



## El Ejecutivo de RH en esta Pandemia (Junio 2020)

Nadie esperaba un “cisne negro” de tal magnitud que ha impactado a todos nosotros como personas y a las empresas. Un desafío de sobrevivencia y de adaptación a nuevas reglas de juego, a nuevos comportamientos humanos y a la falta de certidumbre ante lo que ocurrirá. El termino VICA (volátil, incierto, complejo y ambiguo) está presente en su máximo nivel.

Los ejecutivos de RH están en esta difícil coyuntura en el centro de acción manejando infinidad de temas nuevos relacionados al capital humano y a una velocidad nunca imaginada. Primero salieron como bomberos a “socorrer y ayudar” a los colaboradores, reorganizando procesos para ser seguros y tratar de seguir operando bajo las reglas determinadas por el gobierno o tuvieron que cerrar las operaciones en forma adecuada por un tiempo incierto. Luego fue la preocupación que los colaboradores, pudieran cobrar los salarios, negociando con sindicatos, viendo que ayuda vendría del gobierno, con los distintos shareholders y directivos teniendo presente la caja y la cadena de pagos y del negocio de cada empresa.

En este panorama complejo, los ejecutivos de RH, junto a los responsables de Finanzas y Legales, han tenido que trabajar intensamente para darles las recomendaciones adecuadas a los dueños y CEOs de las empresas. Siguen trabajando en varios frentes como suspensiones, posibles disminuciones de salarios, aplicación de REPRO u otras ayudas gubernamentales como ATP, reubicaciones, aportes y otros impuestos al trabajo, negociación con sindicatos, implementación del trabajo remoto y sus consecuencias en la contención y lo emocional. También trabajan en suplir la falta de presencia física de los directivos y en varios temas relacionados al liderazgo para minimizar el impacto de esta crisis en el capital humano.

Otro frente importante son las comunicaciones con los colaboradores para que puedan transmitirles claridad en la continuidad de sus puestos de trabajo, las acciones que se están realizando para que la empresa sobreviva a esta grave coyuntura o pueda “navegar” con la mayor estabilidad posible en este incierto y complejo camino. Independiente de la situación de la empresa, las comunicaciones internas y externas van a ser claves y deben ser honestas, claras y simples. Hay que lograr credibilidad y confianza. En los momentos de crisis es donde aparecen los momentos de la verdad (“moment of truth”) que dejarán sus huellas por mucho tiempo en los colaboradores y en el público en general.

Pero el ejecutivo de RH también tendrá que pensar en el futuro, en cómo será después de la crisis. Tal vez no podremos decir que es “cuando volvamos a normalidad” porque la mayoría de las empresas van a modificar su negocio y la forma de interactuar con sus clientes. La ola tecnológica, que muchos decíamos que estaba llegando como un tsunami, ya está aquí con nosotros por el impacto del Covid19. Hay ejemplos concretos que ya son una realidad como el crecimiento exponencial del e-commerce (compra online), formas de pago online (sobre todo en el BtoC), el trabajo remoto que ya no se discute más, el uso de la robótica en las plantas y automatización en procesos administrativos, el trabajo colaborativo de personas en distintas ubicaciones geográficas será a través de tecnología y sin viajes. Se incrementará el uso de otras herramientas tecnológicas que ya están presentes (Block Chain, AI, Analytics, Cloud, Machine Learning, entre otras) y surgirán otras en el mediano plazo. Todo esto impactará sobre los colaboradores, se aprovechará su creatividad, para cambiar muchos negocios y la cultura en muchas empresas.

Vienen meses desafiantes para los ejecutivos de RH. Deberán seguir cuidando el capital humano manteniendo el contacto cuidado (remoto o presencial) con los colaboradores y fortalecer el clima; pero también, tener la fuerza para revisar procesos, estructuras organizativas, remuneraciones, beneficios, cargas sociales, impuestos y todo aquello que implique cuidar el capital humano de sus empresas y las fuentes privadas de trabajo que son claves en la generación de riqueza de nuestro país.

**Eduardo Suárez Battán**

Headhunter y founder

**SUAREZ BATTAN & ASOCIADOS**