



knowsquare .

PREPARADO POR:

MARCOS ÁLVAREZ OROZCO

16 DE JUNIO DE 2011

ENCIENDE LA CHISPA DE LA ACTITUD

EL LIBRO ABIERTO DE LA ACTITUD - ARTÍCULO

knowsquare .

Privado y Confidencial

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

“Todos somos diferentes. Todos somos especiales a nuestra manera. Cada uno de nosotros tiene en su interior una chispa de fuego, una fuerza creativa...”. Stephen Hawking

¿Cuántas personas tenemos dentro de nuestras organizaciones que se presentan cada día a trabajar por mera obligación? Probablemente un porcentaje bastante alto —dependiendo de los casos— pero lo que es aún más duro de asumir es: ¿Cuántos de los que están físicamente en su puesto de trabajo lo están de manera real y aportando valor añadido al resultado final de manera consciente y voluntaria?

En el mundo del *retail*, en el que he desarrollado mi actividad dirigiendo equipos de ventas durante más de una década, los resultados son, en gran parte, fruto de la correcta ejecución de la estrategia planteada por la dirección de la organización. Como en cualquier proceso que realicen las personas, los resultados obtenidos serán directamente proporcionales a los niveles de actitud que estén detrás de la ejecución. En el caso de las ventas, un vendedor con bajos niveles de actitud o “motivación” no tendrá, por ejemplo, un correcto trato con el cliente que posibilite la repetición de compra o el incremento de unidades vendidas. Sin duda, la actitud es la chispa necesaria para encender la llama de la motivación dentro de las organizaciones. La actitud se alimenta sobre todo de los valores, los principios, la visión y la misión de una organización. Si todos estos elementos no están correctamente definidos y no son respetados por encima de todo y todos no podremos estimular a las personas para obtener los resultados esperados

¿Cómo podemos conseguir esa chispa en las personas que forman parte de nuestros equipos? La misión principal dentro de nuestras organizaciones será lograr atraer la atención de sus personas; hacer atractiva su pertenencia al proyecto de empresa y lograr que quieran participar en el desarrollo del mismo. Creo firmemente en el hecho de que en las organizaciones actuales deben existir motivaciones adicionales a la mera y fría, aunque necesaria, remuneración monetaria. En la sociedad del siglo XXI muchos están dispuestos a hacer por su propia voluntad, y a cambio de ninguna recompensa material, cosas que bajo el paraguas de la obligación no estarían dispuestos a llevar a cabo por dinero. El secreto para encender la chispa de la actitud está en el profundo respeto hacia las personas y en conseguir que esas personas se sientan a gusto formando parte de una colectividad. Ésta es la motivación principal que mueve al ser humano a esforzarse por alcanzar aquellos propósitos y objetivos que se fije. Pero, ¿de qué forma podemos conseguir que las personas conecten con el proyecto de la organización? La respuesta a esta pregunta está relacionada con la visión, la misión y los principios necesarios para el sostenimiento y la integridad del proyecto. Nuestra visión y misión deben estar claramente definidas y compartidas por los integrantes del proyecto. Para comprobarlo debemos remitirnos a dar respuesta a preguntas como las siguientes:

- ¿Sabemos cuál es nuestra situación actual y adónde queremos llegar?
- ¿Trabajamos con la mente puesta sólo en el corto plazo o buscamos una visión duradera en el tiempo?
- ¿Conocen las personas de nuestra organización estos objetivos? ¿Los hemos compartido con ellas?

- ¿Todas las personas de la organización comparten unos objetivos comunes o eso depende de cada departamento?
- ¿Cuáles son nuestras prioridades y motivaciones como organización?
- ¿Cuáles son los principios que soportan el proyecto? ¿Se tienen en cuenta siempre?

Cuando aparece un problema de actitud en las personas lo fácil es acudir a la socorrida explicación de la “desmotivación” como el origen de ese problema. He aprendido durante estos últimos años que, por mucho que nos esforcemos, no se puede motivar a nuestra gente ya que la motivación es algo intrínseco a la persona. En lo que debemos esforzarnos es en tratar de alinear la motivación de las personas con el objetivo de nuestro proyecto. En ese momento, ayudados de la presencia fundamental de la confianza, conseguiremos mantener encendido el fuego de la motivación. Algunas buenas prácticas que me han dado frutos para conseguirlo son las siguientes:

- Definir claramente los objetivos a alcanzar y compartirlos con los implicados en el proyecto.
- Marcar unos principios y prioridades y ser fiel a los mismos.
- Medir y evaluar los progresos alcanzados en la consecución de la misión.
- Implicar a las personas. Hacer que se sientan partícipes del proyecto.
- Promover y premiar la proactividad.
- Plantear retos alcanzables.
- Generar ilusión.

Es necesario conocer los intereses y factores que afectan a los niveles de actitud de cada persona para poder aprovechar al máximo las aportaciones de cada uno. El salario y las condiciones laborales son factores importantes pero deben tenerse en cuenta otras consideraciones como el reconocimiento, las posibilidades de desarrollo o la capacidad de decidir. En el trasfondo de todas ellas está la creación de un proyecto compartido por todos y apoyado sobre unos principios sólidos y aceptados por los partícipes de forma que puedan aportar su entusiasmo e ilusión para conseguir los objetivos que la organización se haya marcado.

Para que las personas formen parte activa del desarrollo de la organización, el líder de hoy en día tiene que lograr que los integrantes de su equipo participen física y mentalmente en el proyecto. De ese modo su participación servirá para su desarrollo y el del resto de sus colegas. La suma total de las aportaciones traerá consigo el avance de la compañía. Las personas son perfectamente responsables y si les damos oportunidad y les guiamos de forma adecuada nos demostrarán todo lo que son capaces de aportar. En la vida real, esas mismas personas tienen que tomar decisiones de manera continua sobre ellas mismas, su pareja, sus hijos, los bienes que administran... Y en cambio en muchas organizaciones no se les permite hacerlo, aumentando los niveles de frustración y su desinterés.

La organización de éxito en el futuro estará centrada en el conocimiento. Ese conocimiento está ligado de manera indisoluble a las personas, luego orientar la organización según ese nuevo paradigma pasa por confiar en las personas y por compartir niveles de responsabilidad a través de la delegación. El reto del guía o líder del presente y del futuro pasa por ganarse el respeto de su gente y conseguir que las personas le sigan por su propia voluntad y no en base a su posición jerárquica. En pocas palabras, debe esforzarse en enseñar y en servir al conjunto.

En las organizaciones actuales se pierde mucho tiempo en controlar y en evaluar y, en muchas ocasiones, estas labores se anteponen a la búsqueda de soluciones. Si estamos de acuerdo con que el líder tiene que centrarse sobre todo en aunar intereses, ayudar a integrar las distintas diversidades a

través de una labor de servicio y a ilusionar a los integrantes de su grupo en lugar de focalizarse en la evaluación como un fin y en el control frente a la delegación en la toma de decisiones, podremos pensar que nuestra labor como guías servirá para lograr los mejores resultados para nuestras organizaciones. Por eso he llegado al convencimiento de que mi labor respecto a las personas con las que trabajo debe seguir este enfoque.

Para terminar me gustaría compartir con el lector la cita de Antoine de Saint-Exupéry, que creo sirve como resumen de lo anteriormente expuesto:

“Si quieres construir un barco no empieces por buscar madera, cortar tablas o distribuir el trabajo, sino que primero has de evocar en los hombres el anhelo del mar libre y ancho”.

© Marcos Álvarez Orozco

© Know Square S.L.