

EL FEUDOGRAMA

Érase una vez, en un Reino muy lejano, llamado “empresa”. El rey, era el director-gerente (*Managing-Director*) y al mismo tiempo era un hombre diligente y entusiasta, pero, le gustaba asumir actitudes autocráticas, de poder insultante y majadero, sobre todo, cuando sentado en la cabecera de la larga mesa de Consejo de Administración del Reino, y con voz muy alta y estruendosa, podía oír como sus palabras se expandían en un largo eco, a medida que sus complacientes y sumisos subordinados-lacayos, aceptaban sin ninguna clase de protesta, ni “caras” ni “gestos” todos sus argumentos.

Ni siquiera podría imaginarse, lo que sería, ya muy bien sabido, que aquél lacayo-director que no coincidiera con la opinión del Rey-Director, corría el gran riesgo de ser acusado de “retardatario” y tendría que pagar el alto precio de ser exiliado del Reino por semejante audacia.

Así las cosas, resultaba mejor buscar la supervivencia personal en dicho Reino, más que proteger al propio Reino.

Y para ello, las reglas eran bastante claras: no pienses, ni por error, aquello que el rey director aún no se le ha ocurrido pensar, pero si te has atrevido a hacerlo, mejor disimularlo, a costa de engañar al propio Rey-Director.

Porque, si la realidad que tú estableces, no coincidiera con sus teorías, había que cambiar la primera teoría y hacer que ambas, tanto la tuya, como la del Rey de Pacotilla, estuvieran en perfecta armonía y así no tener ninguna diferencia con dicho Rey-Director.

De esta manera, toda la información del Reino se maquillaba en forma engañosa, para que coincidiera con la opinión del inquilino del Palacio llamado Rey-Director, mientras que los subordinados del Director, le vendían a éste sus mismas ideas, pero disfrazadas, es decir, parafraseadas para que no se diera cuenta este mal Rey-Director.

Pero había que tener mucho cuidado de hacerlo con otras palabras, es decir parafraseando, de tal forma, que al parecer semejantes ideas, lograran causar un impacto favorable en el Rey director, el cual, nunca se daba cuenta de tan bien urdido ardid.

La Administración del Reino estaba a cargo de los señores Príncipes, Señores Feudales, Condes, Duques, Lords, Marqueses, Vizcondes, Barones, etc., quienes ostentaban rimbombantes títulos nobiliarios dentro del Feudograma, que estaba integrado por: El Príncipe de las Finanzas, el Marqués de las Relaciones Laborales, el Duque de la Producción, el Comendador y Barón Comercial y de Marketing, el Lord de Tesorería, Sir de Logística, el Conde de Producción, que tan sólo eran algunos de los muchos ejemplos de tan destacada y singular galería de nobles.

Cada uno de ellos se sentía único y divino, “hecho a mano” señalado por los Dioses del Olimpo, por el mismísimo Zeus.

Cada uno se veía a sí mismo, como la pieza más importante y trascendental del Reino; Se decía en aquellas instalaciones del Reino: “Mi Dirección, es la parte angular y vital del Reino-empresa” solían decir a sus subordinados-lacayos, y por ende, siempre despreciaban el trabajo de los demás.

De hecho, el propio Rey-Director general, también había alentado y promovido y hasta veía con “buenos ojos” este tipo de divisionismo feudal dentro del Reino-empresa, pues sentía que la beligerancia entre cada señor feudal, era la única forma de preservar su propio poder. De esta forma el Reino estaba totalmente dividido en los que estaban en pro y los que estaban en contra. Él pensaba, “divide y vencerás”.

Por ello, este rey manipulaba a los señores feudales, a su conveniencia, acercándolos con palmaditas en la espalda y alejándolos con regaños estruendosos, según le conviniera en el momento y de acuerdo con su estado de humor “bipolar”.

A cada uno de ellos les daba solamente información parcial sobre el estado en que se encontraba el Reino, pero nunca la visión completa del conjunto. A restos del personal les daba información amañada y engañosa para que estuvieran contentos con sus palabras mentirosas.

Así, en esa empresa los engaños e intrigas subían y bajaban las escaleras del feudograma. Se utilizaba frecuentemente la política de “radio-pasillo”.

Cada Señor feudal era el amo y señor de sus dominios. Cada uno tenía su propia esfera de poder.

La comunicación con otras áreas del Reino, eran celosamente vigilada, con espías disfrazados, que se hacían pasar por buenos vecinos-pajes y bufones del Reino.

Para estos efectos, se giraban instrucciones precisas: “Cualquier comunicado u oficio hacia otros feudos, invariablemente deberán llevar la firma del señor Feudal-Director.

Envidiosos, los unos de los otros y poco proclives a pedir ayuda a los demás, cada señor feudal luchaba por su propia autonomía y poder absoluto.

De esta forma, al interior de cada Feudo, se creaban estructuras administrativas, que sólo duplicaban a las estructuras del vecino de enfrente, a pesar de ser el mismo Reino. Hasta se hablaban diferentes idiomas, según fuera el caso, como si no fuera el mismo Reino, sino varios.

De esta forma se creaba duplicidad y redundancia de trabajo arduo con las del feudo de enfrente. Los reportes de columnas se cambiaban a renglones y viceversa, pero era la misma información.

Esta redundancia dio como resultado un crecimiento desbordado y desmedido de población laboral (*Head-Count*) y de lacayos y consecuentemente se sextuplicaron los costos globales del Reino (*payroll*), creándose así una lastimosa, innecesaria y costosa burocracia.

Sin embargo, llegó el momento de la verdad, y esa Corte de reyecitos de opereta, fue puesta, nada menos, que a prueba.

Así, el Reino-Empresa empezó a resentir problemas en sus mercados de influencia, que antes eran tranquilos y mansos, mismos que ahora se tornaron broncos, agresivos y difíciles de controlar, pues otros Reinos rivales, empezaron a penetrar en ellos, no sólo con mejores precios, sino con productos de más calidad y mejor servicio, sustentados en la sinergia que lograban desarrollar mediante el excelente trabajo en equipo, enfoque que abarcaba desde sus Reyes-Directores generales hasta el último de sus Lacayos-Trabajadores.

Así, los vicios, ineficiencias e ínfulas de poder que en otro momento sirvieron como cómodas plataformas para satisfacer solo los intereses personales de tan sublime nobleza, se volvieron pesados lastres para el Reino-empresa: el aparente consenso existente en las reuniones de la alta dirección, era simplemente un terreno fangoso y pantanoso, sobre el cual se tenían que tomar decisiones junto con el Rey-Director general; la falta de trabajo en equipo había reducido al Reino-empresa a un conglomerado de ínsulas de poder, por lo

que su velocidad de respuesta era excesivamente lenta y fragmentada, prevaleciendo siempre los chismes y acusaciones mutuas sobre las propuestas constructivas; y al calor de la crisis, se reconoció que toda la información era manipulada para tranquilizar las conciencias y que no era más que un falso tablero de control al que nadie hacía caso.

Finalmente, este Reino desapareció de la faz de la tierra de Nunca-Jamás, producto de sus propias contradicciones, pues fue paradójico que, a medida que sus señores feudales acumulaban en lo individual fuerza y poder, el Reino-empresa se hizo tan vulnerable y sumamente débil, por lo que no pudieron sobrevivir, ni los “yo”, ni el “nosotros”. Y así acabó este mal Reino.

Los remedios del feudalismo.

Una situación de esta naturaleza, no puede desaparecer de la noche a la mañana, pues se requiere de tenacidad para ejecutar acciones concretas y que el personal desarrolle sus habilidades y trabajo en equipo (*team-work* y hacerlo bien a la primera vez). La persona más indicada para que esto ocurra es precisamente el director-General, el líder positivo, quien debe buscar las fórmulas para transmitir en la práctica este mensaje.

El propio desarrollo de ejercicios de planeación estratégica, tiene como uno de sus resultados laterales, el de crear un espíritu de camaradería y hacer madurar al grupo de la Alta Dirección, pues se convierten foros, donde se pueden discutir abiertamente los diversos problemas de las áreas de todos los involucrados, sin que ello signifique que existan ataques, reclamos o evidenciar al rival enfrente del superior.

La creación de este tipo de valor empresarial es fundamental en la implantación de la calidad total, de todos los trabajos se hacen en equipo, con un esfuerzo planeado.

UN MENSAJE A GARCÍA.

Hay en la historia de Cuba un hombre que destaca en mi memoria.

Al estallar la guerra entre los Estados Unidos y España, era necesario entenderse con toda rapidez con el jefe de los revolucionarios cubanos.

En aquellos momentos, este jefe, el General García estaba emboscado en las asperezas de las montañas; nadie sabía dónde. Ninguna comunicación le podía llegar ni por correo, telégrafo, celular o internet. No obstante, era preciso que el Presidente de los Estados Unidos se comunicara con él para evitar derramamiento de sangre innecesario, entonces ¿Qué debería hacerse?

Alguien aconsejó al Presidente: “Conozco un tal *Rowan* que, si fuese posible encontrar al General García, él seguramente lo podría encontrar”.

Buscaron a *Rowan* y le entregaron una carta para el General García.

***Rowan* tomó la carta, con toda la importancia que para él revestía, y la guardó en una bolsa impermeable, sobre su pecho, ¡Cerca del corazón!**

Después de cuatro días de navegación, dejó la pequeña canoa que le había conducido hasta las costas de Cuba. Desapareció por entre los juncales y después de tres semanas se hizo presente al otro lado de la isla.

¡Había atravesado, nada menos, ¡a pie! un país totalmente hostil, arriesgando su propia vida y había cumplido su misión: “Entregar a García el mensaje de que era portador”

No es objeto de este artículo narrar detalladamente el episodio descrito, sino tan solo en grandes rasgos.

Lo que realmente se quiere hacer notar de este relato, es lo siguiente:

McKinley le dio a Rowan una carta para que se la entregara a García, y *Rowan* nunca le preguntó: **¿En dónde lo encuentro, cómo llego, ¡y si no lo encuentro!?**

Verdaderamente aquí hay un hombre que debe ser inmortalizado en bronce y su estatua colocada en todos los Colegios y Universidades del país.

Porque no es precisamente erudición lo que necesita la juventud, ni enseñanza de tal o cual cosa, sino **la inculcación del amor al deber, de la fidelidad a la confianza que en ella se deposita, del obrar con prontitud, del concentrar todas sus energías: hacer bien, muy bien lo que se tenga que hacer, es decir “Llevar el mensaje a García”.**

¡Es verdad! El General García ya ha muerto: sin embargo, hay muchos otros “Garcías” a los que hay que entregarles un mensaje en todo el mundo, en todas partes.

Todo hombre que haya tratado de llevar a cabo alguna empresa, alguna actividad o comisión, para la que por alguna razón haya necesitado la ayuda de otras personas, se ha quedado frecuentemente sorprendido por la ¡estupidez! de la generalidad de los hombres, debido a su incapacidad o falta de voluntad para concentrar todas sus facultades en tan solo una idea y ejecutarla.

Ayuda torpe, craso descuido, despreciable indiferencia y apatía por el cumplimiento de sus deberes u obligaciones: tal es y ha sido siempre la rutina. Así, ningún hombre sale avante, sin lograr ningún éxito, si no es con amenazas o sobornando de cualquier otra manera a aquéllos cuya ayuda le es necesaria.

Tú mismo, amigo, puedes hacer la siguiente prueba:

Te imagino tranquilo, sentado en tu Oficina y a tu alrededor, digamos, unos 6 empleados, dispuestos todos ellos, a servirte.

Llama a cualquiera de ellos y hazle este encargo:

“Busque por favor en la Enciclopedia y hágame un breve resumen acerca de la vida de Correggio”.

¿Acaso esperas que tu empleado con toda la calma te conteste: “Si señor” y vaya tranquilamente a poner manos a la obra?

¡Desde luego que no!

¡Abrirá desmesuradamente los ojos como un plato! te mirará muy sorprendido y te dirigirá una o más de las siguientes preguntas:

¿Quién fue esa persona?

¿Cuál enciclopedia debo ver?

¿Eso me corresponde a mí? ¿Ese es acaso mi trabajo?

¡Oiga! seguramente usted se equivocó y quiso decir el futbolista internacional Cristiano Ronaldo ¿No es cierto?

¿Oiga usted, no sería mejor que lo hiciera Carlos?

¿Murió ya?

¿No sería mejor que le trajera el libro para que usted mismo lo busque?

¡Oiga! ¿Y para qué lo quiere usted saber?

Te apuesto 100 contra uno, a que después de haber contestado a tales preguntas insulsas y totalmente fuera de lugar, e impertinentes y explicándole a dicho empleado inepto cómo hallar la información que deseas y para qué la quieres, tu empleado se marchará confuso e irá todavía a solicitar ayuda a sus compañeros para “encontrar a García”, y regresará después para decirte que no existe tal hombre.

Puedo, por excepción, perder la apuesta que te estoy haciendo; pero en la generalidad de los casos, tengo muchísimas probabilidades de ganarla.

Si ya conoces la **ineptitud de tus empleados o colaboradores, no te molestarás en explicar a tu “ayudante” que Correggio se encuentra en la letra “C” y no en la letra “K”. Te limitarás simplemente a sonreír e irás a buscarlo tú mismo.**

No parece, sino que, pareciera indispensable amenazar con un atemorizante y nudoso garrote y con el temor a ser despedido el viernes más próximo, para poder retener a muchos empleados en sus puestos.

Cuando se necesita contratar ya sea a un Asistente de la Dirección, o de Sistemas o de Contabilidad o de Recursos Humanos, Marketing, Administrador, entre otros muchos, por lo general, de cada 10 que ofrecen sus servicios, 9 no sabrán escribir con una gramática y ortografía correcta y algunos de ellos considerarán despreciable este conocimiento y desdeñablemente secundario, “ya que según ellos no les sirve para nada”.

Es vergonzoso que muchos profesionistas no sepan redactar ni una simple carta o memorándum, mucho menos redactar un procedimiento de trabajo, además de tener una infinidad de faltas de ortografía, incluyendo la escritura de su propio nombre. ¿Tú los contratarías? ¿Podría tal persona redactar “Una carta a García”?

¿Ve usted a ese administrador universitario? Me decía el Director de una gran fábrica. ¡Sí! lo veo ¿Por qué me lo pregunta?

Debo decirle que es un gran administrador, pero si le confiero o asigno una comisión, sería sólo por una verdadera casualidad que la desempeñara con acierto. Siempre tendré el temor de que en el camino se detenga en alguna cantina que encuentre a su paso y que cuando llegue a la dirección correcta, posiblemente ya haya olvidado completamente lo que tenía que hacer.

¿Crees, querido lector, que a tal hombre/mujer se le puede confiar “Un mensaje para García”?

A últimas fechas es frecuente escuchar que nos llega a nuestro corazón una compasión para los enternecedores lamentos de los desheredados, proletarios, esclavos del salario, que van en busca de un empleo. Y esas voces, a menudo van acompañadas de “maldiciones” para los que están “arriba”, para los jefes. Nadie se compadece del patrón que envejece antes de tiempo, por esforzarse inútilmente en conseguir que el aprendiz chambón e inútil, que no sirve para nada, ejecute bien un trabajo determinado, el que sea. Ni tampoco nos ocupamos del tiempo y paciencia que pierde dicho empresario en educar a sus empleados para que estén en aptitud de realizar bien su trabajo, empleados que flojean inmediatamente en cuanto el jefe vuelve la espalda, gente que en lugar de trabajar en lo que deben, se ponen a “Chatear”, hablar por su celular en el mejor de los casos o bien en el teléfono de la oficina, o utilizar la Lap Top o Tablet para “comunicarse con otros (as) sobre asuntos personales, para estar “viendo sus inversiones en la Bolsa de Valores” o bien “estar conectados en el Twiter o Facebook, o cualquier otra red social, perdiendo miserablemente el tiempo que debería estar dedicado al trabajo productivo”.

En todo negocio se encuentran muchos zánganos, parásitos irresponsables, flojos, chismosos, que solo piensan en jugar y perder el tiempo, “chatear” “mandarse mensajitos tontos” en poner “apodos” a sus compañeros de trabajo y jefes, para hacerse los graciosos y el empresario se ve obligado a despedir a dichos empleados todos los días, que parecieran una verdadera “plaga”, debido a su ineptitud para defender y proteger los intereses de la empresa. Y a cada empleado despedido le siguen y seguirán muchos iguales. ¿Qué gana el chismoso? Gana la atención de los demás empleados que prestan oídos a sus mentiras. El chismoso empresarial es aquél que recoge basura y la vende a sus oyentes.

Esta es invariablemente la historia que se repite en tiempos de abundancia.

Pero, cuando por efecto de las circunstancias, es al revés, es decir, escasea el trabajo, el jefe tiene la magnífica oportunidad de escoger cuidadosamente a sus colaboradores y de señalar “la puerta de salida” a los ineptos, a los mal preparados y a los holgazanes. (La pandemia dio origen a los empresarios de escoger cuidadosamente a sus colaboradores y despedir a los ineptos).

Por su propio interés, cada patrón procura conservar lo mejor que encuentra de Capital Humano; es decir, a aquéllos que si pueden y son capaces llevar “un mensaje a García”.

Conozco un individuo que ha sido dotado de cualidades y aptitudes verdaderamente sorprendentes; pero que desgraciadamente carece de la habilidad necesaria para manejar sus propios negocios, además de ser absolutamente inservible para los demás.

Sufre la monomanía de que sus jefes lo tiranizan, lo odian y tratan de oprimirlo. No sabe dar órdenes, ni tampoco está dispuesto a recibirlas.

Si usted le confía a este personaje “un mensaje a García”, probablemente le contestará: ¡Llévelo usted mismo, yo no tengo ganas o tiempo para hacerlo!

Actualmente este “individuo” recorre las calles en busca de trabajo, sin más abrigo que un deshilachado saco por donde le cuele el aire silbando. Nadie que lo conozca accedería a proporcionarle un empleo, por simple que fuera. A la menor observación que se le haga montará en cólera y no admitirá razones: sería preciso tratarlo a puntapiés, e insultos y con palabras altisonantes, tal como algunos tratan a los albañiles o verduleras, para sacarles algún partido.

Convengo de buen grado en que un ser tan “despreciable” y “deforme”, desde el punto de vista moral, es digno, cuando menos, de la misma comparación que nos inspira un lisiado físicamente, un parapléjico, que dicho sea de paso son excesivamente responsables y confiables.

Pero en medio de nuestro filantrópico enternecimiento, no deberíamos olvidar derramar una lágrima por aquéllos que se afanan en llevar a cabo una gran empresa; por aquéllos cuyas horas de trabajo son ilimitadas, pues para ellos no existe la hora puntual de salida; para aquéllos que a toda prisa encanecen a causa de la lucha constante que se ven obligados a sostener contra la mugrienta indiferencia, la andrajosa estupidez y la negra ingratitud de los empleados mediocres, que si no fuera por el espíritu emprendedor de estos hombres sobresalientes y a veces temporalmente ignorados, se verían sin hogar y acosados por el hambre.

¿Considera usted que son demasiado severos los términos en que acabo de expresarme?

Tal vez, sí, pero cuando todo mundo ha prodigado su compasión por el proletario inepto y abusador, por el que le llaman “naco”, yo quiero decir una palabra de simpatía hacia aquél hombre que ha triunfado, hacia el hombre que, luchando con grandes obstáculos en su camino por la vida, ha sabido dirigir los esfuerzos de otros, y, después de haber vencido, se encuentra con que lo que ha hecho, ¡no vale nada! excepto por ¡Sólo la satisfacción de haberse ganado honradamente y con lo mejor de sí mismo su pan!

Yo mismo he cargado el portaviandas y trabajado por la jornada diaria; y también es sido patrón de una empresa, empleado y ayudante de la misma clase a la que me he referido, y sé bien que hay argumentos a favor y en contra para ambas partes.

La pobreza en sí, no reviste excelencia alguna. Los harapos no son recomendables, ni se recomiendan por ningún motivo. No todos los patronos son rapaces, ni tiranos, pero tampoco todos los pobres son precisamente virtuosos.

Admiro de todo corazón al hombre o mujer que cumple con su deber, tanto cuando está ausente el jefe, como cuando está presente.

Admiro también a aquel hombre o mujer que con toda calma toma “el mensaje que debe entregar a García”, sin hacer preguntas tontas, ni abriga la aviesa intención de arrojarlo en la primera alcantarilla que encuentre, o de hacer cualquier otra cosa que no sea entregarlo bien y a tiempo, con diligencia. Este tipo de personas jamás encontrarán “cerradas las puertas” en su vida, ni necesitarán armar huelgas o andar de mitoteros o chismoseando con otros para no hacer alguna actividad y para obtener un aumento de sueldo sin ganárselo.

Esta es precisamente la clase de hombres y mujeres que se necesitan en todo el mundo y en cualquier ambiente laboral y a los cuales nada puede negárseles.

Son tan escasos y tan valiosos, que ningún empresario inteligente consentiría en dejarlos ir.

A un hombre o mujer así, con estas características, se le necesita en todas las ciudades, suburbios, pueblos y municipios, en todas las oficinas, talleres, fábricas, almacenes y universidades. El mundo entero clama por él, por ella, se necesita ¡Urge...un hombre o mujer que pueda llevar un mensaje a García!

Helbert Hubbard

