

El recurso humano en las empresas que forman parte de la globalización

Gustavo A. Díaz-García*

Durante los últimos años ha surgido gran cantidad de modelos para gerenciar de forma eficiente y eficaz; éstos con sus respectivas filosofías tales como Calidad Total, Reingeniería, Rediseño de procesos, apertura comercial y globalización en general.

Todos los gerentes se proyectan al futuro, preparando sus empresas, introduciendo en estas nuevas filosofías en aras de ser más competitivas en el mercado de bienes y servicios.

Es así como vemos los efectos de estas nuevas filosofías en reducción de salarios, minimización de contrataciones, despidos, reducción de equipo, espacio, presupuestos globales y para capacitación, etc.

Estos gerentes partidarios de estas nuevas filosofías dejan de lado o al margen el recurso máspreciado de la empresa: "el humano"; sólo aquellas empresas que capitalicen en este recurso podrán sobrevivir o hacer frente a este mundo empresarial tan cambiante y competitivo.

Para un gerente puede ser más fácil reducir o eliminar un salario, que verificar el porqué se está dando una reducción en los ingresos de la empresa, es decir "el culpable de todo es siempre el colaborador".

El camino más fácil no es siempre el correcto, pues el hacer reducir presupuestos, capacitación y salarios entre otros, no es la solución; hacer esto es perjudicar a nuestra propia empresa, porque en un horizonte no muy lejano, veremos florecer estas decisiones en bajas de

desempeño, reducción de la calidad en el servicio, altos índices de rotación, desmotivación; características sin lugar a duda de "Gerenciar una empresa para el corto plazo".

Muchos de nosotros recordamos que una de las primeras cosas que nos enseñaron en los cursos de administración, es que se debe crear una empresa que debe nacer una empresa para siempre; es decir, "Gerenciar para el largo plazo". Pero lo que más llama la atención es que el gerente proyecta introducir estas filosofías para poder enfrentar el cambio a futuro, pero a su vez se olvida de esta premisa.

Hay otra variable de las más importantes, que el gerente olvida en su proceso decisorio para hacer la empresa competitiva: y ésta es "La Calidad de Vida del Colaborador". Ésta se refiere a varias cosas, verbigracia: "Qué posición económica posee el colaborador qué posibilidades le da la empresa a ese colaborador de desarrollarse, qué posición social tiene, qué cultura posee y, sobre todo, comprender que el trabajador pertenece a otra organización no menos importante, la cual tiene en él una fuerte influencia en su manejo conductual y por la cual siente un sólido sentimiento de pertenencia: su familia.

El gerente debe ponerse en el calzado de su colaborador y saber qué es lo que piensa éste, cuando por ejemplo se le dice: "Hay que incrementar producción", "Hay que incrementar la jornada de trabajo", "Debemos hacer el trabajo con calidad total", seamos conscientes; el colaborador está dispuesto a trabajar pero; ¿A costa de qué?, ¿acaso no debemos, además de pedir más, dar un poco? Es por eso que algunos tratadistas han expresado algunas ideas interesantes,

* Egresado del Programa de Bachillerato en Administración de Recursos Humanos. Colegio Iñigo de Loyola, U.A.C.A. Asistente Administrativo Colegio Iñigo de Loyola, U.A.C.A.

por ejemplo: "¿No se nos pasó la mano con la globalización?" "Debe haber globalización, de acuerdo, pero con calidad de vida", y tienen razón; ¿cómo vamos a pretender que todo se nos dé y nosotros no darnada?

El colaborador podrá estar dispuesto a jornadas de trabajo especiales, mejoramiento de los bienes y servicios, responsabilidades, pero el empresario debe recompensar su esfuerzo con un manejo adecuado de incentivos económicos y no económicos, los cuales son los verdaderos motivantes.

La empresa se debe preocupar por ayudar a la realización de los objetivos del colaborador en forma concomitante con los de la empresa, y así éste adquirirá actitudes tales como identificación con la empresa, defenderá y comprenderá los objetivos de ella, tendrá cariño y respeto por ella, mejorará su desempeño, etc.

Debemos tomar en cuenta que ya pasaron los tiempos cuando se gerenciaba con órdenes, buscando los culpables de los problemas y atacándolos, donde se diseñaban organigramas verticales y en donde se tenía un colaborador "sin pensar".

Con el propósito de que nuestra empresa sea cada vez más eficiente y eficaz, debemos adoptar nuevos valores, buscar soluciones y no culpables, atacar las acciones y no las personas, gerenciar inculcando el liderazgo participativo y no la obediencia, elaborar organigramas más horizontales y menos complejos, escuchar al trabajador de los niveles operativos, hacerlo parte del proceso decisorio, ¿quiénes mejor que ellos, conocen las necesidades de la empresa?

Pero, sobre todo, el gerente debe concientizarse de que el Recurso Humano es lo más importante de una empresa y que sólo a través de un mejoramiento de la Comunicación y la Capacitación Continua, podremos llegar a tener un desarrollo pleno de nuestros recursos y así poder enfrentar el cambio exitosamente.

Bibliografía

- ARGUEDAS, Ramiro, *Antología "Algunos Tópicos en Tomo a Calidad Total y Reingeniería"*. 1996.
- BLANCO, Mario. *Las Relaciones Laborales en el Marco de la Globalización Económica: Los Principios del Derecho laboral, su Regulación y sus Tendencias*. Editorial Centro de Estudios y Capacitación Judicial Centroamericano. Escuela Judicial de Costa Rica. 1995.
- BURGOS, Elio. Apuntes de clase. Curso "Gerencia General". 1997.
- FADIMAN, James. *Teorías de la Personalidad*. Editorial Haría de Centro América. Oxford University. 1990.
- GARCÍA, Johnny. Apuntes de clase. Curso "Relaciones Laborales". 1997.
- REVISTA RUMBO. Edición especial. "Forjando Empresas Exitosas", 1997.
- TREJOS, Fernando. Apuntes de clase. Curso "Comportamiento Organizacional". 1995.
- WERTHER, William. *Administración de Recursos Humanos y Personal*. Editorial McGraw Hill. 1994.