

Impacto en la productividad y competitividad empresarial ocasionado por las excusas de sus empleados

Impact on business productivity and
competitiveness of excuses caused by its employees

Impacto na produtividade e competitividade empresarial
causada pelas excusas dos seus funcionários

Jorge Eduardo Grisales López*

RESUMEN

El artículo hace referencia a cómo una epidemia de excusas, cual virus maligno, se ha ido incorporando cada día más y más a la práctica de muchos empleados en organizaciones productivas en el mundo, para justificar ya sea sus propias debilidades e incompetencias o para evadir responsabilidades inherentes al cargo desempeñado y cómo éstas afectan gravemente tanto la Productividad como la Competitividad de dichas empresas.

Palabras clave: epidemia de excusas, productividad empresarial, eficiencia, eficacia, competitividad.

ABSTRACT

The article refers to how an epidemic of excuses which malignant virus, has been incorporating more and more each day to the practice of many employees in productive organizations in the world, to justify; either their own weaknesses and incompetence or to avoid responsibilities of the office and how they played seriously affect both the productivity and the competitiveness of these companies.

Keywords: epidemic of excuses, business productivity, efficiency, effectiveness, competitiveness.

RESUMO

O artigo faz referencia a como uma epidemia de excusas, qual vírus maligno, tem se incorporado cada dia mais e mais e mais na prática de muitos empregados em organizações produtivas no mundo, para justificar; sejam as próprias debilidades e insuficiências ou para evadir responsabilidades inerentes do cargo que se desempenha, e como afetam gravemente tanto na produtividade como na competitividade de ditas empresas.

Palavras-chave: epidemia de excusas, produtividade empresarial, eficiência, eficácia, competitividade.

¹ Colombiano, Magíster en Administración de Empresas, Ingeniero en Petróleos, Institución Universitaria ESCOLME, Medellín, Colombia. Correspondencia con el autor: ciesmerca-deo2@escolme.edu.co.

Introducción

Nada es más transversal al currículo de muchas disciplinas del saber, tanto de ingeniería como de administración y de negocios en general, como las asignaturas relacionadas con la Productividad y Competitividad.

La mayor parte del esfuerzo gerencial se enfoca en lograr que sus empresas se posicionen más y mejor en un mercado específico. En este trasegar, uno de los recursos que más influye en el logro de dicho objetivo es el humano.

Las personas, a través de su *Capital Intelectual*, definido como la suma de sus habilidades, conocimientos y actitudes, fungen como el pilar fundamental de todo el andamiaje de una empresa. Su adecuada gestión en manos de un líder conductor posibilita y potencializa el mismo.

Este Capital Intelectual, específicamente en lo que atañe a las Actitudes, es el de mayor complejidad. ¿Cómo aprender a desaprender? ¿Cómo modificar actitudes malsanas y dañinas para no solo mejorar el clima organizacional sino también para involucrar a todo el personal en una causa común donde todos ganen?

En términos de actitudes, se evidencia lo que el autor de este artículo ha podido evidenciar como el mal del decenio: *las excusas*. ¿Cómo enfrentarlas? ¿Cómo erradicarlas? ¿Cómo modificar esta conducta? Es el motivo de esta reflexión a la luz del impacto que ellas causan dentro de las organizaciones productivas, por citar sólo este campo, amén de otros, como los que se gestan en la Academia, desde directivos, hasta estudiantes y, no se diga, de los propios docentes formadores.

1. Marco conceptual

“Aquél que es bueno para poner pretextos, rara vez es bueno para algo más”
Benjamín Franklin

Permítanme referirme en este artículo a una situación que podría sonar coloquial y hasta trivial si se mira superficialmente, pero el trasfondo, si se analiza bien, es más que inquietante.

Resulta que hace algunos días, en mi casa, todo fue un caos, poco menos que una hecatombe presidencial porque la empleada del servicio no apareció a trabajar el día lunes en la mañana, como era su costumbre, deber y compromiso.

Resucitó, para gracia de Dios y de todos nosotros, al tercer día, manifestando que el médico le había otorgado ese período de descanso y sosiego, porque estaba “manejando” altísimos niveles de estrés.

Para ese entonces, quienes estábamos al borde del colapso emocional y económico éramos los afectados por dicha ausencia.

El ejemplo anterior, tan simple pero a la vez ilustrativo, permite evidenciar cómo, paulatinamente, la modernidad ha ido generando no sólo nuevas “enfermedades”, sino también “excusas” o métodos para no cumplir con las tareas establecidas.

En todas las actividades que se desarrollan a diario para poner en funcionamiento la producción nacional, existen, con sus especificidades clásicas, excusas, pretextos y evasivas tan innovadoras y creativas que son dignas de mencionar, con la finalidad de generar un llamado de atención a efectos de que se haga un acto de contrición, de compunción, que permita disminuir este flagelo que incide en forma negativa en la productividad y competitividad, tanto personal como empresarial.

En este punto, conviene recordar tanto la definición como la fórmula mágica de la Productividad empresarial.

Según Fernando Casanova, en su obra “Formación profesional, productividad y trabajo decente”, es “la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción” (Casanova, 2002:15).

La fórmula que acompaña esta definición es muy simple:

$$\textit{Productividad} = \frac{\textit{Producción Obtenida}}{\textit{Recursos Empleados}}$$

Entre los recursos empleados para generar un bien o prestar un servicio, es incuestionable el aporte del talento humano; éste es decisivo y es quien, a la postre, genera el valor agregado que logra la diferenciación entre una empresa y otra.

Son las personas quienes con su conocimiento, incluso actitud, hacen la diferencia. Si ellas, por alguna razón, son afectadas en sus factores motivadores, conforme lo estudió el Dr. Abraham Maslow hace ya muchos años, entonces los resultados o eficacia obtenida seguramente no será la esperada por los cuadros directivos.

Para contextualizar aún más el tema, vale decir que la Competitividad Empresarial, tan anhelada por los directivos y gerentes, es una consecuencia sine qua non de la Productividad y, en este caso, el recurso humano es fundamental para su logro.

A este respecto, el Dr. Michael Porter manifiesta que:

“La mayor ventaja competitiva de las naciones y de las regiones, está en la calidad de sus recursos humanos y en el conocimiento, como factores capaces de crear y utilizar eficientemente la tecnología y aplicarlas a las necesidades del tejido productivo y a la

Impacto en la productividad y competitividad empresarial ocasionado por las excusas de sus empleados / J. Grisales

mejora de la calidad de vida, el bienestar general y el desarrollo social y económico regional” (Porter & Kramer, 2006:9).

1.1 Procrastinación: un vicio en contra de la productividad

La Procrastinación (del latín: pro, adelante, y crastinus, referente al futuro), postergación o posposición es la acción o hábito de retrasar actividades o situaciones que deben atenderse, sustituyéndolas por otras más irrelevantes o agradables.

Según Edith Aristizabal Díaz Granados, coordinadora de la especialización en Psicología Forense de la Universidad del Norte, de Barranquilla, Colombia, la persona que procrastina retrasa el cumplimiento de la labor que le ha sido asignada, evitando asumir las responsabilidades y las decisiones que le han sido encomendadas. Además, genera en la empresa un bajo rendimiento y disminuye la productividad del empleado y del proceso de producción (Aristizabal, 2012:17).

“Esta es una tendencia que va en contra de las exigencias actuales, que marcan una cierta prisa en conseguir logros y metas, de modo que parece que la persona siempre se rezaga y no logra marchar al ritmo que se le pide”, explicó Aristizabal.

“Lo grave es que la persona que procrastina emplea demasiado tiempo en conseguir lo que requiere para hacer la tarea y no logra decidir si lo que ha conseguido le sirve, o puede haber otra cosa mejor, de modo que empieza a obtener más satisfacción en la búsqueda de lo que requiere y pierde el enfoque en hacer la tarea misma”, manifestó Aristizabal.

Algunas empresas, desafortunadamente, contribuyen a fomentar la cultura de la procrastinación y la excusa cuando penalizan los errores de su personal. Si se maltrata o despide a un trabajador cuando falla al emprender algo, entonces se da un mensaje muy claro: “Mejor no emprenda nada y si lo hace, tenga una excusa lista en caso de que no funcione”.

Cuentan que a Tom Watson, presidente de IBM en sus inicios, le preguntaron si despediría al empleado que había hecho perder a la empresa \$600.000. Él respondió: *“¿De ninguna manera! Acabo de invertir \$600.000 en su entrenamiento. ¿Ustedes piensan que lo voy a despedir?”*

Las empresas que penalizan el error también penalizan el riesgo y si éstas no toman riesgos, entonces asumen automáticamente el riesgo de ser desplazadas por su competencia.

El Ingeniero Javier Pinto G., en Cartas al Director en el periódico de mayor circulación en Guayaquil, Ecuador, resalta el hecho de una competitividad sin excusas (Pinto, 2003:2).

Según él se debe invertir primero en optimización de procesos internos sin buscar siempre el facilismo, poniendo esfuerzo en lo que se hace y dejando de dar excusas.

El Dr. Camilo Cruz (Cruz, 2011:27), experto en el tema, en su artículo ¿Excusas Yo? ¡Nunca!, manifiesta que las excusas son las vacas más comunes. Son una forma cómoda de eludir nuestras responsabilidades y justificar la mediocridad, encontrando culpables por todo aquello que siempre estuvo bajo nuestro control. Las excusas son una manera de decir: “Yo lo hice pero no fue mi culpa”.

1.2 El costo de las mentiras y las excusas

¿Cuánto cuesta perder un cliente, una oportunidad laboral, una asignatura, un negocio por el que se ha invertido recursos, un ascenso, un reconocimiento y, en síntesis, múltiples formas de desarrollo profesional y empresarial? Todo ello tirado al cesto de la basura gracias a una práctica vil, fuera de toda lógica.

La respuesta debe ser incalculable. Mucho más cuando es apenas obvio que el daño causado por el incumplimiento inicial genera, a su vez, una cadena de otros incumplimientos, en donde todos pierden, excepto la competencia.

A este respecto, manifiesta el Doctor Miquel Bonet, profesor de la Universidad de Barcelona y consultor de empresas, que “El precio que se paga por las excusas baratas es cada vez más elevado y el cliente cada vez se cansa más” (Bonet, 2008:19).

Bonet insiste en que los clientes cuestan mucho de ganar y poco de perder. Con una buena situación económica, la mayoría de contactos empresa-cliente funcionan por confianza, pero ahora ya no hay confianza ni en el mercado ni en las empresas, así que el único camino es competir seriamente.

Las compañías con más riesgo de perder clientes por el uso indiscriminado de excusas sin fundamento son las grandes multinacionales. Conforme más grande es la compañía, más complicado resulta personalizar al cliente y sus necesidades y más posibilidades hay de perderlo. Además, es complicado corregir esta actitud porque en una compañía grande, los hábitos de cada uno pasan más fácilmente desapercibidos.

2. Metodología y desarrollo

El artículo plantea, mediante una revisión importante de fuentes bibliográficas, diversos puntos de vista de gerentes y directivos de empresas sobre cómo las ausencias injustificadas al trabajo (algunas por excusas y mentiras) afectan la productividad de las empresas, en mayor o menor grado en unas que en otras.

Impacto en la productividad y competitividad empresarial ocasionado por las excusas de sus empleados / J. Grisales

La situación planteada es de tal gravedad y magnitud y a propósito del tema de las excusas, que conviene manifestar que existen tanto en Europa como en algunos países de Latinoamérica, empresas dedicadas exclusivamente a prestar servicios de mentiras, coartadas, simulaciones, pretextos, evasivas, disculpas, tanto para otras empresas como para personas particulares que necesiten de las mismas, a efectos de justificar el no cumplimiento de un compromiso y salir indemnes de esa situación, incluso como héroes, aunque como es apenas lógico, a un costo importante.

El mecanismo o metodología empleada para darle vida a este flagelo es la siguiente: si se quiere faltar al trabajo, engañar a algún amigo, no entregar un pedido o una tarea, incluso serle infiel a su pareja, por ejemplo, estas empresas ofrecen mensajes de texto SMS, llamadas telefónicas, billetes de avión, actores dobles muy parecidos al cliente, o incluso salir en el periódico o ganar premios simulados (a un precio negociable...), para ofrecer una coartada o excusa perfecta para no ser “pillado”.

La idea originaria procede de Inglaterra, y la empresa más famosa en este tipo de servicios es Alibinetwork, siendo la más profesional según versiones de algunos clientes anónimos.

Esto es lo que aparece en su portal de internet (<http://www.alibinetwork.net/>):

“Alibi Network is a cutting edge full service agency providing alibis and excused absences as well as assistance with a variety of sensitive issues. We view ourselves as professional advisors who understand our clients unique situations. We explore various approaches with our clients and implement the best solution based on each individual case. We understand your need for privacy and we are completely discreet and confidential.”

“Alibi Network es una agencia de servicio completo que proporciona coartadas y ausencias justificadas, así como la asistencia con una variedad de temas delicados. Nos vemos a nosotros mismos como asesores profesionales que entienden a nuestros clientes en situaciones únicas. Exploramos diferentes enfoques con nuestros clientes e implementamos la mejor solución en función de cada caso individual. Entendemos su necesidad de privacidad y somos completamente discretos y confidenciales.”

Por otro lado está The Officekid, una empresa de Nueva York, la cual provee una serie de excusas para dejar el trabajo pegado al tetero de un niño ficticio.

Esto es lo que aparece en su portal de internet (www.theofficekid.com):

“Meet The Office Kid, your new fake kid. You'll soon find that exploiting the joys of parenthood have never been easier. With one simple kit, you can do as your coworkers with children do - make excuses, miss work and blame it all on your kid”.

“Conoce la Oficina Kid, su nuevo chico falso. Pronto te darás cuenta de que la explotación de las alegrías de la paternidad nunca ha sido tan fácil. Con un kit simple, puedes hacer con los niños lo que tus compañeros de trabajo no: poner excusas, faltar al trabajo y culpar de todo a tu hijo”.

Por solo US\$ 19,95 algún empleado sin hijos, puede adquirir lo que The Office Kid llama “kid in a kit” (niño en un kit) que incluye una foto enmarcada del niño, dibujos de un niño para colocar en su cubículo y una carta de bienvenida con una serie de ideas para empezar con las excusas. Los clientes pueden elegir el género y raza de su niño y por algunos extras (entre US\$5 y US\$10) se incluye fotos del equipo de deporte, nota del pediatra y dibujos extra. Así podrá el marrullero excusarse para no ir a trabajar, cuando su “hijo” amanezca enfermo del estómago.

Este negocio se ha extendido por todo el mundo y en Argentina existe una empresa llamada ZCUZA, la primera agencia latina de coartadas personales.

Esto es lo que aparece en su portal de internet (<http://www.zcuza.com.ar/indice.html>):

“Sr./Sra. “ZCUZA” le ofrece un servicio de coartada y encubrimiento a su cónyuge o pareja. Lo hacemos con el más alto nivel y profesionalismo. En los tiempos que corren es muy posible tener relaciones informales con otras personas, pueden ser casos de poca o larga duración.

Lo importante es saber que “ZCUZA” está a su entera disposición para ayudar a que esta relación se concrete, y pase desapercibida en la vida de los actuantes. Le garantizamos toda la reserva necesaria, sin que usted ponga en riesgo su situación familiar, laboral, económica, social, etc.

Preserve la tranquilidad de su hogar, de sus hijos y demás allegados. Preserve su ética profesional. Usted solo tiene que dejar que “ZCUZA” le organice y compagine cualquier evento en el que supuestamente deba participar. Por eso organizamos sus encuentros, escapadas, viajes, reserva de hoteles y una infinidad de excusas.”

Chile no se ha quedado atrás en esta idea “innovadora o de emprendimiento” y existe allí una empresa llamada “todo espía”, la cual, según su administrador del sitio en Internet, Enrique Delaveau, un ex uniformado y experto en seguridad, está seguro del éxito de este “negocio”, considerando como está la situación de infidelidad en Chile (Delaveau, 2003:8).

“No escatimaremos recursos en dar la mejor excusa al cliente mientras está con su amiga o amigo”, sostuvo, y agregó que aguzarán la imaginación para dar soluciones, las que incluirán el apoyo de terceros, como llamados telefónicos a la mujer engañada.

Impacto en la productividad y competitividad empresarial ocasionado por las excusas de sus empleados / J. Grisales

Italia e incluso España avanzan en este campo. En este último, la empresa NordicMist hizo una campaña publicitaria encubriendo la realidad del servicio con el nombre de “Servicio de Ausencias Justificadas”.

Otras empresas, en cambio, llaman a este servicio como “Asuntos Delicados”. Pero ¿qué tipo de asuntos son delicados? Entre ellos están, por ejemplo, el ausentarse un puente de Semana Santa, ya sea al Caribe o al Eje Cafetero o a la Costa Pacífica, incluso más cerca, con secretaria incluida o en todo caso, con compañía a bordo.

El servicio incluye el envío a la casa del infractor del programa completo de un seminario o retiro espiritual, los pasajes ficticios otorgados por la empresa, las reservaciones en un hotel, un teléfono donde ubicarlo las 24 horas del día, con recepcionista siempre atenta a encubrir, fotos con compañeros en pleno estudio, el diploma de acreditación, y así... todo cuanto se desee a fin de minimizar cualquier eventualidad de riesgo de ser descubierto.

Esta es la usanza, perdonen el término, “muy profesional” de una práctica que va en aumento y que empieza a ser ya una cultura, una filosofía de vida y que se está enraizando peligrosamente en todos los estamentos de la sociedad.

Una pregunta inquietante es la relacionada con la ética de los negocios. ¿Cuál es la responsabilidad social empresarial inmersa en las empresas que ofertan este tipo de servicios? ¿En qué academia del mundo se forman los futuros empresarios que salen a mentir a la sociedad y sus estamentos? ¿Es éste un verdadero emprendimiento? ¿Una innovación, quizás? Difícil respuesta.

Frente a esta situación, el último informe elaborado por la Patronal Catalana PIMEC, denominado *Absentismo Laboral en Tiempos de Crisis* (PIMEC, 2011:1), afirma que el costo directo del absentismo por causas ocasionales en España ascendió a 10.840 millones de euros en 2010, lo que supone un 1,15% del PIB.

Según el mismo informe, en 2010 las tasas de absentismo más altas se registraron en el sector industrial con un 6,2%, seguido del sector servicios con un 4,9%. Por su parte, la construcción fue la actividad que registró la tasa más baja con un 4,1%.

Cada español se ausentó de su puesto de trabajo por causas ocasionales 84 horas, de un total de 1.662 horas pactadas para el 2010, lo que le supuso a las empresas pérdidas de 30.324 euros por trabajador, aproximadamente.

Este informe también refleja los días más proclives para no ir a trabajar que suelen ser los lunes con un 25%, porcentaje que va disminuyendo conforme va avanzando la semana, y que aumentan también en el periodo post-vacacional y disminuyen sustancialmente antes del inicio de las mismas.

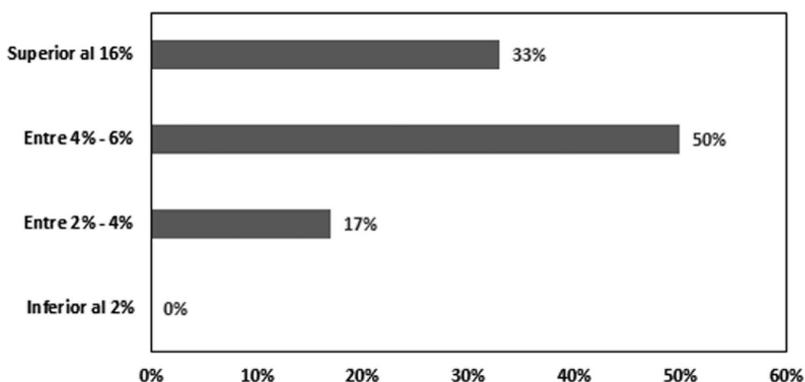
Concomitante con lo mencionado, algunos datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística de España, permiten hacerse una idea de la dimensión del problema que representa el absentismo laboral.

El absentismo laboral es el principal “obstáculo” para aumentar la productividad de las empresas españolas, según el informe “Crecimiento y productividad, 50 propuestas para mejorar la productividad” elaborado por el Instituto de la Empresa Familiar (IEF). Según este estudio, del centenar de empresas consultadas el 37% consideran este flagelo como la principal barrera a la productividad (Martínez & Vallejo, 2008:11).

De otra parte, el absentismo laboral en Europa asciende a un 4,6%. Los países más afectados por este fenómeno son Francia, Alemania y Bélgica, mientras que en el otro extremo están Italia y Austria, que presentan la tasa más baja.

El siguiente gráfico da cuenta del nivel de absentismo en las empresas evaluadas.

Nivel de Absentismo en las empresas



Fuente: Encuesta Instituto Empresa Familiar (2008).

En Colombia, por su parte, una investigación realizada por la ANDI, Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, denominado “Estudio del costo y principales causas del ausentismo laboral en las empresas afiliadas a la ANDI seccional Risaralda - Quindío” (ANDI, 2010:66), da cuenta de que el costo aproximado del ausentismo laboral superó en el año 2008, los 2.300 millones de pesos (1 millón de dólares), con una tendencia de crecimiento para el año 2009, de más de un 20%.

En dicha investigación y de las 80 empresas que hacen parte de la ANDI, Seccional Risaralda - Quindío, se obtuvo una respuesta de 25 empresas, las cuales representan, en términos de número de trabajadores, más del 60% del total de empresas afiliadas.

Impacto en la productividad y competitividad empresarial ocasionado por las excusas de sus empleados / J. Grisales

El siguiente cuadro muestra el costo total del ausentismo para el año 2008 y el primer semestre del 2009, para cada periodo. Se discrimina por nivel operativo y administrativo. Fue calculado teniendo en cuenta el costo de una hora de salario y las horas de ausencia.

2008		1º Semestre de 2009		TOTAL (\$)	
Grupo trabajadores	Dólares	%	Dólares	%	Dólares
Operativos	672.892	79,1%	366.818	68,8%	1.039.710
Administrativos	178.178	20,9%	166.625	31,2%	344.803
TOTAL	851.070	100%	533.443	100%	

Fuente: ANDI.

En este informe resulta por demás interesante evidenciar que dentro de la estructura organizacional de las empresas evaluadas, los empleados que más faltan a sus sitios de trabajo son los del Área Operativa, con un 68%, versus los administrativos con un 31%.

Continuando con los resultados obtenidos, el siguiente cuadro muestra los costos generados a la empresa por el tipo de ausentismo registrado

Costos por tipo de ausentismo en Dólares		
	2008	1º semestre 2009
Enfermedad profesional	5.594	10.576
Enfermedad general	655.016	390.932
Accidente de trabajo	79.709	46.069
Licencia de maternidad	83.109	71.558
Otra	27.642	14.308
Total	853.078	533.443

Fuente: ANDI.

Es importante notar que la Enfermedad general, aquella que usualmente esconde toda la riada de excusas, es la que más costos genera a las empresas y, por ende, la que afecta directamente la productividad de las mismas.

Al tenor de lo manifestado hasta ahora es un hecho cierto que las repercusiones económicas del absentismo, obvio es decirlo, son gigantescas, tanto desde el punto de vista empresarial como macro social.

En los Estados Unidos, por ejemplo, el costo anual del ausentismo se ha estimado superior a los 40 mil millones de dólares, 12 mil millones para las empresas canadienses, y en Alemania las ausencias cuestan más de 60 mil millones de dólares. Cuando estos

niveles de ausentismo sobrepasan los estándares, estos tienen un impacto negativo en la eficiencia y eficacia y por lo tanto en la productividad (Robbins, 2004:54).

El ausentismo laboral conlleva, como ya se sabe, variados efectos negativos no solo para el empleado que incurre en esta tendencia sino también para sus compañeros de empresa, para la compañía, su familia y, por ende, para el Estado.

En la actualidad la rotación de personal y el absentismo son dos variables que están presentes en todas las organizaciones, teniendo un efecto heterogéneo en cada una de ellas. El talento humano hace que las organizaciones sean productivas y competitivas, por lo cual se hace ineludible el compromiso del trabajador con su organización, desvirtuando cualquier conflicto que deteriore su estadia en la empresa (Ccollana, 2014:53-62).

Una encuesta realizada en el 2005 por el portal de empleo estadounidense CareerBuilder encontró diferente información sobre las excusas laborales (Pinzón García, 2005:1).

Según el informe, con cierta regularidad un trabajador en cualquier compañía necesita un día libre para realizar diligencias, recuperarse de una enfermedad o inclusive descansar.

“La gripa es la principal excusa para faltar al trabajo, junto con problemas estomacales, cólicos y la muerte de un familiar”, afirma Damaris Cano, socia empresarial de la compañía Prae Consulting.

Esto fue lo encontrado:

- 22% de los trabajadores dijeron que llamaron sintiéndose enfermos aun cuando no lo estaban.
- 20% afirmó que la principal razón para faltar al trabajo son las diligencias personales.
- 17% dijo que las citas al doctor eran el principal motivador para faltar a la oficina.
- 16% afirmó que los planes con la familia y amigos son la principal razón para faltar al trabajo.
- 16% dijo que las tareas domésticas son el principal motivador para faltar a la oficina.

La encuesta reveló, además, que el 50% de los empleadores han descubierto a su subordinado en una mentira para faltar al trabajo, porque desde un principio sintieron que la excusa de los trabajadores era sospechosa.

Esta necesidad de decir mentiras para faltar al trabajo es concebida desde la psicología como una manera de no culparse por dejar pasar una oportunidad, mediante un

comportamiento aprendido. Para Alexander Ballesteros, líder de talento humano de la empresa Quality Human, esta forma de actuar es “algo ya preconcebido, hay una historia familiar y personal de fondo, es como un aprendizaje por observación donde a lo mejor, esta es una conducta que las personas han visto en sus respectivas familias y dicen una mentira porque lo ven como algo normal, una manera fácil de no sentirse culpables, sino tornar esta responsabilidad frente a un tercero”.

Así las cosas y frente a lo manifestado, es un hecho cierto que en la universidad, en sus aulas, desde el propio profesor, las excusas hacen parte vital de su “modelo pedagógico”:

- *“se retrasó el vuelo en Bogotá o en Santiago, y no pude llegar a la clase”.*
- *“la reunión gerencial se prolongó demasiado y me fue imposible enviar la tarea o el taller o los documentos”.*
- *“la carpeta o sobre se me quedó en la oficina y allí estaban los exámenes calificados... mañana los traigo”.*

Por citar sólo unos ejemplos.

El estudiante, motivado también por modelos parecidos, argumenta:

- *“yo envié el trabajo a su correo, no sé qué pasó, cómo es que no llegó”.*
- *“se dañó la impresora o se le acabó la tinta y no se pudo imprimir el informe”.*
- *“fulano no hizo su parte y el trabajo quedó incompleto”.*
- *“pensamos que había que entregar el trabajo otro día, no hoy”.*

Y así... cientos de justificaciones propias de la modernidad, de la era de las TIC - Tecnologías de Información y Comunicación.

Con estas “habilidades y competencias”, muchos estudiantes se gradúan y una vez en sus empresas, hacen gala de tan menesterosos “conocimientos y actitudes”:

- *“llegué tarde porque mi niño amaneció enfermito y tuve que llevarlo al médico (esta es una de las más comunes).”*
- *“el área de producción no entregó a tiempo su programación y fue imposible concretar con los proveedores”.*
- *“mañana le enviamos el pedido, disculpe las molestias causadas, hubo un daño en la planta y preferimos repetir el proceso para asegurarle un buen producto”.*

¿Puede acaso el lector imaginar lo que significa todo lo expuesto en términos de pérdida de competitividad tanto personal como empresarial?

¿Acaso es posible competir con éxito bajo las condiciones propias de los Tratados de Libre Comercio, TLC, que muchos países firman con otros cuando las disparidades en términos de Competitividad entre ellos son, por decir lo menos, alarmantes. El Informe de Competitividad Global del Foro Económico mundial así lo demuestra (Consejo de Competitividad, 2013:13).



Fuente: Reporte de Competitividad Global 2014 – Foro Económico Mundial.

¿Cómo erradicar de Latinoamérica la práctica abominable de llegar siempre tarde o no llegar a una cita?, de empezar tarde un evento esperando a invitados e incluso a los propios expositores. Llegar tarde se ha convertido en casi una “institución”, una proeza tan normal que muchos de quienes llegan puntuales se acomodan a perder tiempo sin remordimiento alguno, casi con placer, a esperar a los demás.

Al tenor de este tema, el autor tuvo la oportunidad de conocer el criterio de algunos gerentes, en Colombia, sobre esta cuestión. Manifiestan que cuando en las empresas se asienta la cultura de las excusas es como si le sacasen las llantas que necesita un automóvil para su marcha. “Dentro del coche uno puede sentir que el motor está prendido y se puede acelerar, pero éste no llega a ningún lado”.

A este respecto se menciona el siguiente episodio:

“Cuentan que un anciano ya no podía salir de cacería para alimentar a su familia y le pide a su hijo que se encargue. El hijo sale a cazar y regresa rápidamente con un conejo. Al día siguiente regresa sin haber cazado nada y se excusa diciendo que no hay animales.

Impacto en la productividad y competitividad empresarial ocasionado por las excusas de sus empleados / J. Grisales

Intrigado, el anciano sale a verificar cómo cazaba su hijo y lo encuentra sentado junto a un árbol... El anciano le pregunta qué hacía allí. Él le responde: “Silencio, que estoy esperando que los conejos se estrellen contra el árbol. ¿Te acuerdas del primero que traje a casa? Bueno, ese lo recogí cuando se estrelló contra el árbol”.

¡Cuántas veces, como en esta historia, nos quedamos esperando que los éxitos de la vida nos vengan de pura suerte o damos excusas para encubrir nuestra falta de responsabilidad y perseverancia!

El tema queda expuesto y ojalá genere un debate que llame a la reflexión y conduzca hacia un cambio de actitud. Recuérdese que la excusa es la distancia más corta entre la responsabilidad y la irresponsabilidad. Cuando se lanza una, se endilga el error a otro.

La docencia, desde el punto de vista de la formación de profesionales, debe ejemplarizar conductas que ataquen este flagelo y vacunen de posibles excusitis tanto a alumnos como empleados y a los propios docentes.

Finalmente y para no reñir con el tema, ¡excúsenme! si me extendí demasiado.

“La persona que realmente quiere hacer algo, siempre encuentra la manera, los demás encuentran excusas”.

3. Conclusiones

La Productividad empresarial es una consecuencia directa de la eficiencia con que se gestionan los recursos, y de ellos el humano es determinante, por tanto atender sus anhelos y expectativas es una buena forma de vacuna contra las excusas.

La competitividad empresarial es el resultado de qué tan productiva es una empresa y en ella el control de los costos generados en la producción de bienes y servicios se ve alterado cuando a éste deben sumársele los generados por las excusas de sus empleados.

La ética en los negocios se contrapone cuando se oferta al mercado servicios que atentan precisamente contra los valores que se promueven en la Academia, como la honestidad y la verdad para con clientes y proveedores; es el caso de las empresas que ofertan, por internet, servicios de mentiras y coartadas o “ausencias justificadas”.

En muchas ocasiones son las deficiencias en términos de habilidades y competencias de los empleados, las razones por las cuales acuden a las excusas cuando se sienten incapaces de afrontar sus propias limitaciones.

Las excusas, en muchas ocasiones, se gestan en la propia academia formadora, con ejemplos reprochables esgrimidos por los propios docentes y directivos.

Difícil competir con éxito cuando las brechas de competitividad entre países son muy grandes, brechas que se ahondan cuando las excusas y mentiras que a la postre derivan en ausencias laborales incrementan los costos de producción de los bienes y servicios.

Es necesario emprender una campaña de vacunación masiva contra las excusas, la misma que debe empezar por cada uno de nosotros, haciendo un acto de contrición y ejemplarizando un nuevo estilo de hacer gestión, aquel caracterizado por la honestidad y el respeto al otro.

Bibliografía

- ANDI (2010). *Estudio del costo y principales causas del ausentismo laboral en las empresas afiliadas a la andi seccional Risaralda - Quindío*. Universidad Tecnológica de Pereira, p. 66. [En línea] Available at: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/2022/1/658314T787.pdf> [Último acceso: 18 agosto 2014].
- Aristizabal, E. (2012). "Procrastinación, un vicio en contra de la productividad". *La Republica*, p. 17. [En línea] Available at: http://www.larepublica.co/alta-gerencia/procrastinaci%C3%B3n-un-vicio-en-contra-de-la-productividad_11408 [Último acceso: 12 junio 2014].
- Bonet, M. (2008). "Las excusas de su empresa pasan factura a la confianza de los clientes". *El Economista*, 21 agosto, p. 19.
- Casanova, F. (2002). "Formación profesional, productividad y trabajo decente". *Boletín Cinterfor: Boletín Técnico Interamericano de Formación Profesional*, Issue 153, pp. 9 - 28.
- Ccollana, Y. (2014). "Rotación del personal y absentismo laboral y productividad de los trabajadores". Universidad San Martín de Porres, 5 (3), p. 62.
- Consejo Privado de Competitividad (2013). "Informe nacional de competitividad 2013- 2014". p. 13. [En línea] Available at: http://www.compite.com.co/site/wp-content/uploads/2013/11/CPC_INC2013-2014-Informe.pdf [Último acceso: 12 enero 2014].
- Cruz, C. (2011). *La Vaca*. Florida: Taller del éxito. P. 27.
- Delaveau, E. (2003). Discreción y rapidez. P. 8 [En línea] Available at: <http://www1.rionegro.com.ar/arch200306/s26p38.html> [Último acceso: 15 septiembre 2014].
- Martínez, R. & Vallejo, C. (2008). "Absentismo laboral: el colesterol de la empresa". P. 11. [En línea] Available at: <http://empresacompetitiva.ibercaja.es/>

Impacto en la productividad y competitividad empresarial ocasionado por las excusas de sus empleados / J. Grisales

documentos_web/listado_contenidos/50/1/Absentismo%20laboral_Seccion%20Emprendedor3.pdf [Último acceso: 25 junio 2014].

PIMEC (2011). “Absentismo laboral en tiempos de crisis”. [En línea] Available at: <http://web.pimec.org/repositori/documents/actualitat/es/ABSENTISMO2011.pdf> [Último acceso: 3 octubre 2014].

Pinto, J. (2003). “Competitividad sin excusas”. *El Universo*, 8 marzo, p. 2.

Pinzón García, J. F. (2005). “Las 10 excusas más famosas para faltar al trabajo”. [En línea] Available at: http://www.eempleo.com/colombia/investigacion_laboral/las-10-excusas-mnes-curiosas-para-faltar-al-trabajo-----/7914880 [Último acceso: 12 junio 2014].

Porter, M. & Kramer, M. (2006). Estrategia y sociedad. *Harvard Business Review*, 1 - 14.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional. Teoría y práctica*. México: Prentice Hall; p. 54.

Cómo citar este artículo:

Grisales, Jorge (2014). “Impacto en la productividad y competitividad empresarial ocasionado por las excusas de sus empleados”, *Oikos* N° 37, 77 – 92, Escuela de Administración y Economía, Universidad Católica Silva Henríquez (UCSH), Santiago de Chile.
[<http://ediciones.ucsh.cl/revistas.php>]

Fecha de recepción: 29 / 09 /2014

Fecha de aceptación: 19 / 11 / 2014