORAL





# En busca de la eficiencia

Ayudar a los mandos medios a pensar en la estructura deseada y posible de su área

•Gente

•Maquinaria

•Tecnología

•Tiempos

El desafío de romper con determinadas maneras de hacer las cosas

El trabajo con indicadores y la comunicación permanente

¿Administración por objetivos? Premios y castigos



MUCHAS GRACIAS

