



La máquina humana

Virginia Segú
&
Rafael Adame

*Así como el hierro se oxida por falta de uso,
también la inactividad destruye el intelecto*

Leonardo da Vinci

Introducción

Una empresa es una idea en la mente de un ser humano, que para llevarse a cabo necesita de tres elementos: capital, trabajo y recursos materiales. Su crecimiento y su éxito están proporcionalmente relacionados a la cantidad invertida de esos tres elementos.

Pero la empresa no solo se asienta en esos tres pilares, hay un cuarto elemento capaz de decidir por si solo su futuro, impulsándola mágicamente hacia el éxito rotundo, el crecimiento, y el desarrollo continuo, o por el contrario convertirla en un pozo donde las inversiones de los otros tres elementos, sea cual sea su cuantía, caigan y desaparezcan. Donde se da un paso adelante y tres hacia atrás, donde siempre acaba caminándose al filo de la navaja con abismos a ambos lados que amenazan con engullirnos, en cuanto una ráfaga de viento nos desestabilice y nos precipite al vacío.

Ese cuarto elemento, está dividido en dos: mitad razón y mitad emoción. La primera mitad puede quedarse satisfecha con un acuerdo económico, y funcionar de forma correcta y eficiente. La otra mitad necesita un motor que no todas las empresas saben poner en marcha: la motivación. De ahí nacerá el entusiasmo y la ilusión que conviertan a ese elemento en algo que impulse la empresa hacia arriba. Y si conseguimos poner en marcha todos los motores de todos los elementos de nuestra empresa la llevaremos inevitablemente hasta lo más alto. Ese elemento olvidado, ignorado y a veces aniquilado, es el factor humano.

Virginia Segú

Prólogo

Cuando Virginia me propuso escribir un libro sobre coaching y gestión del cambio no tuve muy claro qué me estaba proponiendo en realidad. La idea inicial era escribir una especie de manual para gerentes y directores de pequeñas empresas, de esas que al final acaban dando trabajo a tantas y tantas personas.

Pensamos que, su experiencia en el mundo de la Ingeniería de procesos y la implantación de Lean Management y la mía en el mundo de la consultoría, podíamos dar algunos consejos a personas no iniciadas en el mundo de la Mejora Continua. Y así fue como empezamos ésta aventura, creyendo que escribiríamos un manual, ¿qué digo?, “el manual” de la Mejora Continua para la pequeña y mediana empresa. Como objetivo no estaba mal. No hemos querido dejar de lado, en todo el proyecto, la idea de promover el cuidado de las personas en el ámbito laboral, de ahí el título de esta obra. “Si el empresario o gerente se preocupa de engrasar sus máquinas, debe preocuparse de engrasar su equipo humano”, decíamos.

Por mi parte, con la idea no del todo clara, me embarqué en el proyecto a pesar de pensar que “otro manual” no sabía si tendría cabida en el mercado. Tal vez fue ésa la inquietud que me llevó a pensar, después de ver los primeros pasajes escritos por Virginia, que el formato podía ser otro. Más que escribir un manual al uso le propuse escribir una “novela empresarial”. Aun recuerdo la cara de asombro que puso, no daba crédito a sus oídos. ¿Dónde iba a quedar su “supermercado de soluciones”? Todavía no sé cómo la convencí.

La cuestión es que poco a poco, nuestra novela empezó a tomar forma. Cada capítulo escrito era una gota de motivación para continuar. Llegamos a temer que se nos fuera de las manos y que acabáramos escribiendo un “infumable” de mil quinientas páginas. El trabajo en equipo nos ayudó a poner sentido común y finalmente creo que ha quedado una historia muy simpática, con un objetivo: dar esperanza a aquellos empresarios y gerentes de pequeñas y medianas empresas que no quieran darse por vencidos. La Mejora Continua y la Calidad no son cosas de únicamente de grandes multinacionales y grandes empresas de Consultoría. Con poco presupuesto y mucha confianza en el equipo humano, cualquier

empresa puede mejorar prácticamente todos los aspectos de su gestión y operativa.

Me viene a la cabeza aquella historia que se explica en algunas escuelas de negocios sobre el dueño de un restaurante que envió a su hijo a cursar un máster en Estados Unidos, dice así:

Había un famoso restaurante de carretera que tenía mucho éxito. Las cosas iban tan bien que el propietario del restaurante envió a su hijo a estudiar un máster en Estados Unidos, en una de las mejores universidades del país. Cuando volvió, el chico explicó a su padre todo lo que había aprendido e hizo especial hincapié en algo que le habían dicho en la Universidad: “nos debemos preparar para la crisis que está por venir”. El chico recomendó a su padre que sustituyera el jamón de bellota que ponían en los bocadillos por jamón del país, de esta manera reducirían costes. Cambiaron la marca de café por otra de menor calidad y más barata. Hicieron un ERE (Expediente de Regulación de Empleo) y redujeron el número de camareros para garantizar los puestos de trabajo de los que quedarían. Dentro del plan de reducción de gastos decidieron apagar el cartel luminoso que se veía desde la carretera. Poco a poco el número de clientes fue reduciéndose, hasta que un buen día no entró nadie. Ese día el padre le dijo al hijo: “Suerte que fuiste a Estados Unidos y me avisaste, porque la crisis realmente ya ha llegado”.

Obviamente, cuando nos toca vivir momentos difíciles hay que adaptarse para sobrevivir, pero me gustaría enviar desde aquí un mensaje a todos aquellos empresarios y gerentes que lean este libro: Antes de que nos golpee la crisis, sea del tipo que sea, podemos prepararnos si nos ocupamos de tener nuestro negocio bien afinado, como si de un piano se tratara: maquinaria, procedimientos y personas.

Este libro pretende ser, también, una inspiración para aquellas empresas familiares que afrontan el cambio generacional y no saben muy bien cómo hacerlo. No quiero decir que aquí vayan a encontrar la quintaesencia del relevo generacional. Lo que quiero decir es que intenten ver su empresa, su entorno, sus clientes y, sobre todo, aquellos que deban relevarlos, con ojos diferentes, con una mente abierta y sin pensar que las cosas deben hacerse de la misma forma que se han estado haciendo hasta

ahora. Hay otras formas de gestionar y operar; aferrarse a la historia es negarse la opción de un futuro mejor.

Espero, amigo lector, que disfrutes con la lectura tanto como yo he disfrutado con su elaboración.

Rafael Adame

Índice

I - La vida es eso que pasa mientras tú haces otros planes.....	5
II - Cuando cambiamos interiormente, debemos cambiar también los objetos que nos rodean.....	25
III - El pasado es un prólogo.....	38
IV - El cambio no solamente es necesario en la vida, es la vida en sí misma.....	46
V - Las masas humanas más peligrosas son aquellas en cuyas venas ha sido inyectado el veneno del miedo... del miedo al cambio.	85
VI - Si hoy fuese el último día de mi vida, ¿querría hacer lo que voy a hacer hoy? Y si la respuesta era No durante demasiados días seguidos, sabía que necesitaba cambiar algo.....	100
VII - No hay nada tan estable como el cambio.....	113
VIII - Las cosas no cambian, cambiamos nosotros.....	125
IX - Nada es permanente a excepción del cambio.....	141
X - El amor es así, como el fuego; suelen ver antes el humo los que están fuera, que las llamas los que están dentro.....	174
XI - La peor forma de extrañar a alguien es estar sentado a su lado y saber que nunca lo podrás tener.....	201
XII - La Tierra es un lugar más bello para nuestros ojos que cualquiera que conozcamos.....	229
XIII - Dadme un punto de apoyo y levantaré el mundo.....	236
XIV - ¡Hey!, escuchad. Yo solía pensar que todo era una gran broma.....	278
XV - La felicidad no consiste en realizar nuestros ideales.....	302

I

*La vida es eso que pasa,
mientras tú haces otros planes*

John Lennon

Albert Font se levantó esa mañana, nervioso porque era el primer día de trabajo en la empresa de su padre. Después de haber terminado sus estudios de empresariales, con un master cursado en Estados Unidos bajo el brazo, y una amplia formación en la gestión de empresas, aún no tenía muy claro si había acertado en la elección. Y después de todo lo estudiado, entrar en la empresa familiar como el “hijo del jefe” le parecía un camino que iba a parecer muy fácil extramuros, pero internamente mucho más complicado, que ponerse a trabajar en cualquier otra empresa, para cualquier otro jefe que no fuera su padre.

Salir juntos de casa de camino a MANFILTER, la empresa familiar, le hizo pensar que hacía muchos años que no hacían algo similar, aproximadamente unos veinte años, cuando su padre le acompañaba de la mano a la escuela, y curiosamente, aunque hubieran pasado todos esos años, no sabía si por la similitud de la situación, se sintió como un niño al que acompañan al colegio y no como el directivo de empresa que se suponía era.

Cuando llegaron, se cruzaron en la puerta con Gabriel, el jefe de Almacén.

- Buenos días Gabriel, mira a quien tenemos por aquí, el niño, que por fin se hará cargo de la empresa para que yo pueda jubilarme y dedicarme a la pesca.

- Buenos días, Sr. Font, eso de jubilarse está muy bien, yo me apunto rápido, pero me parece que aún me quedan unos años... –comentó Gabriel-
- ¿Cuántos años llevas aquí?
- Cuarenta y dos años y tres meses... empecé con dieciséis. Era solo un chaval. Ha llovido mucho desde entonces, y aún me quedan nueve para jubilarme.
- Sí que llevas bien las cuentas.
- 20 de Julio de 1969. El día que Neil Armstrong puso el pie en la Luna, yo puse el pie en MANFILTER.
- Albert, ve acostumbándote, porque Gabriel dice esta frase al menos diez veces al día.
- Eso en un día tranquilo, diez y media, si las cosas se complican – contestó Gabriel-
- Lo mejor de Gabriel es que en cuarenta años no le he visto jamás enfadado, siempre está de buen humor.
- Y eso que no me lo ponen fácil, me hacen la zancadilla, me cambian las cosas de sitio, me esconden el almuerzo, me dejan sin patio...
- Ya lo creo, las mil y una. Gabriel le voy a necesitar después. ¿Se podrá ocupar de acompañar a Albert y enseñarle como trabajamos aquí?
- Por supuesto.

Albert, de pronto se sintió muy incómodo, porque tuvo la sensación de que entraba en un mundo ya construido, donde su misión era aprender cual era el sistema establecido, respetarlo, y continuarlo tal cual. Era como si su vida hubiera perdido su singularidad, y él mismo su identidad, para

convertirse en la continuidad de un proyecto o en la sustitución de una próxima vacante.

El Sr. Ernest Font, continuó por el pasillo seguido de su hijo, abrió la puerta de un despacho contiguo al suyo, y le dijo:

- Éste será tu despacho, espérame aquí.

Albert notó que algo se le encogía en la entrada del estómago y la boca se le quedaba seca por momentos. La mesa de madera, el sillón de cuero, las estanterías, todo parecía muy regio. Se dirigió al sillón, y curiosamente en lugar de sentir alegría, le parecía que le caía encima una pesada losa que le aplastaba el pecho y no le dejaba respirar. Desde aquel sillón se tomaban decisiones, y empezó a dudar de que fuera capaz de vivir forjando el futuro de la empresa con cada pequeña decisión que estaría obligado a tomar.

¿Y si después de todo había equivocado la vocación? Tuvo que preguntarse a sí mismo si había alguna razón para que estuviera ahí sentado, aparte de la presión familiar. Parecía que su vida tenía el único objetivo de ser una especie de extensión o anexo de la de su padre. Por otro lado, tampoco es que hubiera hecho la carrera a desgana, era un buen estudiante, y no le desagradaba la idea de continuar la saga familiar, pero notaba que se perdía en el entorno y eso dificultaba que saliera a relucir su personalidad. Temía verse engullido por el monstruo de la empresa tal cual estaba constituida y que su única aportación o cambio en ella fuera poner el portalápices a la izquierda o a la derecha de la mesa, que por cierto, era vetustamente pesada.

Reseguía con un dedo el dibujo de un nudo en la madera cuando irrumpió su padre en el despacho y le dejó, sobre su flamante nuevo escritorio, un mono de trabajo todavía embolsado y sin desprecintar.

- ¿Qué es esto? -dijo perplejo-
- Dije que éste sería tu despacho, pero no dije cuando harías uso de él...-dijo riendo jocosamente- La escuela es una cosa y la vida es otra. No puedes tomar decisiones sobre un proceso que desconoces.

Gracias por visitar este Libro Electrónico

Puedes leer la versión completa de este libro electrónico en diferentes formatos:

- HTML(Gratis / Disponible a todos los usuarios)
- PDF / TXT(Disponible a miembros V.I.P. Los miembros con una membresía básica pueden acceder hasta 5 libros electrónicos en formato PDF/TXT durante el mes.)
- Epub y Mobipocket (Exclusivos para miembros V.I.P.)

Para descargar este libro completo, tan solo seleccione el formato deseado, abajo:

