

## Gestión de recursos humanos, una tarea imprescindible en los establecimientos sanitarios de óptica

**Ya se trate de una óptica grande o de una pequeña, resulta fundamental contar con una buena gestión del personal. Resulta ideal contar con un equipo, o al menos un profesional formado, que gestione los recursos humanos en pymes, como puede ser una óptica.**

Aunque pueda parecer algo innecesario, lo cierto es que la gestión de los recursos humanos se convierte en una obligación en cualquier compañía, también cuando hablamos de una óptica. Y esto vale tanto para una óptica de barrio con pocos trabajadores, como para una más grande, franquiciada o con un gran volumen de personal. En cualquier caso, la gestión adecuada de los recursos humanos se presenta como una tarea muy importante a la que hay que prestar suficiente atención, ya que de ello también puede depender el buen funcionamiento de la óptica.

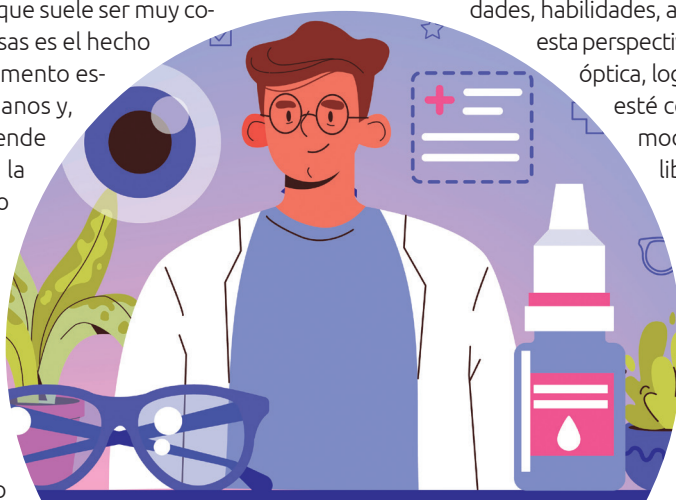
De hecho, un grave error que suele ser muy común en pequeñas empresas es el hecho de carecer de un departamento específico de recursos humanos y, como consecuencia, se tiende a recargar otras áreas de la óptica, como por ejemplo la labor del área de administración, en la que suelen recaer estas tareas. La competitividad de una empresa, independientemente del tamaño que tenga, dependerá mucho de la capacidad, competencia y desarrollo

que muestre su equipo humano, lo que pone de manifiesto la importancia de este departamento. Y en esto también es fundamental la formación, por el valor añadido que esta aporta; al igual que por el impulso que da a la especialización según el sector.

### Las claves de los recursos humanos

Los recursos humanos son mucho más que el grupo de personas que trabajan en una empresa, en este caso una óptica. De hecho, este concepto debe abarcar los recursos que aportan estas personas: conocimientos, capacidades, habilidades, aptitudes y actitudes. Desde esta perspectiva, más allá del tamaño de la óptica, lograr que el grupo de trabajo esté completo e integrado de un modo bien estructurado, equilibrado y ordenado es lo más relevante. Por esta única razón, resulta ideal contar con un equipo, o al menos un especialista, que gestione los recursos humanos en empresas pequeñas como puede ser una óptica.

En principio, su labor consistirá en lograr una



### PERFILES DEL EQUIPO HUMANO EN LA ÓPTICA

Una gestión actualizada de recursos humanos en empresas pequeñas o medianas como una óptica pone en práctica un sistema de gestión por competencias. Este consiste en la identificación de habilidades clave precisas que permitirán a un colaborador lograr un alto desempeño en sus labores. Tales habilidades han de desarrollarse para ser coherentes con la estrategia comercial de la compañía.

No hay que olvidar que hay ópticos-optometristas con predilección por la clínica, por la contactología, terapias, aquellos profesionales de la óptica que están especializados en la comercialización o, simplemente, aquellos que prefieren

poder variar. Por ello, es responsabilidad de la dirección de la óptica comprender las motivaciones de cada uno de ellos para poder facilitar las tareas asignadas, en la medida de lo posible, que se adapten a las preferencias de los empleados. En los casos en los que hay un equipo grande de trabajo en la óptica, si existen perfiles que deseen especializarse en ciertas tareas, resulta una buena opción ofrecer un servicio mucho más personalizado. Esto ayudará a que los empleados se sientan más realizados y, por tanto, que den un mejor servicio. Si existe un equipo muy reducido y en la óptica se cuenta con una persona polivalente que se atreva con todo, entonces, resulta fundamental asegurarse de elegir bien ese perfil, con una selección contrastada.



correcta alineación entre la estrategia de la óptica, la estructura organizativa y el talento humano captado. Es decir, hacer que todos estos elementos estén debidamente integrados, lo que le dará a la organización una valiosa característica diferenciadora.

No importa si una óptica tiene una plantilla muy reducida. Siempre es conveniente disponer de una cuidadosa gestión de los recursos humanos. De hecho, esta es una labor compleja y con muchos matices, por lo que lo más adecuado es ponerlo en manos de una persona preparada para ello. Sin una administración bien coordinada del talento humano, los planes estratégicos de las empresas difícilmente se concretarían, y en este caso la óptica no es un sector ajeno.

Además, un departamento de recursos humanos establece criterios de selección del talento acordes con las necesidades de la empresa y que resultan rentables

para la organización. En esencia, seleccionar, contratar, incorporar y gestionar el talento humano son funciones que ejecuta este departamento. También lo son la evaluación del rendimiento, el aprendizaje y el desarrollo. Todos estos aspectos resultan cruciales para crear un equipo de trabajo que favorezca el rendimiento del negocio e incremente la rentabilidad.

De esta manera, las funciones de los departamentos de recursos humanos en empresas pequeñas no deben limitarse a la mera tarea administrativa. Además, resulta fundamental atender a las cuestiones relacionadas con la gestión del talento, la formación del trabajador o la comunicación de la estrategia y objetivos de la óptica.

### Herramientas

En esta era digital, gestionar un departamento de recursos humanos, por pequeño que sea, con hojas ↪

LA GESTIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS HUMANOS EN UNA ÓPTICA SE PRESENTA COMO UNA TAREA MUY IMPORTANTE A LA QUE HAY QUE PRESTAR SUFICIENTE ATENCIÓN



de cálculo resulta totalmente anacrónico. Entre otras razones, porque obliga a seguir realizando de forma manual tareas rutinarias como la nómina y dificulta el cumplimiento de las normativas. Por lo tanto, es conveniente incorporar una solución digital que integre la gestión de recursos humanos a la de procesos y cadena de suministro. Emplear este tipo de soluciones facilita el día a día y mejora la gestión de la óptica por varios motivos:

- Permite automatizar procesos como la nómina y la administración de beneficios.
- Ayuda a establecer mejores métricas de evaluación y objetivos.
- Facilita la generación de informes más completos y precisos.

Entre las herramientas imprescindibles para que funcione correctamente la gestión de los recursos humanos de una óptica destacan las plataformas de gestión del personal. Así, contar con un buen *software* para gestión del personal es vital para un departamento de recursos humanos en una pyme. Entre las tareas que desempeñan estos programas se incluyen:

- **Gestión del empleado:** registro, contratos, documentos y nóminas.
- **Gestión del talento:** captación y retención, desarrollo y formación continuada del empleado.
- **Control de asistencia:** organización de horarios, ausencias y gestión de las vacaciones.
- **Organización:** configuración de la estructura y planificación de estrategias.
- **Analítica:** análisis de datos, informes de costes y productividad para la toma de decisiones.

Otra de las herramientas que no debe faltar entre los planes de recursos humanos son las plataformas de *e-learning*. No hay que olvidar que la mejora de las capacidades y aptitudes de los empleados incide directamente en el rendimiento y la productividad. Por lo tanto, la implantación de estos cursos de formación para ópticos-optometristas y para otros empleado de

la óptica es rápida y económica. La profesionalización de los empleados mejora la competitividad de la empresa y aumenta la autoestima de los trabajadores.

Además de un buen control y formación de los empleados, resulta imprescindible tener unos adecuados canales de comunicación. La responsabilidad de los recursos humanos en una pyme suele ser una o varias personas encargadas de establecer las vías de comunicación entre las distintas secciones de la óptica. Las plataformas de gestión del personal incluyen canales de comunicación que suelen incluir encuestas a empleados, así como intercambio de información. Por eso, esta continua comunicación permite optimizar el ambiente de trabajo a la vez que enfoca a todos los implicados en la persecución de objetivos comunes.

Además, una herramienta imprescindible es la del control de horarios, ya que desde el año 2019 está vigente la nueva Ley de control horario, que obliga a las empresas a registrar las jornadas laborales de todos sus empleados. Como consecuencia, para aliviar la carga de trabajo de los departamentos de recursos humanos en las pymes se han mejorado las plataformas de gestión del personal e incluyen aplicaciones para registrar los horarios de todos sus trabajadores de una forma más sencilla y ágil.

Además de las herramientas digitales, existen otras técnicas que se pueden aplicar para mejorar la gestión de los recursos humanos en las pymes, como una adecuada promoción interna que permita retener el talento de los trabajadores, así como una correcta combinación de perfiles con experiencia y otros más jóvenes. En este sentido, es conveniente posibilitar que los nuevos talentos puedan trabajar mano a mano con los empleados más experimentados.

En cualquier caso, la formación continua resulta fundamental en la óptica con el objetivo de que todos los profesionales estén a la última y puedan ofrecer siempre el mejor servicio al paciente/cliente. 