



Cortar los brotes

PAUL DE VILLIERS Director general de Amadeus España

Que el invierno va a ser frío en lo económico ya no es noticia. Tampoco es nuevo que la práctica totalidad de las empresas estén aplicando políticas de contención de gastos más o menos restrictivas, demostrando así su capacidad para adaptarse a la coyuntura.

Sí sorprende, sin embargo, la actitud de algunas compañías, cuyos recortes acaban teniendo un impacto directo en la calidad del servicio que proporcionan a sus clientes. Y nada influye más en el servicio a los clientes que la labor del equipo humano de una empresa.

nivel de calidad que el cliente conoce, reconoce y espera, y al que difícilmente va a estar dispuesto a renunciar. Así que, cuando un empresario piensa en prescindir de los servicios de sus trabajadores, debería pensar también si sus clientes estarían dispuestos a prescindir de los servicios que esa persona, con su trabajo y su conocimiento, les aporta.

No se trata de hacer demagogia. Ésta es la raíz de toda cultura empresarial que se base en la excelencia. Y eso no quiere decir cerrar los ojos a lo evidente. Una reducción de plantilla es, probablemente,

en la solución generalizada para quienes quieren ajustar su presupuesto porque es ahora, más que nunca, cuando empresarios y trabajadores han de redoblar esfuerzos.

Urgen soluciones creativas, medidas que aprovechen al máximo el valor de un equipo que trabaje en una misma dirección. Especialmente en el apartado de los recursos humanos, como ya hacen algunas empresas que, con reducciones de jornada, eliminación de las horas extras o con excedencias puntuales, combaten la reducción de la demanda.

Frente a la miopía de quienes ven en el capital humano simplemente una partida más de gastos, ha de imponerse, aún más en tiempos difíciles, la mirada a largo plazo. Sólo las personas asumen los retos y sostienen las empresas en los momentos delicados. Y no olvidan si la empresa les apoya.

Es tiempo de poda, es cierto. Pero habrá quienes en el futuro se arrepientan de haber cortado, entre tanta leña inútil, también los brotes.

Sólo las personas sostienen las empresas en los momentos delicados. Y no olvidan si su empresa les apoya

Por eso resulta preocupante que, a la hora de suprimir gastos superfluos, aún haya quienes caigan en la tentación de poner en primer lugar los ojos en los empleados, como si por ser el apartado que más recursos consume, no fuese también el que mayor valor aporta.

Detrás de cada mostrador de agencia de viajes, de cada plaza de avión o de cada estancia en un hotel hay una, diez o quizás más de cien personas que mantienen un

la decisión más dura que un directivo ha de afrontar en su vida profesional, más aún en el caso de expedientes de regulación de empleo masivos como los que, lamentablemente, se están dando en el sector automovilístico o en el de los medios de comunicación. Y aun así, cuando la supervivencia de una compañía pasa por un redimensionamiento de su plantilla, es preciso emprenderlo.

Pero el despido nunca puede convertirse