

Pasión por las Personas (Eugenio de Andrés)

Hoy nadie se extraña si un directivo afirma que la gente es su recurso más importante, su principal activo. Podríamos volver a echar un vistazo a esos bonitos cuadros con los “principios” de la compañía y veríamos como uno de ellos también se refiere a la importancia de los empleados. ¿Tendrán interiorizado este aspecto las empresas para las que trabajamos y las que nos rodean? Yo creo que no, y a además pienso que la mayor parte de las empresas cuentan con muy pocas personas, siendo generoso, que se identifiquen con la empresa, que estén orgullosas de trabajar en ella, que sientan los colores...

Por ello me gustaría traer a colación tres pequeñas reflexiones que ponen la “Pasión por las Personas” como eje central del futuro de cualquier empresa:

- Yvon Chouinard (Fundador de la Compañía Patagonia) decía “es imposible hacer un producto de mucha calidad sin tener a la vez un entorno de trabajo de mucha calidad. Todo está ligado: producto de calidad, servicio al cliente de calidad, puesto de trabajo de calidad y calidad de vida de tus empleados”.
- Juan Roig, Presidente de Mercadona, tiene un lema que sirve de motor en su cadena de supermercados: “Personas fieles y contentas, consiguen clientes fieles y contentos”.
- Kenneth Blanchard complementaba “si tratamos a aquellos que atienden al cliente como si fueran las personas más importantes de la empresa, ellos tratarán a los clientes como si fueran las personas más importantes del mundo. Si los profesionales de la empresa son tratados como ganadores y se perciben a sí mismos como ganadores, la satisfacción del cliente y la productividad vendrán naturalmente”.

¿Y cuál es la llave del éxito? Pues igual que con los clientes. Conseguir que la “Pasión por las Personas” cale en los directivos de la organización; y tratando a cada persona como nos gustaría que nos tratase nuestro jefe.

Construyamos empresas donde prime la sonrisa, el mirarse a la cara para decirse las cosas (buenas y malas), la confianza en el otro sin pensar en que se estará “escaqueando”; donde dediquemos tiempo a las personas, a dirigirlas, corregirlas, formarlas, reconocerlas; donde no digamos “no me vale fulanito” hasta haber puesto realmente toda nuestra capacidad directiva en aprovechar todo su potencial; donde nos alegremos de los éxitos del equipo. Diseñemos lugares donde no hablemos de empleados sino (como hace Starbucks) de “partners” o “socios”.

Una gran parte del éxito de las organizaciones se mide por la calidad de sus directivos, si estos consiguen el doble compromiso empresa-personas, es decir la “Pasión por los Clientes” como consecuencia de la “Pasión por sus Personas” no habrá quién pare su organización. Y esto no es difícil, es cuestión de ir paso a paso, de ir sin prisa pero sin pausa.

Como dice la canción de Joan Manuel Serrat “Caminante no hay camino, se hace camino al andar”.