EL GERENTE JUEGA A MANEJAR TODA LA ORGANIZACIÓN

El empresario 'se recrea' con información real de su empresa y se enfrenta a un 'monopolio' empresarial. Eso le permite conocer las debilidades y fortalezas para reforzar su trabajo interno.

REDACCIÓN QUITO
redaccion@revistalideres.ec

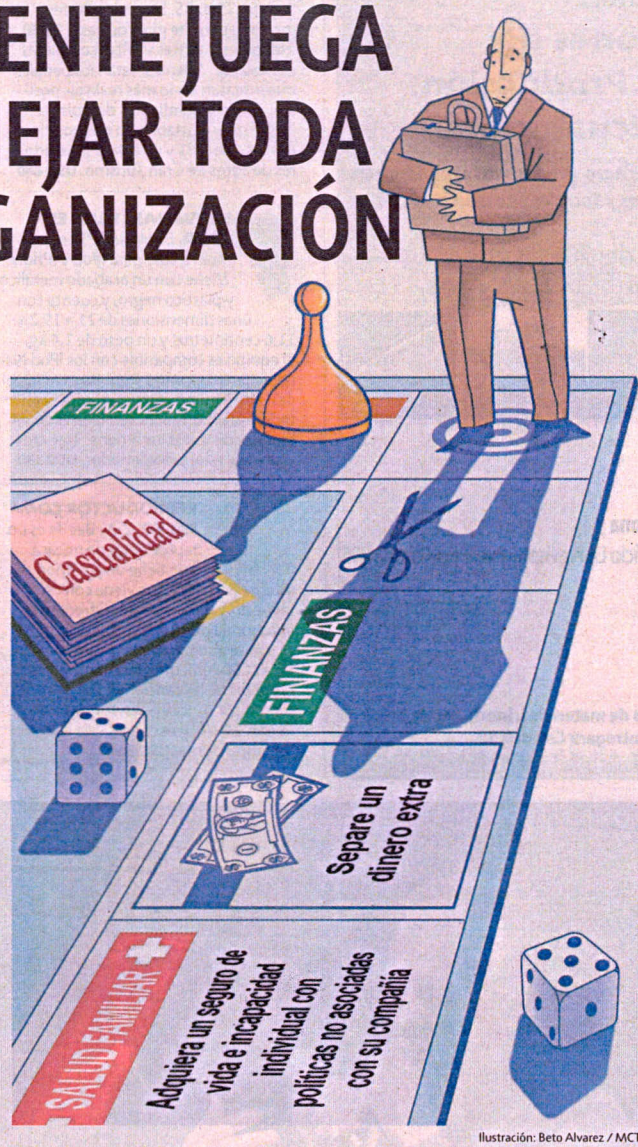

Ilustración: Beto Alvarez / MCT

Comparar a la empresa como un tablero de monopolio, en el que se pueden hacer inversiones, comprar materias primas y maquinaria y producir es posible con el Juego Simulación de Negocios. Se trata de un ejercicio que realizan las compañías, en el cual los gerentes 'juegan' a conocer con exactitud a la organización.

Para 'jugar' en esta Simulación de Negocios se requiere un tablero con fichas, que representan a cada uno de los departamentos de la empresa. Los jugadores son los gerentes y el movimiento de esas fichas equivale a una decisión que cada uno de ellos tomaría en la organización.

Como parte de la dinámica, cada gerente asume otro puesto gerencial y toma decisiones. Así, trabajan en equipo y comprenden las particularidades de cada departamento. El objetivo es entender los procesos internos y mediante este análisis obtener resultados que les permite planificar a largo plazo.

La empresa argentina de capacitación y desarrollo profesional Jordax Aprendizaje realizó una encuesta sobre los juegos y simulación empresarial entre enero y julio del 2010. En total, la consultora escogió a unas 30 empresas de Argentina, Chile, Perú, Guatemala y México.

El 73% de ellas incorpora juegos y simulaciones a sus procesos de formación corporativa y lo catalogan como "un proceso eficiente". El 20% del total registró reacciones positivas del personal y el 9% se mostró indiferente. Así lo explica el director de Jordax Aprendizaje, Jordi Doménech, y enfatiza que "la incorporación de actividades lúdicas y simulaciones permite que los trabajadores se desarrollen profesionalmente en las empresas".

En el caso de Ecuador, una de las firmas que aplica este método es Pirámide Digital. Su director ejecutivo Pablo Páez señala que brinda este tipo de asesoría desde el 2002 y explica que los modelos de simulación sirven para diagnosticar a la empresa con base en datos reales. "Además, se pueden identificar las fortalezas y debilidades de la compañía y de los gerentes".

Para ello, se les entrega a los gerentes las cifras reales de la empresa en un sistema financiero. Ahí, ellos tienen información sobre el número de empleados, el tipo de maquinaria (nueva o antigua), etc. Pirámide Digital tiene un modelo de simulación para cada empresa. Son 14 para diversos sectores como los de telecomunicaciones, sector petrolero, etc.

La psicóloga industrial Karina Páez considera que es importante esta simulación, porque los gerentes aprenden a invertir, diversificar productos y llegar a nuevos mercados. Mediante este juego lúdico aprenden de los otros participantes. "Es positivo que durante el juego los ejecutivos sientan que hay adrenalina. Tienen una necesidad de ganar y de competir. Es algo efectivo", resalta.

Diego Corral, director de Recursos Humanos de Mutualista Pichincha, explica que esta empresa no ha realizado este tipo de dinámica. Sin embargo, sostiene que la simulación de negocios le permite al empresario tener una visión de una parte de su compañía. "Un juego de negocios no mide resultados necesariamente. Para hacer la evaluación de una persona hay que observar y diagnosticar lo que sabe hacer y cómo se comporta".

Carmen Cisneros de Techno&Net participó en una simulación. Su cargo es Gerenta de Ventas y resalta que un directivo debe conocer cada uno de los procesos y trabajar en mejorar la calidad. En su empresa familiar de tecnología, después del curso de simulación, reprogramó los objetivos de la firma. En este proceso identificó que la línea del negocio se perdió. La empresa se constituyó para vender productos innovadores. Tras el 'juego', "desechamos los productos que no eran parte del plan de ventas de tecnología".

Los resultados

La encuesta. Las empresas a las que se aplicó la encuesta de Jordax Aprendizaje fueron de seguros, turismo, contact center, consumo masivo, concesionarias automotrices, importadoras de autopartes, etc.

Las razones. El 73% de las firmas indicó que hacía las simulaciones para garantizar la obtención de resultados de negocio a través de la formación de los trabajadores.

Los responsables. La encuesta fue aplicada a los gerentes de Recursos Humanos de las 30 empresas consultadas en cinco países.

EL ESPECIALISTA

ARTURO CASTILLO
Motivador y prof. de técnicas psicorrelajantes

Aprendizaje y simulación solo para adultos

Muchas personas padecen de una marcada nostalgia de su infancia perdida; ensayan una serie de actos simbólicos tratando de reencontrarse con ese paraíso perdido. Socialmente, se conciben espectáculos caracterizados por una impresionante parafernalia, como los que ocurren en los escenarios deportivos, pero también discretos espacios de reminiscencia infantil, con los inocentes juegos electrónicos, por ejemplo.

El juego es el medio culturalmente propicio para alcanzar ese sentimiento de plenitud. La premisa de que no hay mejor manera de aprender que jugando es una evocación de la curiosidad que un día estuvo viva. Lo paradójico es que muchos adultos, incluidos algunos maestros, no permiten jugar a los niños, ni siquiera para que aprendan lo del régimen escolar.

Puntualmente, la fórmula adulta del juego se está aplicando diligentemente en algunas empresas para capacitar a los trabajadores. En ese contexto, jugar significa simular, suplantar la realidad, que no es suficientemente grata como para dejarla tal como es, intacta.

El criterio lúdico trata de rescatar ese aspecto arcaico del ser humano, el juego. Pero en el adulto apenas quedan vagos recuerdos de ese pasado olvidado, que no siempre le dio la oportunidad de jugar y divertirse.

"LOS JUEGOS TRATAN DE RESCATAR EL ASPECTO ARCAICO DEL SER HUMANO"

En lo laboral, la integración del juego es apenas un subrogado, por eso solo puede ser simulación, porque el gozo del juego infantil está vedado.

El juego adulto es de otra naturaleza y ello se hace evidente en las capacitaciones laborales. Ciertamente, algo se logra cuando el adulto racional se distiende, cuando abandona ese aire de superioridad, esa actitud de 'yo lo sé todo'.

El grado de disfrute adulto jamás alcanzará la alegría esencial del niño, aunque puede experimentar momentos de fricción. La simulación, de otra parte, es una herramienta eficaz para el aprendizaje en general. El entrenamiento previo al momento supremo del evento verdadero juega un papel vital.

No se pondría en manos inexpertas el pilotaje de un avión; no se encargaría la construcción de un edificio a alguien que apenas empieza a conocer los rudimentos de la ingeniería. Tampoco se confiaría la conducción de una empresa a quien entiende medianamente de administración.

En las capacitaciones, jugar a ser el jefe, el responsable del manejo de las finanzas, el gestor del recurso humano, ayuda a entender a quienes, justamente, desempeñan esas tareas en la organización. Después de todo, se concluirá, las cosas no han sido tan sencillas como parecían. La responsabilidad y el conocimiento requeridos no son, finalmente, un juego.