



*“TODOS LOS  
HOMBRES SE HAN  
OLVIDADO DE  
QUIÉNES SON”.*  
G.K. CHESTERTON

# Personas,

## no recursos

**JOSÉ BALLESTEROS, SOCIO-DIRECTOR DE VESP-ACTITUD EN ACCIÓN Y AUTOR DE VARIOS LIBROS DE AUTOAYUDA, LLAMA A LAS ORGANIZACIONES A RECONSIDERAR EL PAPEL DE SUS EMPLEADOS. SEGÚN BALLESTEROS, EL RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO REDUNDA EN MAYORES BENEFICIOS TANTO PARA LA EMPRESA COMO PARA LOS INDIVIDUOS QUE TRABAJAN EN ELLA. EN SU OPINIÓN, LO MÁS URGENTE ES RENOMBRAR LOS EMBLEMÁTICOS DEPARTAMENTOS DE “RECURSOS HUMANOS”. PORQUE LOS TRABAJADORES SON MUCHO MÁS QUE ESO.**

<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>José Ballesteros-Vesp</b>
-------------------------	------------------------------

“**S**i no fuera por el enorme trabajo que me dan los empleados me encantaría lo que hago”. He oído ésta y otras frases similares unas cuantas veces a lo largo de mi carrera profesional, primero como directivo y hoy como formador en desarrollo personal y profesional. En los últimos años las empresas están viviendo un giro muy interesante –y a mi juicio muy correcto– hacia la mejora

de las condiciones de trabajo y de desarrollo personal de sus empleados. Lo que no tengo tan claro es si ese giro viene provocado por un correcto entendimiento de lo que es el ser humano, o si dicho interés reside, pura y llanamente, en conseguir, a través de él, los mejores resultados económicos sin más miramientos. En definitiva, ¿qué es primero: el resultado o la persona? y, sobre todo, ¿qué nos estamos jugando en el camino?



## LAS CLAVES

- ✓ **En los últimos años las empresas se interesan por mejorar las condiciones de trabajo y de desarrollo personal de sus empleados.**
- ✓ **Como las palabras generan realidades, nos hemos llegado a creer que somos simples y meros recursos.**
- ✓ **La persona debe ser consciente de que es un ser único, digno e irrepitable, para dar lo mejor de sí.**
- ✓ **Tanto las compañías como los propios empleados deben reconocer valor incalculable de la aportación realiza cada miembro de la organización.**

dad profesional, sus cualidades, gustos y pareceres pero nadie, hasta hoy, me ha contestado correctamente a la simple pregunta ¿quién eres? Y usted, querido lector, ¿me sabría contestar? Pues como vemos a lo largo del seminario, de la correcta contestación a esta pregunta deriva la forma en que ejercemos nuestro liderazgo y, más ampliamente, la forma en la que nos relacionamos con nuestros semejantes.

### Irrepetibles

¿Quién soy? Algunos podrán pensar que es una pregunta para filosofar y que carece de interés en el siempre agitado y exigente mundo corporativo. ¡Qué gran equivocación! Saber contestar en menos de veinte segundos esta pregunta tiene consecuencias fabulosas en el desarrollo de cada individuo. Alguna vez he bromeado con los participantes del seminario de valores personales acerca de la malísima respuesta que me han dado. Suelen pedirme que les dé yo esa respuesta en menos de veinte segundos. Están perplejos, confusos y sabedores de que, efectivamente, su respuesta no ha sido la correcta, pues nadie ha contestado quién es, y sí lo que hacen, lo que les gusta, etc.

“Soy-somos un ser humano único, digno e irrepitable, hijo de Dios”. Y como digo siempre, si no eres creyente y te incomoda la última parte, déjala a un lado, que aunque tú no creas en Él, Él sí cree en ti. La respuesta es vital para que estés bien contigo mismo y tengas todas las ganas del mundo para desarrollarte hasta tu mejor yo. Pues como ser único, digno e irrepitable, lo que no hagas tú en esta sociedad, no lo hará nadie por ti. Dejar de crecer hasta nuestro mejor “yo” es robar a la empresa, a la sociedad de la que formamos parte y, peor todavía, robar a nuestros seres queridos y a nosotros mismos.

Es interesante comprobar que, a la par que las empresas dedican más atención a sus “recursos humanos”, las personas que los forman caen más en depresión y en la necesidad de psicólogos, psiquiatras y cualquier otro medio para salir de su estado de insatisfacción. Ver las cifras que se manejan en el consumo de antidepresivos en los países occidentales hoy día, cuanto menos, da que pensar. A mi juicio, todo parte de un erróneo entendimiento, cuando no de una simple falta de conocimiento, de lo que es un ser humano. Si todos tuviéramos claro lo que somos, se arreglaría mucho rápidamente.

Me explico. Desde hace tres años colaboro con el Instituto de Desarrollo Directivo Integral (Iddi) de la Universidad Francisco de Vitoria en sus programas de postgrado. Estoy instruyendo el seminario de valores personales del líder en el siglo XXI. Este seminario comienza con una pregunta muy simple. Pido a cada participante que nos diga quién es. Las respuestas, como pueden imaginar, son del tipo: soy fulano de tal, trabajo en tal sitio, haciendo tal y cual cosa, estoy casado-soltero, etc. En ningún caso, repito, en ningún caso, me contestan quiénes son. Todos me indican su estado civil, su profesión o activi-

*“APOSTANDO  
POR LA PERSONA,  
ASEGURAMOS  
LA EMPRESA  
Y SU FUTURO”.*

**LA PLANTILLA ES EL ALMA**

El del **Hotel Villa Magna**, en Madrid, es un ejemplo brillante de gestión del equipo. Conozco el caso en primera persona, pues tengo el enorme placer-honor de estar trabajando-disfrutando con este extraordinario equipo humano en un proceso que muy pronto se estudiará en las escuelas de negocio más prestigiosas del mundo.

Por si no lo conoce, **¿qué pensaría de una empresa que está dispuesta a cerrar totalmente sus operaciones durante dieciséis meses manteniendo en nómina a todo su equipo (173 personas)?**

Salvo que conozca su clara vocación hacia la persona, muy probablemente pensará que es una absoluta locura. Su director general, mi admirado **Franck Sibille**, lo resume en una frase: "Los empleados son el alma del hotel" y esto implica que el alma del hotel

hay que cuidarla y desarrollarla hasta su máximo nivel para estar a la altura de la reapertura del mismo en muy breve plazo.

No sólo han mantenido la nómina sino que, siendo coherentes con estos valores, han desarrollado todo un programa, denominado **Pause**, que ha supuesto -para resumir-: 1.312 horas de clase presencial de inglés; 400 horas de informática; cursos *on line* de múltiples habilidades; 33 horas formación presencial en desarrollo de habilidades de liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, compromiso, sensibilización al lujo y automotivación; 416 horas de formación en sus distintos trabajos; actividades lúdicas y sociales muy diversas; cooperación con unas cuantas Ong's. Y más.

**José Ballesteros De la Puerta**

*"DE TANTO  
REPETIR QUE  
LAS PERSONAS  
QUE COMPONEN  
Y HACEN  
POSIBLES  
LAS EMPRESAS  
SON RECURSOS,  
NOS HEMOS  
LLEGADO  
A CREER QUE  
SOMOS ESO:  
SIMPLES  
Y MEROS  
RECURSOS".*

El sensacional empresario **Rich de Vos**, co-fundador con su amigo del alma **Jay Van Andel**, de la multimillonaria **Corporación Alticor-Amway**, escribió en 1993 una fantástica obra, *Capitalismo solidario*. En su introducción, daba la clave del tema en cuestión: "Lo que pensamos sobre los individuos tiene gran importancia. Si los consideramos como hijos de Dios, poseedores de una chispa divina y de valores recibidos de Dios, se desprende que debemos tratarlos con respeto y dignidad. Pero si consideramos a la gente con un sentido estrictamente material, ajena a cualquier espiritualidad y poseedora de valores solamente a través del Estado, entonces ¿qué pasa? Para responder a esta pregunta sólo necesitamos revisar la historia del comunismo",... Y también del capitalismo a ultranza, añadiría yo, con todo respeto y admiración por este sensacional empresario. Tanto el sistema comunista, ya hoy día demostrada su absoluta ineficacia, como el sistema capitalista a ultranza, nos llevan al mismo error de base aunque con términos distintos.

**Huir del término "recurso"**

Para el sistema comunista, que critica muy acertadamente al capitalismo por su idea de que el ser humano es un "instrumento del capital" -toda persona vale en tanto que ayuda a generar riqueza material- lamentablemente Marx no lo arregla cuando al ser humano lo considera "un predicado de la

historia económica". Es decir, le quita incluso la dignidad de sujeto para dejarlo en mero objeto-predicado. Para el sistema capitalista a ultranza el ser humano es un "recurso", y de ahí la terminología todavía existente en las organizaciones de: "Recursos Humanos". Para el capitalismo, el ser humano es un recurso, quizá más importante que otros en la empresa, pero recurso al fin y al cabo, para conseguir el objetivo -económico- de la misma.

El paso dado en los últimos años en las empresas que se rigen por el sistema capitalista de añadir a los objetivos económicos objetivos sociales -es decir, de compromiso con la sociedad en la que se encuentran, de la que se nutre y de la que se sirven- es un muy saludable paso en la buena dirección. Si bien, todavía sigue el problema de base. Las personas que componen la organización se entienden como recursos. "Las palabras generan realidades". Esto hoy día que está tan de moda el *coaching* lo puede suscribir cualquier buen *coach*, y más si es un *coach* ontológico. De tanto repetir que las personas que componen y hacen posibles las empresas son recursos, nos hemos llegado a creer que somos eso: simples y meros recursos. No es de extrañar la falta de autoestima y autoconfianza de muchos y su falta de un sentido vital. Así las cosas, ¿cómo se relaciona uno con un recurso? ¿A un recurso se le puede faltar el respeto? De un recurso se dispone en la medida que es necesario en un momento dado y se guarda -en el mejor de los casos- o se tira en el momento en el que deja de servir. ¿Puede que sea ésta una de las razones por la que las personas se sienten un tanto desorientadas? ¿Un recurso se puede sentir valorado o despreciado? Evidentemente no, pero un ser humano sí.

Imagínese que le encantan las antigüedades y un gran amigo, muy capaz económicamente, le regala un jarrón chino de la dinastía Ming, catalogado como un objeto absolutamente único en su clase. Su valor es, según los entendidos, incalculable. ¿Cómo lo trataría? Me imagino que de forma muy cuidadosa. Seguramente lo pondría en una vitrina especial en casa. Por supuesto se encargaría, muy probablemente, de forma personal de su limpieza y se cuidaría mucho de que nadie lo pudiera romper. ¿Correcto? Lo paradójico de los seres humanos es que haríamos de todo por salvaguardar este "preciado tesoro" y, sin embargo, a la hora de relacionarnos con otros seres humanos, les faltamos el respeto con bastante ligereza, no los cuidamos "como oro en paño" y, por supuesto, nos olvidamos, con harta frecuencia, que el valor de cada uno de esos seres humanos que nos rodean en la organización es muy superior -¡qué digo muy superior! ¡éste sí que es incalculable!- al del ja-

rrón chino. ...Y luego nos quejamos de falta de compromiso, dedicación, entrega,...

### ■ **Tendencia a cuidar a la plantilla**

Somos la última versión corregida y mejorada de miles de millones de seres humanos que nos antecedieron. Y lo más impresionante: ninguno antes de cada uno de nosotros, ni después, ni a la vez, ha sido, es o será igual a cada uno. Afortunadamente hay empresas que saben entender esto y cuidan a su gente como lo que son: seres humanos únicos, dignos e irrepetibles. Todos tenemos en mente empresas como **Mercadona, 3M, Google, Apple o Laboratorios Servier** por sus excelentes políticas de personal.

O el **Hotel Villa Magna** (ver recuadro). Este establecimiento hotelero de Madrid, por ejemplo, no tiene director de recursos humanos. Ellos tienen claro que cada uno de los seres humanos que hacen posible el hotel es muchísimo más que un simple recurso y por eso, en este hotel no tienen dirección de recursos humanos, y sí dirección de personas, y al frente de la misma, a una persona en mayúsculas: **Antonio Méndez**. Cuando se conocen historias de éxito como las empresas mencionadas y en particular, el Hotel Villa Magna, uno sigue creyendo en el ser humano y en el futuro del mundo corporativo. Estas empresas y otras como estas, nos demues-



tran que el dilema estrategia-persona es muy claro. Primero la persona, y ésta, diseñará y llevará a buen puerto la estrategia. Apostando por la persona, aseguramos la empresa y su futuro.

---

**José Ballesteros De la Puerta,**  
socio-director de **Vesp-Actitud**  
en **Acción**  
[jbp@actitudenaccion-vesp.com](mailto:jbp@actitudenaccion-vesp.com)  
[www.actitudenaccion-vesp.com](http://www.actitudenaccion-vesp.com)