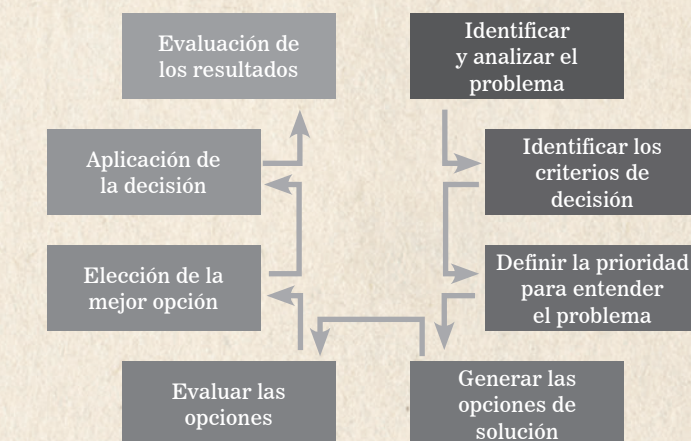


¿QUÉ PUEDO HACER?

TEMPLANZA Y SENTIDO COMÚN

Comentan que un consultor es aquél al que le preguntas la hora, coge tu reloj y te la dice. De hecho, recuerdo el día, en una sesión de formación para directivos, en el que hablábamos de la conveniencia de saber delegar y de ser ejemplo para el equipo en la forma excelente de atender a los clientes. En ese momento un alumno -Director Comercial, para más señas-, juntando una cosa con la otra me preguntó: “¿y qué harías si estás solo en la oficina y llama por teléfono un cliente, no siendo tú la persona encargada de coger las llamadas?”. “Pues, vas y ese día coges tú el teléfono”, le contesté. Su cara de insatisfacción me obligó a justificar aquella respuesta tan básica: “Estarás de acuerdo conmigo en que si no tienes clientes no vas a necesitar delegar; por lo tanto, primero ten clientes, luego ya va delegarás”.

En general, el ser humano cuando tiene que tomar una decisión trata de encontrar la mejor de las posibles. Esta inercia de buscar en las tinieblas es a veces necesaria, pero no siempre es imprescindible. Creo que el miedo al fracaso, tan extendido en algunas sociedades como la nuestra, es una de las causas de llegar “a la parálisis por el análisis”. Confieso que en mi trabajo he dedicado mucho tiempo



a buscar una solución mejor que la evidente cada vez que alguien me pedía ayuda para resolver un problema complejo.

Existen, sin embargo, ciertas personas que tienden a no complicarse mucho la vida. Suelen ser personas con aplomo, consecuencia de la seguridad en sí mismos o de haber aprendido con la experiencia que equivocarse es algo consustancial al ser humano, que no tiene que ser necesariamente grave siempre que no se convierta en frecuente.

He sido testigo de riñas violentísimas a mandos y a trabajadores por alguna equivocación que habían cometido. Al final, en el 99% de los casos, he comprobado que la desproporción entre el error del empleado y la vehe-

mencia del amonestador no tenía ninguna justificación. Ni las consecuencias del fallo fueron tan graves, ni hacía falta pasar aquel mal trago.

Así es que, con el tiempo, he aprendido que existen ciertos comportamientos que ayudan a no ponerse nervioso y a minimizar el miedo al fracaso. Lo primero es tener claro lo que realmente es importante en la vida. Esto nos facilita relativizar las cosas y no darles más trascendencia de la que tienen. Lo segundo es pensar que todo tiene solución. Más o menos eso me quiso decir aquel amigo ingeniero al acabar una llamada telefónica un día en su despacho, refiriéndose a una de sus obras en marcha: “Me acaban de decir que cayó el puente. Qué le vamos a hacer”.

EDITORIAL



En los últimos años -y que sigan muchos más- se ha convertido en necesario destacar en esta columna los buenos datos de la economía en el cierre del ejercicio. Como es sabido, el pasado 2017 nuestro país acabó con más de 600.000 nuevos ocupados, una cifra casi histórica.

En cierto modo, este ritmo de creación de empleo coincide con nuestra percepción de la realidad empresarial cotidiana, pues la gran mayoría de nuestros clientes llevan tiempo aumentando sus plantillas y creciendo a ritmos propios del periodo pre-crisis.

Así, pues, sin poder abandonar todavía esa sensación de inestabilidad que nos perturba (aún hay 3,4 millones de parados y una deuda que supera el 100% del PIB, amén del resto de problemas políticos), volvemos a encarar un nuevo año con buenas perspectivas macroeconómicas.

Y continuando con las tradiciones, sólo nos queda volver a hacer las dos reflexiones que estas fechas y circunstancias nos exigen: cuando las variables externas son positivas, el éxito depende más que nunca de nosotros; por otra parte, todo lo que no hagamos al principio, más difícil será recuperarlo al final. Una vez más, gracias por seguir ahí.

FRANCISCO GONZÁLEZ DELGADO
Socio-Director
GDES Consultores

TABLÓN DE ANUNCIOS

GDES Consultores ha colaborado recientemente con **ASTURCON SAT** en la impartición del curso “**Habilidades Comerciales para Técnicos**”. ASTURCON SAT es el servicio técnico oficial Junkers, Neckar, Buderus y Bosch en Asturias, para el mantenimiento y reparación de calderas, calentadores, termos eléctricos, acumuladores de agua, calderas de gasoil, etc.

ÁREA DE FORMACIÓN

Estos han sido los cursos más demandados por nuestros clientes en 2017:

Comercial

- Técnicas de Venta
- Orientación al cliente
- Planificación comercial
- Calidad de servicio
- Técnicas de Negociación
- Habilidades comerciales para técnicos

Habilidades Directivas

- Gestión del Tiempo
- Delegación
- Motivación
- Liderazgo
- Trabajo en Equipo
- Comunicación y resolución de conflictos

GESTIÓN DE EMPRESAS

¿QUÉ TE PASA?

(El siguiente texto es un extracto del caso práctico "La reunión va a comenzar", utilizado por GDES Consultores en el módulo de Motivación de los cursos de Habilidades Directivas)

A punto de cumplir los cuarenta, Carmen llevaba ya diez años en la empresa. Fue entonces cuando atendió la llamada de su cuñado Alfonso -Director Financiero y de RRHH- para venirse a trabajar con él como administrativa en el área de contabilidad y facturación.

Los primeros años en el puesto fueron extraordinarios, destacando por encima de todo algo que Carmen valoró siempre mucho: la relación con su jefa, Clara, la responsable de Administración. Con Clara se llevaba estupendamente. Nadie le hizo trabajar tanto como ella, pero nadie le había enseñado tanto.

El destino quiso, sin embargo, que al quinto año de entrar Carmen Clara se fuese, pasando ella a ocupar su puesto. Las nuevas atribuciones y el salario parecían alumbrar una brillante etapa en su trayectoria profesional. Ahora, además, dependería directamente de su cuñado Alfonso, estando más cerca de los centros de decisión de una empresa que en aquel momento superaba los trescientos empleados.

Aunque al principio las cosas marcharon bien, Carmen se distanció pronto de Alfonso -cada vez mejor valorado por la Dirección y el Consejo-, pues esperaba de él otro trato diferente, dada su vinculación familiar y la escasa diferencia de edad que los separaba. De los últimos años, Carmen sólo salvaba la relación con sus empleados a los que incluso llegó a desaten-



der por momentos, cansada de guerrear en balde por ellos con la Dirección.

No obstante, todas estas circunstancias pasaron a un segundo plano cuando Carmen tuvo su segundo hijo. Conciliar la vida familiar con la profesional fue, y sigue siendo, un verdadero problema para ella. A pesar de que la empresa siempre le permitió entrar por las mañanas a la hora que ella pidió, le resultaba muy difícil quedarse hasta tarde en la oficina, aun cuando no eran muchos los días que tenía que hacerlo. Realmente, a partir de aquel momento sus prioridades

y su estado de ánimo habían cambiado.

Hoy, como cada lunes primero de mes, las responsables de Administración, de Personal y de Compras estaban reunidas con el Director Financiero para tratar el cierre mensual. Carmen, con la mente puesta fuera de aquellas cuatro paredes, escuchaba sin interés, pero con cierta añoranza, los comentarios entusiastas que sus jóvenes compañeras le transmitían a Alfonso, quien a su vez les correspondía con un trato simpático y desenfadado que a ella jamás le había dispensado.

ENTREVISTA

OROVALLE

OROVALLE es una compañía minera -perteneciente a la canadiense Orvana Minerals Corp.- dedicada a la extracción de oro, cobre y plata en Asturias. La empresa mantiene un fuerte compromiso con el desarrollo de su entorno en favor de una minería sostenible. Hablamos con Cristina Orejas, su Directora de Recursos Humanos.

P: ¿Cómo definiría brevemente la actividad de OROVALLE?

R: OROVALLE es una explotación que tiene varias actividades claramente diferenciadas desde un punto de vista operacional y, consecuentemente, de planificación estratégica de RRHH. OROVALLE planifica la extracción de

mineral del yacimiento subterráneo, lo analiza en el Laboratorio y lo trata en la Planta, contando además con una serie de servicios auxiliares necesarios para atender los requerimientos de la operación. En definitiva, contamos con una plantilla de más de 450 personas para atender realidades muy diversas.

P: ¿Cuáles son las principales características de la política de Recursos Humanos de la compañía?

R: La planificación de RRHH siempre está alineada con nuestros pilares, esto es, garantizar condiciones de seguridad y salud laboral, sostenibilidad medioambiental y calidad en el empleo de nuestra plantilla. Desde RRHH nos encargamos de dirigir, coordinar y supervisar la planificación estratégica, táctica y operativa del área, con la finalidad de disponer en cada momento de las me-

jas personas para cumplir con los objetivos de la Compañía.

Un valor fundamental dentro del Área de RRHH es ofrecer un servicio de calidad y adaptado a las necesidades reales de nuestros clientes internos. Disfrutamos siendo un *partner* de operación. Consideramos que trabajar en condiciones óptimas de seguridad y salud laboral y estar orientados a resultados, es clave para el éxito de la planificación estratégica de RRHH.



LA CIENCIA TIENE SU HISTORIA

EL TREN

Ludwig Wittgenstein (1889-1951) fue un filósofo, matemático, lingüista y lógico, de fama mundial. Sin embargo, lo que no todo el mundo sabe es lo que cuentan que le pasó un día estando con una colega suya en la estación de Cambridge. Mientras esperaban al tren se enfrascaron en una discusión, sin darse cuenta de su partida. Cuando se percataron, ambos corrieron tras él de forma que Wittgenstein consiguió subirse, no así su colega. Viéndola desconsolada, un mozo que estaba en el andén le dijo: "No se preocupe, dentro de diez minutos sale otro tren". "Usted no lo entiende" -le contestó ella-, "el había venido a despedirme".

PARA EVADIRSE

FESTIVAL DE JAZZ

Vitoria

Del 17 al 21 de julio, el jazz volverá a ser el protagonista de la vida en Vitoria-Gasteiz, convirtiéndose el Festival en uno de los imprescindibles del verano en nuestro país. Una mezcla de grupos y solistas de renombre y jóvenes talentos que alcanza este año su 42ª edición.

"El poder que uno tiene es el que los demás le otorgan"

(del curso "Estrategias de Negociación e Influencia", 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

