



La actitud y competencia del equipo de RR.HH. para gestionar la mejora continua

Beatriz Ardid,
Consultora de PeopleMatters.

Actualmente, los equipos de recursos humanos tienen que enfrentarse a un nuevo reto: proporcionar soluciones a las consecuencias producidas por el conflicto existente entre la vida personal y la vida laboral. Desde el punto de vista de la persona, los riesgos psicosociales, la insatisfacción laboral y familiar pueden dar lugar a déficits en el desempeño; desde el punto de la organización, la rotación, el absentismo, la productividad son la forma en que se manifiestan estas consecuencias.

Ante una situación así, el equipo de recursos humanos debe ser capaz de responder no sólo con iniciativas sino con la habilidad del gestor que define un servicio y la forma de prestarlo para satisfacer expectativas (conciliación) y necesidades de negocio (los competidores también tiene políticas de conciliación).

Todas estas políticas, acciones e iniciativas se traducen en la práctica en la prestación de un servicio. Tal prestación, que tradicionalmente se ha realizado como cumplimiento de una serie de procedimientos y normativas, ahora requiere un cambio cualitativo, puesto que para generar la satisfacción de las personas en el ámbito laboral se precisa ir más allá de ese mero cumplimiento, lo que requiere:

■ **Que el servicio y el prestador del servicio estén cuando se necesita.** Muchas necesidades de conciliación son previsibles (maternidad,

dependencia de mayores...) pero en muchas otras ocasiones la necesidad surge sin previo aviso (accidentes de hijos, incidentes domésticos, enfermedad). Ante ello, las medidas de conciliación deben ser una respuesta enmarcada dentro de una cultura comprensiva y por gestores sensibilizados. Los procedimientos de uso deben ser ágiles y definidos en términos del coste asociado.

■ **Que el servicio sea prestado de forma sensible y deferente.** La necesidad de conciliación surge de lo más profundo del ser humano (necesidad financiera, protección familiar, autorrealización...). Una organización que quiere ser percibida como solidaria y generadora de espacios humanamente ricos no debe dejar pasar la ocasión de infundir a quienes tienen responsabilidad sobre otros que la gestión de personas obliga a conocer a la persona pero sin intromisión y esto es responsabilidad del gestor del modelo de conciliación.

■ **Que el servicio resuelva la necesidad de conciliación.** Se refiere a que las medidas sean realmente una respuesta a un colectivo concreto (perfil demográfico de la plantilla) y no sólo medidas cosméticas. Las medidas tienen un coste y su implantación requiere negociar con proveedores, ser sensible a los decrementos de productividad, de reconocer de forma rápida cómo alteran la rotación y el absentismo y que son también capital estructural quizá contabilizable y con valor competitivo.

Para ello, los equipos de gestión de personas deberán tener y/o desarrollar, entre otras, las siguientes actitudes y habilidades:

■ Planificar y gestionar estratégicamente, sabiendo prever necesidades, fijar objetivos, establecer planes de acción, definir indicadores

con los que medir el progreso, controlar resultados, tomar medidas correctoras para que los objetivos se conviertan en realidad, redefiniendo donde sea necesario. El proceso de conducción de todas estas variables lo proporcionan los modelos de gestión como el PDCA de Deming.

■ Tener capacidad de influencia en los ámbitos de decisión para ganar voluntades con argumentos de negocio con los que lograr los recursos necesarios y el ánimo de los primeros ejecutivos para la difusión de las medidas de conciliación y sus beneficios.

■ Ser proactivo, adelantándose en la búsqueda de información y utilizando las distintas herramientas disponibles (encuestas de clima, encuestas de calidad percibida, evaluaciones de desempeño, etc.), y con actitud de escucha activa del cliente interno para poder darle lo que realmente necesita.

■ Comunicar de forma clara, concisa y con actitud de diálogo, generando honestidad y

Los procedimientos de uso de las medidas de conciliación deben ser ágiles y definidos en términos del coste asociado)

confianza que propicie el que acudan al gestor para plantear inquietudes.

■ Ser innovador para idear soluciones creativas y diferentes de las de la competencia.

Por último, de acuerdo a nuestra experiencia, entendemos primordial que se elimine cualquier sesgo conducente al concepto de temporalidad del servicio, debiéndose integrar plenamente en la función de Recursos Humanos.)

Información elaborada por:

peplematters

cursos'09



Formar para transformar

Novedades

Conciliación vida laboral y personal Método TANGRAM: Taller de transformación Coaching sistémico: La ley natural Gestión de empleados de Bajo Rendimiento
Taller de Mediación de conflictos interculturales con inmigrantes Gestión del absentismo Método TANGRAM de gestión de recursos humanos
Técnicas Orientales para la gestión Empresarial: Dharma y Kaizen Taller de Estrategias de Negociación: El Jugador de Ajedrez Taller de networking

Consultoría sistémica centrada en los procesos motivacionales.



omneom
FORMAR PARA TRANSFORMAR

Catálogo completo de cursos en www.omneom.com

CURSOS DE FORMACIÓN