CAPÍTULO VEINTIUNO

MENDIGOS S.A.

"Buenas tardes, le escribo para contarle que actualmente estoy abierto a ofertas de empleo en las áreas de Administración, Ventas y Operaciones". Imagino que todos recibimos muchos mensajes parecidos. Hasta algunos que, en situación crítica, dicen desesperarse en la búsqueda o comparten cómo los estafaron ofreciéndoles "mucho dinero y tiempo libre" y ahora quieren "un trabajo de verdad".

Imposible no empatizar. Pero también resulta muy difícil ayudar. Ni cuando lideraba una empresa hubiera elegido en base a la necesidad del candidato.

> Una empresa no debe contratar a quien más lo necesita, sino a quien más valor le agrega.

La ley de las consecuencias inesperadas

Un lunes de 1998, después de cenar, jugaba al póker con amigos del secundario. Como siempre, perdía; ya había aceptado que iba solamente a divertirme. Pero esa noche de mayo fue diferente. Yo estaba muy enojado con mi jefe y lo dije. Andy Freire, que me conocía desde 1983,

me ofreció unirme a Officenet, la empresa que había fundado con Santi poco tiempo antes. No le pedí trabajo, pero él sabía muy bien quién y cómo era yo; a lo largo de los años pudo entender mis aptitudes y, todavía más importante, lo que no era. Y sabía que yo no era un quejoso, que si criticaba a mi jefe era realmente una excepción. Que no estaba para nada contento. Así conseguí el trabajo más importante de mi carrera.

Un momento clave de 2016 fue cuando, cuatro días antes de irme de Staples, me dieron el premio al Dirigente del Año de la Asociación de Dirigentes de Empresa, junto a Mirtha Legrand y otros. Algo que no se vio de ese proceso es que había comenzado en marzo, en un evento en el que participé de un panel. Era el único CEO en jeans; hablé unos pocos minutos sobre cultura y valores. Al terminar, se me acercó alguien y me preguntó si podía presentarme a ese premio. Nuevamente, mostrarme generó resultados inesperados.

Más proactivo había sido en 2007, cuando me ofrecí -sin que nadie me lo pidiera- para dar una charla sobre responsabilidad social empresaria en Las Vegas. Fue la oportunidad en la que me presenté frente a más personas en toda mi vida: 7000. Y solo por buscar y mostrarme.

A pesar de que estuve "en búsqueda activa" en distintas situaciones, nunca lo escribí en un mail o LinkedIn: simplemente lo hice.

Si estás buscando, no avises; buscá.

Hace un tiempo leía a alguien que, intentando conseguir trabajo, escribía "mis ganas de trabajar y progresar son muchísimas, mi voluntad y puntualidad también, pero no hay nada que alcance, lamentablemente". Luego de sentir tristeza por la desesperación que mostraba, sentí pena por el esfuerzo no sólo inútil sino también contraproducente que estaba realizando. ¿Pero quién soy yo para, con una varita mágica, resolver la situación? La verdad, no soy un experto en búsqueda de empleo pero, con mis ganas de ayudar y con algo de experiencia, se me ocurrió compartir lo que sé y creo al respecto.

Me vi a mí mismo tratando de ayudar, una y otra vez, con las mismas sugerencias a docenas de personas. "Todo lo que pueda ser automático, lo será", pensé. Y decidí automatizar ese contenido, hacerlo por correo electrónico y totalmente gratis. Logré al mismo tiempo ayudar a más gente de la que podría haber ayudado a mano (hasta 2017, 3500 perso-

nas), mejorar periódicamente el contenido y "sacarme de encima" todos los pedidos de ayuda individuales de una manera elegante y positiva.

Altruísmo egoista

Me esforcé mucho en hacer un curso para gente que, en general, no podría pagarlo. ¿Eso me hace generoso, altruista? Pido cada domingo que compartan mis artículos. ¿Eso me hace egoísta? ¿Los estoy forzando a que sean generosos y altruistas? ¿Desde mi egoísmo me esfuerzo en parecer tan generoso que, al considerarme altruista, deciden dejar su egoísmo de lado y compartir generosamente mis artículos?

La respuesta está en una discusión que tuvimos en Officenet sobre Responsabilidad Social Empresaria (RSE). Siempre fuimos "buenos", quisimos ayudar. Pero yo siempre sostuve que teníamos que ayudar de maneras en que, aunque fuera a larguísimo plazo, le conviniera a la empresa.

Años después, en Staples, lanzamos el Programa Emprendedor: apoyamos con descuentos y crédito a emprendedores ("hacíamos el bien"), apostando a que crecieran y siguieran confiando en nosotros ("toda empresa grande fue pequeña primero"). Y, mientras, aumentábamos nuestras ventas.

En un sistema capitalista si las empresas no buscan réditos no tratarán de ser más eficientes y, eventualmente, quedarán a merced de que otras las hagan fundir. En un momento histórico como el que vivimos, de cambios tan fuertes, esto se potencia: hasta los monopolios tradicionales están amenazados.

> La primera Responsabilidad Social de una empresa es ganar dinero de manera sostenible.

Entonces, si la RSE de una empresa no está alineada con sus objetivos de negocios no podrá ser sostenida: ¿qué va a ser lo primero que se corte en caso de crisis de la empresa? Peor aún, si la crisis es de la economía, no solo se cortará esa ayuda ¡sino que se hará en el momento en que más se necesitaba!

> Prueba ácida de Responsabilidad Social: si la empresa está en crisis, ¿va a mantener el nivel de ayuda o lo va a reducir?

La generosidad, clave de mi modelo

En mi carrera en la Universidad de Buenos Aires dejé una materia porque era demasiado fácil: Economía II. Cuando la cursé con el profesor más difícil (Donadini, si mal no recuerdo) tuve alguna de las discusiones más interesantes de mi vida. Nunca me voy a olvidar cuando sostuvo que el negocio de los mendigos es brindarnos un servicio a quienes les damos plata, el servicio de "sentirnos bien por ayudar". Queríamos asesinar al profesor, ¿cómo iba a decir algo tan políticamente inaceptable?

> ¿Será realmente que empresas y personas nos movemos solamente por motivos tan egoístas que nos da vergüenza aceptarlo?

En resumen, alguien cínico podría decir que tanto el curso como mis artículos no surgen de mi generosidad sino de mi modelo "freemium": doy valor gratuitamente para hacerme conocido, apostando a que me quieran contratar. O bien que soy como los mendigos: al pedirles que compartan mis artículos les brindo un servicio para que se sientan bien por ayudar.

Está funcionando: hasta un cínico me contrató. Uno de esos que le da monedas a los mendigos solamente para sentirse bien. ¿Importa? Esa noche el mendigo pudo tomar una sopa. Y yo conseguí un trabajo nuevo.

Capítulo 21 de *Soy Solo* (mayo de 2018).

Escuchalo con un comentario al final:
leopiccioli.com/libros/soysolo/21