

¡MOMENTOS DE VERDAD! CUANDO SE RENUNCIA A LA GLORIA...

Seguramente usted vio o se enteró de lo sucedido en la reciente Copa de Oro. México pierde ganando, sí, cosa curiosa pero así es... También nos sucede con demasiada frecuencia en el seno de nuestra empresa. Preferimos imponer nuestra ley que hacer lo correcto, lo que genera encono y falta de credibilidad.



Todos los días enfrentamos momentos de verdad ante nuestros clientes internos y externos que nos obligan a tomar decisiones. De la calidad de las mismas, depende nuestra posición como líderes y con ello nos ubicamos en un plano, que nos permite situarnos como personas con un alto nivel de influencia o perdemos toda la credibilidad posible, mostrando al mundo nuestro nivel de incompetencia.

Jorge Arias.

Más que criticar la mala actuación de la Selección de Fútbol de nuestro país, me dispongo a hacer un análisis del momento en que “no haciendo lo correcto”. México pierde la credibilidad frente al mundo entero.

He afirmado en algunas ocasiones que en algunos momentos, **“perder te da a ganar”** y éste ejemplo de lo sucedido también podemos aprovecharlo para hacer una analogía de lo que sucede al interior de nuestras empresas, frente a nuestros colaboradores, y peor aún al exterior de nuestro negocio frente a los clientes.

Ganar o perder credibilidad y liderazgo depende exclusivamente de nuestras decisiones, y éstas, en muchos momentos dependen del

control de nuestras emociones y de una adecuada administración de nuestros pensamientos.

Con mucha frecuencia también, vemos que éste modelo de reacción impera en el manejo y gestión de muchos negocios. Pareciera que es una cosa del orden común, y es recurrente en todo tipo de actividad, incluso en nuestra vida.

He insistido hasta el cansancio, que su investidura como Gerente no es mayor a la que tiene como líder. **“Los Gerentes muestran lo que saben hacer, los líderes muestran lo que son”.**

Ésta es la diferencia entre quienes aspiran a la grandeza y quienes deciden mostrar solo una parte de sus cualidades. En el ejemplo que vimos

con éste tiro penal, el jugador mostró que sabe tirarlos, pero demostró que no está hecho para cosas grandes. Es seguro que jamás será un jugador de la talla de los grandes, pero al meter éste gol (que en apariencia le hace ganar), ha perdido la posibilidad de ganarse un lugar en la historia de los seres humanos de grandeza.

Así en nuestro negocio sucede también con frecuencia, preferimos **“meter un gol”**, engañando al cliente, que ganarnos su fidelización. Optamos por un efecto mediático (utilidad de corto plazo), que trascender en la historia de los negocios que se diferencian de los demás, a través de otorgar un servicio diferenciado, ético y único, siendo congruentes con los valores declarados de nuestro negocio.

“Vamos perdiendo credibilidad en nuestra vida, a cada minuto y en cada paso que damos porque hemos preferido obtener en apariencia el beneficio de “ganar a como dé lugar”, sin importar nuestra reputación o condición como líderes.

Jorge Arias

Todas las empresas del mundo están expuestas a cometer errores, finalmente son el resultado de procesos humanos los que terminan siendo evidentes. Sin embargo, aquellas que optan por salirse del código del simple cumplimiento para exceder las expectativas de sus clientes, se signan a un código de ética y respeto por los valores corporativos, aún cuando la falla sea de carácter global, y de gran magnitud. He visto a Empresas como General Motors, Toyota, Honda etc., anunciar a sus clientes cambio gratuito de alguna pieza importante del automóvil, de cierta producción, porque se han dado cuenta que han tenido una falla en su diseño o en la calidad de la misma. Son pérdidas millonarias a nivel global, pero las asumen por la responsabilidad social que ésto implica, prefieren conservar la **CONFIANZA** de sus clientes antes que poner algo de utilidad en sus bolsillos.

Cuando usted actúa apegado a sus valores corporativos y decide no administrar por impulso a su negocio, éste prospera. Los Directivos hoy en día deben evitar a toda costa actuar como lo hace el Seleccionador de México, es decir gobernar con el estómago, haciendo más caso a las emociones del momento que al efecto trascendente que les otorga el buen ejercicio de su liderazgo. Usted puede alcanzar un efecto trascendente con sus clientes internos y externos a partir del comportamiento que exhibe de manera cotidiana y con una alta disposición a servir como nadie.

En la vida se trata de hacer cosas grandes con lo que tenemos a la mano (dones, capacidades, habilidades, o llámele como quiera) y uno no puede sustraerse en quedarse en un estándar de mero cumplimiento frente a

¡Cuando usted actúa apegado a sus valores corporativos y decide no administrar por impulso en su negocio, éste prospera!

Jorge Arias

aquellos a quienes se debe la organización entera como producto de su relación comercial o personal con nosotros.

Evite a toda costa, en su ejercicio de liderazgo lo siguiente:

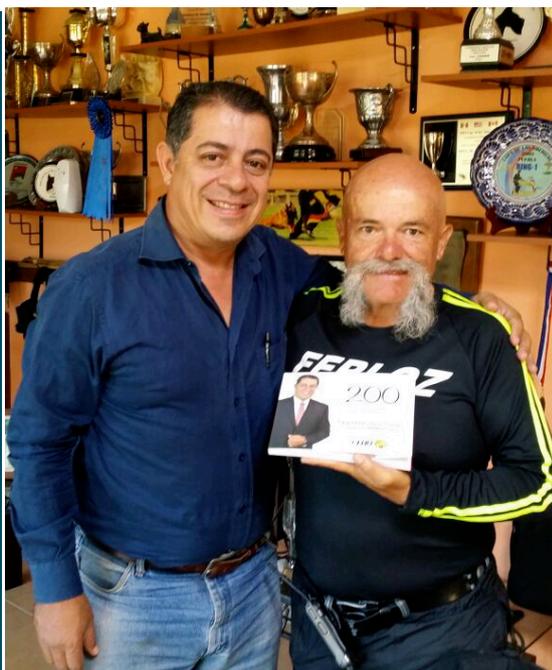
1. **Mostrar molestia por todo:** Usted como líder, está obligado a mantener siempre la calma y brindar una sonrisa. Está obligado a ser la persona con mayor motivación en su empresa para poder transmitir ese entusiasmo a los demás. No puede ir por los pasillos frunciendo el ceño para mostrar su autoridad, su impaciencia, disgusto o arrogancia, porque eso lo alejará de su gente y con ello el compromiso de éstos con su visión.

2. **Utilizar el poder para mostrar su jerarquía:** Usted no puede llevar la ley en la mano para ver a quien se la aplica, ésto lo torna violento y amenazante y le retira de alcanzar resultados como jugador de un equipo de trabajo. Aprenda a administrar sus palabras y abra la boca solo para reconocer y motivar a un mejor desempeño.

3. **No culpe a otros de sus malos resultados:** Señalar y buscar culpables de los resultados, cuando usted es el único culpable de no alinear su visión con el trabajo es un acto de cobardía. Asuma su responsabilidad como líder que es, y aprenda a construir relaciones de confianza con sus colaboradores. ¡Ésto es le permite ganar siempre!

Mantenerse haciendo lo correcto siempre, no es fácil, pues debe superar la tentación de ganar de manera mediática para obtener triunfos de largo plazo.

Su desempeño como líder depende de su nivel de influencia.



Se buscan líderes....

¡Que tengan el carácter para hacer lo correcto!

Jorge Arias

Entender que las organizaciones que destacan buscan cada día, en cada momento su grandeza, es tener claro que solo con un buen liderazgo puede alcanzarse éste propósito.

Las organizaciones ofrecen a sus clientes, lo que realmente sucede al interior de su negocio, y éste está relacionado precisamente con el nivel de liderazgo que impera en el seno de cada organización. Usted no se puede convertir en un rijoso que busca resultados mostrándose violento o construyendo equipos de choque en cada área de su empresa, pues lo que suceda en el corazón de su negocio, lo percibirán sus clientes, sea en sus productos o en la forma de proporcionar el servicio a sus clientes.

Si lo que buscan las organizaciones, es alcanzar el valor percibido más alto en el mercado por sus clientes, usted deberá esforzarse por ejercer un liderazgo superior para que éste suceda. En éste sentido le doy algunos tips que le permitirán asegurar un alto nivel de desempeño:

1. **No mienta:** Cada vez que usted tenga un encuentro con alguno de sus colaboradores o clientes externos, no les diga mentiras. No prometa desarrollo ni un nivel de cumplimiento que no dará. Haga lo posible siempre de hablar con la verdad, aún cuando ésta esté en contra de su nivel de actuación. Sea **CONGRUENTE** con los valores de la organización.

2. **Pague por resultados y no haga como que paga bien por el trabajo de su gente:** Pagar por resultados significa la oportunidad de replicar las buenas acciones de sus colaboradores, frente al compromiso que usted tiene con sus clientes. No se trata solamente del pago en moneda, complemente con otras cosas como el trato justo, la buena comunicación, el desarrollo, las condiciones de trabajo etc., éstas forman parte de la compensación total del trabajador.

3. **Entrene bien a sus colaboradores, no los domestique:** Cuando se trata de desarrollo, usted debe entender que los prepara para hacer grandes cosas y entre ellas tomar decisiones. Si usted los entrena para que le obedezcan a ciegas, está limitando el uso del potencial de su gente y le hará pensar que es usted el único que lleva la empresa en sus hombros. ¡Realmente déles la oportunidad de exhibir su grandeza y deje de intentar opacarlos con la suya, mostrando su nivel de estudios y diplomas obtenidos!..

4. **Hágase la idea, la silla en la que se sienta y la oficina que tiene, no lo hacen líder:** Lo he dicho muchas veces, no se trata de exhibir una hermosa oficina sino tener una alta disposición a **SERVIR** a aquellos que lo rodean con el

único propósito de que éstos puedan alcanzar su potencial a través de su propia decisión. **¡En esto radica su nivel de influencia!**

5. **“Aprenda a perder para ganar”.** La grandeza es solo el producto de grandes fracasos, así que **“no busque ganar a costa de lo que sea”**, pues esto le hará ver como una persona con ambición desmedida y capaz de violar cualquier código de ética o pisotear a quien sea con tal de mostrarse ganador. **¡Esto es lo que lo lleva a la tumba a muchas empresas y Directivos!**

6. **Comprométase con el buen actuar antes que buscar promover su imagen:** No se trata de estar en todos los reflectores buscando mostrar su mejor cara. La grandeza de una persona no está en la cantidad de veces que sale en los reflectores sino en el peso de cada paso que da por la vida. Por usted hablarán sus resultados y los hechos que día con día hace a través de su liderazgo. No necesita de tanta foto o publicidad barata para mostrarse, será el valor que le deja a cada persona que le rodea lo que lo mantendrá en el cielo o en el infierno en su vida.

7. **No ceda ante la tentación de un bono:** Los bonos son la consecuencia del buen trabajo que usted realiza, pero no se concentre en él a grado tal que tenga que hacer lo que sea para alcanzarlo. El proceso es al revés, concéntrese en hacer lo mejor por los demás y el bono será la consecuencia. Es así como adquiere grandeza, **¡créalo!**

8. **Motívese para motivar:** No puede usted motivar a sus colaboradores mostrando su enojo. Ellos no tienen la culpa de que usted sea iracundo o energúmeno... Si su intención es motivarlos a la acción, motívese usted primero. Haga ejercicio, aprenda a controlar su respiración y sus emociones, déle un toque de alegría a su vida para que pueda alegrar la de otros y como consecuencia de ello obtener su compromiso.

9. **Trabaje duro, hacia adentro:** No podrá brindar a los demás lo que usted no tiene en si mismo. Su labor es inspirar, y esto sólo es posible si realmente cree en su visión y hace congruentemente lo necesario para que eso suceda. No puede alcanzar un alto nivel de compromiso en los demás cuando es usted la oposición más grande frente al propósito de la organización.

10. **Decídase a crear una cultura de grandeza convirtiéndose en el modelo principal:** Si quiere que los demás muestren su grandeza, muestre la suya antes que cualquiera. Si gana, sea humilde y agradezca el triunfo a quienes lo hicieron posible, si pierde, ¡Aprenda!

En una cultura de Excelencia, la humildad es un requisito. Congruencia y más congruencia..

Aprender de los errores, siempre deja un capital como beneficio. El aprendizaje que ha tenido a partir de una caída es la disposición a levantarse con mucha más fortaleza y templanza y por supuesto una mayor sabiduría.

Reciba con humildad el triunfo y agradezca el fracaso. **Es preferible castigar un triunfo mediocre y premiar un fracaso extraordinario**, pues ello le dará una mayor capacidad para afrontar con mayor compromiso y capacidad el futuro. Los efectos mediáticos son tiros de corto alcance, mientras el trabajo perfecto y consistente determina su altura y posición en la vida.

Invierta en liderazgo todo el tiempo, en usted y en su gente. No escatime en éste esfuerzo, pues de ello dependen sus alcances y la percepción de sus clientes. Recuerde: No sólo se gana con capacidad técnica, se requiere un alto nivel de disposición para servir como nadie.

En CEHU siempre estaremos apoyándole para que usted pueda alcanzar sus resultados. Es éste nuestro propósito y nuestro compromiso.



Jorge Arias
Dir. Gral. CEHU

Consultor Experto en el Desarrollo de Negocios y la formación de Líderes de Alto Desempeño para su Organización.

Conferencista Internacional en temas relacionados con: Liderazgo Innovación. Servicio a Cliente. Diferenciación e Innovación.

Escritor: de la Obra "200 REFLEXIONES DE LIDERAZGO QUE CAMBIARÁN TU VIDA".

Tels (33) 3615 3471 y 3615-6861 Mail: direccion@cehu.com



CONSULTORÍA EMPRESARIAL HUMANA

www.cehu.com

direccion@cehu.com

Disfruta
buenas lecturas
buenas bebidas

Edición Limitada

Un regalo Extraordinario
Libro 200 Reflexiones y 1 Taza con reflexión \$ 270.00
Juego de Tazas con la colección de 6 reflexiones \$ 380.00
1 Taza con reflexión \$ 70.00 hay 6 reflexiones a elegir

Ideal para programas de RH Clientes Proveedores y Amigos