

# CONOZCA A SU GENTE

Samuel Chávez Donoso  
Director General de Rekrea Ltda.

Hace ya algún tiempo que, en un seminario que dirigía a un grupo de supervisores de diversas empresas, noté que uno de ellos, en el recreo, hablaba con mucho entusiasmo a un pequeño grupo de participantes, acerca de un nuevo y singular equipo que la empresa había comprado y que estaba a su cargo. Era lo más moderno que existía: una verdadera maravilla.

Cuando volvimos a la sala para reiniciar las clases, le pedí que pasara al frente y que nos hablara a todos de esa nueva maquinaria, que tanto interés había concitado entre varios de los supervisores presentes.

Habló de nuevo con mucho entusiasmo y hasta casi con pasión, acerca de las bondades de tal equipo, sus características técnicas, capacidad de producción, etc.. Impresionaba lo mucho que sabía acerca de este nuevo equipo; había hecho cursos y se había estudiado en detalle los manuales y catálogos . Y era un equipo obviamente muy caro.

Entonces, al cabo de unos 5 minutos, le interrumpí y le pregunté:

- "¿Y quién opera ese equipo, tan caro"?
- "**Fulano de tal**" -me respondió.
- "¿Hace cuánto tiempo que trabaja contigo fulano de tal?"
- "**Como doce años** -me respondió- **aunque en la empresa ya debe llevar más de 20. Es un hombre con mucha experiencia**, me dijo".
- "Bueno... Háblanos de fulano de tal -le pedí".

¡Caput!... Aparte del nombre y del sobrenombre, no fue mucho más lo que pudo decir. O tartamudear.

Creo que fue una gran lección: para mi, para él y para todos los que estábamos allí presente. Y espero que también lo sea para usted.

Está bien que conozcamos todo acerca de nuestros equipos, de nuestros procesos, de las estrategias de la empresa, de sus proyectos, del mercado, de la competencia, de todo. Pero no es bueno que nos olvidemos de nuestra gente o que la releguemos tanto.

Si no se puede administrar bien las cosas que no se conocen bien, con mayor razón aún: *"No se puede liderar a las personas, si no se les conoce suficientemente en su dimensión humana"*.

Es muy frecuente, que gerentes y supervisores nos quejemos que los trabajadores no están comprometidos con la empresa ni motivados para el trabajo. ¡¿Y cómo cresta van a estar motivados si aún prevalece en nuestra mente la idea de considerarlos como "recursos" o como "mano de obra" y ni siquiera nos interesamos en conocerles y tratarles como personas... que tienen ideas, sentimientos, necesidades, gustos, problemas... Y sueños, como todo ser humano?!

Algunos sostienen que es muy difícil motivar a los trabajadores. Y es verdad. Pero se nos haría más fácil si les conociéramos un poco más como personas y supiéramos también qué es verdaderamente lo que pueda motivarles.

Tenemos en esto una gran deuda pendiente, que debemos saldar.

**¡Conozca... a su Gente!!!**

