

Capital Humano

Perfiles y Rasgos

POR: HORACIO ANDRADE

LOS MEXICANOS Y LAS RELACIONES

En el campo de las relaciones interpersonales, los mexicanos tenemos áreas de oportunidad muy claras, sobre todo en lo que se refiere al respeto a los demás y al desarrollo de algunas habilidades básicas de comunicación.

Durante los últimos años hemos experimentado en nuestro país, especialmente en las grandes zonas urbanas que concentran a la mayoría de la población, un notable deterioro de la cultura cívica, de la tolerancia, de la aceptación de las diferencias y del respeto a los demás y a sus derechos fundamentales. Esto ha provocado que paulatinamente las relaciones se vean empañadas por un incremento de la desconfianza y por la búsqueda de la satisfacción de los intereses personales o grupales, en detrimento del bienestar común.

La nuestra no es una sociedad incluyente; por el contrario, es muy común encontrar en ella discriminación tanto social como racial, que obviamente alcanza también al ámbito organizacional. Las diferencias entre clases socioeconómicas, y niveles organizacionales, son muy marcadas. La separación entre las distintas capas es casi perfecta, por lo que las personas que están en alguna de ellas difícilmente tienen trato con las que están en otras, fuera del estrictamente necesario por las relaciones comerciales o laborales que mantienen entre sí.

Es imperativo que fomentemos en nuestras organizaciones relaciones más horizontales, igualdad de oportunidades y un ambiente laboral sustentado en el respeto, la confianza y el aprovechamiento de las diferencias; que existan condiciones equitativas de trabajo, reglas del juego claras y una conciencia en todas las partes no sólo de sus derechos, sino también de sus obligaciones para con los demás; que se evite la discriminación por cualquier causa, y que el trato que se dé a las personas corresponda a su dignidad; que se castigue cualquier intento de acoso, sea éste moral o sexual, y que se promuevan y estimulen las conductas congruentes con los valores organizacionales.

Saber comunicarnos

Por otro lado, al entrar de lleno en la economía global, los mexicanos tenemos la necesidad de interactuar y hacer negocios con personas de todo el mundo y, por tanto, de las más variadas procedencias culturales. Por eso, debemos ser conscientes de que hay que desarrollar algunas habilidades básicas de comunicación, y trabajar en ellas.

La primera es, más que una habilidad, una actitud: la empatía. Hay que partir del otro (aquel con quien queremos comunicarnos) en el proceso comunicativo; de lo contrario, la relación nace viciada porque él es el origen y la meta de nuestra intención de dejar algo en claro. La empatía es tratar de conocer y de entender al otro para, en base en ese conocimiento, estructurar un mensaje que logre nuestro objetivo de comunicación.

La segunda tiene que ver mucho con la empatía, y es la escucha activa: poner atención en cuerpo (atención física) y alma (atención psicológica) a lo que nos dice la otra persona, no sólo a través del lenguaje verbal, sino también del no verbal. Esta habilidad tiene que ver igualmente con la disposición y capacidad para recibir, y aceptar en su caso, retroalimentación de los demás.

La tercera es la asertividad, que consiste en comunicarnos con claridad, expresando lo que pensamos o sentimos de tal forma que al otro no le quede duda de lo que queremos decir, en un marco de confianza y respeto (no hay que confundir asertividad con agresión). Una habilidad relacionada con la asertividad es la de proporcionar retroalimentación, sea personal o del desempeño, a quienes consideramos que tienen áreas de mejora.

La cuarta es el manejo de conflictos, en la que hay que aplicar, entre otras, las habilidades de escucha activa y asertividad, para llegar al mejor acuerdo posible con las partes implicadas. En esta misma línea se encuentra la negociación, que busca una relación ganar-ganar, es decir, la maximización del beneficio para todos como producto de una comunicación efectiva.

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

La Asociación Mexicana de Comunicadores (AMCO) llevará a cabo el próximo 26 de febrero, en The Room Business Center, la conferencia "Metodología y prácticas para gestionar efectivamente la comunicación interna"; que impartirán Roberto Casanovas y Manuel Tessi. Mayores informes en eventos@amco.com.mx

RETOS DE RECURSOS HUMANOS

El 24 de febrero, AMEDIRH realizará, en el Hotel Marquis Reforma, su conferencia "Retos que enfrenta RH en el 2009"; que será impartida por Rogelio Salcedo. En ella se hablará acerca de las estrategias que RH deberá aplicar en tiempos difíciles como los que se viven ahora. Más información en mmorales@amedirh.com.mx

Comentarios a:
capitalhumano@reforma.com

INFORMATION BUILDERS

Mejoran la productividad con información remota

La empresa se especializa en brindar soluciones Business Intelligence que representen ventajas tangibles, como las aplicaciones móviles

En muchas ciudades del mundo los problemas de traslado y tiempo afectan seriamente a las empresas y, en consecuencia, a sus colaboradores. Dentro de este entorno, existen organizaciones que deciden afrontar estos contratiempos apoyados por la tecnología.

Por ejemplo, los teléfonos celulares han evolucionado mucho más allá de la simple tarea de transmitir voz. Actualmente se usan para recibir e-mail, tomar fotos o video, escuchar música, ver películas, jugar y, cada vez más, para conectarse a Internet.

José María García Soto, vicepresidente de la región sur de Europa y México de Information Builders, empresa que ofrece soluciones de Business Intelligence, explica que conforme el usuario exige, las aplicaciones de los dispositivos móviles aumentan, haciéndolos más poderosos, y los navegadores móviles funcionan como cualquier otro, lo cual hace que la movilidad sea un negocio en evolución.

Resalta que a diferencia de los laptops, los teléfonos celulares pueden ser utilizados en todo momento. No requieren de hot spots para conectarse a Internet, y gracias al Bluetooth pueden sincronizarse fácilmente con impresoras y otros periféricos, convirtiéndose en una oficina móvil.

"Para Forrester Research, el 20 por ciento de los trabajadores son considerados móviles, y a muchos más les gustaría tener acceso a la tecnología para poder hacerlo. Siguiendo esta tendencia, la consultora estima que para dentro de tres años el 73 por ciento de los empleados formarán parte de este sector de alguna forma", elabora José María García Soto.

MOVILIDAD, PRODUCTIVIDAD

Los analistas ven una tendencia y creen que a partir de ahora todas las aplicaciones deberán tener su formato móvil. Con esto será posible mantener informados a los trabajadores a todas horas y en cualquier lugar, algo elemental para la toma de decisiones de las empresas.

"Gracias a la movilidad muchos ejecutivos han visto mejoras en su productividad, ya que son capaces de trabajar durante periodos de tiempo que antes eran perdidos, de responder inmediatamente a mensajes urgentes y de estar disponible y conectado con otros tomadores de decisiones en cualquier momento", comenta el directivo.

Las empresas a menudo motivan la adopción de nuevas tecnologías, incitadas por la posibilidad de aumentar su productividad, aunque la implementación temprana de una nueva tecnología en ocasiones intimida al usuario.



José María García Soto.

En el caso particular de las aplicaciones móviles, puntualiza el vicepresidente de Information Builders, esto casi nunca sucede, ya que los usuarios están acostumbrados a sus dispositivos. Y si se encuentran familiarizados con el dispositivo y con el formato, la barrera de adopción a la tecnología es prácticamente nula.

"Las organizaciones que utilicen herramientas del Business Intelligence para adoptar la movilidad de sus colaboradores incrementarán cada vez más su productividad, y con el paso del tiempo veremos una transformación en el rendimiento de las empresas", asegura García Soto.

TALENT MANAGEMENT MÉXICO

Facilitan la labor de reclutamiento

El mercado laboral actual se caracteriza por una gran oferta pero una baja demanda; prueba de ello son los altos índices de desocupación en el mundo. Sin embargo existen rubros en los que la demanda supera la oferta, como los cargos ejecutivos.

Tradicionalmente, estos puestos han sido ocupados mediante la promoción del personal con más años en la empresa, por recomendaciones de directivos actuales y mediante la búsqueda que las empresas efectúan por sí mismas.

Lo anterior, reflexiona Gustavo Pérez-Ríos Carvajal, director general de Talent Management, puede funcionar, aunque los tiempos actuales dictan que

se sigan procesos rigurosos de selección para encontrar al mejor elemento posible para determinado puesto.

"Una buena contratación se hace solamente una vez y se hace por medio de una búsqueda minuciosa, para la cual pocas empresas están capacitadas. Es aquí donde se debe recurrir a los expertos, o 'headhunters', quienes aportan objetividad y 'expertise' en dichos procesos", asevera.

Estos cazadores de talentos son profesionales que se especializan en la búsqueda de personal altamente calificado, para lo cual poseen amplios conocimientos del mercado laboral, cuentan con una amplia base de datos de personal y con numerosos contactos.



Gustavo Pérez-Ríos Carvajal y Eduardo Ruiz Trillo.

Gustavo Pérez-Ríos Carvajal alerta que si las empresas no deben arriesgarse a no traer al mejor elemento para determinado puesto en tiempos normales, mucho menos lo deben hacer en una época de crisis, que es cuando el futuro de una empresa corre más peligro.

El especialista, quien ha sido director de Recursos Humanos en empresas como Ford, PepsiCo, Televisa, Avantel, Casa Domecq y Banorte, menciona que una buena empresa de consultoría no debe trabajar sólo para cumplir con las expectativas de las empresas a las que apoya, sino para superarlas.

"En Talent Management México ofrecemos el valor agregado de convertirnos en socios estratégicos de las empresas con las que trabajamos, lo cual hace la diferencia. Las apoyamos no sólo con la búsqueda de talento. Nuestro trabajo comienza con la definición del perfil de las personas que realmente necesitan. Hay cosas que únicamente los consultores externos ven o se atreven a decir de una organización", asevera el directivo.

Posteriormente, detalla que apoyan con la preselección y selección de candidatos, las entrevistas y evaluaciones necesarias, las negociaciones de propuesta, los procesos de integración a la empresa una vez que se ha elegido un candidato, y a trabajar para que las empresas desarrollen equipos de trabajo de alto desempeño.

La filosofía de trabajo de Talent Management México y la forma en que apoya a las empresas que requieren de servicios de "headhunting" realmente son vanguardistas. Se basan mucho en la práctica y en la experiencia adquirida estando del otro lado de la consultoría.

"Sabemos bien las necesidades de las empresas y las áreas de Recursos Humanos. No se trata de inventar el hilo negro con nuestro trabajo, sino de lograr que los profesionales de Recursos Humanos realmente impacten en el negocio con los servicios especializados que les ofrecemos, siempre personalizados de acuerdo a sus necesidades específicas", concluye.

Expediente abierto



Encuesta Mundial de Valores

En la página de The World Values Survey, ubicada en www.worldvaluessurvey.org, se puede acceder en línea a los resultados de la más reciente encuesta realizada en materia de valores en el mundo, aplicada entre el 2005 y el 2008. Incluye información de más de 800 variables y 270 mil entrevistas, sobre los valores que prevalecen en más de 90 países, entre los cuales está incluido México.



MBA a la mano

El portal www.quickmba.com, operado por el Center for Business and Management Administration, contiene una amplia variedad de referencias relacionadas con la administración: finanzas, contabilidad, operaciones, estrategia, mercadotecnia, economía y management, entre otros. Es un sitio que se puede consultar de manera gratuita.

III Cumbre Internacional de Relaciones Laborales 2009

Marzo 13, 2009

Marriott Mexico City Reforma Hotel
Paseo de la Reforma 276
Col. Juárez CP 06600

Ejes Temáticos:

- ✓ Último parte de la crisis: Noticias desde el frente
- ✓ Situación interna: ¿Estamos preparados?
- ✓ Estrategias de Negocios para enfrentar la Crisis
- ✓ Recortes de personal sin embargar el futuro de la empresa
- ✓ Adecuación de las compensaciones y los beneficios a un contexto de congelamiento y reducción de costos
- ✓ El proceso de cierre de Planta
- ✓ Reorganización del Trabajo
- ✓ Comunicación Interna, la clave para evitar la parálisis organizacional
- ✓ Las Secuelas de la Crisis: Cómo contener a los empleados y mitigar los efectos del Stress y Burnout
- ✓ Outsourcing

Informes

Tel: (01 55) 1997-9486
01800 087-4293
info.mx@conocimientoydireccion.com
www.conocimientoydireccion.com

BAKER & MCKENZIE

BSN

BASHAM

FRANZ DE GILBERTI

CON EL PATROCINIO DE:

ACCOR Services

InterManagement group

bumeran.com

PAE

ocmundial.com

Marriott MEXICO CITY REFORMA HOTEL

ORGANIZA:

C&D