

LA “PERSONALIZACION” EN LA ADMINISTRACION DE PERSONAS

Resulta curiosa la frase de “personalizar la administración de personas” pero en la práctica vemos muchos casos en los cuales ello no ocurre, como por ejemplo un saludo computacional automatizado de feliz cumpleaños! Y también lo vemos en otras fechas ...

La pregunta que subyace es ¿tienen un efecto de valor para quienes los reciben? pues si la respuesta es negativa estaremos haciendo un esfuerzo demás.

Considero importante que la empresa como organización tenga una política y procedimiento para estas fechas, sean cumpleaños, día de la Madre, día del Padre, día de la secretaria, fiestas patrias, navidad, etc., pero no por ello la jefatura directa debe ausentarse de una acción cara a cara con el colaborador con nombre y apellido.

Y para ello el área de administración de personas debe ayudar a cada jefatura, en especial aquella jefatura de menor nivel jerárquico, pero mediante la cual el colaborador recibe instrucciones, apoyo y motivación. Es aquí donde se verifica una parte de la correcta y oportuna evaluación de desempeño de las jefaturas.

Y son estas jefaturas de nivel bajo y muy operativo las que con mayor pertinencia deben realizar a sus dependientes la evaluación de desempeño diariamente más un feedback inmediato señalando donde mejorar.

Cuando no se lidera de dicha forma nos encontramos con la típica evaluación de fin de año donde el colaborador recibe un “golpe en la cara con el álbum” de hitos desafortunados y rara vez con los afortunados.

Los hitos son importantes de registrar, pero otra cosa diferente es no hacer nada cuando ellos ocurren. Es justamente el direccionamiento permanente y personalizado con nombre y apellido hacia comportamientos que aumenten la productividad individual y de equipos. En cambio conocemos muchísimos casos que un trabajador es despedido y esa es la única vez que le dijeron hacia mal su trabajo y por el contrario este trabajador estaba convencido que lo hacía bien.

Un jefe que permite crecer a su personal tendrá una empresa de gigantes como decía un gurú. Esto se hace personalizadamente tomando en cuenta la emocionalidad de la comunicación, en especial, para cuando corregir. Aquí juega un rol muy importante que tipo de cultura construimos, aquella que castiga el error o en la que todos aprenden de él.

Mario Villa Muñoz

Director Ejecutivo

(+56 9) 9325 9931

mvilla@buscocontador.cl

