

Confort para todos

Q&A con Mitchell Gold y Bob Williams



Cuando Mitchell Gold y Bob Williams, cofundadores de la empresa de fabricación y diseño de mobiliario del mismo nombre con sede en Carolina del Norte, afirman que abogan por el «Confort para todos», no se refieren simplemente al hecho de diseñar un sofá lujoso y bonito, aunque también busquen eso. La comodidad se debe extender a las personas, a sus familias y a su comunidad. Gracias al impulso de unos valores firmes para hacer del mundo un lugar más cómodo para todos, esta empresa ha pasado de ser una startup de 23 trabajadores en 1989 a convertirse en una familia de más de 900 trabajadores hoy en día, prueba de que sus valores han tenido un buen sentido empresarial.

360: ¿Cómo trasladáis el objetivo de vuestra empresa a todo lo que hacéis?

Mitchell Gold: Bob y yo queremos que todos los trabajadores de la empresa sientan que tienen las mismas oportunidades. Queremos que todos sepan que no hay ningún tipo de discriminación en el trabajo. Somos una empresa familiar en el sentido de que nos preocupamos los unos por los otros. Hace más de 20 años, le dijimos al nuevo director de Recursos Humanos que queríamos que fuera un defensor de nuestros trabajadores y no su peor pesadilla. Los trabajadores deberían saber que pueden acercarse y hablar con su equipo. Esta ha sido una parte fundamental de la empresa.



360: Cuando empezasteis el negocio, considerasteis la opción de establecer la sede central de la organización en un nuevo edificio. ¿Por qué decidisteis finalmente mantenerla en la fábrica?

Bob Williams: Lo que queríamos es que todo lo que hiciéramos, fuera de manera conjunta, ya se tratara de algo de carácter económico, del desarrollo de productos o del marketing. Las personas deben hablar. A nosotros nos ha funcionado. Cuando estás en una cafetería, todo el mundo trabaja de manera conjunta. De hecho, en 20 años, estoy seguro de que solo hemos tenido tres almuerzos de trabajo en la sala de reuniones. Cuando tenemos alguna visita o una reunión, vamos a la cafetería porque queremos estar juntos.

360: Conforme ha ido creciendo el negocio, habéis puesto el énfasis en la inversión en vuestro equipo de trabajadores, al aportar distintos beneficios como una clínica y un gimnasio in situ o las becas para los hijos de los trabajadores. ¿Contribuyen estos beneficios a cumplir con los objetivos empresariales?

MG: Respetamos a nuestros trabajadores y, a cambio, ellos nos respetan a nosotros. Tenemos muy baja rotación de personal. Nuestro lema es «Consistentemente buena calidad, consistentemente en el tiempo.». Solo podemos hacerlo con los trabajadores que conocen su trabajo y están aquí. Si tienes una rotación de personal muy alta, estarás constantemente formando a nuevas personas. Somos capaces de funcionar de manera constante y moderada gracias a una plantilla de trabajadores consistente.

BW: ¿Cómo justificamos el coste de estas cosas? En lugar de considerarlas gastos, las vemos como una inversión debido a lo que aportan al balance final en términos de productividad.

« Somos una empresa familiar en el sentido de que nos preocupamos los unos por los otros».

360: Contáis con una guardería in situ también. ¿Por qué decidisteis crearla?

MG: Un día, estaba en una reunión con una trabajadora a las 4 de la tarde y me di cuenta en mitad de la reunión de que no estaba prestando atención. Entonces le pregunté que por qué. A lo que ella me respondió: « Tengo que recoger a mi hijo en la guardería. Si llego más tarde de las 17:30, me cobrarán por cada minuto de más que esté». En este momento me dije: «Necesitamos una guardería aquí. No hay razones por las que nuestros trabajadores no puedan concentrarse al final de la jornada laboral». Abogados, contables, personal de seguros, etc. Todos tenían razones por las que debíamos hacer algo. No obstante, es bueno para el negocio. De hecho, es una de las mejores cosas que hemos hecho en nuestra carrera profesional

BW: La guardería también es un aliciente para algunas personas que ni siquiera tienen hijos. Hemos tenido algunos candidatos a puestos de trabajo que nos han dicho: «Me imagino que si tienen una guardería, este debe ser un buen sitio para trabajar. Por eso, he venido aquí».



360: Ambos sois firmes defensores de la comunidad LGBTQ y habéis recibido algunos galardones por vuestras atrevidas campañas de marketing en las que se presentaba la diversidad. ¿Cómo ha impactado esta cultura inclusiva en el negocio?

MG: Hemos recibido comentarios muy positivos y creo que hemos hecho muchos negocios porque la gente ha sido testigo de nuestra defensa y filantropía. Quieren adquirir sus productos de una empresa como la nuestra. Hasta el banco del que sacamos dinero, nuestros inversores, nuestros socios comerciales, todos quieren participar en hacer el bien en el mundo. Además, han visto que ha contribuido en nuestra rentabilidad. Al final, lo que queremos es ser modelos para los niños más vulnerables.

360: ¿Habéis visto alguna prueba de que la cultura tan abierta e inclusiva que fomentáis en el espacio de trabajo anime a los trabajadores a aportar ideas y arriesgar?

MG: Creemos que es muy importante que los trabajadores se sientan cómodos cuando cometan un error. El trabajo es una actividad social y requiere confianza. Queremos que sepan que su voz y sus ideas nos interesan y les pedimos que se expresen. Siempre procuramos hacer más en este sentido; creo que es algo bueno. Asimismo, sin una cultura que promueva la confianza y la diversidad de ideas, los trabajadores no se van a sentir seguros al probar algo, aunque no funcione. En nuestra opinión, nos basamos en el éxito a partir del aprendizaje de los errores.



360: Estáis comprometidos con el empleo de materiales sostenibles desde que pusisteis en marcha la empresa. ¿Por qué era tan importante?

MG: Al mes de poner en marcha nuestra empresa, leí un artículo en el que se comentaba que se estaba reduciendo la capa de ozono y que uno de los principales responsables era la industria del mueble de Carolina del Norte. Me acuerdo que llamé a Bob y le dije: «Estamos poniendo en marcha un negocio que está perjudicando al medio ambiente». Esto nos llevó a plantearnos qué debíamos hacer. Probamos nuevos tipos de espuma, nos replanteamos el concepto del embalaje y comenzamos a extraer madera a partir de bosques de regeneración rápida. Queríamos formar parte de la solución.

360: Habéis comentado que no pondríais en la oficina nada que no pusierais en casa. ¿Por qué es la comodidad un factor tan importante en el diseño del espacio de trabajo?

MG: Uno de nuestros lemas es: «Cuando se ha amueblado un hogar de una manera satisfactoria, al entrar por la puerta es como si te dieran un abrazo». Eso es lo que creemos que buscan muchas oficinas.

© 1996 - 2019 Steelcase es el líder global en mobiliario de oficina, arquitectura de interiores y soluciones para el espacio de trabajo, hospitales y aulas. Nuestro mobiliario está inspirado por la investigación más innovadora en el diseño del espacio de trabajo.