

**PRÓLOGO DE ANA PATRICIA BOTÍN**  
**PRESIDENTE DE BANESTO**

**Libro: “La nueva Gestión del Talento: Construyendo compromiso” de  
Pilar Jericó (Prentice Hall, 2008)**

Vivimos una presión competitiva sin precedentes. La apertura de mercados, la llegada de competidores de distintas partes del mundo y el impacto de Internet están cambiando las reglas de juego de las organizaciones. En la actualidad, las compañías han de basar su ventaja competitiva en estrategias que se apoyen en la cercanía con el cliente, en la velocidad de respuesta y, por supuesto, en la capacidad de innovación.

El centro de actividad de una empresa es el cliente y nada tiene sentido si no supone un beneficio para él. Las empresas nos tenemos que esforzar en ofrecer productos y servicios de mayor calidad y con mayor agilidad. Los clientes son cada vez más exigentes, lo que nos obliga a ser más flexibles, eficientes y a tener mayor capacidad de reacción. Aquellas instituciones que sepan ser innovadoras, creen nuevos productos o se adentren en océanos azules, en terminología de Chan Kim y Renée Mauborgne, podrán diferenciarse de sus competidores. Pero para ello, es necesario una pieza fundamental: el talento.

El talento es el activo más valioso de las compañías, tanto es así que vivimos en lo que se ha denominado “La guerra por el talento”. En la actualidad, las compañías competimos en varios frentes: por una parte, captando y fidelizando a los clientes; y por otro lado, atrayendo y comprometiendo a los profesionales. En la medida en que una empresa sea capaz de crear valor para sus profesionales será capaz de crear valor para sus clientes. La importancia del talento no es una moda sino una necesidad. Sin embargo, se ha convertido en un activo cada vez más escaso. Así se desprende, por ejemplo, de los datos de la Comisión Europea que afirman que en 2007 ya había tres millones de

puestos vacantes. Y no sólo es escaso, sino que además resulta cada vez más exigente porque puede escoger, lo que requiere que las empresas sepamos adaptarnos con políticas de gestión apoyadas en el compromiso, como explica Pilar Jericó en el libro que el lector tiene en sus manos.

El compromiso significa asumir como propios los objetivos de la empresa y desear permanecer en dicha compañía. El compromiso, además, es bidireccional. Es decir, de la persona con la empresa y de la empresa con la persona. Al mismo tiempo, los valores sociales han cambiado. En la actualidad, los profesionales demandan a sus organizaciones entornos donde se sientan más motivados y proyectos donde les interese participar. Las empresas han de identificar qué talento requieren para crear valor a sus clientes y qué entornos han de generar para construir el compromiso. Y el pilar para lograrlo es la calidad directiva.

Para entender qué es la calidad directiva debemos preguntarnos: ¿Qué es lo que hace que la gente esté comprometida con su trabajo y con su empresa? Son muchos los motivos pero, como se desprende del libro, podemos agruparlos en tres tipos: Retribución y estatus, aprendizaje y desarrollo profesional, y relación con el jefe y con los compañeros. Este último punto es con diferencia el más importante. El 80% de las personas que dejan una empresa lo hacen por su relación con el jefe y los compañeros. Entiendo, por tanto, la calidad directiva como la capacidad de crear equipo y un ambiente de trabajo donde las personas puedan desarrollar todo su talento.

En Banesto queremos alcanzar la excelencia en la gestión de personas y para ello hemos impulsado el MasterPlan de Recursos Humanos, un programa integral cuyo objetivo es reforzar el compromiso de los profesionales apoyándonos en la gestión personalizada, la flexibilidad, la formación continua, la diversidad y la transparencia en la comunicación con los empleados. La calidad directiva es, por tanto, esencial en el marco del compromiso y sólo se alcanza a través de generar confianza, acercándonos y conociendo a la gente, mejorando la comunicación interna, siendo cercanos en el trato con los colaboradores y reconociendo el trabajo bien hecho.

Pues bien, este libro de Gestión del Talento detalla las claves para afrontar con éxito los retos en los que nos vemos inmersos las organizaciones y los profesionales. Se trata de una reedición ampliada y revisada del publicado en el año 2001, que fue pionero en tratar sobre este tema en español. Es un libro de fácil e interesante lectura que nos ayuda a adentrarnos en el mundo del talento entendiendo qué es, por qué es tan estratégico y cómo las empresas pueden gestionarlo a través del compromiso. Mediante multitud de ejemplos y datos la autora consigue ayudarnos a reflexionar sobre los cambios y la forma en que nos afectan a las personas y las empresas, lo que hace que su lectura sea muy recomendable.

**Ana Patricia Botín**

**Presidente de Banesto**