



¿C

¿Cómo pueden ponerse de acuerdo millones de personas sin conocerse y hacerlo de manera ordenada buscando un mismo objetivo?

Recuerdo que, cuando era niño, muchas veces dudé de la existencia de Santa Claus porque me parecía imposible que un nada esbelto personaje vestido incómodamente pudiera recorrer todo el planeta y entregar regalos a millones de niños en una sola noche! Sin embargo, mis papás, como otros muchos, se encar-

garon de hacer las entregas contra todo pronóstico adverso, a nombre y en representación de un personaje inexistente.

Citar este fenómeno permite resaltar la capacidad de sinergia entre la gente que, aún sin conocerse, puede ponerse de acuerdo para soportar (en toda la extensión de la palabra) un mito a gran escala y mantenerlo vigente. De esta manera, logran reforzar la imagen de un personaje icónico, base de una cultura de valores altruistas (si le quitamos toda la parte comercial) sustentada en premiar los buenos comportamientos de los pequeños en el año que termina.

Si se aterriza el concepto en el ámbito empresarial, se tendrá una excelente lección de “trabajo en red basado en la colaboración”.

Desglosemos los elementos a tomar en cuenta para entenderlo más a fondo:

- 1 El objetivo estratégico está bien definido:** fomentar y recompensar el buen comportamiento de los colaboradores durante un periodo anual

2 La meta está clara: entregar la recompensa a los merecedores en la misma noche calendario

3 Los recursos se basan en un presupuesto por centro de costo: los papás revisan sus bolsillos para saber qué pueden dar y ello depende de la situación específica del líder

4 Las evaluaciones de desempeño de los colaboradores se hicieron a tiempo y durante todo el periodo: todos los participantes recibirán (teóricamente) una recompensa acorde con su desempeño anual

5 Se utiliza un sistema de retroalimentación del desempeño: en la mayoría de los casos, cada colaborador (niño) supo si le tocaría regalo dependiendo de cómo le fue durante el año, o bien, en los casos de que *la patria* esté *pobre*, se sabe de antemano que no podrán recibir lo que quisieran

6 La comunicación entre pares y colaboradores está abierta y fluye: todos saben cuándo se llevarán a cabo las acciones que les corresponden: los papás desaparecen para la compra de regalos y los niños se van a dormir a cierta hora para que se dé el proceso de entrega. En caso de que los papás no tengan posibilidad de hacer la entrega, siempre hay alguien a quien delegar la misión, que cuenta con las habilidades y confianza requerida para la tarea

7 Los proveedores están alineados con la empresa: a donde vayamos, las tiendas tienen opciones para proveer a los padres y, además, en la publicidad nunca se refieren a ellos, sino a Santa Claus, respetando la confidencialidad del cliente

8 El método de entrega es homogéneo: está definido dentro de las políticas y procedimientos el lugar donde se dejarán las recompensas, así como el estándar de entrega (envueltos y con moño)

Está demostrado que tenemos el conocimiento y las habilidades para que la colaboración se dé a todos los niveles

Si como padres podemos hacer todo esto de manera estandarizada para una tradición a nivel internacional y sin conocer a la mayoría de nuestros pares, que hacen exactamente lo mismo, ¿cómo es que en nuestra sociedad, e inclusive en las empresas, nos cuesta tanto trabajo homologar una cultura basada en valores?

¿No parece contrastante que nos organicemos tan bien para preservar una tradición positiva de una manera estándar: como si fuéramos una sola persona, y no podamos hacerlo de manera similar en las organizaciones?

Está demostrado que tenemos el conocimiento y las habilidades para que la colaboración se dé a todos los niveles. Simplemente se trata de ser conscientes y estar abiertos a las opciones y dispuestos a utilizar las mejores prácticas, sin importar de dónde las tomemos.

Juan Carlos Flores Merino es xxxxxxxxxxxx

xxxxxxxx xxxxxxxx xxxxxxxx xxxxxxxx
 xxxxxxxx xxxxxxxx xxxxxxxx xxxxxxxx
 xxxxxxxx xxxxxxxx xxxxxxxx xxxxxxxx
 xxxxxxxxçç xxxxxxxxçç xxxxxxxxçç xxxxxxxxçç
 xxxxxxxxçç xxxxxxxxçç xxxxxxxxçç xxxxxxxxçç
 xxxxxxxxçç xxxxxxxxçç xxxxxxxxçç