

# Mantener el rendimiento y la participación de los trabajadores durante la pandemia Covid-19

Maintaining Performance and Employee Engagement During the COVID-19 Pandemic

Carine Risley

*Journal of Library Administration*, ISSN 1540-3564, Vol. 60, n. 6, 2020, p. 653-659

Este artículo resume los elementos clave que llevan a una innovadora estrategia para la gestión de bibliotecas. Aplicar investigaciones llevadas a cabo por industrias ajenas a las bibliotecas públicas fue esencial para actualizar la manera en que se gestionan los recursos humanos e inspirar a las personas para que hagan un mejor trabajo. Permanecer fieles a las evidencias basadas en la práctica y construir hábitos fue fundamental para establecer y mantener el nuevo proceso de manera exitosa. En 2017 la biblioteca de San Mateo County inició una investigación para saber cómo transformar la gestión desde una revisión anual tradicional a una práctica basada en las evidencias. Tras unos meses de reuniones, gestores y empleados experimentaron el poder de sus propias visiones. Los trabajadores ya no sentían ansiedad al ser llamados a las oficinas de sus superiores, ya que se había convertido en una actividad semanal. Los empleados expresaron un sentimiento de conectividad interpersonal debido a la consistencia de los encuentros cara a cara. El éxito llevó a los líderes de la biblioteca a considerar cómo la nueva forma de pensar podría tener un papel en el desarrollo de los trabajadores. La recolección, procesamiento y análisis de los

datos es un elemento clave para la actualización de la estrategia de rendimiento. Cada semana se plantea una pregunta a los trabajadores; estos saben que pueden tomarse un tiempo en contestar. El proceso es simple. Cada empleado recibe un correo electrónico con una única pregunta que lleva alrededor de un minuto responder. También hay espacio para proporcionar comentarios adicionales si quieren. Los datos recabados proporcionan transparencia y responsabilidad, y a menudo causan sorprendentes visiones que llevan a posteriores investigaciones o a plantearse ideas asumidas. En el tercer año de esta nueva estrategia, los resultados son exitosos. Los datos muestran que hay una alta participación en las encuestas, que hay encuentros regulares con los supervisores, que los trabajadores prefieren los encuentros semanales y que consideran que la comunicación ha mejorado. Los retos históricos que la pandemia de la Covid-19 exigen un replanteamiento en la manera de pensar. Hay que construir una resiliencia al hacer frente a la incertidumbre, los contratiempos y el cambio en las perspectivas económicas. Las circunstancias pueden ser excepcionales, pero el pensamiento ágil siempre ha alimentado el éxito. Hace poco hubo que adaptar todo el trabajo al modelo de teletrabajo de un día para otro. Se han creado nuevos equipos centrados en diseñar soluciones y proporcionar servicios al público en un contexto muy cambiante.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01930826.2020.1773716>

Resumen elaborado por Antonio Rodríguez Vela