CREACION DE VALOR

El concepto de creación de valor generalmente está referido en términos económicos; pero, existen activos intangibles que están relacionados con las capacidades de los colaboradores, el clima y la cultura organizativa, que muchas veces suelen ser más valiosos que los activos tangibles y que, al no tomarlos en cuenta, pueden perjudicar los resultados económicos.

Sin embargo, la medición de valor de los activos intangibles es difícil, debido a que tienen un valor diferente para cada empresa. Por ejemplo, colaboradores con sólidos conocimientos y experiencias en procesos productivos son mucho más valiosos en una empresa textil que en un banco, donde lo principal es que los colaboradores tengan conocimientos en atención al cliente. Además, el activo intangible no crea valor por sí mismo, tiene que estar alineado a la estrategia de la empresa.

La empresa se interrelaciona con diferentes grupos relevantes: los colaboradores, proveedores, accionistas, clientes, comunidad, el Gobierno, etc. Es a través de la interrelación que tenga con ellos que se determinará cómo se está creando valor. La interrelación es diferente con cada uno de sus grupos relevantes, tomando en cuenta que unos afectarán más a la empresa que otros. Así, la empresa debe buscar continuos equilibrios con los diferentes grupos de interés. Por un lado, ellos demandan sus intereses particulares y, por otro, la empresa aporta a cada grupo de interés contraprestaciones.

Los colaboradores forman uno de los principales grupos relevantes dentro de la empresa. Empezar con ellos es un primer paso que permitirá generar un efecto multiplicador. Ello, en un corto plazo, puede apoyar en la mejora de la sociedad. Este compromiso no debe ser solo de la empresa, sino de todos los actores que intervienen, como proveedores y distribuidores.

Los colaboradores aportan todos sus conocimientos, habilidades y ponen el esfuerzo requerido para diseñar y gestionar diferentes procesos de la organización y para desarrollar sus actividades. Asimismo, demandan la aplicación efectiva de los principios de los derechos fundamentales en el trabajo y la legislación laboral, como también un clima laboral agradable. Existen diferentes formas en que la empresa puede apoyar a sus colaboradores, desde capacitarlos hasta propiciar programas de recreación y deporte.

La gerencia de recursos humanos debe estar en capacidad de buscar el desarrollo del capital intelectual de su empresa; es primordial el conocimiento de quienes forman parte de la empresa a fin de establecer programas adecuados para su desarrollo profesional y personal. Son las personas el elemento diferencial. Por ello, es necesario conocer cuáles son sus fortalezas y falencias.

Al realizar una inversión en el tema social, la empresa crea una diferenciación y genera beneficios para ambas partes (la empresa y el colaborador) y un prestigio duradero en lo que respecta a los bienes y servicios que genera. Por ejemplo, si se invierte en programas de salud preventiva para los colaboradores, la empresa puede tener el beneficio de tener menos días de trabajo perdido por enfermedad y el colaborador tendrá el beneficio de aumentar su calidad de vida. En la medida en que invirtamos en el capital humano será posible transformar la empresa y lograr la misión-visión que nos hemos trazado y mejorar a la sociedad.