

RETOS Y POSIBILIDADES DE LA GESTIÓN DE POTENCIAL HUMANO PARA EL MERCADO DEL NUEVO ENTORNO GLOBAL DEL SIGLO XXI

Lic. Carlos Pérez Gavidia

Consultor-Facilitador de Crestcom International,

para el Programa de Habilidades Gerenciales "The Bullet Proof Manager"-U.S.A.

Con el advenimiento del siglo XXI y con el del Tercer Milenio, el mundo ha ingresado a una vorágine de cambios nunca antes imaginados. Como diría Alvín Toffler "...cambios que nos están transformando la forma de producir, de trabajar, de vivir y de amar...". Por lo tanto, el proceso de conducción de las organizaciones hacia el logro de su Misión, Visión y Objetivos Compartidos se ha convertido en algo más complejo, técnico, especializado e impostergable.

En el mundo de hoy, no se trata únicamente de asegurar el presente, sino que tenemos que garantizar el futuro de las organizaciones. Por ello, tanto las personas como las instituciones, tenemos que ser eficientes, eficaces, efectivas y competitivas. No se puede organizar y dirigir con éxito un organismo social sin contar con herramientas modernas de gestión. No existen excepciones. Están sujetas a esta necesidad las empresas privadas, como las del Estado. Igual, una empresa que fabrica bienes, como una institución que produce servicios.

En este contexto, se requiere contar con personal comprometido, adecuadamente preparado y orientado hacia la mejora continua.

Desde esta perspectiva, uno de los ámbitos empresariales que más cambios está experimentando en esta nueva realidad, es el Área de Recursos Humanos, de Personal, de Talento Humano o de Capital Humano como se le ha venido a llamar a la que antes fue la Gerencia, Departamento, Oficina, disciplina o profesión de Administración de Personal.

En un escenario caracterizado por ser el Siglo de la Excelencia, de la Calidad, del Rearme Moral, de la Revalorización del Ser Humano, etc., el fac-

tor humano de las empresas e instituciones se convierte en un factor protagónico y sumamente relevante en el proceso dinámico de producir bienes y servicios.

Quienes estamos directamente vinculados con el Factor Humano de la Organización (Profesionales de Personal, Funcionarios y Empresarios), tenemos que considerar que este nuevo escenario global, así como nos exige y presiona, también nos da. Las ciencias han acelerado sus estudios, teorías y postulados para permitir que hagamos frente a estas nuevas circunstancias con mejores resultados.

Es entonces, que ante esta nueva realidad nos vemos enfrentados a una serie de retos que debemos tenerlos en cuenta en la Gestión de nuestro Potencial Humano. Permítanme –dilectos lectores– recordar algunos de ellos:

1. Nuevas Tendencias:

- Coaching y Mentoring
- Entrepreneurship
- Outplacement
- Liderazgo Vivencial
- Outsourcing
- Empowerment
- Servicio al Cliente
- Trabajo en Equipo
- Teletrabajo

2. Nuevos Conceptos:

- "Potencial Humano"
- "Talento Humano"
- "Equilibrio Dinámico"
- "Fidelización del Cliente Interno"
- "Globalización del Mercado Laboral"
- "Perfiles Laborales"
- "Diversidad de la Fuerza de Trabajo". etc.

3. Nuevos parámetros filosóficos:

- “El personal **no es propiedad privada** de la empresa...”.
- “El sentido de pertenencia empresarial, membrecía institucional o espíritu de cuerpo, **es voluntario**... La empresa tiene que saber ganárselo del trabajador ...”.
- “Los conocimientos, valores, experiencia, etc. del personal **son intangibles** ...”.
- “El personal **es vital**, por lo tanto, tiene sentimientos, emociones, necesidades, expectativas, etc...”
- “El personal tiene capacidad para reflexionar, analizar, comparar y elaborar sus **propias decisiones**...”
- “El Personal a nivel de Potencial Humano **es escaso**...”.

4. Nuevas redefiniciones conceptuales :

- “Personal viene de **personas** ...y personas somos todos, incluidos los trabajadores rutinarios, ineptos y ociosos...” - (Hay que cambiar hacia Potencial Humano o Talento Humano porque con ese “personal” en el mercado del Nuevo Entorno Global, una empresa no podrá mantener su posicionamiento y dejará de ser competitiva).
- “**Recurso Humano** es un término inadecuado, porque al trabajador no se le puede comparar con las materias primas, con el dinero o con la infraestructura de la empresa, que sí son recursos...”. Es conveniente considerar que se reconoce al trabajador como “Recurso Humano”, no en esa connotación adversa, sino en un sentido positivo y constructivo porque se debe a que la Ciencia Administrativa, en el contexto histórico en que se acuñó el término “Recurso Humano” (Década de los 90´ aproximadamente), denominó “Recurso” a todo factor de la producción que se agota; por lo tanto, se reconoció que el Trabajador se agota y había que ¡cuidarlo! Es bueno reconocer que el trabajador se agota en dos dimensiones: a corto plazo y a largo plazo. Por la primera, no debe trabajar más de ocho horas, 7 días a la semana, más de un año sin vacaciones. Por la segunda no podrá laborar durante 60 o 70 años de edad. Por eso se le debe reconocer su horario de trabajo de 8 horas, darle su día libre sema-

nal, sus vacaciones anuales y prever su jubilación digna.

- Proscribir de nuestro léxico cotidiano el término “**Mano de obra**”, porque bajo la doctrina humanista actual, se considera un concepto injusto, peyorativo e insultante. Por “mano de obra” se ha entendido a la categoría de trabajadores que sólo necesitan poner su fuerza y habilidad física a disposición del trabajo. Se identifica con la clase obrera. Sin embargo, tenemos que admitir a la luz de los avances de los estudios sobre la Teoría del Trabajo, que toda persona por mucho que tenga una función elemental y sus tareas requieran acciones simples, siempre tendrá que poner en juego su inteligencia, sentido común, creatividad, ingenio, motivación, etc.; lo cual, desvirtúa que sólo sea ... mano de obra.

5. Nueva Fase del Proceso de Gestión de Personal:

- Mantenimiento de Personal (o llamada Fase de Conservación de Personal), está orientada a crear las condiciones empresariales necesarias para que el personal considerado “Potencial Humano”, se fidelice con la empresa y no renuncie a sus filas; ni por buscar personalmente otro puesto afuera o porque la competencia le invita a incorporarse a su organización.

6. Nueva Etapa en la Fase de Aplicación:

- Orientación e Inducción.- Se debe incluir definitivamente esta Etapa que pertenece a la Fase de la Aplicación de Personal, para facilitar a los trabajadores nuevos su proceso de socialización, incorporación y adaptación a la nueva realidad que enfrentan en la empresa (Nuevo cargo, nueva cultura organizacional, nuevos jefes, nuevos colegas, nuevo personal a su mando, nueva tecnología, nuevos procesos, etc.).

Como se puede apreciar, estos son parte de los nuevos retos y desafíos que tenemos que afrontar al actualizar nuestra concepción y tratamiento de lo que es el Proceso de Gestión de Personal para un escenario moderno.