

Peter Drucker y el trabajador del conocimiento

Salvatore Tarantino

Antes de iniciar, creo conveniente trasladarnos por un instante al pasado, ubiquémonos allá a lo lejos, en la construcción de las Pirámides de Egipto o tal vez en la construcción de la Gran Muralla China y preguntémonos ¿Cómo pudo tanta gente (familias enteras) trabajar en forma coordinada por tantos años?, seguramente se empleó algo que hoy llamamos Administración y probablemente se puso en práctica, algo semejante a lo que hoy conocemos como Recursos Humanos.

De hecho [1] entre el 1550 y el 1566 AC, Egipto establece un régimen de servicio civil, entre el 202 y el 219 AC, China se aboca al perfeccionamiento de exámenes para la selección de funcionarios capaces, e increíblemente, después de un salto considerablemente importante en el tiempo, a mediados del siglo XVIII la creación de las grandes máquinas para la producción dan inicio a la revolución industrial. La producción creció enormemente y con ella las condiciones de hacinamiento, peligro, inseguridad y profunda insatisfacción. Se crearon entonces en algunas organizaciones los "**Departamentos de Bienestar de personal**", antecesor directo de los departamentos de personal actuales. El hecho es que por primera vez se acepta la necesidad de que haya un departamento en la organización que se encargue exclusivamente de solucionar los problemas de personal, esto requería de una persona especializada y ya no improvisada, diferenciándose de las labores de los capataces, jefes de turno, gerentes de operación y otros puestos similares.

Y así justo después de la revolución industrial, en las primeras décadas del Siglo XX, después de tantos años, aparecen las primeras teorías acerca de los recursos humanos y debido a las pobres condiciones humanas que enfrentaban los trabajadores (jornadas largas, bajos salarios, falta de seguridad social, etc.), entre el 1910 y el 1915 en Norteamérica se constituye el primer departamento de personal en su concepción de Recursos Humanos. Interesante, no fue producto del estudio, de la investigación, del análisis, del sentido común, del profesionalismo, fueron las condiciones deplorables de los trabajadores los que impulsaron los primeros departamentos de personal y así, desde que finalizó la revolución industrial hasta la fecha se han realizado un sin fin de investigaciones y todas coinciden en colocar al trabajador como centro de masa en toda organización.

De esta forma y gracias a los grandes avances en la Administración, específicamente en el área Gerencial, en los esquemas corporativos y la introducción de la teoría de la motivación como elemento importante en el desarrollo y el mejoramiento de la productividad (Fayol, Taylor, Maslow), no fue si no hasta la década de los años 60 (aproximadamente 50 años después del primer departamento de personal) cuando aparecen las primeras técnicas de planificación del entrenamiento y desarrollo del personal vinculadas a los programas de carreras que el empleado podía seleccionar.

Y así como lo señala Marcos Hernández [2] "A lo largo de la década de los años sesenta, la jefatura de personal paso de: supervisión por parte de los "jefes", asignaciones de trabajos, control de llegadas y salidas, hasta calidad de desempeño del personal, hasta la llegada de un nuevo paradigma a inicios de los ochenta: La Gerencia de Recursos Humanos, como sabemos por definición esta área tenia la misión de encargarse de desarrollar y administrar las políticas, programas, procedimientos que provea una estructura organizativa, eficiente, trabajadores capaces, oportunidad de progreso, satisfacción en el trabajo y seguridad en el mismo de todos los trabajadores. Esta tesis explica los cinco temas más importantes considerados a titulo personal en la Gerencia de Recursos Humanos: Planificación de los Recursos Humanos, Análisis y Diseño del Trabajo, Reclutamiento y Selección, Evaluación y Revisión del Desempeño y Administración de Sueldos y Salarios."

Tal como en antaño (hace aproximadamente 40 años), la Administración de Recursos Humanos hace referencia al manejo, administración, gestión y dirección del personal, entre sus funciones, estaban y siguen estando (hoy en día, algo mejoradas), entre otras:

- Selección, Reclutamiento y Contratación de nuevo personal
- Administración de sueldos, prestaciones y beneficios
- Educación, Capacitación y Desarrollo
- Seguridad e Higiene en el trabajo
- Administración de la nómina de los empleados
- Manejo de las relaciones con sindicatos

E inexplicablemente falta una, quizás la más importante, tal vez la que muchos dirían que ya está inmersa en una o combinación de varias de las que ya mencioné, otros asegurarán que es función de cada Gerente de área, en fin, astutamente subimos a la tangente y entramos en el absurdo yo creía, yo suponía, yo juraba.

Sí, mi querido lector, me estoy refiriendo al Gigante Dormido que todos llevamos por dentro, sí, afirmativa y categóricamente estoy hablando del Conocimiento, ó es que acaso, ¿la Gestión del Conocimiento, no tenía, no tiene y no tendrá que ser la principal responsabilidad, la principal función, la razón de ser, de la mal llamada Gerencia de Recursos Humanos?, ¿no cree usted, que la Gestión del Conocimiento está conformada y de ella se desprenden todas y cada una de las funciones que hoy le atribuimos a la Gerencia de Recursos Humanos?

Bien, hagamos un paréntesis para luego continuar.

Resulta que el viernes 19 de noviembre de 1909 en Viena (Austria) nace Peter Drucker, Profesor, Periodista, Doctor en Derecho Internacional, considerado un científico social, padre de la Administración Moderna y figura estelar en toda la historia del pensamiento económico y administrativo, quien le dedicó 60 años de su vida formulando teorías en el campo de la Administración de Empresas.

En 1942 comenzó a trabajar como profesor en el "Bennington College" y en paralelo en la General Motors, donde recopiló experiencias y estudios que dieron como resultado el famoso libro "El Concepto de Corporación (un estudio de General Motors)" (1945), marcando este, el inicio de una colección de más de 30 libros, uno mejor que otro y en todos ellos, un factor común, el centro de masa de toda organización, el trabajador, el hombre, el ser pensante, el portador y creador de conocimiento. De hecho en 1949 en su libro "La Nueva Sociedad" (The New Society) hablaba de una sociedad de los empleados y una década después (1959) en su libro "Los límites del Mañana" (Landmarks of Tomorrow) introduce, por primera vez, el espectacular concepto de trabajador del conocimiento (knowledge workers). Posteriormente (1969) en su obra "La Edad de la Discontinuidad" (The Age of Discontinuity) acuña el término Sociedad del Conocimiento. Entre los años 1975 y 1995 fue un prestigioso editorialista del Wall Street Journal, y en sus ratos libres, colaborador de la Harvard Business Review. El viernes 11 de noviembre de 2005 a sus 96 años, muere en Claremont, California.

Excelente, volvamos a nuestra discusión. Drucker desde 1959 (hace más de 50 años) hasta sus últimos días, siempre señaló y exaltó, en forma directa e indirecta, la importancia del trabajador del conocimiento, a quien trató como un 'activo' que genera rendimiento, y nunca pero nunca, lo trató como un generador de gastos. Al hablar del trabajador del conocimiento siempre decía **"la corporación los necesita más de lo que ellos necesitan a la corporación"**.

Fueron, son y serán muchas las Corporaciones que le sacaran provecho a todo el mar de enseñanzas que Drucker nos dejó, de hecho, la General Motors, Procter & Gamble y General Electric son tan solo tres ejemplos de la puesta en producción del aporte de Drucker y si todavía tenemos duda, preguntémosles a [3] Akito Morita, fundador de Sony, Andy Grove, uno de los fundadores de Intel o al mismísimo Bill Gates, de Microsoft.

Definitivamente nos estamos durmiendo en los laureles, señores ya es hora de despertar, estamos por entrar en la segunda década del siglo XXI, llevamos muchos años en letargo y retraso, y todavía lo están pensando, todavía se pretende manejar al personal como en los años 50, 60 o 70, por favor, libérense, olvidense de Recursos Humanos y comiencen a llamarla Gestión Humana, Gestión del Talento Humano, Administración del Personal y por qué no, Gestión del Conocimiento.

Suban a un helicóptero observen el bosque, analicen los cambios socio-culturales y económicos, recuerden, estamos en la era de la Internet, estamos inmersos en una avasallante Globalización, hoy más que nunca, es en extremo necesario mantenerse actualizado, solo a manera de ejemplo: ¿qué pasó con el Télex?, hoy en día ¿tiene sentido enviar un Fax?

Antes de terminar y con la firme idea de propiciar un instante de reflexión, me veo en la necesidad de generar varias preguntas:

1. ¿Será que el aporte de Peter Drucker no aplica para nuestra realidad?
2. ¿Por qué ha sido tan difícil aceptar que el verdadero recurso dominante y factor de producción de riqueza absolutamente decisivo no es ni el capital, ni el trabajo, ni la tierra (los recursos naturales) sino el Conocimiento (el trabajador)?
3. Usted, mal llamada, Gerencia de Recursos Humanos:
 - a. ¿Cuántas Conferencias han dictado el personal directivo de su empresa y a cuántos Congresos han asistido?
 - b. ¿Ha diseñado un plan de entrenamiento para mejorar las interrelaciones personales entre los diferentes niveles jerárquicos de las diferentes Gerencias, por ejemplo: Ingeniería – Operaciones?
 - c. ¿Ha evaluado el retorno de beneficio proveniente del entrenamiento de años anteriores en el nivel técnico y supervisorio-gerencial de su empresa?
 - d. ¿Tiene un plan de incentivo para los estudios universitarios?

- e. ¿Promueve, organiza e incentiva la elaboración de talleres, seminarios y charlas tanto a nivel técnico como gerencial entre los empleados de su empresa?
4. ¿Todo Gerente recibe un entrenamiento, o en todo caso, una actualización de Conocimiento en el área Administrativa, específicamente en Gerencia, previo a otorgarle el cargo?

Realmente pudiera seguir escribiendo preguntas, pero creo que para iniciar la reflexión son suficientes.

Bibliografía

1. Víctor Hugo Barranco Rodríguez Itssmt Puebla "Origen Evolucion Administracion Recursos Humanos" .
2. Marcos Hernández López "Gerencia de recursos humanos Vs Gestión capital humano... bajo una mirada sistémica".
3. Elizabeth Haas Edersheim "Enseñanzas De Peter Drucker", Mc Graw Hill.