

Creatividad y empresa pública : Una propuesta de aplicación.

- *Reflexionar sobre la importancia de las variables en la gestión de los RH que intervienen en la competitividad de la empresa.*
- *Ofrecer un marco integrador sobre la gestión de los RH, orientado a la mejora de la administración pública.*
- *Proponer un procedimiento concreto para la mejora de la competitividad de la empresa pública, basado en la solución creativa de problemas en grupo a través de reuniones de formación-intervención.*

LA CREATIVIDAD APLICADA A LA MEJORA DE :

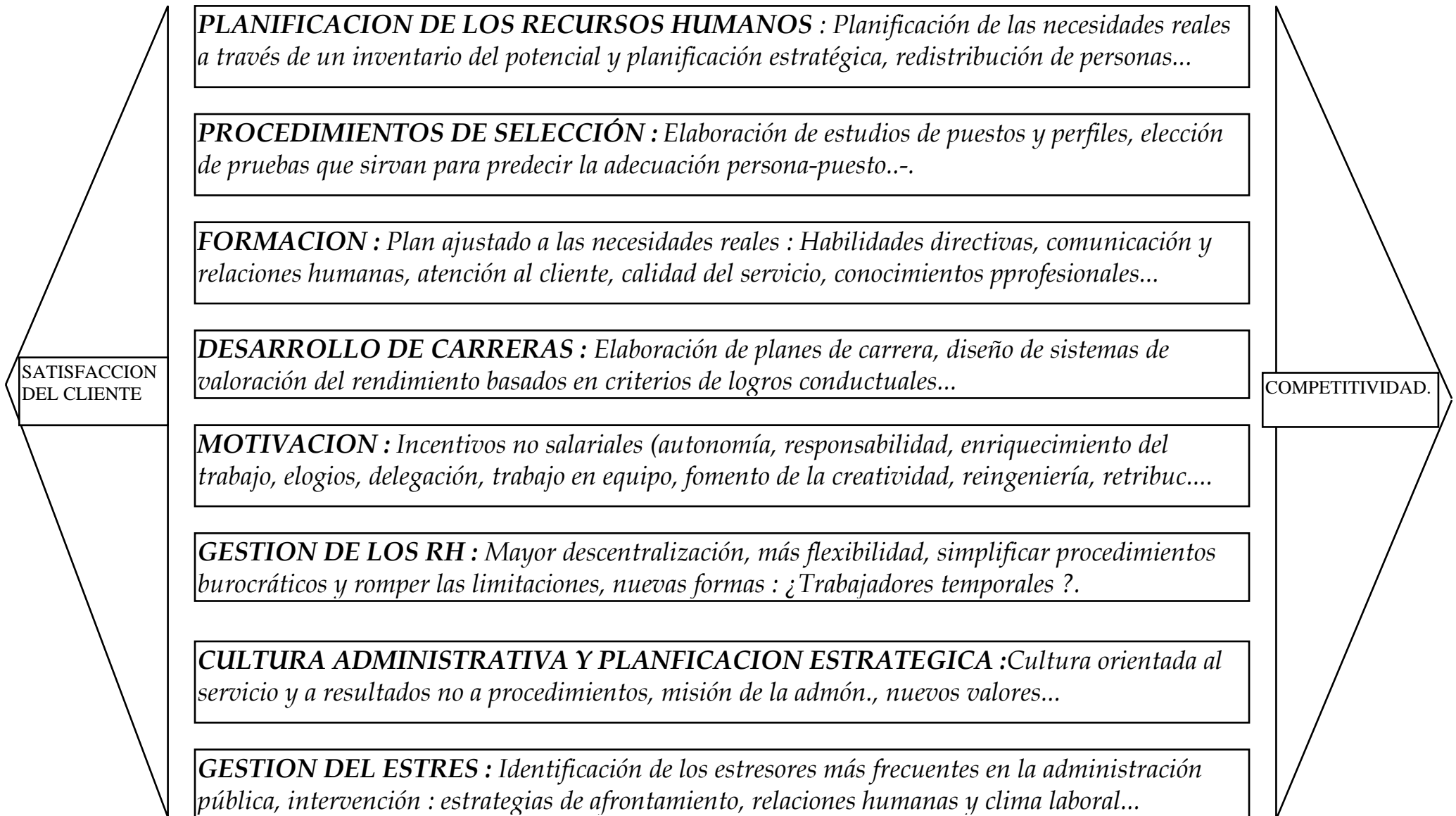
LA FORMACION X LA MOTIVACION X GESTION DEL ESTRES.



REUNIONES DE FORMACION-INTERVENCION PARA LA SOLUCION CREATIVA DE PROBLEMAS.

GRUPOS DE 8-12 PERSONAS : MISMO DPTO., DIFERENTE DPTO., ADMON.-CLIENTES.
REUNIONES CADA 15 DIAS.
EJEMPLO : DIRECTORES DE OFICINAS DE EMPLEO DEL INEM.

La mejora de la gestión de los RH en la administración.



APLICACIONES DE LAS TECNICAS CREATIVAS EN LA A.P.

TECNICAS CREATIVAS :

- BRAINSTORMING.
- EL GRUPO NOMINAL.
- EL METODO DELPHI.
- EL PENSAMIENTO LATERAL.
- LA SINECTICA.
- LA SINAPSIS.
- LA LISTA DE ATRIBUTOS.
- EL ANALISIS MORFOLOGICO.
- LA MATRIZ DE DESCUBRIMIENTO.
- DIAGRAMAS MENTALES.



AREAS DE APLICACIÓN :

- MOTIVACION DE LOS EMPLEADOS
- INVESTIGAR NECESIDADES DE FORMACION DE LOS EMPLEADOS.
- MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.
 - Reducir el tiempo de espera en juicios.
 - Reducir el tiempo de espera en operaciones quirúrgicas.
 - Mejores profesores.
 - Mejor atención al ciudadano.
 - Control del fraude fiscal.
 - Reducir la tasa de desempleo.
- * Mejores equipos de trabajo, mejor ambiente.
- * Reuniones más eficaces, mejor organización...

1. Identificación del problema : Lista de síntomas + MM.

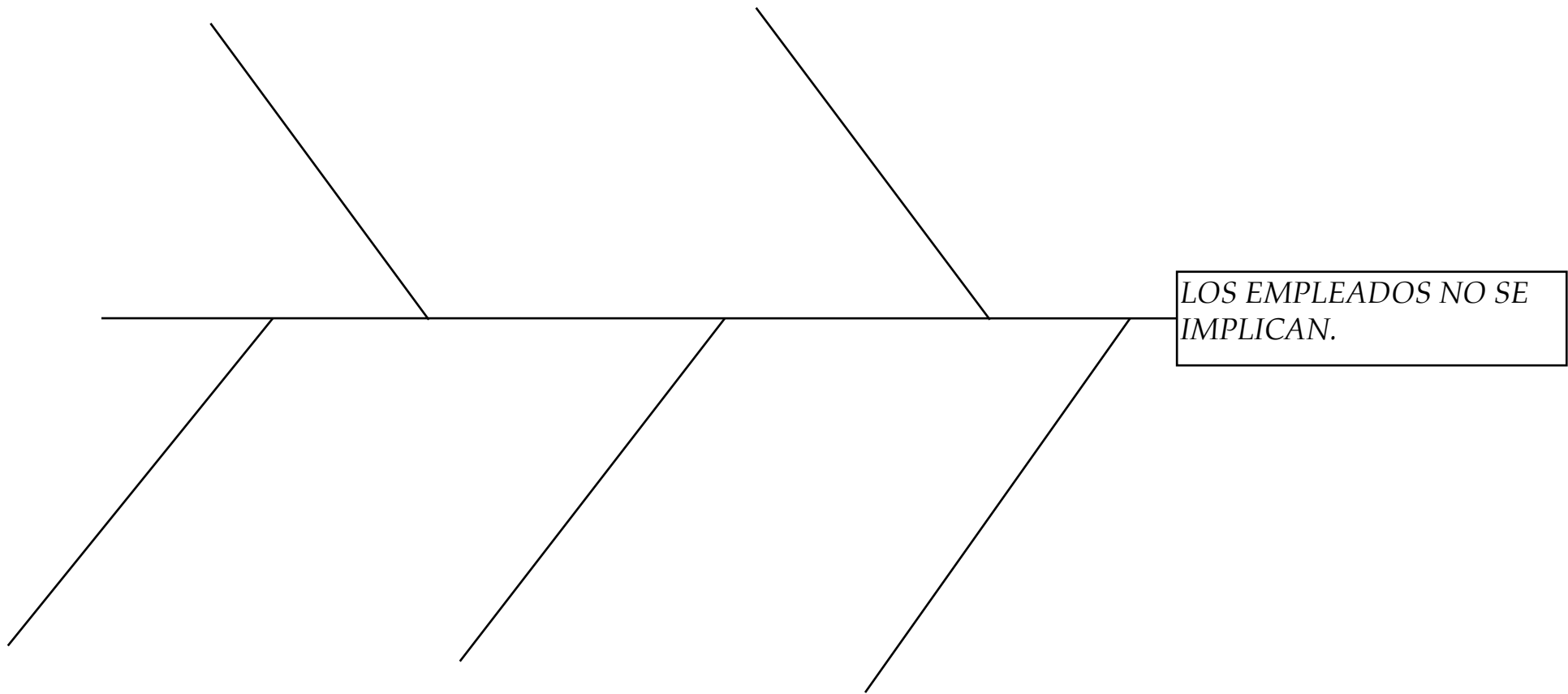


**LOS EMPLEADOS NO
REALIZAN BIEN SU TRABAJO.**

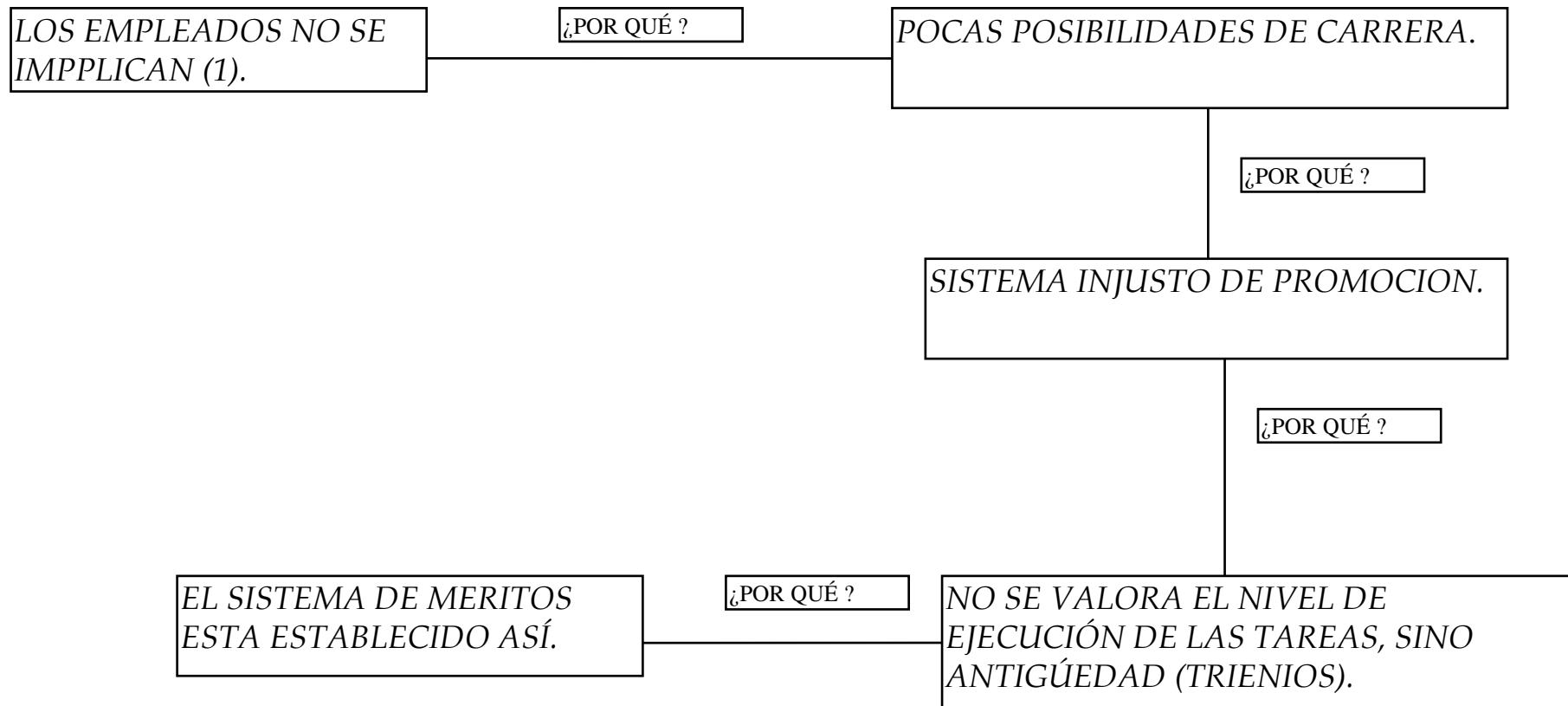
2. La descripción del problema.

“ Como hacer para que el empleado esté satisfecho con su trabajo y se implique más en él, de forma que los usuarios estén mejor atendidos”.

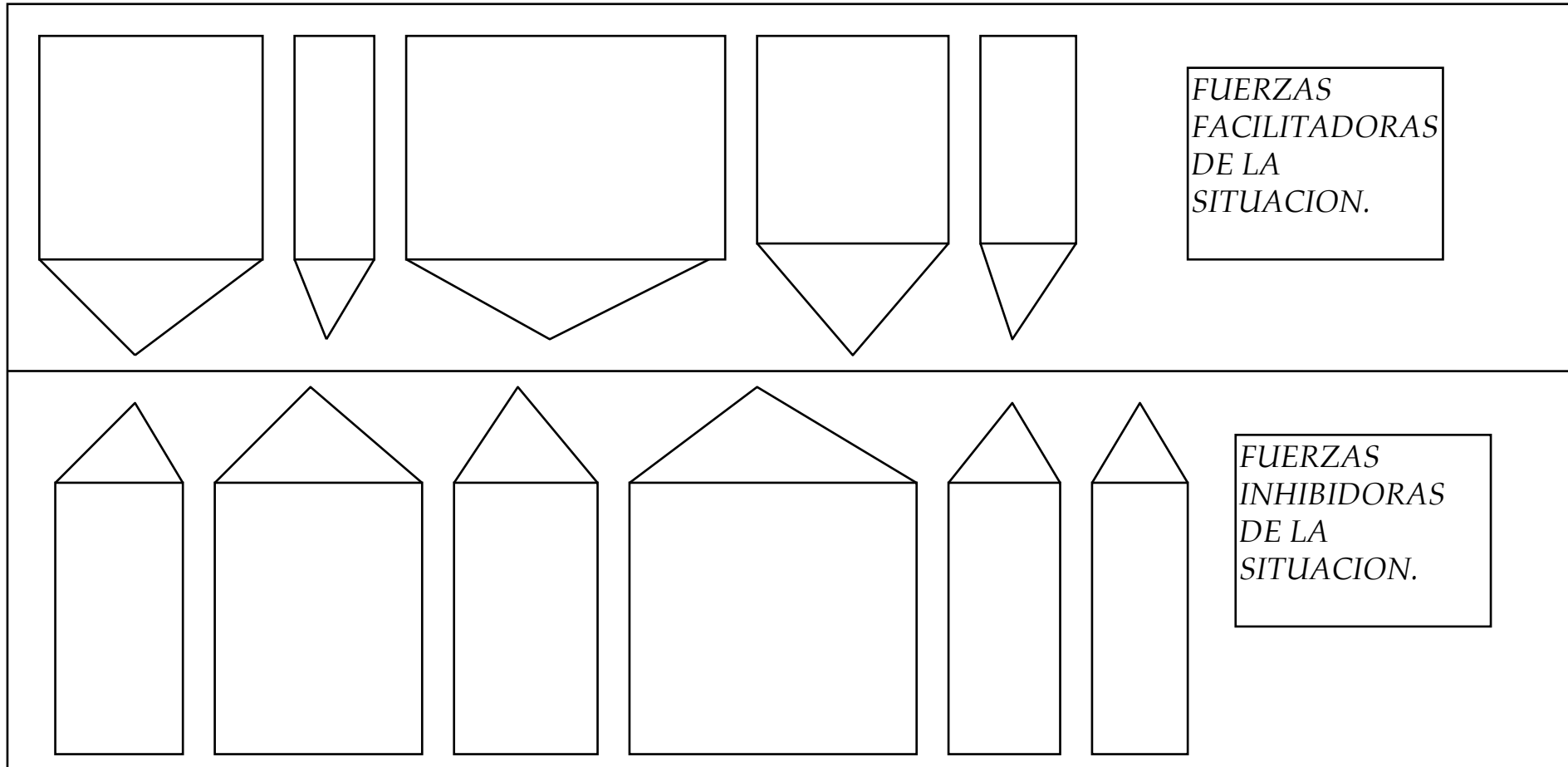
3. Análisis de las causas posibles (1) : Diagrama de Ishihawa + la técnica de los por qué en cadena.



3. Análisis de las causas posibles (1) : Diagrama de Ishihawa + la técnica de los por qué en cadena. (CONTINUACIÓN).



3. Análisis de las causas posibles : Representación en un campo de fuerzas.



MERCK : LA EMPRESA MÁS ADMIRADA DE U.S.A..

**** Éxito : Atraer, mantener y desarrollar a la gente con talento.*

- *Estructuras de carreras de varias vías para los empleados.*
- *Programas de valoración del personal.*
- *Programas específicos de motivación.*
- *Pagas y beneficios sociales.*
- *Incentivos particulares.*
- *Encuestas de opinión a los empleados.*
- *Fomento del riesgo y el cambio.*
- *Programas de desarrollo de la Organización.*

3. Análisis de las causas posibles : resúmen.

- *“La simplicidad de las tareas es causa de poca implicación de los empleados”.*
- *“El sistema de promoción actual es causa de poca implicación de los empleados”.*
- *“El escaso sueldo es causa de poca implicación de l empleado”.*
- *“La no relación entre rendimiento y salario, es causa de poca implicación del empleado”.*
- *“La no participación en la toma de decisiones es causa de la poca implicación del empleado”.*
- *“La ausencia de feedback o reconocimiento sobre el trabajo es causa poca implicación en el empleado”.*

4. Soluciones.(1).

4.1. Elección de las causas sobre las que trabajar mediante la Técnica del Grupo Nominal.

- *El sistema de promoción actual.*
- *La participación en la toma de decisiones.*

4. Soluciones (2).

**** Brainstorming : formas de mejorar la promoción.*

- *Promoción según resultados en el trabajo.*
- *Implantación de un sistema objetivo de evaluación del rendimiento.*
- *Cambio del actual sistema de evaluación basado en antigüedad en la administración.*
- *Evaluación por parte de equipos : empleados, jefes, superiores y clientes.*
- *Participación de los empleados en el diseño de los sistemas de evaluación.*

4. Soluciones (continuación).

****Matriz de criterios para elegir las mejores opciones :*

1. Fijación de criterios : Philips 66.

** Viabilidad de las propuestas, costes, consecuencias para los empleados...*

2. Aplicación de la matriz (moderador).

3. Elección de la/s estrategia/s :

“No hay más que diseñar un sistema de evaluación del rendimiento donde participen los empleados”.

JOSÉ MANUEL DE HARO GARCÍA.

Director de formación y desarrollo de AQUAGEST LEVANTE (GRUPO AGBAR)

Profesor asociado Dpto. psiquiatría y psicología social.