

PREPARADO POR:

CONSEJO EDITORIAL

16 DE JUNIO DE 2011

HUMAN RESOURCES MANAGEMENT
IN INTERNATIONAL COMPANIES IN
INDIA

RESUMEN DE LA CONFERENCIA DE KUNAL
BHATTACHARYA

knowsquare .

Privado y Confidencial

Prohibida su Distribución sin Autorización Expresa del Autor
y Know Square S.L.

Ponente: Kunal Bhattacharya. ICADE Business School, Calle Rey Francisco, 4. Asistentes: 90 personas aproximadamente, Aforo completo.

Sobre el ponente

Kunal Bhattacharya es ingeniero de formación, doctor en políticas internacionales de Recursos Humanos, dirigió un regimiento de ingenieros militares. Ha trabajado en Omán, Estados Unidos, Francia e India. Con 15 años de experiencia en investigación, es director en Bahwan cybertek LLC y Director de Recursos Humanos de la Universidad Sinhgad Technical Education Society en la ciudad de Puna, India.

Resumen y crítica

La charla se estructuró en tres partes:

- 1) La India en su contexto social y económico
- 2) Políticas y mejores prácticas de Recursos Humanos en India
- 3) Retención en una economía en crecimiento

1) La India

Se prevé que se convierta en el tercer país del mundo (por PIB) en 2050. Actualmente, es un país muy atractivo para los inversores internacionales, siendo segundo en *ranking* de inversión en 2010.

Mombay es la capital financiera, pero Nueva Delhi es la capital.

El PIB creció un 9% en 2010 y se prevé que crezca un 11% en 2011. El año 2009 no ha sido un año de recesión, sino de menor crecimiento.

La India dispone de su propio programa espacial, con una divisa cada vez más fuerte. Es líder en la industria del *software*.

El 50% de su población está por debajo de los 30 años (1,2 mil millones de habitantes). Sólo el 50% tiene móvil, pero la cuota de penetración está creciendo rápidamente. La *renta per cápita* es de 100 euros al mes.

Es un país muy religioso, con un 60% de hindúes, un 15% de cristianos y un 18% de musulmanes.

Destaca su conocido sistema de castas (religión hindú), que gradúa a las personas en estratos sagrados y permanentes. Los problemas que surgen de semejante tancredismo social son evidentes, aunque se pasan por alto en esta charla.

En la ciudad de Puna, son 35 las empresas españolas que se han asentado en los pasados años (dato ofrecido por el autor cuya fuente es una noticia del año 2010).

La población es muy sensible al precio, y no a la calidad. Como ejemplo, menciona que el equipo de sonido en el coche es un añadido que se debe adquirir específicamente, de lo contrario lo venden sin él. Negociar los precios a la baja y regatear está a la orden del día y no lo ven como un insulto.

En la interacción con la Administración, reconoce la existencia de sobornos y tráfico de influencias.

Hay 14 lenguas oficiales. En realidad la India es un conglomerado de pequeños estados muy diferentes entre sí.

También a nivel social hay discriminación por sexo y raza (es conocida la creciente discriminación contra los cristianos). En particular, reconocen la discriminación creciente entre las distintas regiones dentro de la India, que los propios políticos está imponiendo. Sería similar a que en Murcia se contratasen sólo murcianos y en Cataluña sólo catalanes.

La educación básica está subvencionada por el Estado, pero la educación universitaria de alto grado (ingeniería, gestión) es enteramente privada.

El futuro de la India es la educación, la creación de una fuerte clase media que constituirá en un par de décadas el 50% de la población. Es un enorme mercado interno que permanecerá competitivo porque, a pesar de que progresivamente sus productos sean más caros, contará con un talento y capital humano más preparado que en otras regiones en desarrollo como Filipinas, Birmania, etc.

2) Prácticas de Recursos Humanos

a) Emoción, espiritualidad

La cultura corporativa en la India difiere mucho de la occidental o europea. Se basa mucho más en las emociones que en los números. Predominan las habilidades laterales y las interpersonales.

Es extremadamente espiritual.

La religión está presente en su día a día, por lo que no resulta extraño encontrar reliquias u objetos religiosos en las oficinas de los directivos.

Es una cultura muy espiritual y no tanto materialista.

b) Familia

La decisión de trabajar en un sitio u otro no es una decisión personal o individual, es una decisión familiar, ya que mueven a toda la familia. No tienen un “Día de la Madre” porque todo el día están pensando en ella o pendientes de ella. El matrimonio no es entre dos personas, sino entre dos familias.

Pone como ejemplo la situación de un compañero suyo que se dirigió a su jefe europeo para solicitar 15 días de baja por la boda de su hermana. El jefe europeo, de nacionalidad sueca, no le entendió y le sugirió que le enviara a su hermana una felicitación.

La conciliación actualmente no resulta problemática, ya que los niños comparten el sentimiento de pertenencia a la empresa de su padre. Si alguien de la familia enferma, inmediatamente se le concede la baja.

c) Jefe, figura paterna

En la empresa, el jefe es una figura paternal, reverenciada y considerada, y los compañeros se consideran hermanos. Es un entorno muy familiar.

d) Interacción

Los indios tienen una alta inteligencia socio-política: caen bien, son abiertos, se ajustan rápidamente a las expectativas.

e) Estilo de trabajo

Están acostumbrados a sacar el trabajo adelante, como sea. Ellos emplean la palabra hindú "Jugaad", que significa improvisación ante la escasez. Actualmente, y dados los salarios, atribuyen poco valor a su tiempo, por lo que rara vez hacen un análisis coste-beneficio de hacer una determinada cosa.

Recomienda que, tras las reuniones, queden escritos los acuerdos y las conclusiones, ya que si en la siguiente reunión cambia uno de los participantes lo acordado no escrito no tiene valor para los nuevos.

3) Retención en la India

Los incentivos monetarios no son efectivos con los indios. Se puede despedir a cualquier persona con un preaviso de 1 ó 2 meses. Para retener al empleado indio, el profesor recomienda trabajar su lado emocional. Los directivos deben identificar las personas con mayor potencial y unirles sentimentalmente a la compañía. El sentido de propiedad y pertenencia al grupo y a la empresa es el elemento de retención más fuerte. Interactuar con ellos frecuentemente para que vean que su contribución es importante.

Todavía hoy los consejeros delegados vienen de *marketing* y ventas y en menor medida de finanzas, pero todavía casi ninguno de Recursos Humanos. Sin embargo, el desarrollo de la India está reposicionando progresivamente el rol de los Recursos Humanos.

En su opinión, la cultura occidental ha tratado de excluir los sentimientos, mientras que la cultura oriental, y entre ellas la India, mira constantemente hacia el interior. Es preciso en Europa girar hacia el Este.

Hay fuga de cerebros actualmente, pero también es verdad que una parte importante está retornando a la India ya que hay enormes oportunidades.

Animando a la gente a ir a la India, el profesor compara la *renta per cápita* de 100 euros al mes con la renta de una persona de clase media-alta o alta, que es de al menos 50.000 rupias al año, unos 10.000 euros. Esto permite muchos lujos. La mayor parte de los directivos expatriados europeos son hombres, acompañados de sus mujeres. Los extranjeros tienen las mismas desventajas en una región de la India que la que puede encontrar un indio de otra región. Son considerados extranjeros y aunque el carácter es abierto, es difícil hacerse un hueco.

Comentario crítico

Conferencia excesivamente centrada en las bondades de la India. A pesar de todo, el retrato es interesante. La India se encuentra en una situación similar a la España de los 60, con una apuesta fuerte por la educación y un progreso muy acelerado. Si el españolito medio soñaba con comprarse su seiscientos, en la India sueñan con un móvil.

La conferencia ganó enteros en la parte de preguntas y respuestas porque el ponente se vio obligado a contestar a las preguntas más comprometidas, de las que salía con una sonrisa y si podía con una evasiva. Así, al ser preguntado por mujeres directivas, puso un par de casos, pero finalmente reconoció que es verdaderamente excepcional.

Fue hábil al hacer paralelismos con distintas zonas de España e incluso con la rivalidad futbolística entre los grandes equipos españoles.

La España de 2011 está más preocupada en la reducción y ajuste de plantillas que en los problemas propios de una economía en crecimiento. En el aspecto de retención no aportó mucha información útil. Lo más reseñable fue el contraste cultural.

El ponente está muy abierto a fomentar relaciones internacionales con compañías españolas.

Notas Como Speaker

- Habla de pie.
- Es agradable, sonríe y es extremadamente educado.
- Su inglés es rico pero poco fluido, y su acento a veces dificulta el seguimiento.
- Los puntos álgidos de la charla son mejorables. Así, cerró la charla con un silencio, esperando el aplauso del público, en lugar de provocar el aplauso.
- El ámbito para una mayor mejora está en la presentación, que está constituida por numerosas diapositivas con interminables puntos no desarrollados. Más parecía su bloc de notas expuesto que una presentación.

Transparency Vow

El autor de este resumen no tiene relación alguna con el ponente. El autor forma parte de la asociación de antiguos alumnos de ICADE, lugar donde se celebró el acto.