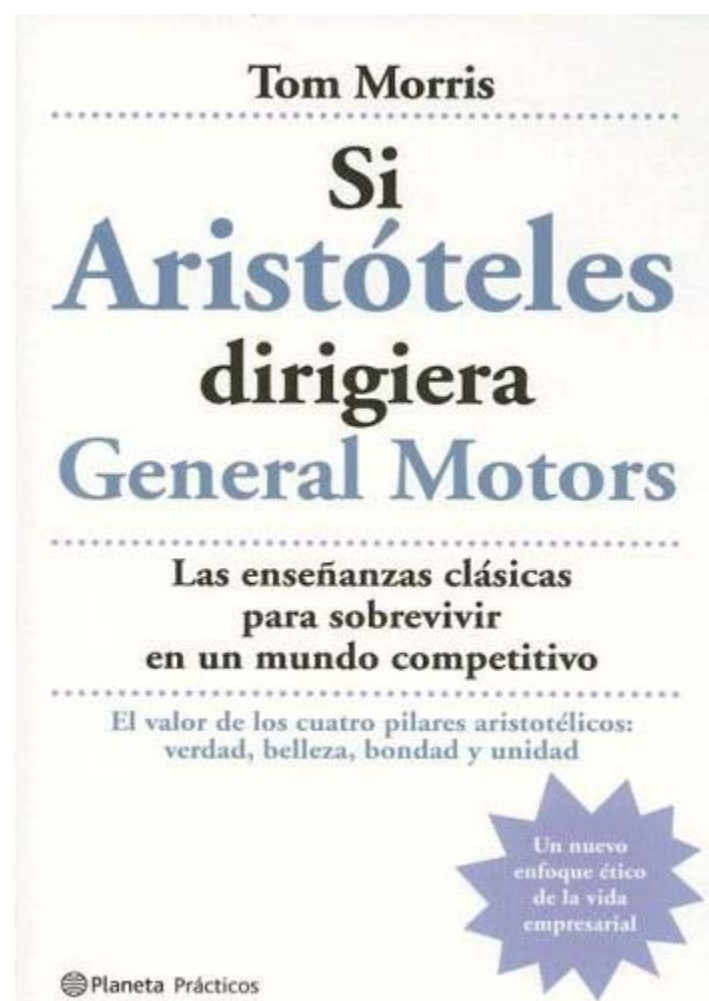


## Consultoría Recreativa: Asimov y la Responsabilidad Social Corporativa.

En los últimos tiempos, cuando echas un vistazo a los lineales de libros de gestión y de “management” en los centros comerciales no es extraño que te venga una idea en la cabeza, “todos somos consultores” o al menos no parece muy difícil llegar a serlo.

Por lo que vemos, cualquier persona que haya tenido una experiencia vital más o menos interesante se considera capacitada para generalizarla y convertirla en un manual para empresas y profesionales. Pero si no la tiene, eso no debe ser un impedimento, siempre hay una metáfora, un personaje histórico o de ficción del que echar mano.

Cuando era un adolescente, me gustaban los juegos de química y los libros de experimentos sencillos que te hacían más fáciles las ciencias. Solían tener títulos como Biología o Física Recreativa. Y te acercaban a la realidad utilizando unas canicas, unas semillas o un trozo de cuerda y dos vasos de papel. Pero pronto descubrías que las cosas eran mucho más complicadas y que incluso esos juegos tan inocentes y tan facilones a veces no funcionaban. Parece que últimamente ha proliferado la literatura de Consultoría Recreativa en la que cualquiera puede convertirse en un líder o en un jefe de departamento aplicando unas sencillas recetas. Lo que ocurre es que igual que ocurría con esos juguetes, en el mundo real casi nunca funcionan.



Se trata de simplificar, de convertir la dirección de personas, la estrategia empresarial o el liderazgo en un cuento o en un conjunto de recetas sencillas para que cualquiera pueda convertirse en Jack Welch o el Lee Iacocca en un par de horitas.

### El Business es el Show Business

Cocineros, jugadores y entrenadores de baloncesto retirados, alpinistas o supervivientes de accidentes aéreos. Todos pueden utilizar sus vivencias para aplicarlas en la empresa. Pueden ser ponentes en eventos empresariales multitudinarios, asesores de alta dirección o la estrella que clausura la convención de vendedores de una multinacional.

Posiblemente por la mala prensa que tienen los libros de autoayuda, estos se han reconvertido, con un pequeño maquillaje, en manuales con letra gorda y pocas páginas de temas como la gestión del cambio, la dirección de equipos o el empowerment.

No es una leyenda urbana esa historia que habla de que, tras un viaje, algunos jefes compran ciertos libros de aeropuerto en grandes cantidades y obligan a la gente de su departamento a leerlo y a seguir sus ideas. Aunque hay quien piensa que son utilizados como señales para anunciar reestructuraciones inminentes disimuladas tras metáforas de quesos, ratones y hombrecillos enanos.

Y es que la mezcla de psicosis aeroportuaria y mensajes cuasi-trascendentes ha demostrado ser explosiva. Da la sensación de que tomar un avión te eleva unos cuantos niveles sobre el resto y no solo me refiero solo a la altura. Lo saben los del Hare Krishna y también los autores de este tipo de... ¿literatura?

Francamente, al ver los títulos de muchas de estas historietas, te surgen preguntas como: Si todo es tan sencillo ¿Para que existen asesores y consultores?, ¿Alguien cree que Aristóteles, Alejandro Magno o Shakespeare

habrían sabido gestionar una empresa hoy en día?, ¿Pero hubo alguna vez un queso?...

### **Metáforas, los mapas y la realidad.**

Una metáfora bien aplicada es un excelente recurso literario y pedagógico pero no hay que abusar de ella. Parece una buena idea simplificar algunos de los problemas que nos surgen en el mundo empresarial para tener una visión más general. Sin embargo, la metáfora no deja de ser una representación simplificada de la realidad. Es el equivalente a un mapa. Pero no es lo mismo ver una montaña como unas curvas de nivel que tratar de escalarla. En el papel pueden aparecer caminos que no existen ya y viceversa.

Podemos imaginar a Aristóteles dirigiendo la General Motors y suponer que sería capaz de resolver eficazmente problemas ficticios, pero me gustaría verle gestionando la crisis del Windsor o aguantando las quejas de los usuarios cuando se cae la red informática.

Cada experiencia empresarial es única e intransferible. Ni siquiera un empresario o directivo de éxito puede garantizar que toda su carrera profesional va a seguir una línea ascendente. No hay reglas fijas aunque se pongan en boca del General Patton. Las variables a tener en cuenta son muy numerosas y no se pueden dar recetas generales.

Afortunadamente. Por eso existen los consultores o asesores. No es que sean más listos que el resto, ni que tengan la fórmula del éxito. Simplemente, ellos o sus organizaciones tienen una experiencia y un conocimiento acumulado que les permite gestionar mayor número de situaciones. Aprendiendo mediante la prueba y error, especializándose y viendo los mismos problemas una y otra vez puedes conseguir un repertorio de soluciones para el 90% de situaciones que puedas encontrar. El consultor no es más listo que el cliente, simplemente tiene más experiencia, estudios en un área determinada y la información mejor organizada. Aunque la gente tiene más información que nunca, la gente está saturada y es incapaz de procesarla toda. Esa es la labor del consultor o asesor.

Pero un consultor no puede caer en el error que cometen estos autores, es decir, tomar la parte por el todo, coger una situación particular y aplicarla tal cual en cualquier momento.

Hay que reconocer que algunos de estos manuales para Dummies pueden llegar a ser entretenidos y proporcionar algunas ideas útiles pero jamás podrán sustituir a un especialista.

### **Síndrome del Test de Rorschach o todo puede interpretarse**

Parece que en el afán de simplificar, hemos caído en el Síndrome del Test de Rorschach. Es esa prueba que realizan algunos psicólogos en la que al mostrarte una mancha, te piden que digas lo que ves ahí y luego sacan conclusiones.

Pues con la literatura de gestión ocurre lo mismo. Se trata de coger una experiencia genérica o una situación más o menos real y te la ajustan a tu "mancha" aunque sea con calzador. Podríamos aplicar ese dicho del mundo del periodismo, "no dejes que la realidad estropee tu modelo de gestión".

Pero esto ya no ocurre solo con la literatura. Parece que con los nuevos ordenadores multimedia y con la revolución de los sistemas de ocio es posible sacar lecciones de cualquier película de la historia del cine. Las clásicas presentaciones en Powerpoint han dado paso a espectáculos de luz y sonido que bien utilizados pueden dejar boquiabiertos a una audiencia entregada. Son muy habituales las historias de superación tipo Disney para mostrar la gestión de equipos en la que un grupo de perdedores son capaces de llegar a lo más alto. No importa que nuestra coyuntura no tenga nada que ver con la de un pueblecito de Dakota del Norte o de Ohio. De lo que se trata es de dar recetas.

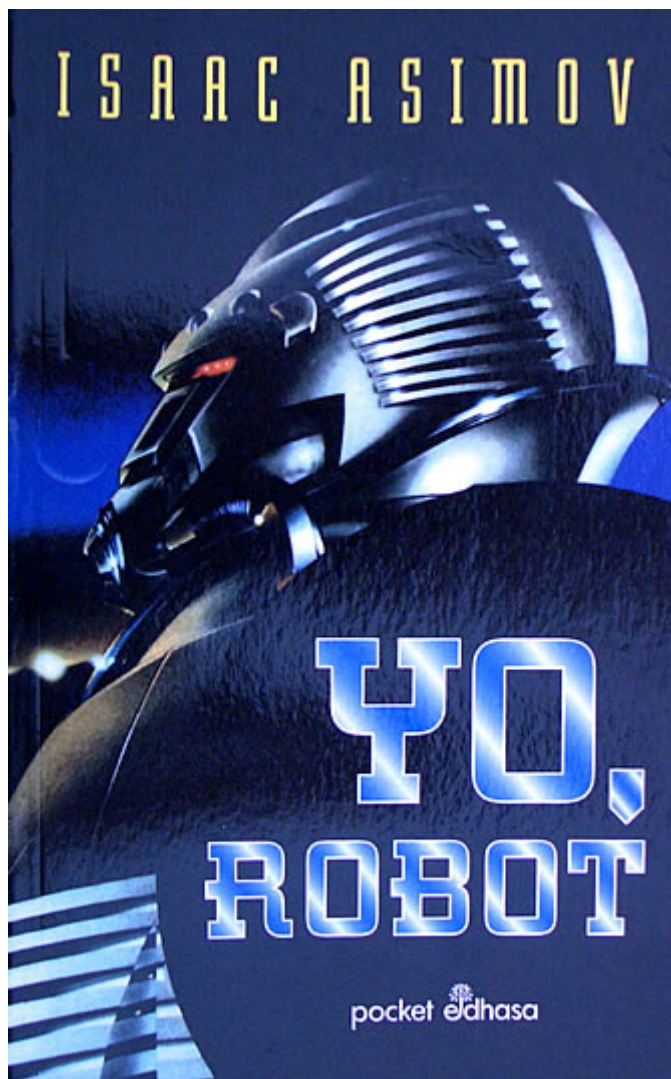
La verdad es que detrás de todo este montaje, hay algo tan ibérico como esa típica frase de vermouth del domingo por la mañana que dice: "Si me dejasen, esto lo solucionaba yo en dos patadas". Puede sustituirse el "esto" por



cualquier situación empresarial. Luego solo hay que envolverlo bien y darle un barniz de seriedad.

### Mi propia receta

Al final se trata de juntar los dos hemisferios del cerebro, el racional y el emocional. En eso se basa la creatividad. Os propongo un ejercicio, coged un problema empresarial y un personaje de ficción, una figura histórica o un filósofo. Tratad de establecer similitudes y por último cread un "guía burros", una receta o mejor aún, un decálogo. Lo agitáis y ya tendréis una metáfora excelente para vuestra próxima reunión de departamento. Si conseguís alargarlo un poco, podéis llegar a veros en las librerías del aeropuerto.



Para demostrar lo fácil que puede llegar a ser este tipo de ejercicios, voy a utilizar el ejemplo de las tres leyes de la robótica aplicadas a la Responsabilidad Social Corporativa.

Se podría decir que Isaac Asimov dio con la solución hace mucho tiempo y según esto, sería más fácil aplicar sus tres leyes de la robótica con alguna modificación y dejarse de homologaciones y auditorías.

Las tres leyes de la Responsabilidad Social Corporativa Asimoviana podrían ser:

1. Una empresa no puede causar daño a un ser humano ni, por omisión, permitir que un ser humano sufra daños.
2. Una empresa debe obedecer las órdenes dadas por los gestores, salvo cuando tales órdenes entren en conflicto con la Primera Ley.
3. Una empresa ha de proteger su existencia, siempre que dicha protección no entre en conflicto con la Primera o la Segunda Ley.

Como veis, no es difícil.

Con este artículo no pretendo desprestigiar a este tipo de literatura de gestión, simplemente quiero decir que la dirección de empresas no es algo que pueda reducirse a cuatro reglas. Hay que aplicar el sentido común y tener una estrategia general, por supuesto, pero luego hay que ser capaz de bajar a la realidad y para eso hay profesionales muy capaces. Puede ser muy interesante saber como un deportista famoso consiguió su medalla trabajando en equipo o como Alejandro Magno conquistó Asia, pero la realidad

supera a la ficción y cada situación merece jugadores diferentes.

**Andrés Pérez Ortega**  
Personal Branding Sherpa

[www.marcapropia.net](http://www.marcapropia.net)  
[www.brandingpersonal.com](http://www.brandingpersonal.com)

[colaboradores@marcapropia.net](mailto:colaboradores@marcapropia.net)

Tel : 678 544 817