Redactado - hueco de contenido, sin fuente de examen real

FICHA B2-P03

Hard HRM y Soft HRM en un centro de atencion telefonica

BLOQUE / UNIDAD	TIPO	DIFICULTAD	PUNTOS	TIEMPO MAX.
B.2.1 Introduccion a la gestion de RRHH	**Secundaria**	**o (2 / 3)	**9 pts . a)3 + b)6**	**13 min**

VERBO(S) DE INSTRUCCION	HERRAMIENTA / TEORIA CLAVE
Distinga (a) . Evalue (b)	Hard HRM vs Soft HRM

MATERIAL NECESARIO

Toolkit / cuadernillo: no es imprescindible.

PRERREQUISITOS

- Hard HRM: considera a los empleados como un recurso mas de la empresa, enfocado en el corto plazo y la eficiencia de costes
- Soft HRM: considera a los empleados como un activo valioso a largo plazo, enfocado en su desarrollo, motivacion y bienestar
- Ninguno de los dos enfoques es "correcto" de forma absoluta; la eleccion depende del contexto y la estrategia de la empresa

TIEMPO DE REFERENCIA

Media de la clase ~ 8 min. Es una referencia para situarte, no un cronometro.

ENUNCIADO

Un centro de atencion telefonica (call center) esta decidiendo su enfoque de gestion de personal. La direccion se plantea dos opciones: contratar personal con contratos temporales y objetivos de llamadas muy estrictos (pagando por resultados), o invertir en formacion, contratos estables y programas de bienestar para el mismo personal.

a) Distinga entre Hard HRM y Soft HRM, aplicando la diferencia a las dos opciones que se plantea el call center. [3]

b) Evalue si el enfoque Soft HRM seria siempre la mejor opcion para un centro de atencion telefonica. [6]

FICHA B2-P03

Hard HRM y Soft HRM en un centro de atencion telefonica

PISTAS PROGRESIVAS (DE ESTRUCTURA, NO DE CALCULO)

1	General - la (a) es una distincion conceptual aplicada al caso; la (b) exige un argumento equilibrado con conclusion.
2	Apartado a) - la primera opcion (contratos temporales, objetivos estrictos, pago por resultados) es Hard HRM. La segunda opcion (formacion, contratos estables, bienestar) es Soft HRM.
3	Apartado b) - a favor de Soft HRM: mayor motivacion y menor rotacion de personal, lo que reduce costes de reclutamiento y mejora la calidad del servicio al cliente.
4	Apartado b), el matiz - en un call center con margenes ajustados y alta rotacion "estructural" del sector, invertir tanto en Soft HRM puede no ser rentable a corto plazo si los costes de formacion superan el beneficio de la retencion.
5	Apartado b), otro matiz - el enfoque optimo puede ser MIXTO: Soft HRM para los puestos clave con mas responsabilidad, y Hard HRM para los puestos mas rutinarios y de alta rotacion natural.
6	Apartado b), la conclusion - cierra evaluando en que circunstancias Soft HRM aporta mas valor que Hard HRM, en vez de afirmar que uno es siempre mejor.

TEORIA BASICA

- Hard HRM: enfoque de corto plazo, empleados como recurso, control estricto y pago por resultados.
- Soft HRM: enfoque de largo plazo, empleados como activo, inversion en formacion, motivacion y bienestar.
- Muchas empresas combinan ambos enfoques segun el tipo de puesto o departamento.

REFUERZO

LIBRO Gestion Empresarial BI v1 - Bloque 2, planificacion de RRHH.

APUNTES Mapa mental "esquema BLOQUE 2 tema 1" en 01 Apuntes y resumenes (seccion Hard HRM y Soft HRM).

COMO SE PUNTUA (BANDAS OFICIALES NS, RESUMIDAS)

Bajo (1-3): Hard/Soft HRM confundidos o mal aplicados al caso.

Medio (4-6): distincion correcta; evaluacion con un solo lado.

Alto (7-9): distincion clara y bien aplicada; evaluacion equilibrada (ventajas y limites de Soft HRM) con conclusion propia razonada.

RESPUESTA MODELO

a) La primera opcion (contratos temporales, objetivos estrictos, pago por resultados) es Hard HRM: trata a los empleados como un recurso a corto plazo. La segunda opcion (formacion, contratos estables, bienestar) es Soft HRM: trata a los empleados como un activo a largo plazo.

b) A favor de Soft HRM: mayor motivacion suele traducirse en menor rotacion de personal, reduciendo los costes recurrentes de reclutamiento y formacion, y mejorando la calidad del trato al cliente. En contra: en un sector con margenes ajustados y rotacion estructuralmente alta, invertir fuertemente en Soft HRM puede no recuperarse si los empleados se van igualmente al poco tiempo. En conclusion, Soft HRM no es siempre la mejor opcion en terminos absolutos: puede ser mas rentable aplicarlo de forma selectiva, combinandolo con un enfoque mas Hard HRM en los puestos de mayor rotacion natural.

RESUMEN - CON TUS PROPIAS PALABRAS

¿Que diferencia hay entre Hard HRM y Soft HRM?

¿Que teoria apliqué?

¿Que se me olvido incluir la primera vez?

REGISTRO DE INTENTOS

Fecha	H. inicio	H. fin	Verbo OK	Evidencia caso OK	Banda autoeval.	Repetir

ESPACIO DE TRABAJO ADICIONAL