

Valorar las empresas en España Las políticas y programas de Diversidad y de conciliación trabajo / familia

Myrtha Casanova, Presidente
Instituto Europeo para la Gestión de la Diversidad
Ben Capell, Director de Investigación

La globalización está retando el desarrollo sostenible de instituciones y de sus gentes en todo el mundo. A medida que la Diversidad se convierte en la naturaleza misma de los escenarios globales y locales, las empresas vuelven su atención hacia su Capital Humano como recurso crítico para lograr incrementos en innovación y creatividad; reducir costes estructurales y operativos; mejorar los resultados corporativos. Hoy y en el futuro, la Gestión de la Diversidad se convierte en un compromiso corporativo; una estrategia que las organizaciones tienen que desarrollar si quieren alcanzar resultados a través de la integración y satisfacción de su Capital Humano en el trabajo, con objetivo de potenciar su contribución a los objetivos corporativos. Los programas Trabajo / Familia se convierten en la piedra angular de la nueva forma de gestionar las empresas y a sus gentes. Integrar a empleados diversos para tener éxito en el enfoque y servicio a clientes diversos; a proveedores diversos; a accionistas diversos; a agentes del entorno que tienen un comportamiento diverso en las diferentes partes del mundo / en los mercados / en los sectores; porque la Gestión de la Diversidad es un imperativo empresarial.

El Instituto Europeo para la Gestión de la Diversidad en colaboración con la Doctora Carmen Domínguez, responsable del Departamento de Sociología y Análisis Organizacional de la Universidad de Barcelona, ha llevado a cabo la presente investigación en el campo de las políticas de Diversidad y de conciliación Trabajo / Familia. Durante los años 2000 y 2001, el Instituto Europeo para la Gestión de la Diversidad realizó para el Programa Leonardo Da Vinci de la Unión Europea, un estudio en 6 países europeos en este campo; titulado “ La Diversidad en Europa”. El resultado de ese proyecto es un informe de Buenas Prácticas basado en casos prácticos, que valúa su actitud hacia prácticas de Diversidad y de conciliación Trabajo / Familia por parte de empresas que operan en la Unión Europea.

Objetivos de la investigación

El presente estudio tiene como objetivo hacer seguimiento de la información recogida durante el proyecto “La Diversidad en Europa”

- Es decir, el nivel de conciencia y actitud que sobre las políticas de Diversidad y de conciliación Trabajo / Familia tienen las empresas que operan en España en comparación al nivel de las empresas que operan en EE.UU. y en otros países Europeos.

Al mismo tiempo analizar:

- Las políticas que sobre Trabajo / Familia se implementan en empresas que operan en España
- La oferta existente de servicios por parte de los proveedores de programas Trabajo / Familia para facilitar la conciliación del capital humano en las empresas
- El nivel en que las empresas en España suelen contratar proveedores de servicios para sus programas Trabajo / Familia.
- Hasta que punto las corporaciones en España suelen optimizar programas de conciliación para su organización.

Metodología:

La encuesta se realiza sobre un universo de empresas privadas; tanto empresas que operan en España, como en el extranjero.

El estudio considera dos segmentos de organizaciones, por un lado una muestra de 400 empresas, en España o en el extranjero (EE.UU., Europa) de todos los sectores: servicios financieros, industriales, tecnología de la información, consultoría, etc y por el otro lado, una muestra de 100 empresas proveedores de servicios de Diversidad y Trabajo/ Familia que dan soporte a las empresas en España o en el extranjero (EE.UU., Europa).

Los mecanismos empleados para la recogida de los cuestionarios han sido mediante correo electrónico, fax, correo postal y teléfono; así como entrevistas personales

Aspectos relevantes- Empresas

De las empresas que participaron en este estudio:

- El 27% de las empresas líderes en España respondieron que los programas de conciliación Trabajo / Familia no son actualmente una prioridad
- El 71% de las empresas en el extranjero ofrecen un paquete de programas Trabajo / Familia a sus empleados que consta de entre 13 y 18 programas de los cuales los empleados pueden disfrutar

- El 18% de las empresas en España que participaron en la encuesta ofrecen a sus empleados entre 15 y 25 programas de conciliación entre vida profesión y familia mientras 75% ofrecen menos de 10.
- las prioridades en el diseño e implementación de programas Trabajo / Familia varía. Mientras las empresas que operan en el extranjero ofrecen más soporte social orientado al cuidado de la familia, las empresas en España implementan preferentemente programas de educación y servicios de hogar y ocio para atender a su Capital Humano
- Empresas fuera de España tienden más a contratar a un proveedor externo de servicios por sus programas de conciliación.
- Las empresas en el extranjero miden el resultado de sus esquemas de Diversidad y programas Trabajo / Familia calculando la contribución que dichas acciones tienen sobre la cuenta de resultados; mientras que las empresas españolas evalúan más la relación y actitud del empleado hacia la empresa como resultado de sus programas de soporte a la Diversidad y la conciliación.

Aspectos relevantes- Proveedores de servicios de conciliación

De los proveedores de programas Trabajo / Familia que participaron en el proyecto:

- Todas las proveedoras de servicios internacionales están interesadas en extender sus servicios a otros países, principalmente a Europa. Ninguna de las empresas proveedoras locales de servicios se plantean esta meta.
- Los proveedores extranjeros orientan su negocio a proporcionar servicios de consultoría (ejemplos: Psicología, plan de carrera, asesoría legal, etc), así como servicios de información para el cuidado infantil y de mayores.
- Los proveedores Españoles dan más servicios en el área de la educación, soporte a discapacitados; así como servicios para el hogar y relacionados con el ocio
- Los proveedores fuera de España han valorado más la contribución a sus clientes de sus programas Trabajo / Familia ; integración de empleados y participación en los objetivos corporativos; la calidad del entorno laboral: y el impacto en la innovación y la creatividad. Los proveedores nacionales han dado más valor a la contribución de sus servicios a la lealtad y confianza, reducción de absentismo, resolución de problemas y mejora de las relaciones interpersonales.
- Ambos grupos realizan estudios previos antes de implementar esquemas de servicios, y también emplean metodologías similares cuando dan servicios a empresas
- Los proveedores internacionales miden más los resultados de sus servicios. En general, la satisfacción del cliente, la disponibilidad de servicios y los informes corporativos son las técnicas más usadas.

Conclusiones

De la información recogida en este estudio cualitativo, se pueden resaltar las siguientes observaciones

Servicios Trabajo / Familia como concepto de negocio

Actualmente en España la demanda de servicios para programas de conciliación Trabajo / Familia es aún baja. Esta lejos del potencial de negocio que este tipo de empresa tiene en otros países donde la gestión de la Diversidad y los programas de conciliación forman parte de la estrategia corporativa de muchas organizaciones. Sólo el 73% de las empresas en España contestó que consideran positiva la aportación que los programas Trabajo / Familia representan para los resultados de las empresas que implementan esta política. Es también importante destacar que la percepción en este aspecto ha variado sensiblemente desde el 2000-2001 cuando el Instituto Europeo para la Gestión de la Diversidad realizó el estudio Diversity in Europe para la Unión Europea. En ese estudio sólo el 1% de las empresas españolas tenían conocimiento de la Gestión de la Diversidad y de los programas de conciliación Trabajo / Familia como estrategia corporativa.

Otros indicadores relacionados con estas observaciones lo demuestran el hecho de que mientras la mayoría de las empresas en España desarrolla internamente la logística para ofrecer estos servicios a sus empleados; en otros países la situación es inversa, ya que la corporaciones tiende a externalizar a “proveedores los servicios de Trabajo / Familia que ofrecen a sus empleados para poder además ofrecer una gama más amplia de servicios. El comportamiento del mercado muestra que en contraste con la situación internacional, la mayoría de los proveedores de servicios nacionales tienen al hogar como cliente en vez de a empresas para sus empleados. Los proveedores extranjeros enfocan su estrategia de negocio esencialmente a ofrecer sus servicios a corporaciones que son sus clientes; para desarrollar esquemas de conciliación Trabajo / Familia para sus empleados.

Servicios

Es significativo que la gama de servicios que ofrecen las empresas de España y de fuera varía sensiblemente de la que ofrecen los nacionales.

Algunos grupos de servicios tales como de información (ejemplo: formación relacionada con la gestión de la conciliación Trabajo / Familia, centros y servicios para el cuidado infantil y de mayores, etc) así como servicios de consultoría, los ofrecen las empresas en el extranjero más que las empresas en España. Sin embargo, otros grupos de servicios tales como educación, servicios de conserjería para hogares, son las empresas en España quienes más los ofrecen. Durante el estudio se han sumergido varias ideas, destinadas a analizar causas de dichas diferencias en las ofertas de servicios, sin embargo ninguna ha podido explicar como en España, un país con un alarmante envejecimiento de la población y la baja natalidad, que tanto empresas de servicios Trabajo / Familia, como corporaciones no tengan como prioridad abordar este tema.

La mayoría de las empresas en el extranjero ofrecen una amplia gama similar de esquemas Trabajo / Familia a sus empleados. Una minoría de empresas en España ofrecen una gama muy amplia de servicios de conciliación Trabajo / Familia a sus empleados, cuando muchas otras una gama muy limitada.

Beneficios

En términos generales, todos aprecian los beneficios que los programas de conciliación Trabajo/ Familia tiene para las empresas; en cuanto a la mejora de la relación empresa/ empleado así como en el área de la integración eficaz y el incremento en la aportación de los empleados a los resultados y objetivos corporativos.

Investigar y Medir

Investigar y medir el impacto que los programas Trabajo / Familia tienen en las empresas, en los empleados y en los hogares, es una práctica común entre las empresas que operan en el extranjero- no así entre las que operan en España . Es una minoría de empresas en España las que emplean mecanismos de evaluación y medición de resultados que para sus clientes representa la disponibilidad de estos servicios. Sin embargo los proveedores de servicios de conciliación en España sí se comprometen a esas prácticas, y expresan una tendencia a realizar investigación y actividades de evaluación cuando implementen esquemas Trabajo /Familia a sus clientes.

El 4 de abril del 2003, la Administración de España estableció una "certificación para las empresas que ofrecen esquemas Trabajo / Familia para ayudar a la conciliación de vida profesional y personal de sus empleados

Sin embargo la investigación realizada a empresas españolas relativa a su comportamiento en el área de la conciliación y esquemas Trabajo / Familia para sus empleados, dista mucho de contribuir al entorno de inclusión que proponen tanto la Administración de España como las directivas de la Unión Europea que tienen como prioridad promocionar el desarrollo empresarial dinámico, para la creación de nuevos puestos de trabajo, y de una mayor calidad e igualdad del entorno laboral.

Sólo recientemente las empresas en España están implementando esquemas Trabajo / Familia y políticas de estrategia corporativa de Diversidad, integración y conciliación más que como herramienta para la resolución de problemas, con el objetivo de atender el nuevo perfil diverso del mercado laboral.