

"Mi caso es insólito: me ascendieron estando embarazada y de baja"

María del Pino pasó por Arthur Andersen y Airtel para fundar Unísono en 1999

Ángeles Caballero MADRID.

Basta estar un rato conversando con María del Pino para afirmar que es producto de su constancia. Licenciada en Matemáticas, empezó a trabajar en Arthur Andersen, estudió un MBA en Iese y fue ahí donde se le despertaron las ganas de montar una empresa. Antes, pasó por AT Kearney y el Banco Central Hispano, de donde salió para ser una de las fundadoras de Airtel. "Cuando llevaba unos años como responsable de atención al cliente pensé en lanzarme por mi cuenta", explica.

Mezcló su constancia con ciertas dosis de locura –"si te detienes a pensarlo no lo haces"– y montó Unísono Business Solutions en 1999, en plena burbuja *punto.com* y en una época en la que la presión social para emprender era "positiva".

Nada traumáticas recuerda la burocracia y la financiación de su negocio. "Le pagué unos 300 euros a una gestoría de barrio para que me lo tramitaran, y como había trabajado en un banco les convencí para que me prestaran dinero, y al dueño de este edificio para que me alquilara tres plantas...", dice. Palabra mágica: constancia.

Porque los inicios no los recuerda fáciles. "El único activo de la compañía era yo. Me costó convencer a los buenos para venirse a una *start-up*, pero le puse tesón. Peor fue conseguir los primeros clientes, eso sí que es difícil", cuenta. ¿Cómo lo hizo? Lo resume en una frase que casi parece extraída de una canción: "Dame un poquito de tu negocio, que no lo quiero todo. Pruébame".

Esos comienzos estuvieron muy marcados desde el principio. Como cuenta Del Pino, empezaron en pleno despegue de las Telecomunicaciones: "Nos dimos cuenta de que



María del Pino, presidenta de Unísono. NACHO MARTÍN

la relación con el mundo se iba a hacer a través del teléfono. Pero vimos que era un sector muy poco profesionalizado, así que nos fijamos en el Norte de Europa y en Estados Unidos porque queríamos un servicio de atención al cliente distinto". Diferente para atender a

clientes como Nespresso –"para los que hay que vender lujo por teléfono"– y Gas Natural Fenosa –"atendemos sus emergencias para el Sur de España. Ahí no quieren *glamour* sino eficacia"– con una fórmula que tiene dos ingredientes: formación y auditoría. Este sector, explica,

"Nuestro sector no ha dejado de crecer; la pata comercial es la última que adelgaza".

María del Pino
Fundadora de Unísono

siempre ha funcionado con unos márgenes muy estrechos y marcados por la eficiencia. "Siempre hemos estado delgados", cuenta cuando se le pregunta su resistencia ante la crisis. En todo caso, recuerda que su sector no ha dejado de crecer porque "la pata comercial es la última que se adelgaza". Hoy su empresa da empleo a 7.500 personas y facturó 127 millones de euros en 2011. Hace seis años iniciaron una expansión internacional que les ha llevado a Chile, Colombia y Estados Unidos, éste último el mercado en el que hoy tienen centradas buena parte de sus energías.

María del Pino casi no quiere oír hablar de cuotas, de las que no se muestra partidaria. Reconoce que su caso es "insólito", ya que la han ascendido estando embarazada y también durante la baja maternal. "No me gustan las imposiciones. En mi entorno hay mujeres que han decidido no tener una carrera profesional y lo respeto. Y creo que si un empleado te saca las castañas del fuego hay que dejarle que concilie", señala.

Y pone un ejemplo para no quedarse solo en un discurso políticamente correcto: "Hemos tenido a una directora comercial con reducción de jornada durante los ocho años que marca la ley. Y en cuanto se le acabó la ascendí a directora general". Lo dicho. Insólito.



CRECER
'TAMBIÉN'
DUELE

Lo políticamente correcto es hablar de la belleza y plenitud del crecimiento. Y se habla poco de que crecer, también, suele doler.

En cambio, todos estamos acostumbrados a asociar el hecho de menguar a los conceptos de desgaste, pérdida y dolor.

La realidad es que lo que suele doler es responder activamente a las situaciones, sea cual sea el resultado, de crecimiento o de pérdida. En cambio, lo que, por lo general, ni duele ni deja de doler es engancharse a la apatía y dejarse arrastrar por el contexto. Y en esta situación rara vez se crece.

Por eso, ante la crisis, lo más importante es mantener viva la responsabilidad y el espíritu de iniciativa y de lucha. Y luego, por supuesto, canalizar los esfuerzos tratando de que la posibilidad de crecimiento sea la mayor posible.

Estos hechos ponen de manifiesto, una vez más, la falta de liderazgo de nuestros políticos que se dedican, sobre todo, a generar titulares sobre corrupción, sobre la necesaria resignación y paciencia de los españoles y sobre "los recortes", en vez de concentrar sus esfuerzos mediáticos en mantener la confianza viva, y las ideas creativas en ebullición.

Visto lo visto, la salida de esta crisis sólo puede venir de los individuos que cargados de talento, de ingenio, de esfuerzo y de una visión propia, al margen del agobio de la crisis, trabajan buscando soluciones y salidas, muy reales, de manera responsable y resiliente.

Son personas que trabajan sin prestar atención a las excusas para no hacer las cosas. Científicos, profesores, técnicos y artesanos minuciosos, artistas, empresarios dedicados, amas de casa serenas y empleados idealistas que luchan porque "si no lo hacen ellos, quién lo va a hacer..." o simplemente "porque no se pueden imaginar no hacerlo".

Suelen ser personas accesibles y muy sencillas. Atributos que tienden a acompañar a la grandeza de espíritu. Personas que merecerían acaparar los titulares y contagiarse de ganas de luchar a la población.

Porque, ¿acaso hay algo más inspirador que ver la naturalidad con la que puede buscar el crecimiento el ser humano, sea cuál sea el contexto?

La fidelidad de los trabajadores cualificados

El porcentaje del 43%, ocho puntos superior a la media europea

elEconomista MADRID.

El 43 por ciento de los trabajadores españoles cualificados llevan más de 11 años en una misma empresa, porcentaje que desciende hasta el 26 por ciento en el caso de

los trabajadores con un nivel de formación medio y al 31 por ciento entre los que presentan un nivel formativo bajo, según un estudio de Randstad, en el que se constata que cuanto más formado está un profesional, más tiempo permanece en una empresa.

El informe apunta además que los profesionales cualificados españoles superan en ocho puntos la media de permanencia laboral en una misma empresa de los países

Europeos de su entorno (35 por ciento). En concreto, España se sitúa en cuarto lugar del *ranking* comunitario tras Italia, Alemania y Bélgica, donde el 53 por ciento, el 48 por ciento y el 46 por ciento de sus trabajadores cualificados llevan más de 11 años en su empresa.

En el otro extremo se sitúan Gran Bretaña (21 por ciento), Holanda (25 por ciento) y Grecia (26 por ciento), países en los que no es tan elevado el porcentaje de trabajadores cuali-

ficados con más tiempo trabajando en una misma empresa. Para Randstad, con la excepción de Grecia, que tiene una tasa de paro del 26 por ciento, estos datos sugieren que en estos países hay una mayor movilidad laboral. Los europeos muestran una mayor permanencia en el empleo que los asiáticos o los estadounidenses. Mientras en Europa el porcentaje es del 35 por ciento, en China sólo lo hacen el 22 por ciento y en Estados Unidos el 29 por ciento.