



**Marcelino López**

Director Corporativo de Recursos Humanos  
Grupo Global Exchange.

**1. ¿Cuáles son las principales dificultades que encuentras a la hora de gestionar a su equipo de trabajo?**

Las mayores dificultades que nos encontramos es que los equipos de trabajo de un mismo departamento es su dispersión geográfica y el idioma, en algunos casos. Estamos presentes en 19 países y muchas veces es complicado organizar reuniones por la diferencia horaria. Por otro lado, el utilizar el inglés como lengua de trabajo en ocasiones puede generar ciertos malentendidos.

**2. ¿podría compartir alguna de las soluciones que han utilizado?**

Para solventar estos problemas contamos con la tecnología como aliada y disponemos de unos sistemas de videoconferencia muy avanzados y accesibles para la mayoría de equipos de trabajo dispersos en los países.

Por otro lado, el hábito de recoger en un acta por escrito todos los puntos acordados, ayuda mucho a reforzar lo tratado en las reuniones de trabajo y a interpretar debidamente el contenido de la reunión.

**3. ¿Conoce los beneficios que da tener un equipo diverso?**

Para Global Exchange contar con un equipo diverso es fundamental y supone una fuente de rentabilidad. Nuestros centros de trabajo están ubicados en los aeropuertos y en los principales enclaves turísticos, y contar con gente de diferentes nacionalidades y género, supone una propuesta de valor añadido para nuestros clientes ya que, en muchas ocasiones, pueden ser atendidos en su lengua materna puesto que nuestros asesores de cambio hablan un mínimo de dos idiomas.

**4. ¿Considera que su equipo de trabajo es diverso?**

Actualmente en Global Exchange trabajamos con más de 84 nacionalidades, el 63% de nuestra plantilla la componen mujeres y el 37% hombres y conviven al menos 20 religiones o confesiones religiosas diferentes. Por datos como estos, efectivamente estamos en disposición de afirmar que contamos con un equipo de trabajo diverso.

## **5. ¿Cuáles son los factores que generan diversidad en su plantilla?**

Los factores principales que generan diversidad en nuestra plantilla son principalmente:

- Presencia internacional en 19 países.
- Centros de trabajo ubicados en aeropuertos y principales enclaves turísticos. Estos son lugares donde existe un elevado índice de diversidad (genero, nacionalidad, edad, religión, cultural, etc).
- La captación de profesionales que hablen al menos dos lenguas e idealmente tres. El hecho de que muchos de nuestros empleados hablen más de una lengua se debe o bien a que poseen una doble nacionalidad han tenido una inmersión cultural en un país diferente al originario. Estos son factores que generan un clima muy diverso entre nuestra plantilla.