

El Rol del Área de Gestión de Personas ante la Crisis Sanitaria



Eduardo Reyes. Ingeniero en Administración de Empresas mención Personas, Docente DUOC UC.

Desde comienzos del presente año (2020), el mundo se ha visto envuelto en una pandemia sin precedentes en las últimas décadas lo que se ha traducido en una crisis en diversos aspectos: sanitario, social, económico, organizacional y laboral.

Las organizaciones empresariales no han estado exentas de esta crisis con un sinnúmero de empresas que han debido de cerrar sus puertas por las diversas medidas tomadas por las autoridades gubernamentales. A su vez, cientos de chilenos han perdido sus trabajos o han tenido que acogerse a la Ley de Protección al Empleo, otro porcentaje importante de ellos ha conservado su fuente laboral, pero hoy están desarrollando sus actividades bajo la modalidad

del Teletrabajo con una incertidumbre extrema en torno a qué va a ocurrir con ellos en los próximos meses, soportando altos grados de estrés, pensando en qué decisiones van a tomar las empresas si continúan los efectos de la crisis pandémica. Por último, otro grupo ha visto también fuertemente disminuidos sus ingresos.

De acuerdo, a los acontecimientos descritos nos preguntamos:

¿Cuál es el Rol del Área de Gestión de Personas ante la crisis sanitaria?

Este debe asumir un rol relevante y esencial como área de Gestión de Personas, porque debe velar por cuidar y proteger a su activo más importante de toda organización que es el personal. Entonces el área de RR.HH. debe ser un aliado estratégico de la organización para hacer frente a la crisis sanitaria.

Varios expertos y Gerentes del Gestión de Personas de diversas organizaciones señalan que su rol debe ser protagónico y de una eficiente gestión con el de lograr disminuir en el personal la incertidumbre, la inseguridad laboral, el estrés y algunas patologías producto del confinamiento.

Basado en ello se dará a conocer los roles de gestión a llevar a cabo:

- **Gestionar el Cambio ante la crisis:**

Es clave mantener una comunicación precisa, clara, constante, transparente y directa con sus trabajadores con el fin de evitar mensajes inconsistentes o que generen mayor preocupación. Se debe gestionar el cambio en relación con la forma de desarrollar sus actividades de lo presencial al teletrabajo, y la comunicación debe ser un elemento diferenciador para tener un vínculo constante a la distancia. Algunas acciones para realizar son:

- Informar la posición de la empresa ante la situación de emergencia sanitaria que se vive a través de un mensaje corporativo de parte de la gerencia general.
- Unificar el mensaje para toda la organización y Recursos Humanos es el punto de contacto con el personal ante las diversas consultas que se pueden generar por parte de los trabajadores.
- Mensaje claro que disminuya la incertidumbre y el malestar emocional de los trabajadores para que no incidan negativamente en el desempeño laboral.
- Identificar los canales más efectivos de comunicación y el más efectivo es el correo institucional el que debe ser utilizado.
- Generar una comunicación bidireccional, en donde los trabajadores puedan expresar sus inquietudes y dudas con respecto a sus actividades laborales.

- **Gestionar la eficiencia y la productividad de la empresa:**

En general las empresas han incorporado el Teletrabajo para enfrentar la crisis y en base a ello deben asegurar que sus trabajadores estén preparados para asumir estas nuevas responsabilidades y deberes con el fin de seguir siendo eficientes productivos en el desarrollo de sus actividades a la distancia. En base a lo anterior algunas acciones que se deben llevar a cabo son:

- Generar guías de recomendaciones para trabajar bajo la modalidad de Teletrabajo con el fin de optimizar los tiempos, uso de los recursos tecnológicos, entre otros.

- Fomentar el uso de metodologías ágiles a través del envío de cápsulas metodológicas o charlas virtuales con temas específicos de apoyo.
- Establecer un una Red de Soporte continuo y directo con los trabajadores ante fallas o dudas en el uso de la tecnología.

- **Gestionar el Bienestar de los Trabajadores.**

Aquí el área de Gestión de Personas debe apoyar a los trabajadores en relación con las dificultades en salud emocional, las que pueden convertirse en problemas de salud física y mental. Todo ello, se traduce en desmotivación y bajas en su nivel de productividad. Algunas acciones para desarrollar a futuro:

- Generar espacios de reuniones sociales con el fin de realizar diversas actividades de capacitación, de temas de actualidad o de relajación.
- Generar convenios con diversas empresas o profesionales de salud, psicólogos, gimnasios, entretenimiento (Teatro-Cines, otros); con el fin de generar pausas activas, físicas y otras para disminuir el estrés.

“Hoy es una gran oportunidad para el Área de Gestión de Personas de demostrar su capacidad de gestión con el fin de aportar tanto a la organización como a los trabajadores en su Bienestar”.