

Humanos: ¿recursos o discursos? **Jorge Andere M. y Agustín Fernández G.**

Las empresas preocupadas por la rentabilidad han dejado a la gente en la calle. Sin embargo, cuando hablan de valores, en la mayoría de los casos ubican al ser humano como lo más importante. Frente a los desafíos de la tecnología observamos que parece incompatible mantener el valor humano como la razón de ser y el fin de cualquier actividad.

Si abrimos la creatividad para resolver no sólo el tremendo reto de la competitividad y la rentabilidad, sino también para enfrentar los conflictos que representa para el ser humano perder su trabajo ante la embestida de la automatización y la inteligencia artificial, entonces tendremos que declarar un quiebre de valores y una necesidad de ser innovadores para lograr empresas más humanas.

Sugerimos tres acciones concretas:

1. Congruencia

Antes de colocar como valor al ser humano en las paredes, los idearios, los tarjeteros, los estantes de las oficinas... es importante cuestionar hasta dónde está dispuesto a ser congruente un empresario cuando dice considerar a la persona como valor, como el valor más importante.

Hay miles de ejemplos de incongruencias, y no sólo cuando se despide a la gente, desplazándola por la máquina. Mencionamos aquí cuatro casos de entre las muchas vivencias de este tipo en nuestra experiencia como consultores:

1. La primera tiene que ver con un gigantesco grupo farmacéutico, donde al presentar un estudio sobre clima organizacional se observó que en las farmacias no había sillas para los empleados, que pasaban ocho horas al día atendiendo al cliente. La respuesta del accionista principal fue que si colocaban sillas iban a descuidar la atención. Imaginemos al empleado después de ocho horas, cambiando de pie para mitigar el cansancio, sin contar con un espacio de descanso para recuperar energía y sentir ánimo de "cuidar la atención". Y según la empresa ésta tiene como valor prioritario al ser humano.
2. Hace unas dos semanas estuvimos trabajando intensivamente en una empresa que se dedica a lo relacionado con el arreglo de interiores. Cuando iniciamos el curso observamos en las paredes de las oficinas y los pasillos posters con los valores de la empresa: "RESPECTO", "LA PERSONA ES PRIMERO", "HONESTIDAD". El salón donde realizamos el seminario era exactamente el área de descanso de los empleados: De 12 focos, ocho estaban fundidos, las paredes manchadas, el horno sucio, basura por todos lados, olores desagradables... En este lugar, 365 días al año descansaba gente, sin que los jefes ni los empleados se diesen cuenta. Detuvimos el seminario y organizamos al grupo para que, en 90 minutos, convirtieran el cubil en un lugar digno y humano, donde el valor de las personas en verdad fuera huésped reconocido.
3. Laboramos con la gerencia de una empresa que maneja vidrio. ¿Sus valores?: "LA GENTE", "EL BIENESTAR", "EL SERVICIO", "LA SEGURIDAD DEL PERSONAL Y DEL CLIENTE"... Al visitar el área de producción nos encontramos con que los trabajadores que manejaban esquirlas de vidrio ¡no tenían guantes para proteger sus manos!
¿Realmente se necesita mucha creatividad para percibir estos detalles?

4. Conversábamos con un recién nombrado director de administración de una compañía de productos químicos industriales. Al preguntarle cómo había abordado la gestión de su función, que incluía al personal, nos comentó con entusiasmo que lo primero había sido restaurar el valor de las personas: las relaciones, las luchas de poder fueron saneadas, algún que otro "grillo" fue despedido y con ello se contribuyó a elevar la productividad y la rentabilidad... Cuando le preguntamos sobre qué otras acciones habían tomado para elevar la rentabilidad respondió: "Una de ellas fue crear una empresa administradora que nos evitara la fuga de dinero por pago de utilidades y los accionistas se mostraron muy satisfechos".

2. Cultura del valor humano

El ser humano no es un recurso; no en el sentido del dinero, de la maquinaria, del tiempo o de las materias primas. Si el progreso de una empresa o industria se logra con recursos, poder y estructura, el ser humano está mucho más con el poder que con los recursos... Si no, observemos los fenómenos multitudinarios que hoy, como nunca, afectan el desarrollo de las empresas y de las ciudades: marchas, huelgas, emplazamientos, amenazas...

Hace ya muchos años que el concepto "Recursos humanos" tomó un segundo lugar ante el concepto "Fuerza humana". En esta cultura que, desde hace muy pocos años, privilegia el valor, se impone pasar al estadio de "Valor humano".

Al cultivar la congruencia como realidad cotidiana en los proyectos y los actos de las empresas, y al considerar como valor principal al ser humano, se pensará dos veces antes de deshacerse de sus personas a la primera campanada de crisis.

Una de espías:

Cuando los ingenieros de la Sony norteamericana fueron a Japón a visitar las instalaciones de la Sony japonesa quedaron asombrados ante las notables diferencias positivas en la calidad de productos aparentemente iguales que los fabricados en Estados Unidos.

Pidieron con franqueza a los nipones que les indicaran las diferencias en el proceso de fabricación. Los amigos japoneses les abrieron las puertas de la planta y los dejaron observar a su antojo durante el tiempo que desearon. La conclusión fue que tanto las máquinas como los procedimientos eran tan iguales como clones.

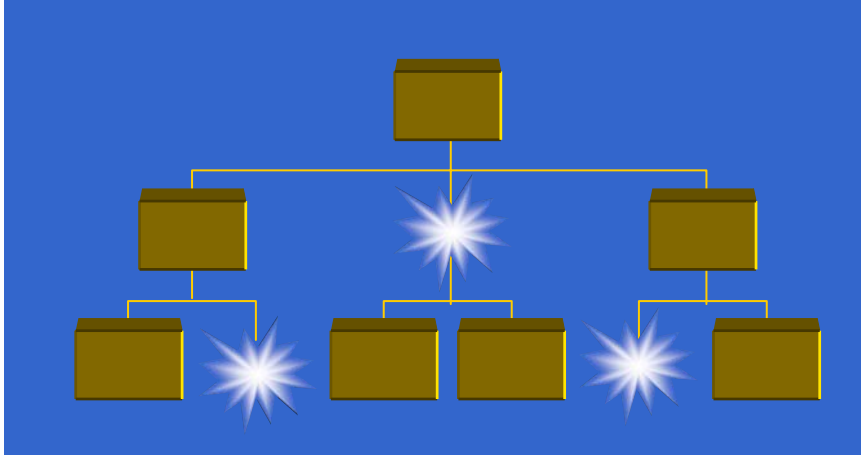
Disimuladamente, los gringos comenzaron a husmear en las papeleras, siguiendo el principio de los buenos espías: entre la basura hay información clave.

Los japoneses, al notarlo, soltaron la carcajada, a pesar de su fama de serios, y les comunicaron el gran secreto:

LA DIFERENCIA NO ESTÁ EN LAS MÁQUINAS, ESTÁ EN LA GENTE.

3. Generar alternativas

"Desafortunadamente, todavía no hay evidencia de que el resurgimiento de la economía de Estados Unidos se logre creando empleos". K. Lowry Miller Newsweek, nov. 10, 2003, p. 36.



Outsourcing: no cuando hay talento dentro hay talento fuera

Al desempleado que es usted:

Es posible que usted ya no vuelva a reportarle a nadie; que sea dueño de su tiempo, que usted fije lo que desea ganar, que su profesión sea el criterio para su actividad y no una almidonada descripción de puestos. Le aconsejamos leer una novelita de Mario Benedetti que se llama *La tregua* (llevada últimamente al cine).

Desde hace ya varios años, el Outsourcing (provisión externa de servicios y trabajo) ha sido la solución para muchas empresas. A estas empresas les resulta más barato contratar servicios profesionales que son deducibles sin tener que pagar paquetes de prestaciones con frecuencia onerosos.

Como decía el Sr. Canales Clariond, "sucede hasta en las mejores familias...". Pero las familias empresariales no se hacen mejores masacrando a su personal, ni es esa prístina frase la que debe animarle, sino la certeza de que el mundo no es el trabajo que usted usufructuó y dejó, que el mundo sigue rodando y usted caminando sobre él, en búsqueda de sembrar más árboles, de escribir más libros, de procrear más hijos, con una carga de valores muy especiales envolviendo su corazón.

Éntrele al pastel

Aquí tiene una oportunidad de permanencia, de trascendencia, de creatividad. Desde luego, tendrá mucho trabajo para lograrlo, pero antes verifique esta lista:

- Lo que, de momento, más vale para mí es el dinero y satisfacer mis necesidades más primarias: comida, renta, escuelas, vestido, médicos...*
- Mi principal valor es la seguridad; siento que, al ver para adelante, he perdido apoyos y que necesito volver a asegurar el futuro de los míos y el propio.*
- Lo que más me importa al encontrarme desempleado es la ruptura con mi grupo de amigos y de trabajo, con muchos años de ir a la oficina, a la planta, como a mi casa... la sensación de no pertenecer ya a nada...*
- Mi autoestima. Al perder mi trabajo me siento maltratado, humillado; siento que he dejado de ser útil. ¡Si pudiera hacer algo con lo que pueda revalorarme como quien soy!*
- Lo bailado ya nadie me lo quita. Ahora soy libre y encuentro que mi vida está llena de logros. Ahora necesito trascender, necesito que estos logros se afiancen, se enriquezcan y me sobrevivan...*



2ª Carrera

Posiblemente, usted siempre quiso estudiar más; tal vez una segunda profesión que, como adulto con experiencia laboral, podría gestionar en condiciones especiales, combinando su incursión académica con un trabajo o con alguna actividad productiva.

Hobby productivo

Considere que, una vez que salió de la empresa, usted es dueño de su tiempo y del contenido del mismo, de su vida. Existen muchos pasatiempos que pueden producir dinero si se organizan bien. La competencia que usted requiere desarrollar para obtener un medio de subsistencia de realizar su hobby es la de saber jugar. ¿Qué es lo que a usted le gustaría poner a trabajar y que, además, le divierte?

Arte o artesanía

Puede ser que usted, mientras dependía de la empresa, se haya buscado tiempo para poder pintar, modelar cerámica, escribir una novela o producir animaciones en medios electrónicos. Ahora podrá dedicarse a ello y ponerle dinero al asunto.

Asesórese, consulte con artistas y sondee su mercado. Tal vez necesite un práctico que venda lo que usted hace: un mecenas.

Asesoría o consultoría

Puede negociarlo con su misma empresa o comenzar a dar lo que recibió en su experiencia de trabajo. Puede abrir una página en internet, para hacer contactos y publicar sus materiales y sus ideas.

Puede acudir a amigos o contactos de su ex trabajo para que le ayuden a presentar sus proyectos.

Colaboración social

Puede ir desde la administración de su propio condominio hasta la participación política en su delegación o municipio.

Con la participación en labores sociales nunca se hará rico, pero experimentará una actividad de las más satisfactorias como experiencia de servicio y de actualización de los propios talentos

Escribir: comunicar la propia experiencia

Usted puede escribir tantos libros como ideas se le ocurran y al mismo tiempo que desarrolla sus dotes literarias saboreará una de las actividades de más trascendencia, y puede obtener un ingreso económico.

Necesitará que le den retroalimentación y también encontrar a alguien que esté dispuesto a editar su obra; también deberá incursionar en el mercado de las ideas. ¡Actividad grantizada!

¡Asóciase!

Hay quien ya le tiene preparado un trabajo, pero no como empleado, sino como dueño. Tal vez esa suma de dinero que le dieron al liquidarlo sea lo que alguien lleno de ideas está esperando para poner a andar un proyecto. Escoja bien con quién se asocia; aprenda a distinguir al lobo bajo la piel de oveja. ¡Éxito!

HAGA REALIDAD ESE SUEÑO QUE SIEMPRE TUVO

Tal vez pueda darse cuenta de la ironía: su trabajo, el sensato seguimiento de los planes de sus asesores, su cautela para tomar decisiones, su seguridad garantizada fueron los factores que le impidieron realizar lo que verdaderamente soñó a todo color y sin límites.

¡Ahora es cuando!

Sr. empresario:

Piense dos veces antes de deshacerse del talento humano por una crisis económica.

No cambie un valor por un recurso.

Es posible que mañana tenga que recontractar pagando mucho más.

Para evitar el naufragio, arroje el lastre, no lo más valioso que lleva a bordo.

desafíos- desarrollo ejecutivo es una publicación de Medios Editoriales Desafíos, S.A. de C.V. Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción parcial o total sin previa autorización de los editores. El contenido de los artículos no refleja necesariamente la opinión de los editores.