

Encuesta Internacional BPI Group – 2011

El Manager Ideal

Estudio internacional a 6.800 empleados en 11 países

Debilitados por la crisis, los managers se enfrentan a nuevos retos

BPI Group, firma internacional de consultoría de Recursos Humanos y Management, junto con la empresa de investigación de mercados BVA llevaron a cabo una encuesta internacional a empleados para conocer cuales son sus expectativas respecto a sus managers.¹

Los resultados de la encuesta han permitido identificar las opiniones y expectativas de los empleados y diseñar una imagen fiel de cómo sería el manager ideal en el contexto de recuperación de la crisis mundial.

El retrato del manager ideal.

Para los empleados españoles, el manager ideal es ante todo **capaz de escuchar y aceptar los puntos de vista y sugerencias de sus colaboradores**. Además, **reconoce el trabajo de sus empleados, fomenta el espíritu de equipo y colaboración, comunica y explica sus decisiones** y por último **crea un clima de confianza en el equipo**.

En el futuro, las empresas se enfrentarán a importantes retos de gestión.

En España, los empleados piensan que su empresa deberá concentrarse sobre todo en **mantener su notoriedad e imagen corporativa**. En segundo lugar, deberá **concentrarse en su desarrollo comercial: adaptarse continuamente** a las expectativas y necesidades de sus **clientes, anticipar** y tener en cuenta la evolución de las **nuevas tecnologías, innovar** y lanzar nuevos productos y servicios.

Por último, la **preservación del empleo** representa también un reto importante para los empleados españoles, lo que podemos explicar por la difícil situación del mercado laboral nacional que cuenta con cerca de 5 millones de desempleados.

Las habilidades necesarias para responder a los retos futuros.

Para enfrentarse con éxito a los retos futuros, los empleados españoles creen que las competencias claves de sus managers son las *soft skills* o **habilidades sociales (capacidad de motivación, confianza en si mismo, capacidad de comunicar y explicar decisiones, capacidad de cohesionar el equipo)**.

Puede parecer paradójico que las competencias técnicas y relacionadas con el negocio no estén consideradas más estratégicas (salvo la capacidad de **planificación y organización que reúne el 51% de las opiniones**) que las habilidades sociales. Sin embargo, podemos pensar que debido a los efectos de la crisis, los managers se vieron obligados a centrarse en los resultados, alejándose del modelo de gestión participativa. Por ello los empleados piden cambios a sus managers.

¹ Estudio en 11 países en Enero de 2011 sobre empleados del sector público y privado, con muestras representativas de empleados de todas las edades y genero. Este estudio tomó una muestra de más de 500 empleados por país, excepto Estados Unidos y Rusia donde la muestra se elevó a más de 1000 trabajadores y Rumania y Bélgica donde se redujo a algo más de 300.

Los managers deberán evolucionar para triunfar.

Los encuestados señalaron las competencias claves que debería tener el manager ideal para afrontar los retos futuros, pero son justamente las que menos observan en sus managers: **capacidad de resiliencia, capacidad de adaptación, expertise profesional, visión estratégica, autocontrol, innovación y capacidad de convencer en situaciones de crisis o de conflictos.** Sin embargo, sí les consideran capaces de **planificar y organizar y también con un alto grado de confianza en si mismos.** Respecto a este dato, es interesante observar que si la confianza en si mismo es la mayor competencia de los managers españoles, los empleados señalan también su falta de autocrítica. Esto nos lleva a pensar que los managers españoles tienden a confiar tanto en sí mismos que les cuesta reconocer sus errores.

La opinión de los empleados acerca de sus managers ha empeorado en la mayoría de los países desde 2007².

España pertenece al grupo de países con la **opinión más desfavorable sobre sus managers**, aunque, el cambio no ha sido tan drástico como en otros países (**la opinión ha bajado solamente 4 puntos** cuando en Estados Unidos ha bajado 20 puntos).

Como en el resto de países, **las críticas afectan más a los directivos (32%) que a los managers directos (28%).** De la misma manera en 2007, los directivos reunían un 27% de opiniones negativas y los managers directos un 19%.

El **incremento de las opiniones negativas hacia el manager directo** (9 puntos) puede explicarse por la crisis que les obligó a llevar a cabo cambios difíciles y poner en marcha medidas impopulares. Por su parte los directivos, más alejados de los empleados, afirmaron su capacidad para mantener la empresa a flote durante la crisis y garantizar su futuro.

El Manager directo sigue siendo un factor esencial para el compromiso.

La mayoría de los empleados consultados en todos los países, **consideran que la relación con su manager directo influye mucho en su implicación con la empresa.** Lo que más influye en su grado de compromiso es poder tener **una relación justa y respetuosa**, seguido por **una relación de confianza, recibir apoyo en situaciones difíciles así como en el desarrollo de sus competencias.**

Estos resultados confirman que **el manager directo tiene en su mano la clave para crear un clima de confianza**, contribuyendo con ello a aumentar el nivel de compromiso de los empleados con su trabajo y con la empresa.

Conclusión.

En España como en la mayoría de países entrevistados, **el manager ideal es una persona clave en las relaciones sociales de la empresa, ya que fomenta el compromiso del empleado con la empresa, siendo capaz de llevar a cabo una gestión participativa.** De manera general, para convertirse en este manager ideal, los managers tendrán que seguir un **proceso de aprendizaje permanente** que les permitirá desarrollarse a nivel profesional y personal para enfrentarse con éxito a los retos futuros del mercado.

² Estudio de BPI group 2007: "Los empleados valoran a sus managers".

Contacto:

MOA BPI Group
Departamento de comunicación
Tlf. 91 431 07 11
sophie.jougla@bpi-group.com
<http://www.moa-bpi.com>



Desde hace más de 20 años, MOA BPI Group acompaña a sus clientes en el desarrollo de sus proyectos de RR.HH enmarcados en la gestión del empleo, del talento y del cambio. Nuestras actividades se articulan en torno a tres áreas de actividad: acompañar las reestructuraciones, potenciar a las personas y dinamizar las organizaciones. Todas ellas se basan en un mismo principio y persiguen un mismo objetivo: trabajar con las personas y mejorar la eficiencia de las organizaciones. A través de nuestra red de oficinas repartidas por todo el mundo, diseñamos proyectos de ámbito global y los adaptamos para su implementación a nivel local.



Más que nunca es el talento de las personas que permitirá a las empresas marcar la diferencia frente a sus competidores a nivel internacional. Para acompañarlas en la gestión de su capital humano, MOA BPI Group desarrolla desde hace más de 20 años, una línea de consultoría centrada en el desarrollo profesional y personal al servicio de la eficacia de la empresa. Para facilitar a nuestros clientes la identificación de nuestros *know-how*, hemos decidido crear Talent Management BPI Group.



En el año 2005, MOA BPI Group obtiene por primera vez el sello de Calidad EFQM. En 2009, obtiene el sello EFQM Comitted to Excellence, reafirmandose así como una organización comprometida en la mejora continua de su gestión y en la calidad de sus servicios.