

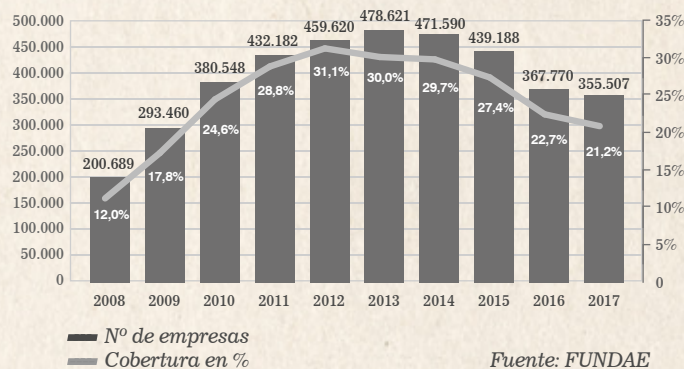
¿PENSAR EN ESO AHORA?

PREOCUPARSE CUANDO TODO VA BIEN

Sin duda, el hecho de que las empresas estén formadas por personas tiene múltiples consecuencias. Una de ellas es, por ejemplo, la gran cantidad de errores que se cometen en el ámbito de la gestión cada vez que se considera la empresa como un ente impersonal, abstracto. Otra es la de admitir y comprobar que, si dos personas son siempre diferentes entre sí, mucho más lo serán dos organizaciones compuestas por decenas o centenares de personas diferentes entre sí. Incluso, en este mismo espacio ya hemos escrito metafóricamente que las empresas tienen cabeza, corazón, extremidades, etc, refiriéndonos al papel de sus distintos departamentos (Dirección General, Producción, Marketing...), en un símil que lleva al extremo el carácter humano de las organizaciones.

Sin embargo, a poco que reflexionemos sobre ello nos damos cuenta -tiene cierta lógica- de que no sólo la naturaleza, sino también el comportamiento de las empresas se parece mucho al de las personas. ¿Cuánta gente piensa en una posible enfermedad cuando su salud actual es envidiable? ¿Cuántos empiezan a disponer de cosas que probablemente necesitarán más adelante? No hace falta razonar mucho para ver que éstas y otras cuestiones, tan humanas, son

Empresas que han hecho formación bonificada



perfectamente aplicables al ámbito empresarial y que, en ambos casos, la respuesta a esas preguntas suele ser la misma: pocas personas/empresas lo piensan, pocas personas/empresas empiezan.

En periodos de crisis, como el último que hemos vivido recientemente, el descenso de la actividad ha llevado a las organizaciones a reducir sus plantillas, a minimizar costes, a salir al extranjero, etc. En general, esa falta de actividad les ha proporcionado tiempo suficiente para diagnosticar y tomar decisiones, para reorientar sus líneas de negocio, para formar a sus trabajadores, etc. Y, de igual forma que hubieran hecho muchas personas, una gran mayoría de las compañías lo hicieron obligadas por la necesidad, cuando llegó la

crisis, no antes. En realidad, ¿por qué íbamos a pararnos a pensar en reorientar el negocio o en formar a los trabajadores de cara al futuro cuando el presente era tan esplendoroso que apenas teníamos tiempo para respirar? ¿era tan imperiosa la necesidad de mirar más allá?

Aun sabiendo que los ciclos económicos se repiten, es curioso observar la cantidad de cosas que se olvidan cuando ya no las tenemos delante. Es evidente que la memoria del ser humano es frágil y, por tanto, si consideramos todo lo escrito hasta aquí, no debería sorprendernos que también sea frágil la memoria de las organizaciones. Visto lo visto, parece ser que el hombre no es el único que tropieza dos veces con la misma piedra. Las empresas también pueden hacerlo.

EDITORIAL



Un año más por estas fechas, la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE, antigua Fundación Tripartita) ha publicado su último informe de resultados. Si hace un año nos llamó la atención que el porcentaje de empresas españolas que había utilizado todo o parte de su crédito disponible para acciones formativas bonificadas hubiese pasado del 27,4% en 2015 al 22,7% en 2016, más nos sorprende saber que en 2017 ese porcentaje haya vuelto a disminuir, quedando en el 21,2% (alrededor de 12.000 empresas menos, en su mayoría de 1 a 10 trabajadores).

No obstante, si se observa el gráfico que aparece en la portada de este boletín, tal vez la sorpresa no esté justificada, pues parece haber una muy precisa correlación entre la situación económica del país y el porcentaje de empresas que hacen formación bonificada. Puede comprobarse que dicho porcentaje fue aumentando de forma continuada en el periodo 2008-2012 (lo peor de la crisis) y ha ido disminuyendo progresivamente en el periodo 2013-2017 (salida y fin de la crisis). Una posible explicación la hemos expuesto, precisamente, en el artículo de portada, a la izquierda de esta columna. No ha sido casualidad. Una vez más, gracias por seguir ahí.

FRANCISCO GONZÁLEZ DELGADO
Socio-Director
GDES Consultores

TABLÓN DE ANUNCIOS

GDES Consultores ha colaborado recientemente con **MANTOTAL Facility Management** en el diseño de su "Plan Estratégico de Desarrollo Comercial". MANTOTAL es una empresa con amplia experiencia en las áreas de Facilities & Operations (Mantenimiento integral y gestión energética) y Project & Construction (edificios, patrimonio e interiores).

FORMACIÓN INDIVIDUAL

En los últimos años, muchos de nuestros clientes han venido mostrando su interés por la impartición de formación individual. Esto es, la necesidad de dar formación a una única persona dentro de la organización. Materias transversales como la Gestión del Tiempo u otras más específicas como las Habilidades Directivas o las Técnicas de Venta, se diseñan especialmente teniendo en cuenta las áreas de mejora detectadas, los

objetivos y el perfil de la persona a quien va dirigida la acción formativa. Para ello, previamente y a través de varias reuniones con la Dirección y el alumno, vamos conociendo sus necesidades, la casuística de su actividad diaria y la de la empresa en general. En **GDES Consultores** hemos podido comprobar la eficacia de este tipo de formación, además de las ventajas que reporta para el cliente su carácter tan flexible.

A VER CÓMO LO DIGO PARA QUE ME ENTIENDA

En las relaciones humanas, tanto en el ámbito personal como profesional, la comunicación es la herramienta común que utilizamos para intercambiar información en base a un objetivo determinado (informar, formar, persuadir, ordenar, etc). El que conoce los beneficios de dominar la herramienta sabe mejor que nadie de su importancia. En mi caso particular, confieso que en mis primeros años como formador no sentía especial atracción por este tema, tal vez porque no comprendía la necesidad de tener que tratarlo en todos los cursos, tanto en los de ventas como en los de habilidades directivas. Hoy, aprendiendo de la experiencia, insisto en transmitir su relevancia, especialmente en el ámbito laboral.

Recientemente, una compañera me exponía el problema que tenía para que un trabajador cumpliera sus órdenes: "le digo que haga esto primero, después eso otro y finalmente aquello; bueno, pues cuando vuelvo, no ha seguido el orden y ha dejado sin hacer lo primero, que para mí era lo más importante".

"¿Tienes una pizarra o algo dónde escribir con letra grande?", le pregunté. "Delante de él y en voz alta, numera y escribe las tareas que ha de hacer; una debajo de la otra; dile que la primera es la más importante, que empiece por ella y que, cuando la haga, pase a la segunda y así sucesivamente; pregúntale si tiene alguna duda". "Pero ¿cómo voy a hacer eso con un adulto?, igual le parece mal", me respondió.

A lo largo de nuestras vidas, la mayoría de nosotros hemos colaborado con cientos de personas distintas. Comunicándonos con ellas nos hemos percatado de su mayor o menor capacidad de comprensión, de su elevado o reducido nivel de motivación para hacer las cosas, etc. En contra de lo que pudiéramos pensar, hay gente que agradece que se le explique detalladamente la información y otros que realmente no lo necesitan. Si embargo, también hay personas que no les gusta tanta explicación, pero que hemos visto que es indispensable dársela si queremos que la procesen correctamente.



Es evidente que, conocer al interlocutor (capacidades y motivaciones) y comprobar su forma de ser (personalidad) nos ayuda a la hora utilizar una forma u otra de comunicarnos con él.

Analizando la respuesta que me dio mi compañera, nos adentramos en su verdadero problema (que es el de muchos). Probablemente a ella le parecería mal que alguien le explicara con tanto detalle cómo hacer las cosas e imagina que eso mismo es lo que sentiría el resto de la humanidad. Por eso, nuestra conversación continuó así: "Tu objetivo es que la persona haga las tareas y que las haga en un deter-

minado orden, ¿no? Pues, entonces, si con el bajo nivel de detalle en la información que le diste no ha sido capaz de hacer las cosas bien, amplía el nivel. Hasta dónde has de llegar con el detalle no dependerá de ti, dependerá de él. Cuando ya no necesite tanto detalle, dejarás de dárselo y le darás menos". La habilidad para actuar de distinta forma ante diferentes personas, teniendo presente que nuestro interlocutor tiene otras capacidades y otras motivaciones que pueden no ser las nuestras, es clave para el éxito en la comunicación. Tanto para argumentar en la venta, como para dirigir personas.

ENTREVISTA

Gijón

con Calidad

GIJÓN con CALIDAD trabaja con empresas y entidades turísticas de Gijón/Xixón, implicándolas y acompañándolas en proyectos relacionados con calidad, accesibilidad, sostenibilidad e innovación, con el objetivo de consolidar la ciudad como uno de los mejores destinos turísticos de España. Hablamos con Carmen Río, su Coordinadora.

P: ¿Qué servicios específicos ofrece GIJON con CALIDAD a las empresas turísticas de la ciudad?

R: Gijón con Calidad ofrece a las empresas la posibilidad de participar en 3 programas de competitividad turística. En todos ellos, la empresa recibe asesoramiento personalizado, formación específica y un diagnóstico detallado con recomendaciones de mejora. Las empresas que superan con éxito las exigencias de cada programa reciben sellos de reconocimiento y promoción desde el destino.

P: ¿Qué caracteriza a las empresas y entidades con las que colabora GIJON con CALIDAD?

R: Son empresas comprometidas con la mejora continua de su actividad, por tanto, cuentan con un componente innovador. Además, se muestran en constante preocupación por prestar un buen

servicio a sus clientes. También destaca su perfil activo y participativo, que potencia el intercambio de experiencias e información entre empresas y con el destino.

P: Entre sus actividades destaca la Formación. ¿Qué tipo de acciones formativas son las más demandadas en el sector en los últimos años?

R: Debido a las características laborales del sector: trabajo a turnos, horarios complejos, etc, hemos contrastado que las acciones que mejor se adaptan a sus necesidades son las píldoras formativas presenciales, pues permiten profundizar en temáticas concretas con un planteamiento fundamentalmente práctico y conseguir en poco tiempo conocimientos específicos aplicables al negocio.

LA CIENCIA TIENE SU HISTORIA

LAS COSAS A LA CARA

La vida de Albert Einstein podría ser recordada tanto por sus aportaciones a la Física como por sus cientos de anécdotas. En cierta ocasión un joven amigo suyo le presentó a su hijo de 18 meses. El bebé observó durante unos instantes la cara envejecida y arrugada del físico y, acto seguido, se puso a gritar. Einstein comenzó a acariciar la cabeza del niño mientras le decía: "Es usted la primera persona en muchos años que me ha dicho lo que realmente piensa de mí".



PARA EVADIRSE EL LEGADO THANNHAUSER De Van Gogh a Picasso

Por primera vez fuera de Nueva York, la exposición presenta obras de Cézanne, Degas, Manet, Picasso y Van Gogh, así como de otras grandes figuras del Impresionismo y del Posimpresionismo. Del 21 de septiembre al 24 de marzo de 2019 en el museo Guggenheim de Bilbao.

"Hay que hacer muchas cosas, pero que sean importantes; es decir, que conduzcan al objetivo"

(del curso "Gestión del Tiempo", impartido por GDES Consultores)

The Gdes News

BOLETÍN INFORMATIVO DE GDES CONSULTORES



Ildelfonso Sánchez del Río, 7 - 4º

33001 Oviedo

Tfno.: 616 99 79 00

info@gdesconsultores.com

www.gdesconsultores.com

DISEÑO: etéria