



Cambio de Siglo



Reportaje

Pese a la tradicional marginación de los discapacitados en el ámbito del trabajo, cada vez son más las empresas chilenas que reintegran a personas rehabilitadas.

Viernes 4 de Diciembre de 1998 • 27

Se considera un gran admirador de los mapuches, por eso en la introducción de su libro, "Hacia organizaciones más humanas", les agradece la lección que nos han dejado. ¿Y en qué consiste este legado?: en su espíritu aguerido y en los valores que sustentaban su organización, lo que les sirvió para enfrentar a sus adversarios.

"Desde niño siempre me llamó la atención el hecho de que una comunidad sin ser belicosa y bajo el dominio inca, había resistido a una potencia como la española", argumenta el ingeniero y asesor de empresas en Chile, **Patricio Rivas**.

Y agrega: "los mapuches en realidad no fueron totalmente vencidos y exterminados, hoy todavía pelean por sus derechos".

La explicación que el experto da a su tesis es que pese a que los incas y los aztecas eran grandes civilizaciones, no pudieron resistir a la Conquista debido a que como organización no poseían un tronco principal.

¿Y de qué se trata este tronco o centro? De algo tan simple como el respeto por principios y valores.

"A diferencia de los mapuches, dichos imperios tenían un rey todopoderoso que no fue defendido por lo suyos al momento de ser capturado por los españoles. Finalmente todos fueron exterminados", destaca.

¿Y qué tiene que ver todo esto con las actuales empresas? A su juicio mucho, porque "si una empresa quiere sobrevivir debe estar sustentada bajo principios y valores como la honestidad".

"Las organizaciones que resisten son aquellas que poseen culturas basadas en valores que se respetan, un ejemplo claro son las grandes corporaciones como la IBM", señala.

PRODUCTIVIDAD

Patricio Rivas asegura convencido de que si se aplicaran estos postulados, la productividad en las empresas aumentaría.

"Si los altos ejecutivos basan sus relaciones con los trabajadores en la honesti-



El ingeniero, Patricio Rivas.

► Consejos a organizaciones

Fórmula para humanizar las empresas

► Hace dos años que se dedica a asesorar empresas con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales. Ahora lanzó un libro sobre el tema, cuyo paradigma inicial son los lazos logrados al interior de las organizaciones mapuches.

Empresarios chilenos viven de slogans

En 1996, Patricio Rivas comenzó a hacer asesorías a las empresas con el objeto de mejorar su calidad de vida y relaciones de sus miembros.

Y según el experto, se han visto todo tipo de resultados.

"Hay personas que no se han dado cuenta del contenido de los mensajes y a la mitad del camino piensan que es demasiado innovador y no están dispuestos a comprometerse tanto".

Pese a ello, ya hay 15 empresas de distinto rubro que han adoptado este sistema. Entre ellas: Pizarreño, Epson, Etersol, Ingran Micro etc.

La experiencia le ha dado pauta a Rivas para formular algunas críticas sobre la concepción del empresario chileno.

"Somos un país que ha crecido rápido en muchos aspectos pero no en otros. Preocuparse por establecer una cultura empresarial de principios humanitarios básicos, es visto como algo sumbulario", enfatiza.

Para el experto, "aplicamos una conciencia muy racional, pues sabemos que los demás existen pero no los sentimos".

"Vivimos de puros slogans que dicen: nos preocupamos por el medio ambiente, por el cliente, por nuestros trabajadores. Y al final todo es mentira".

Para apoyar su punto de vista cita una anécdota.

"En un encuentro, los participantes votaron por cuáles eran los principios más importantes y todos, menos un gringo que estaba presente, pusieron la honestidad como el primero de la lista. ¿Por qué el extranjero no lo hizo?, para él la honestidad era como el aire, no había que optar por ella".

dad, éstos últimos serían mucho más leales con la empresa".

La honestidad también debe ser aplicada a los clientes. "Si eres sincero con los clientes y le dices que tal producto no se lo puedes entregar en diez días sino en quince, quizás pierdas un negocio, pero ese cliente jamás se va a olvidar que estuvo con un proveedor honesto".

Eso que puede sonar a utopía, para Rivas es una seria posibilidad. De hecho cada vez que debe asesorar a una empresa en términos de relaciones, aplica un modelo orientado al aprendizaje de estos principios.

Lo que más cuesta, dice, es convencer a los empresarios para cambiar su forma de gestionar las relaciones con su entorno.

"En una conversación puedo convencer a un empresario a ser honesto, pero al día siguiente ¿lo asumirá realmente?".

En ese sentido, el experto destaca que los obreros son quienes tienen más claro este valor.

"Al principio me equivocaba al pensar que tenía que explicarles a los obreros lo que significaba la lealtad y la sinceridad, pero es todo lo contrario. El problema se produce cuando es el de arriba el que tiene que cambiar y comprometerse a ser sincero, aunque eso le valga disminuir su rentabilidad", sostiene.

LA RECETA

En sus encuentros con empresarios y trabajadores, Rivas aplica una metodología destinada a "establecer la cultura que se quiere tener en una empresa", o mejor dicho, "cómo se van a hacer las cosas en la organización".

Por ejemplo, se seleccionan 40 ó 50 personas de las distintas áreas de una empresa, por su grado de compromiso con el trabajo y no por cargos. En una dinámica que dura dos o más días se justifican auxilios, obreros y gerentes.

Se establecen tres principios básicos: nadie obliga a nadie a participar, se dejan de lado las competencias y se comparte fraternalmente. En esto los cargos no valen.

Cuando todo está listo y pactado, comienzan las preguntas y cuestionamiento sobre "cómo queremos que sea el liderazgo".

"El subalterno dice que le gustaría que su jefe lo felicitará de vez en cuando. Muchas veces se da que el miedo a la autoridad no deja que la gente se exprese", comenta.

"Una vez había un problema en que los auxiliares se sentían muy indignamente tratados, y ellos con rodos podían que sus jefes no los humillaran".

Rivas relata que al darse cuenta de esta situación, a propósito de nada tuvo que hacer una intensa introducción de lo que es la dignidad en el trabajo.

"Así vamos construyendo y se van estableciendo compromisos".

GABRIELA MELLADO

Fórmula para humanizar las empresas [artículo] Gabriela Mellado.

Libros y documentos

AUTORÍA

Mellado, Gabriela

FECHA DE PUBLICACIÓN

1998

FORMATO

Artículo

DATOS DE PUBLICACIÓN

Fórmula para humanizar las empresas [artículo] Gabriela Mellado. retr.

FUENTE DE INFORMACIÓN

[Biblioteca Nacional Digital](#)

INSTITUCIÓN

[Biblioteca Nacional](#)

UBICACIÓN

Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 651, Santiago, Región Metropolitana, Chile