

Sopa. Una receta para potenciar la cultura y el trabajo en equipo en las organizaciones

Soup. A recipe to Enhance Culture and Teamwork in Organizations

Flor Viridiana Vega Serrano^a, María Dolores Martínez García^b

Abstract:

Nowadays the success of companies is measured by the increase or decrease in sales, however, it has been forgotten that the real generator of wealth in any company is human capital. Some of the strategies that can be implemented to promote labor productivity are constant training, motivation, recognition, compensation of effort, among others.

All of the above is possible only if the leader acquires the commitment to promote culture and teamwork to awaken in them the love and passion in their daily activities, resulting in improving the economic results of the company.

Keywords:

Company, sales, wealth, human capital, strategies, productivity, leader

Resumen:

Actualmente el éxito de las empresas es medido por el incremento o decremento de las ventas, sin embargo, se ha olvidado que el verdadero generador de riqueza en cualquier compañía es el capital humano. Algunas de las estrategias que se pueden implementar para fomentar la productividad laboral son capacitación constante, motivación, reconocimiento, compensación del esfuerzo, entre otras. Todo lo anterior es posible únicamente si el líder de la misma adquiere el compromiso de potenciar la cultura y el trabajo en equipo para despertar en ellos el amor y la pasión en sus actividades diarias, trayendo como consecuencia mejorar los resultados económicos de la empresa.

Palabras Clave:

Empresa, ventas, riqueza, capital humano, estrategias, productividad, líder

Introducción

Las empresas de hoy en día se enfrentan a muchos problemas en el desarrollo de sus procesos; la competitividad, el mercado, las necesidades del cliente, la innovación, entre otros. Sin embargo, el núcleo del éxito de la empresa es aquel recurso que ejecuta y diseña las estrategias a seguir, aquel que detecta y soluciona problemas, en palabras más concretas, aquel que aplica el conocimiento necesario y decide el rumbo de la organización: el capital humano.

Por tal motivo, es necesario que todas las empresas trabajen para tener una cultura organizacional bien fundamentada y clara en función del cumplimiento de los

objetivos para los cuales fue creada. No obstante, se vuelve un poco complicado realizar lo anterior debido a los prejuicios y a los paradigmas tradicionales de los principales directivos.

Tal es el caso de Nancy, quien era una mujer de negocios entregada en cuerpo y alma a ellos bajo la orientación y ejemplo de su padre como líder de la compañía llamada Soup Inc. Durante mucho tiempo la empresa funcionó con niveles de éxito en su ramo, sin embargo, al morir el Director General, Nancy tomó el mando de manera inmediata. En una ocasión, Nancy se encontraba hambrienta y cansada después de haber tenido un día bastante agotador entre informes, finanzas, formatos, planes a futuro y estrategias de acción encaminadas al funcionamiento de la empresa, así que decidió salir a

^a Autor de Correspondencia, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Instituto de Ciencias Económico Administrativas, Email: flor_vega@uaeh.edu.mx

^b Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Instituto de Ciencias Económico Administrativas, Email: maria_martinez1078@uaeh.edu.mx

comer algo ligero con su amiga llamada Brenda. No era la primera vez que se ponían de acuerdo para almorzar juntas, pues siempre iban al mismo restaurante de burritos donde había mucha gente y se demoraban en atender a los clientes.

Aquel día, Nancy se percató de que un hombre mal encarado, con bigote y traje azul las estaba siguiendo desde que salieron de la empresa; este acontecimiento ya había sucedido tiempo atrás en diversas ocasiones, sin embargo, Nancy siempre lograba evadirlo confundiéndolo entre las calles, tomando algún medio de transporte o llamando directamente a su esposo, quien era un policía jubilado. Poco tiempo después, Nancy se enteró por medio de una reunión empresarial que este hombre la perseguía por el cargo tan alto que ella tenía en la compañía y que se trataba de un espionaje industrial que no ponía en riesgo su vida sino más bien su privacidad.

Tras haber perdido a aquel hombre, Brenda y Nancy se dieron cuenta de que ya se encontraban muy lejos del restaurante de burritos, no obstante, notaron muy cerca de ellas una fila enorme que salía de un establecimiento llamado "Grandma's Soup House". Al percatarse de esta fila tan impresionante y de lo abarrotado que estaba este lugar por dentro, Nancy se rehusó a comer ahí argumentando que no tenía tiempo suficiente para esperar y que no se le apetecía ingerir una sopa debido a que ese era el giro de la empresa que ella lideraba. Brenda insistió poniendo como condición que si no estaba buena la comida y que si se tardaban horas en ser atendidas, ella invitaría el almuerzo del día siguiente en el restaurante de burritos.

Poco a poco se dieron cuenta que la fila avanzaba muy rápido y en menos de media hora estaba siendo atendidas por un joven mesero llamado Peter. Al probar la sopa que ahí servían, las dos quedaron impresionadas por su sabor, olor, textura y, sobre todo, el servicio, así que preguntaron a Peter quién era el responsable de tan exquisito platillo que atraía a cientos de consumidores diariamente, para lo cual, él respondió que la abuela era la encargada de dirigir toda la preparación. Al terminar de consumir sus alimentos, Nancy y Brenda fueron invitadas a pasar al interior de la cocina para conocer a la abuela, quien rápidamente notó que Nancy se dedicaba a los negocios gracias a la formalidad y elegancia que portaba en su vestimenta.

Conforme se fue dando la conversación y debido a que se dedicaban al mismo producto, Nancy se mostró interesada en conocer a fondo la receta de la sopa que provocaba la lealtad y concurrencia de los comensales; para esto, la abuela respondió que era ella misma la que realizaba las cosas con amor, optimismo y energía para crear calidad en el producto. Nancy trataba de apuntar en su cuaderno las sabias palabras de la abuela para implementar nuevas estrategias que recuperaran el camino de Soup Inc ya que se encontraba pasando por serios problemas empresariales y, al finalizar la plática, Peter le obsequió una carta que en el sobre decía "sopa=cultura".

De regreso en la oficina y con bastante trabajo pendiente, Nancy abrió el sobre que le había obsequiado Peter. En su interior, se encontraban palabras que describían algunas características y aspectos de un buen líder para

dirigir de manera asertiva su empresa; los valores personales, el alto grado de incidencia del mismo líder en la compañía y sobre sus empleados, la manera en la que se va creando una cultura organizacional positiva poco a poco, la motivación en los empleados, entre otros. De la misma manera en que la sopa es reflejo de quien la elabora, la cultura en una empresa también es ejemplo de su líder y de los valores que se inculcan en la misma. Para notar si dentro de una compañía existe cultura organizacional apropiada, es necesario enfocarse en cuatro aspectos importantes:

1. La manera en que se realizan los procedimientos, el trato a los empleados y clientes.
2. La factibilidad de expresar y desarrollar nuevas ideas, así como la libertad de tomar decisiones.
3. La forma de ejecutar el poder y la asertividad de la comunicación en los diferentes canales del nivel jerárquico.
4. El compromiso y sentido de pertinencia de los empleados hacia el cumplimiento de los objetivos.

Es por eso que Nancy desde su rol de Directora General de Soup Inc., debía crear un ambiente digerible y positivo entre sus empleados para potencializar su rendimiento, ya que este tipo de actividades no son tarea del departamento de Recursos Humanos o de un miembro en particular. Debe ser precisamente el líder de la organización quien se comprometa a mejorar su cultura organizacional y creer en este proceso al cien por ciento. Al analizar toda esta información, Nancy se sintió devastada ya que recordó que su padre había apostado por este tipo de estrategias en la empresa y ella, distraída por problemas menos importantes, olvidó las enseñanzas que él le había heredado. Sin embargo, no se dejó llevar por estos sentimientos negativos y en lugar de volverse más fría o dura con los demás, se dio cuenta que debía ser fuerte y al mismo tiempo paciente, comprendiendo que no todo su personal iba a pensar como ella debido a las cualidades y características que los diferencian, aunque siempre es importante establecer metas en común.

Poco tiempo después, Nancy visitó nuevamente a la abuela y a Peter para contarles lo que había reflexionado con la carta anterior; fue entonces cuando la abuela le dijo que ya estaba lista para agregar el siguiente ingrediente a su receta, el cual era el optimismo ya que sin él, los líderes solo expresan desánimo y falta de interés en su equipo de trabajo.

Durante dicha conversación, la abuela trataba de dar los mejores consejos a Nancy tales como confianza, participación, transparencia, amor, entre otros para que pudiera redireccionar su empresa y a sus empleados, en el entendido que aplicar todas estas estrategias no aseguraban el éxito total, sin embargo, era necesario tomar el riesgo y ser constante para no abandonar las metas establecidas, a pesar de no tener los resultados esperados de manera inmediata.

Dotada de ese optimismo y con la firme intención de formar líderes, Nancy programó una reunión con todo su equipo para diseñar líneas de acción que coadyuvaran a

establecer relaciones más significativas entre ellos, así como reafirmar el compromiso y responsabilidad que cada área tenía para con la empresa. Una de esas estrategias fue nombrada “40 días de participación”, la cual incluía diversas actividades orilladas a fortalecer la confianza, comunicación, impulsar el optimismo y capacitar a todos los integrantes. Como ejemplo de dichas actividades se implementaron las siguientes; sonreír a los demás trabajadores en cualquier momento de la jornada laboral, establecer un programa de tutorías, crear la Universidad de la Sopa donde se daban a conocer los sistemas de participación asertiva de los equipos de trabajo, implementar el proyecto llamado “Nadie come sopa a solas” en donde los trabajadores tenían que compartir y disfrutar este alimento siempre con alguno de sus compañeros. Poco a poco los principales líderes de esta empresa fueron convenciendo a los trabajadores de que no se limitaran con potencializar su comunicación solamente con los de su área, sino también que se atrevieran a socializar con gente de los demás departamentos por lo menos una vez a la semana con el objetivo de conocer las actividades, retos y avances de otras áreas de la compañía.

Como buena líder, Nancy ponía el ejemplo yendo a almorzar con los trabajadores a la cafetería de la empresa o invitando a alguno de ellos a Grandma’s Soup House, donde aprovechaba para seguir charlando con la abuela y con Peter. A su vez, se proporcionó a todos los empleados información sumamente importante de la empresa tales como estados financieros, índices y áreas de oportunidad para que estuvieran ciertos de la posición real de la empresa y de los objetivos que perseguía para lograr sus metas.

Todas estas actividades fueron realizadas para promover la comunicación, participación y optimismo en cada uno de los colaboradores.

Con el paso del tiempo, Nancy se dio cuenta de que las relaciones y la productividad de los empleados iba mejorando de manera paulatina, no obstante, se percató de cierto grupo de empleados que se mostraban escépticos ante estos cambios; aunque no expresaban su pesimismo en sus actividades diarias, tampoco mostraban esa cooperación y entusiasmo en su trabajo. Debido a esa situación Nancy decidió implementar otra estrategia que consistía en destinar unos minutos los días viernes para reunirse en la sala de juntas y compartir casos de éxito de la empresa e historias personales; de esta manera, las ventas de la compañía aumentaron significativamente y el compromiso de los empleados ya era bastante notorio en su productividad. A su vez, la pasión, unión, transparencia, optimismo y comunicación fueron algunos de los ingredientes que se sembraron en todo el equipo de trabajo de Soup Inc y en la propia Nancy, quien se ganó el respeto de sus colaboradores mediante la relación sincera del equipo, amistad y reconocimiento de todo su esfuerzo.

Paradójicamente, la competencia o los enemigos no se hicieron esperar y lanzaron una oferta para comprar a Soup Inc; ante esta situación, Nancy solicitó un plazo de 90 días para mejorar los resultados de la misma y, tras hablar con su equipo y comentarles la situación que estaba atravesando, todos juntos se propusieron sacar a

la empresa adelante haciendo cada quien lo que le correspondía y ayudándose mutuamente.

Bastaron solo 40 días para notar el gran cambio de todo el personal, pues el compañerismo, trabajo en equipo, unidad y compromiso se podían observar a primera vista; nadie comía solo, todos se ayudaban y esforzaban en su día a día. Por otro lado, la empresa había cambiado sus resultados favorablemente en ese periodo de tiempo, ya que las cifras tuvieron un aumento significativo que impidió que fuera vendida. Al enterarse de esta gran noticia, la abuela saltó de gusto y agradeció a Nancy por haber escuchado sus consejos, no obstante, Nancy tenía otra gran noticia... ¡Grandma’s Soup House sería comprada por Soup Inc con todo y sus colaboradores!

La relación entre ambas compañías ayudó a mejorar la productividad y cultura empresarial de los empleados, gracias al ejemplo y ambiente laboral que fomentaban los líderes. Además, nunca dejaron de seguir la siguiente receta para alimentar al equipo de trabajo:

- ❖ Remover la olla con amor
- ❖ Dirigir con optimismo
- ❖ Compartir la visión
- ❖ Edificar la confianza
- ❖ Llenar el vacío con una comunicación positiva
- ❖ Añadir una gran dosis de transparencias y autenticidad
- ❖ Forjar relaciones participativas
- ❖ Cambiar la inspiración, ánimo, capacitación y formación
- ❖ Alimentar con apreciación
- ❖ Calentar con pasión
- ❖ Ligar todo con unidad

Es importante reflexionar que aquellas personas que se encuentran al frente de una compañía son los principales encargados de impulsar la confianza, comunicación, amor y unión entre sus subordinados.

Quien remueve la olla es el ingrediente más importante de la sopa. ¡Haz lo mejor que puedas y remueve con amor! 1

Referencias

- [1] Gordon, J. (2013). *SOPA: Una receta para potenciar la cultura y el trabajo en equipo en las organizaciones*. Empresa Activa.