

## **Propuesta de un servicio de relaciones humanas**

En el contexto de la diversidad de responsabilidades que se asume desde un Área tan compleja como es Recursos Humanos y a la vez tan importante dentro del Plan Estratégico de cualquier Entidad financiera, resultaría motivador crear un Servicio que fuera dirigido a atender toda la problemática social, económica, laboral y humana de los empleados que trabajan en la misma.

Este Servicio tendría como objetivo el establecimiento de unas Relaciones Humanas que facilite a los empleados la posibilidad de plantear sus problemas, que pueden ser personales o incluso familiares, de cualquier naturaleza, ante situaciones que puedan encontrarse desorientados o faltos de una información adecuada. Gestionar soluciones, facilitar la descarga de aquellas preocupaciones que pueden ser canalizadas a través de este Servicio.

Tomar la Empresa la iniciativa de presentar a la Plantilla la creación de este Servicio, como si fuera una especie de Asistencia Social dentro de la Entidad, puede ser un paso que alivie, de muchas maneras, la diversidad de situaciones que puedan estar afectando a nuestros empleados, incorporando, en nuestra política de Recursos Humanos, la preocupación por el factor humano que tan sensible es a estas iniciativas.

Consideremos la dispersión geográfica que configura nuestra realidad actual y lo que pueda seguir creciendo. La comunicación se establece normalmente entre las personas por los medios informáticos o telefónicos. En Recursos Humanos no se llega a conocer realmente a las personas, si no es a través de informes, evaluaciones (cuando las hay) opiniones que nos llegan a través de terceros. Pues bien, una forma de aglutinar sistemas de acercamiento y conocimiento de estas realidades tan diversas, puede ser a través de este tipo de Servicio, humanizándose los vínculos que deben siempre identificar a la Empresa con sus empleados.

No olvidemos que la profesionalización de todo nuestro personal, orientado a la optimización de los resultados y los objetivos así como a los niveles de eficiencia, implica en un sector tan competitivo como el nuestro, grados de disponibilidad y presiones que, a veces, pueden generar tensiones internas en las personas, afectando a su estabilidad anímica y emocional, repercutiendo, en consecuencia, en los resultados esperados y, sobre todo, en los niveles de respuesta. Estas situaciones pueden crear en el entorno de los empleados un clima inadecuado a la integridad de las personas y de la Empresa.

Hay muchas Entidades, normalmente de grandes dimensiones, que tienen este tipo de servicio obteniéndose resultados muy buenos, dando credibilidad a los criterios de Recursos Humanos en su hacer, tanto en la gestión del negocio como en la gestión de las personas.

Sabemos, por la experiencia, que con la formación conseguimos acercamiento a través de las convocatorias presenciales, generándose un clima motivacional y de relación interesante. Si a esto añadimos un servicio que potencie el conocimiento y acercamiento de la Empresa hacia los problemas de las personas, ésta puede incrementar, no sólo sus niveles de credibilidad interna, que a veces cuestionan los sindicatos y mucha gente influenciada, sino que crearíamos un entorno de atención personalizada que repercutirá, sin duda, en los rendimientos, eficiencia y dedicación de toda la Plantilla.

Se trataría pues, de articular este Servicio, definiéndose las funciones que puede realizar, sus competencias, sus desplazamientos, las comunicaciones y el reconocimiento en todas las Direcciones Territoriales y en los Servicios Centrales, con su autonomía y dependencia directa de la Dirección de Recursos Humanos.

Para desarrollar las diferentes actividades, este Servicio estaría vinculado con:

El Servicio Médico (problemas de salud, consecuencias de las cargas de trabajos, estrés, depresiones, etc.)

Relaciones Laborales (problemas originados por las condiciones de trabajo, jubilaciones, prejubilaciones, etc.)

Situaciones familiares (hijos, cónyuge, estudios, minusvalía, enfermedades, etc.)

Mayo de 2017

José Olivero Palomeque