



La nueva normalidad en Recursos Humanos

Elaborado por: Shalom Smiley Prieto

Los inicios del área de Recursos Humanos se dieron a mediados del siglo XIX (Revolución Industrial), en donde el enfoque estaba direccionado en aspectos de la mecanización de las labores humanas, prevaleciendo la especialización y trabajo remunerado, según lo que la persona lograra realizar físicamente en su puesto.

Dos siglos después, nuestro capital humano se encuentra atravesando un cambio de paradigma, que ya se venía conversando en diferentes foros de alfabetización digital, con el objetivo de crear las estrategias e iniciativas innovadoras requeridas por las nuevas generaciones. El 26 de febrero del 2020, en Brasil se dio el primer caso de COVID-19 en Latinoamérica y, con la llegada del virus a la región, también llegó la incuestionable necesidad de cambiar nuestras organizaciones y la forma de relacionarnos a todo nivel.

La principal alternativa implementada en las empresas que se encuentran enfrentando la crisis sanitaria es la del teletrabajo. Esta modalidad laboral (mal entendida como puesto de trabajo) tuvo sus inicios en la década de los años 70, en Estados Unidos, en donde se prepararon las primeras valoraciones para convertir el hogar del colaborador en su lugar de trabajo. No obstante, no fue hasta que se dio la propagación masiva del servicio de internet, que se concretizó el teletrabajo.

Muchas organizaciones, aún teniendo pleno conocimiento de los beneficios de esta modalidad, como evitar los desplazamientos, adoptar programas especiales para

mujeres jefas de hogar, eliminar costos innecesarios, así como consolidar el teletrabajo como parte de los beneficios que se le brindan a los trabajadores y, con ello, disminuir la posibilidad de que las empresas competidoras capten el personal especializado, hasta ahora no habían considerado que estas fueran razones suficientemente fuertes para realizar la migración total o parcial de la planilla a esta modalidad.

Con la propagación de la pandemia, se consolidó el inicio de una nueva era, que algunos llaman “nueva normalidad” y que transformó nuestra cultura digital, nuestra forma de pensar en la comunicación humana e, incluso, nuestros comportamientos y, con ello, los hábitos que ponen en marcha la construcción de un nuevo mapa del talento humano digital que debemos tener en nuestras organizaciones.

Durante la pandemia, algunas empresas tuvieron tiempo para crear inicialmente la “Matriz de Puesto de Teletrabajo”, la cual mostraba, según funciones, responsabilidades y competencias, los puestos que eran viables de desempeñar desde el hogar del colaborador. De igual forma, y de acuerdo con la legislación de cada país, se procedió al establecimiento de políticas y contratos que regularán los alcances, el seguimiento, las formas de medición de los resultados y las restricciones que podrían desencadenar en la finalización de la relación laboral o del beneficio brindado por el patrono. Otras empresas con menos planificación para la emergencia sanitaria en la que se vieron envueltas, detuvieron sus operaciones y decidieron enviar los colaboradores a sus hogares y, posteriormente, se formalizaron todos los documentos,



para la suspensión o alteración de contratos, requeridos y solicitados por las instituciones de cada país.

¿Qué pasó con los colaboradores que tenían o tienen puestos que no pueden ser teletrabajables? Para lidiar con la emergencia, las empresas establecieron protocolos internos enfocados en la búsqueda de mejores hábitos y prácticas que protegieran a todo el personal, estableciendo así su propia nueva normalidad. Muchos de estos cambios (políticas, protocolos y aprendizajes en general) han llegado para quedarse y retar nuestro grado de adaptabilidad para estos nuevos momentos históricos. Esto incluye cambios a los que no creíamos posible adaptarnos en otros momentos y que ahora debemos afrontar para que nuestras empresas evolucionen a un mundo digitalizado.

Estas nuevas facetas nos obligan a realizar un cambio en la modalidad de trabajo presencial a remoto, cuando sea posible, planteando, de esta forma, la importancia del desarrollo y fortalecimiento de nuevas habilidades y acciones que nos faciliten la transición e integración de nuestra "nueva realidad".

Las presiones propias de la crisis sanitaria, aunadas a la necesidad de ajustar la operatividad de los centros de trabajo, pueden generar muchas y muy diversas respuestas emocionales, como furia, inmovilización, negación, depresión, minimización de la situación y aceptación. Todas estas deben ser tomadas en cuenta tanto durante el tiempo de crisis como cuando se diseñen las nuevas operaciones. Para las empresas que puedan y deseen operar en una nueva realidad que explote el teletrabajo, es aconsejable trabajar en los siguientes pilares del "Mapa del Talento Humano Digital":

1. Monitoriar la transformación digital en nuestras organizaciones, por medio de indicadores claves de desempeño (KPI) que permitan el crecimiento del colaborador.
2. Instaurar dentro de las entrevistas y pruebas laborales de nuestros procesos de selección, la medición de competencias y desarrollo de habilidades relacionadas con: adaptabilidad, asertividad, autoaprendizaje, capacidad de concentración, comunicación escrita, confiabilidad, fijación de metas, flexibilidad, integridad y optimización del tiempo, por medio del desarrollo de horarios de rutinas diarias, que nos permitan tener el mayor progreso de actividades / trabajo frente

Planeta Carbono Neutro

- a las instancias relacionadas con el jefe inmediato, relación con proveedores y atención a nuestros clientes.
3. Abrir espacios tanto virtuales como presenciales para valorar el entorno familiar en el que se estarán realizando las diferentes funciones y responsabilidades de los colaboradores.
4. Apoyar a las jefaturas en su gestión del talento humano, con el fin de crear lazos intelectuales y emocionales que faciliten el trabajo en equipo, el desarrollo de nuevas habilidades, la participación en la evaluación del desempeño y el progreso de planes de sucesión que permitan la continuidad del negocio en cualquier situación de crisis empresarial.
5. Flexibilidad laboral, donde el colaborador pueda disponer de su tiempo y cumplir con los objetivos establecidos por la empresa.
6. Salario emocional, que reconozca al trabajador una retribución no económica, que satisfaga sus necesidades personales, familiares y profesionales, mejorando su calidad de vida y fomentando una buena relación laboral.
7. La innovación deberá ser uno de los pilares del talento humano digital en la era post COVID-19, la cual se puede fomentar por medio de comités que brinden respuesta y asesoría interna en las diversas áreas de la organización.

Todas estas premisas podrán ser realidad si las empresas apuestan a la capacitación constante y a premiar al personal autodidacta. Hoy más que nunca, el Departamento de Recursos Humanos (interno o por Outsourcing) debe evolucionar y convertirse en el socio estratégico que la empresa actual necesita para salir exitosa de la transición que se apresta a vivir el mercado producto de la nueva normalidad a la que nos enfrentamos.

Shalom Smiley Prieto
Directora RHShalom, Costa Rica. E-mail: directora@rshalom.com



Editores

Programa Internacional 100% Carbon Neutral®

100% Carbon Neutral® es un programa internacional de carbono neutralidad -No Gubernamental-, patrocinado, avalado, y representante en Costa Rica de CarbonFund.org Foundation, New York, USA; y CO2Balance LTD, Londres, UK; dos de los neutralizadores de carbono más importantes del mundo.

El Programa, basado en Costa Rica, ha sido diseñado u actúa sobre la base del Protocolo GHG, creado por el World Resource Institute y el World Business Council for Sustainable Development a petición del Panel Intergubernamental de Expertos sobre el cambio Climático de las Naciones Unidas.



Diseño y Arte Final
Sr. Jonathan Chanto Segura

Edición y Análisis de Datos
Sr. Javier Segura Mora

Artículos y Contenido
Sr. Jorge Segura Mora

Corrección de Estilo
Sra. Margarita Chaves Bonilla

Tel: (506) 22289696
Email: info@100carbonneutral.com



Miembros Asociados Internacionales Programa 100% Carbon Neutral®



Fundación Carbonfund.org: Organización sin fines de lucro con sede en Nueva York, Estados Unidos, especializada en Educación sobre Cambio Climático, así como en programas de compensación y reducciones de carbono. La organización es reconocida por la calidad de sus clientes, conocidos como Carbonfree® Partners, que incluye a:



CO2balance LTD: Miembro fundador de ICROA y una de las empresas líderes a nivel mundial en su rol como empresa de gestión global de carbono; la firma tiene oficinas en Kenia, Etiopía, Ghana, Sudáfrica, Japón, Italia y el Reino Unido. Su prestigio se refleja en la calidad de sus clientes, miembros del Carbon Zero Federation:

