

A TODOS LOS DIRECTORES IBM:

Los empleados de IBM se caracterizan por resolver de forma satisfactoria los problemas de la Compañía. Bien sea en la oficina de un cliente, en una cadena de producción o en el laboratorio hemos intentado ver los problemas como oportunidades que se nos ofrecen para ayudar y satisfacer a un cliente, mejorar nuestro adiestramiento o incrementar el negocio. Espero que los empleados de IBM no pierdan nunca esta característica.

Al mismo tiempo, hemos tratado de recordar siempre que son los hombres quienes proporcionan las soluciones. No debemos nunca preocuparnos de forma tan excesiva en la solución de un problema que esto nos haga olvidar la contribución y aportación del componente humano.

Esto significa que para el director lo más importante deben ser sus hombres. Cuando los empleados realicen un buen trabajo, debe expresárseles el reconocimiento con prontitud. Una llamada telefónica, una carta de reconocimiento, el agradecimiento personal son las relaciones diarias que constituyen el alma y el corazón de nuestro negocio. Aun siendo importantes aquellos programas de la Compañía que premian la labor realizada por sus empleados, nunca podrán sustituir a las palabras del director expresando la apreciación de una aportación sobresaliente.

El dinero y los títulos en si mismo no son suficientes para satisfacer a la clase de personas que engrandecen a nuestra Compañía. Lo más importante y valioso es la conciencia que las aportaciones individuales son reconocidas y valoradas en su justa medida. Todos queremos y esperamos esta clase de reconocimiento. Por tanto debemos estar dispuestos a darlo con prontitud. Todo director podrá comprobar como si él presta la debida atención a sus hombres, éstos se harán cargo de los problemas.

Firmado: T. Watson, Jr.