

PERFIL Y VALORES DE UN BUEN PROFESIONAL

Jaime Urcelay

Agradezco, en primer lugar, a Profesionales por la Ética de Toledo su invitación a compartir con vosotros este rato pero, más que nada, le agradezco su compromiso en favor de la promoción de los valores éticos en la vida pública, algo que me parece crítico en el nuevo entorno en que vivimos.

La presente intervención lleva por título *Perfil y valores del buen profesional* y su objetivo pretende ser muy claro : presentaros algunos de los rasgos que pueden ayudarnos a identificar el paradigma del "buen profesional", lo que hoy debemos entender por tal, en orden a que sirva de orientación tanto para el acceso a la vida laboral como para el desarrollo profesional.

Y para abordar este tema quisiera modestamente presentaros algunas reflexiones nacidas de una triple experiencia:

En primer lugar, de mi propia trayectoria vital. Más vale que para nada quiero presentarme como ejemplo de buen profesional, lo que en todo caso sería un acto de vanidad poco ejemplificador, pero sí tengo algunos años de experiencia profesional en diferentes puestos que me han permitido verificar algunos criterios sobre qué factores en un momento determinado te permiten avanzar en el mundo profesional y cuáles, por el contrario, constituyen obstáculos para el progreso.

En segundo término, el desempeño de funciones profesionales asociadas al mundo de los Recursos Humanos en la empresa privada. Creo que es una atalaya excelente. Las actividades de reclutamiento y selección, evaluación de desempeño, formación o seguimiento de carreras profesionales, específicamente, me ha aportado una cierta visión.

Por último, las tendencias que cabe observar a nuestro alrededor, las corrientes que van llegando al Grupo empresarial en el que trabajo, las nuevas ideas que nos importan las multinacionales y los consultores, lo que oímos en los Seminarios, las Escuelas de Negocio o los Congresos, sobre las nuevas filosofías y nuevas prácticas de gestión empresarial.

Nuevas ideas que no son sino respuestas a lo que se consideran los nuevos factores que están marcando el mundo profesional: la globalización de los mercados, la transformación tecnológica, la era de la información y el conocimiento, los nuevos valores y demandas sociales, la importancia del medio ambiente y, sobre todo, la

incertidumbre. En síntesis, todo aquello que está exigiendo a las empresas nuevas estrategias en línea de establecer estructuras organizativas más flexibles, sistemas de dirección basados en la descentralización y el liderazgo, la cultura de la calidad y la excelencia, la integración de intereses, el desarrollo de la innovación tecnológica y los sistemas de información, la orientación al cliente... Estrategias todas ellas que ya están demandando una nueva organización del trabajo y un nuevo modelo de profesional, muy diferente, en muchos aspectos, al que hemos conocido hasta ahora y que está llevando a un cierto modelo de empresa humanista.

En este contexto he utilizado para preparar las ideas que voy a exponeros un documento muy esclarecedor: el estudio, realizado conjuntamente por la Escuela de Negocios ESADE y la consultora Andersen Consulting, que se publicó bajo el título "El Directivo del Futuro". Aunque con la referencia de los directivos, en él hay algunas conclusiones, de valor más o menos universal, que nos pueden ser muy útiles.

Y antes de entrar en materia, permitidme algunas salvedades.

Primera. En estos temas no valen las recetas ni las fórmulas mágicas. Las posibilidades de la libertad humana son ilimitadas y nuestro camino es siempre personal e irrepetible, guiado, eso sí, por la mano de la Providencia. Cada ser humano es un misterio; no existen dos rostros iguales en todo el mundo.

Segunda. No puede hablarse de un modelo de "buen profesional" acabado, perfecto. "La vida, ha escrito Susanna Tamaro, es un camino de conocimiento y perfeccionamiento, todo debe añadirse cada día a nuestro desarrollo interior. Hay un largo camino que recorrer y nosotros somos los dueños de éste. No creo que alguna vez se llegue a la madurez, quien se detiene diciendo *He entendido, lo sé todo*, es alguien que ha dejado de crecer (...). Poseemos la libertad de elección y esa es la grandeza del hombre".

Tercera. Mi visión puede estar un tanto sesgada por el mundo del trabajo por cuenta ajena y en la empresa privada. Es, desde luego, una visión parcial, posiblemente muy distinta de los que representa el mundo del empleo público y no digamos del autoempleo. Trataré, no obstante, de universalizar tanto cuanto sea capaz, ayudado por una idea sobre la que creo existe hoy un cierto consenso: la empresa privada se ha convertido en nuestro tiempo en un referente clave para cualquier institución.

Hechas estas salvedades, es hora de preguntarnos qué es un "buen profesional". La pregunta puede no tener una respuesta fácil, pero en ella está encerrada la clave del éxito en este terreno. Y aquí podríamos decir aquello de la vieja canción de Dylan: los tiempos están

cambiando. Y en, este aspecto, me atrevo a añadir que en buen sentido. Porque si hace unos años el "buen profesional" se pudo identificar, en su versión directiva, con el *ejecutivo agresivo*, el *yuppy*, el hombre seguro, ambicioso, frio e implacable, hoy la realidad es muy distinta y en el futuro creo que lo va a ser aún más. ¿Cuáles son los nuevos rasgos?. De una manera muy sintética, yo escogería diez:

1º Equilibrio personal.-

"Vuelve el hombre", decía uno de esos impactantes anuncios que marcan la moda.

La verdad es tozuda y no puede ir en contra de la naturaleza de las cosas. Durante algun tiempo se ha querido separar la vida profesional del resto de la vida de la persona, el éxito profesional del éxito como persona, por decirlo de alguna manera. Esto no ha funcionado ni podía funcionar, sencillamente porque es una contradicción flagrante con la naturaleza de la persona, con el sentido de su existencia, con sus necesidades y prioridades.

El ser humano responde a la unidad y no son sostenibles los comportamientos estancos. De ahí la importancia de enmarcar cualquier proyecto profesional en un proyecto de vida coherente. Como le gusta repetir con toda razón al psiquiatra Enrique Rojas, que tanto y tan bueno está publicando ultimamente, sólo un proyecto coherente de vida puede proporcionarnos la felicidad en este mundo de competitividad feroz, masificación, ruido, stress, depresiones...

Además, en cualquier proyecto de vida el trabajo profesional tiene un lugar importantísimo. Se ha llegado a decir, y creo que con razón, que "el trabajo compromete al hombre total". Y Juan Pablo II escribe en la *Laborem exercens*: "El trabajo constituye una dimensión fundamental de la existencia humana sobre la tierra, pero con tal de que no se ponga como fin último, sino que se subordine al fin que es el hombre".

Por eso es tan importante orientar nuestra vida profesional de una forma armónica con nuestros intereses vitales, con nuestros valores e ideales, con cómo queremos que transcurra nuestra vida...

2º Autoconocimiento.-

Los griegos practicaban el "conócete a ti mismo" como un principio inteligente. Hay que partir de ahí, tener bien cogidos los rasgos sustanciales de uno mismo: aptitudes, limitaciones, holguras y fronteras.

Y es que una vida profesional rectamente entendida debe plantearse como un encuentro entre inquietudes, capacidades y posibilidades.

Inquietudes o eso tan importante y tan profundo que se llama "vocación".

Capacidades en el sentido de aptitudes y actitudes.

Y posibilidades porque para tener la cabeza en el cielo tenemos que tener los pies en el suelo, bien apoyados, por cierto. Las únicas carreras profesionales que pueden construirse en las nubes son las de piloto y azafata de vuelo.

Sólo desde un buen conocimiento de estar tres dimensiones -inquietudes, capacidades y posibilidades-, podremos progresar en nuestra vida profesional para convertirnos en eso que hemos llamado "buen profesional". Conocer nuestras debilidades para combatirlas o minimizarlas o compensarlas. Ser conscientes de nuestras fortalezas para cultivarlas, "explotarlas", capitalizarlas, desarrollarlas, mostrarlas, "venderlas"... en definitiva, para edificar nuestra vida profesional sobre los puntos fuertes, sobre los talentos que Dios nos ha regalado.

3º Claridad en los objetivos profesionales.-

Definir de antemano una carrera profesional es haber recorrido ya una parte importante del camino. O si no definir sí, al menos, vislumbrar. Saber qué queremos ser, dónde queremos llegar, dónde nos vemos. Esto es fundamental para nuestro desarrollo profesional y desde luego también para encontrar un primer empleo.

En contra de lo que muchas veces se cree, está demostrado que la limitación del campo de las aspiraciones profesional no sólo no retrasa la consecución de empleo, sino que a medio da muy buenos resultados. Tener objetivos profesionales más o menos claros nos va a permitir concentrar todos nuestros esfuerzos haciendo éstos mucho más rentables, al evitar la dispersión de energías en mil campos que muchas veces no tienen nada que ver los unos con los otros. Da lástima ver algunos currículums, en los que, más allá de los esfuerzos y de las buenas voluntades, uno no encuentra un hilo conductor que permita demostrarlos, a los que nos dedicamos a la selección o evaluación de personal, que hay un propósito claro, coherente, y un esfuerzo cavado en profundidad.

Criterio claro, por lo tanto, tener objetivos profesionales, perseverar en ellos y no escatimar esfuerzos para conseguirlos. En esto, como en todo en la vida, tenemos que ser actores, no espectadores. Para el barco que sale sin rumbo todos los vientos le son contrarios.

4º Dominio de lo obvio.-

Hoy hay una serie de requerimientos básicos de casi cualquier puesto de trabajo en los que no se puede fallar. Son condiciones necesarias pero no suficientes. La adquisición de estas capacidades está, además,

al alcance de cualquiera. Me refiero a temas tales como el inglés o la informática. Esta es una generación a la que le ha tocado vivir unas condiciones de competitividad como nunca antes se habían dado, pero a la vez se le presentan una oportunidades de aprendizaje como nunca se habían dado en la historia.

5º Dominio de una especialidad.-

Es cierto que los superespecialistas cada vez cotizan menos en el mundo empresarial, pero sigue siendo cierto que un buen profesional domina al menos una especialidad que le da un valor en la organización y que alguien va a necesitar en un momento determinado.

Se hace preciso por tanto profundizar en un área concreta de conocimientos en el que estemos particularmente al día, en el que destaquemos.

6º Visión "ancha".-

Cada vez es más importante, en el mundo en que vivimos, pensar en global, dominar los procesos horizontales, saber trabajar en red con otros, saber integrar, conocer las interacciones funcionales en una organización. Las visiones estrechas están siendo desplazadas por las visiones de perspectiva, de globalidad.

En este mismo orden, se valora a las personas con proyección de vida, que conocen lo que pasa a su alrededor, que viven en su comunidad y se preocupan por el bien común. Que son capaces de aportar a su trabajo en la empresa visiones ricas en matices, bien integradas en la vida.

7º Autodesarrollo y capacidad de aprendizaje.-

Mucho se habla hoy del cambio como tema central del mundo de la empresa. Es cierto: vivimos en un mundo de cambio extraordinariamente acelerado en el que sólo quienes tienen una buena capacidad de adaptación pueden sobrevivir con éxito. Se ha llegado a decir que en el mundo de la empresa de hoy "lo único que permanece es el cambio".

Como consecuencia de esta realidad, las empresas están apostando por profesionales con actitudes propicias al autodesarrollo y con una gran capacidad de aprendizaje. Que tienen esa tensión permanente por aprender, entendiendo que *o crecen o mueren*. Gente consciente de que el desarrollo personal y profesional es uno de los elementos fundamentales de eso que se ha llamado el contrato psicológico de trabajo, donde ambas partes ya no pueden ofrecerse seguridad ni lealtad pero sí oportunidades de desarrollo y de crecimiento.

Decía Konrad Lorenz: "vivir es aprender". Y, hace poco, uno de los más prestigiosos directivos de recursos humanos que tenemos en España, Joaquín Marcellán, de Mercedes Benz, afirmaba que "el trabajador ideal es el que, más que aptitudes técnicas, demuestra un constante afán de superación".

8º Ascenso de los comportamientos.-

Cada vez tienen más importancia las actitudes que las aptitudes, los comportamientos más que los niveles intelectuales. La "manera de ser" pasa a ser un valor profesional de primer orden. Se consideran en este sentido capacidades básicas: el liderazgo y la capacidad de influencia en los demás; las relaciones interpersonales y la comunicación; el trabajo en equipo.

Recientemente le preguntaban a Gerard Roche, considerado el maestro de los cazatalentos, cuáles eran hoy las características fundamentales de un buen ejecutivo y esta era su respuesta: "la habilidad para la comunicación y la sensibilidad para los problemas humanos".

Y quién no ha oido hablar del best-seller "Inteligencia emocional" en el que, en síntesis, Goleman no hace sino actualizar la idea de que la verdadera inteligencia de una persona no depende tanto de su coeficiente intelectual, que además permanece casi inalterable a lo largo de toda la vida, sino del autoconocimiento, el control de los impulsos, la persistencia, el entusiasmo, la automotivación, la empatía y la habilidad social. Rasgos, además, que pueden ser educados, desarrollados.

9º Personas de valores.-

Sin negar la extraordinaria importancia que en el mundo profesional tienen los conocimientos, de los que algo hemos dicho ya, los comportamientos de las personas son el elemento crítico en cualquier organización y, por lo tanto, también en la empresa. Pero los comportamientos no se improvisan ni se pueden estar permanentemente imponiendo.

La ética es un tema de actualidad, más que de moda, en el mundo de la empresa, pero no hay empresas éticas sin personas éticas. La confianza que hoy las organizaciones necesitan generar, tanto hacia el exterior (clientes, accionistas, entorno social), como hacia el interior (empleados), sólo es posible desde la confianza y ésta requiere honestidad personal por parte de quienes actúan.

Hay, con todo ello, una revalorización de los profesionales de valores, de las personas que han interiorizado bienes, normas y virtudes y obran en consecuencia.

10º Todos estos rasgos se resumen en uno.-

No hace mucho, escuchaba a un prestigioso gurú de la consultoría empresarial decir que las claves para la gestión con éxito de las empresas avanzadas se podía resumir en tres palabras, que él, por cierto, decía en inglés quizá para que pareciera algo más sofisticado: "personas, personas, personas".

Y es que al final, posiblemente, todo cuanto hemos dicho sobre el perfil del buen profesional, se pueda resumir en algo tan simple, pero a la vez tan maravilloso y tan lleno de sentido, como eso que siempre se ha llamado "ser una buena persona".

Muchas gracias.