ELÍAS RAMOS

2 DE OCTUBRE DE 2012

LA GESTIÓN DE LA INCERTIDUMBRE

ARTÍCULO

Privado y Confidencial

Prohibida su Distribución sin Autorización Expresa del Autor y Know Square SL

© **KNOW SQUARE, S.L.** SOCIEDAD LEGALMENTE CONSTITUIDA EN ESPAÑA, CON DOMICILIO EN MADRID, PASEO DE PINTOR ROSALES 2, 6º. CIF B-85086460. REGISTRADA EN EL REGISTRO MERCANTIL DE MADRID, TOMO 24.295 FOLIO 82 SECCIÓN: 8 HOJA: 436797 INSCRIPCIÓN: 1.

"Cuanto más gruesa es la ignorancia, más ruido se produce", escribió un jovencísimo **Josep Pla** al filo de comenzar la década de los Veinte del siglo pasado. Poco menos de cien años después, la cita sirve para definir estos meses de verano donde en buena parte de las conversaciones típicas de vacaciones un tema que no ha faltado es qué hacer con *"mi"* dinero. Es el ruido generado por el desconocimiento sobre los efectos del famoso *"rescate"* y de la supuesta salida del euro. A esa incertidumbre me refiero.

Incertidumbre es un concepto contradictorio y, como tal, curioso. Si sociológicamente sus sinónimos son duda e indecisión, matemáticamente es lo más cercano a la certidumbre. Es decir, la incertidumbre es el espacio delimitado por dos valores y en el cual está el punto exacto; es decir, la certeza. En este sentido, científicamente siempre vivimos en un estadio de incertidumbre. Tan es así que no es raro que todavía se utilice la frase hecha de *"dos más dos son cuatro hasta que no se demuestre lo contrario"*.

A la política, probablemente no le falta pragmatismo, pero si parece que le falta ciencia. Es un tema complicado, nadie lo duda, pero no por ello para gestionarla debes cambiar mucho lo que se hace en el campo, por ejemplo, de la empresa, que trabaja generalmente por estar en el área de la incertidumbre controlada, sobre todo en el campo de la comunicación. Por eso, confundir ésta con el voluntarismo declarativo, que normalmente deviene en caos, es sinónimo de mala gestión. Hacer política, sea desde el Gobierno o la oposición, pensando que todos y cada uno de los días del año es campaña electoral es una mala elección porque a los ciudadanos no nos saca de la ignorancia y, mucho menos de la preocupación que nos producen las acciones de los políticos y sus explicaciones, cuando las hay, como vemos una y otra vez en las encuestas del **Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS),** a las que con frecuencia hago referencia en las últimas colaboraciones.

En una empresa, la gestión de la incertidumbre está bastante pautada y solo basta con ver manuales al uso, sobre todo en el campo de la comunicación. Fijados los objetivos, se establece una estrategia y, en virtud de la misma, las acciones. Incluso, el Plan de Comunicación establece que habrá un manual de crisis en el que se fijan códigos de conducta y hasta se redactan notas de prensa que, probablemente, nunca verán la luz. Por supuesto, en estos manuales quedan establecidos los portavoces para cada público objetivo, en virtud del protocolo, el nivel de responsabilidad y, naturalmente, la credibilidad.

Todo con el objetivo de que la situación no nos supere, mantener la cohesión, evitar rumores; en fin, evitar esa confusión que produce ruido e incertidumbre y un coste tangible e intangible que, a su vez, reclama esfuerzos para superar el daño producido, como, por ejemplo, el que se produce en la denominada Marca España, uno de los escasos factores en los que nos hayamos bien situados como recuerda el informe del **Foro Económico Mundial (WEF)** sobre la competitividad en el mundo.

A día de hoy, estamos llenos de dudas e indecisiones porque no sabemos cual va a ser nuestro futuro. Craso error. Si trasladamos la solución exacta al espacio comprendido entre el famoso rescate y la debacle que supondría, según muchos analistas, la salida del Euro, sabemos que el primero dará lugar al caos y el empobrecimiento y el segundo al empobrecimiento y al caos. Dicho así parece que no hay salida pero, sin embargo, hay que contar con el hecho de que las ciencias sociales no son exactas, al menos desde una óptica más liberal que historicista, concepto que comprende un amplio panorama de tendencias de pensamiento. Naturalmente, pueden acusarme de voluntarista o falsamente realista.

Lo acepto porque ya saben que soy aficionado a creer que ésta situación, errores y mala gestión aparte, ha puesto en bandeja una solución para Europa que tiene como eje algo que se apunta desde la conclusión de la II Guerra Mundial con la creación de organismos de estrecha colaboración entre países europeos y que han terminado con la denominada unión monetaria. Naturalmente el resultado final debe ser el nacimiento de los Estados Unidos de Europa que, a mi modo de ver, es la solución, como planteaba abiertamente en una colaboración anterior titulada "El Rapto de Europa".

Es el mejor final para que se cumpla aquello de que los seres vivos nacen, se desarrollan y mueren; y el mejor principio para el nuevo *"ser"*. Lo que parece seguro, siguiendo las teorías de analistas de prestigio mundial, **George Soros** incluido, es que esta etapa de desarrollo europeo que hemos venido conociendo en los últimos sesenta años se ha terminado. Reconocer esto es un paso para acabar con buena parte de la incertidumbre a la que estamos sometidos. Pasar página es vital para abrir el capítulo del futuro EUE y adentrarnos en otra clase de incertidumbre, que es lo que ya se debería haber hecho de forma clara y sin tantos rodeos. Hacerlo significa que todos expondrán sus posiciones y tomarán decisiones en ese sentido. Estamos ante una disyuntiva que no tiene vuelta atrás pero es bueno jugar con las cartas boca arriba es esta ocasión.

Una vez leí que a la ansiedad muchas veces se combate con una ración de trabajo un día si y otro también, que la crisis significa evolución y que la incertidumbre alberga la certidumbre que es una forma distinta de ver las cosas. En una serie de éxito televisivo, **Mad Men**, unos personajes del mundo de la publicidad lloran la pérdida de su cliente más importante y en el ansia de sustituirlo barajan sustitutos. Alguien, movido por la ansiedad, pregunta ¿Vamos a ganar?, a lo que el director creativo, un personaje de vida turbulenta, le contesta ¡Vamos a luchar! Y es un buen mensaje.

Por quitar hierro a la palabra utilizada recuerdo los recientes Juegos Olímpicos y el comportamiento de los atletas: frente a la ansiedad, se compite, frente a la derrota o la lesión se echa valor. ¿Y frente a la incertidumbre? Me remito para contestar a un texto que analiza una de las reglas ISO que mide, como sabéis, las normas de calidad: ***"las estimaciones de la incertidumbre se expresan con un grado de detalle que posiblemente varíe según el campo técnico. [En esta situación] Algunos factores que deben tenerse en cuenta son el sentido común, la influencia de la incertidumbre en el resultado y el rigor en la incertidumbre"***. Está sacado de un documento de la Empresa Nacional de Acreditación (ENAC). Yo traduciría este acrónimo por Escuela Nacional de Acreditación y por ella haría pasar a una buena parte de las personas que se dedican a la política en la Europa de hoy para acreditarles en sentido común, en que saben que la incertidumbre afecta al resultado y en que conocen como medir y valorar el rigor de la incertidumbre.

© Elías Ramos
© Know Square SL