

Kipling

(Publicado en Euromadi Noticias nº 23, octubre 2000)

Érase una vez un famoso rey que vivía feliz en su castillo, rodeado de sus fieles servidores y súbditos. Estaba colmado de múltiples virtudes, entre las cuales sobresalía su adoración por la música. De modo que disponía de una orquesta de cámara, que hacía sus delicias todas las noches, después de cenar.

Un día le pidió audiencia su jefe de contables, que, seguido de todo su equipo, se presentó en el salón del trono para exponer al monarca la situación financiera. El momento era crítico. Estaban al borde de la bancarrota. El jefe de contables presionó al monarca para que redujera gastos de forma drástica e inmediata. Sugirió que la primera medida había de ser despedir a los músicos, puesto que se trataba de un lujo totalmente prescindible.

El rey, muy a su pesar, siguió las indicaciones de su contable y despidió a los músicos.

Desde entonces, el castillo no era el mismo. Los numerosos súbditos que habitualmente le rodeaban fueron desapareciendo, y el rey estaba cada vez más melancólico.

Un día decidió consultar con Alegría, que era su gato y asesor particular. Alegría le dijo :“En este castillo ya no se puede vivir, todo son penas y melancolías. Yo también he decidido marcharme a vivir a otro castillo, a menos que reintegres a los músicos a su puesto”.

El rey respondió :“Eso es imposible. ¿No sabes que tenemos que reducir al máximo los gastos ?. El jefe de contables está haciendo trabajar a todos sus empleados para evitar la catástrofe. No podemos tener personal superfluo”.

Y Alegría le contestó :“¿Y por qué tienes que tener tantos contables, que lo único que hacen es contabilidad ?. Sustituye a los contables por músicos que sepan contabilidad, o enseña música a los contables”.

El rey encontró maravillosa la idea. Se preocupó de que los contables aprendieran música, con lo que, pasado un tiempo prudencial, pudieron reanudarse los conciertos nocturnos.

El castillo volvió a llenarse de súbditos que iban a escuchar los conciertos. Alegría decidió quedarse, y el rey volvió a ser feliz.

Si cambiamos al rey por el empresario, al castillo por la empresa y a los súbditos por los clientes, esta fábula de Kipling puede explicar perfectamente lo que ocurre en el mercado actual.

Está claro que si los clientes no están contentos no vuelven a tener contactos con nuestra empresa. Nosotros, como empresarios, debemos pues conseguir su satisfacción. Y no a cualquier precio, sino consiguiendo a la vez controlar costos para poder competir con otros “castillos”.

Tenemos muchas herramientas a nuestra disposición, entre ellas el buen hacer de los contables. Pero existe cierta tendencia a olvidar la mejor de todas las herramientas posibles : la inteligencia y versatilidad de las personas que componen la empresa.

Hoy en día es impensable contar con un equipo de personas que sólo se ocupen de una actividad determinada, como los contables del cuento. Incluso en el mejor de los casos, podemos encontrarnos con que una persona especializada en una actividad tenga que “reconvertirse” por causa de nuevas tecnologías, nuevos mercados, nuevas necesidades, etc.

Así pues, una de nuestras misiones más importantes es planificar con la debida antelación qué actividades deberá desarrollar nuestro equipo en un determinado momento, atendiendo siempre a las indicaciones del mercado. Como empresarios, no podemos permitirnos que los clientes (¡hasta los asesores !) vayan a escuchar los conciertos al castillo de al lado.

Seguramente nuestro equipo estará haciendo números, pero seguramente también, necesitará en un futuro saber música. Y ésta es la mejor justificación para implantar en nuestra empresa la formación continua.

La formación continua supone, nada más y nada menos, que el empresario :

...está en condiciones de definir qué conocimientos serán necesarios el día de mañana para poder hacer frente a las exigencias del mercado ;

...es capaz de motivar a su equipo para que pueda asumir la necesidad de formarse continuamente, a fin de no quedar fuera de juego ;

...tiene capacidad de planificación en cuanto a medios económicos, humanos y materiales para conseguir la mejor formación al mínimo costo ;

...puede contar con el experto adecuado en cada momento, a fin de impartir la formación previamente planificada;

...realiza auditorías a fin de verificar que la formación diseñada en su momento es útil para que el equipo pueda avanzarse a las nuevas oportunidades;

...está lo suficientemente concienciado como para iniciar una vez más el ciclo.

Somos conscientes de que no todas las empresas (especialmente las pequeñas) están en condiciones de llevar a cabo un programa de tales características. Pero no es menos cierto que, todas y cada una de ellas, se van a ver obligadas a entrar en este diseño si quieren sobrevivir.

Por ello, ponemos a disposición de todos los asociados el servicio de Formación, que cumple todos los requisitos para conseguir la meta fundamental de toda empresa de esta década : mayor competitividad. Estamos a disposición de todos los interesados para facilitar la información que consideren necesaria.