

CRONICAS DEL LUCHO MENDEZ

07 LA PREHISTORIA DE LAS RRRHH EN LA IBM

Mucho me costó reseñar este capítulo porque me daba algo de vergüenza mostrar el ambiente de las RRHH en el momento de mi ingreso a la compañía porque esta área era diametralmente opuesta al ambiente que existió en las décadas siguientes. Me decidí a hacerlo para demostrar la tremenda diferencia.

Las generaciones de los últimos tiempos conocieron el ambiente de excelentes relaciones humanas que se vivía al interior de la IBM en que el centro era la persona y la mantención de un ambiente sano para su mejor desarrollo era nuestro objetivo.

Cuando yo me inicié en 1955 la organización chilena funcionaba con la idiosincrasia local tipo patrón de fundo por lo que teníamos que ser muy sumisos.

En nuestra cultura local que usamos grandes diferencias entre los tratos de los tú y los usted, que en la cultura norteamericana no existen, son una de las causas de nuestro subdesarrollo social, lo que permite que se mantenga un distanciamiento interpersonal que dificulta nuestras relaciones personales y las comunicaciones no logran ser plenamente asertivas.

Tuvimos el caso de un vendedor que cuando hizo su práctica en el SB usaba el tuteo en forma normal, sin embargo, cuando lo contrataron como representante de ventas, nos conminó a tratarlo de usted.

He aquí algunos ejemplos de lo que ocurría en el SB en la década de los cincuenta:

En una oportunidad había un grupo de empleados rodeando a una colega que estaba llorando. Ahí me contaron que recién había sabido que estaba embarazada y por este motivo, de acuerdo a la política de la compañía, le iban a cancelar el contrato, cosa que ocurrió a fin de mes. Esta situación se repitió en otras oportunidades.

En el SB cuando se requería trabajar de noche en que el cliente pedía la urgencia y este autorizaba el pago del sobretiempo, el jefe ofrecía esta oportunidad a sus operadores más amigos.

En los casos en que la necesidad se generaba internamente no se pagaba sobretiempo y se procedía a solicitar “voluntarios”, cosa que yo siempre aceptaba para ir aprendiendo cada vez más.

En una oportunidad en que después de haber trasnochado me pidieron de nuevo ser voluntario, yo no acepté la invitación estaba agotado. Por esta negativa mi jefe me reprendió y me informó que por este motivo me iba a ingresar a la lista negra de los operadores que no tendríamos aumentos de sueldo.

La vez que llegué algo atrasado por haber trabajado toda la noche me reprendieron por no cumplir el horario normal.

A fin de año mi jefe me avisó que mi desempeño fue calificado como regular, sin haber sabido nunca cual era mi descripción del cargo, cuales habían sido mis objetivos, ni tampoco tuve oportunidad de saber las causas por lo que se me calificó como regular, pese a que mis clientes nunca habían objetado mis trabajos.

En ese tiempo no existían o no se mencionaban los principios del “Respeto por el individuo”, “Política de Puertas Abiertas” u otros.

Tampoco nadie se refería al Código del Trabajo pese a que este ya existía desde el año 1931.

Estas incómodas situaciones duraron hasta que recibimos la visita de una auditoría interna de la Corporación que detectó estas barbaridades y entre otras medidas correctivas hizo pagar los sobretiempos que no habían sido cancelados durante el último año, lo que significó fabulosos ingresos impensados para los afectados.

De ahí en adelante hubo una mejora paulatina en las relaciones de las jefaturas y los empleados, con prácticas que se fueron incorporando con variada capacitación gerencial.

Pese a lo anterior existía un ambiente de camaradería entre pares muy sano. Se hacían constantes comidas de celebraciones con cualquier pretexto. Hasta había un grupo de los “mayinos”, los que ingresamos en Mayo de cualquier año, quienes organizábamos una comida anual a la cual asistían todos.

Este ambiente de familiaridad entre pares daba lugar a innumerables bromas de todo tipo.

En una oportunidad en que un gerente de ventas estaba participando en un concurso mundial y estaba ocupando los lugares de avanzada, un día viernes a última hora Carlitos Osorio falsificó un telex en que se le felicitaba por haber ganado el concurso, esperando que el lunes cuando lo leyera, le avisaría que era una broma. Dicho gerente pasó por casualidad por la oficina después de la hora y se enteró de tan loable noticia. El día sábado lo ocupó para inscribirse en un curso de inglés intensivo junto a su esposa y compró ropa y maletas para el viaje.

El lunes cuando se supo el escándalo, Carlitos para causar lástima en el posible castigo, se sacó las muelas del juicio y llegó con la cara muy hinchada. Al final sólo se llevó un tremendo reto, pero no lo despidieron.

LA TRISTE HISTORIA DEL GERENTE DE CONTABILIDAD

En la década de los cincuenta se comenzó a implementar por primera vez en la compañía la obligación de establecer presupuestos anuales.

Para este efecto el jefe de contabilidad de apellido Ibaceta, ya no me acuerdo del nombre, recibió un set de instrucciones en inglés y un lote de formularios que debía llenar con las estimaciones de las cifras proyectadas para ese año y el año siguiente, siendo todo el proceso de forma manual.

En ese tiempo no existían las planillas electrónicas que conocimos después, de tal forma que, si se ingresaba alguna cifra se tenía que obtener los totales sumándolos con la máquina manual y cuando se alteraba alguna cifra se tenían que recalcular todas las líneas de totales de nuevo.

El jefe de contabilidad abrumado por las tareas normales que estaba desempeñando, las que normalmente requerían de algunas noches de trabajos, comenzó a preparar los presupuestos también de noche, tratando de entender lo que se pedía para proyectar las cifras solicitadas.

Con la presión del cumplimiento de los plazos y las innumerables noches sin dormir, lamentablemente lo llevaron a tomar la extrema decisión de quitarse la vida en la oficina, un día en la hora del almuerzo.

Se comentó que esta desgracia fue causada por la falta de entrenamiento para una actividad compleja totalmente nueva y por la carencia de personal necesario para poder cumplir la difícil tarea que se estaba agregando.

Luis Méndez

Noviembre de 2018

lmendezchile@gmail.com