

ABSTRACT

4 Actitudes para el Éxito

Enrique Baliño

Muchas veces nos preguntamos por qué algunas empresas son exitosas y otras no. Por qué algunas organizaciones son capaces de estar siempre a la vanguardia y otras no. Al final del día las empresas se componen de personas, que son quienes definen su destino.

Durante más de 20 años tuve la responsabilidad de dirigir equipos multidisciplinarios, multiculturales, reales, virtuales y globales. Y he tenido la posibilidad de conocer personas que consistentemente tenían éxito y otras que no. Como *manager* o *líder* he observado ciertos comportamientos de centenas de personas que los convertían en individuos exitosos que construían equipos exitosos que, a su vez, impulsaban empresas exitosas.

Definición

La primera observación es que los individuos que tienen éxito, definen el éxito de una forma especial: para ellos el éxito no es un destino, es un viaje. Las empresas que tienen éxito, también lo definen como un viaje. Hace muchos años tuve el honor de presidir la Asociación Uruguay para la Calidad y la Excelencia (AUECE) y una de las empresas fundadoras, ALCAN, había redactado una frase que lo sintetiza todo: “la calidad no está en las cosas que hace la gente...la calidad está en la gente que hace las cosas”. Y ¿cómo es la gente de calidad? Es la que tiene éxito (definido como viaje). La gente de calidad –exitosa- demuestra un conjunto de actitudes y comportamientos distintivos.

Las actitudes y las palabras

Esas actitudes se evidencian verbalmente, se manifiestan mediante lo que decimos y en nuestra forma de actuar, a través de lo que hacemos. En los últimos 15 años, estudios sobre el comportamiento humano en las organizaciones y la sociedad muestran que *los sistemas humanos se mueven en dirección a las preguntas y a los temas que tratan todos los días*. Las palabras que usamos construyen nuestro mundo (“*words build worlds*”). Lo que decimos no es neutro. La conversación sobre posibilidades genera posibilidades, el diálogo sobre problemas no mejora la moral del equipo, estimula la queja colectiva, baja la moral del equipo y en definitiva reduce su efectividad o productividad.

Cuatro actitudes

Existen 4 actitudes que están en los individuos que tienen éxito:

1. Actitud Positiva-Futuro.

Los individuos que tienen éxito muestran una característica distintiva: son positivos.

Los positivos tienen una visión muy particular del futuro. Dicen: “El único lugar donde vamos a vivir el resto de nuestras vidas es en el futuro”. Saben que cada uno es “arquitecto de su propio destino”.

Los positivos distinguen sólo dos tipos de problema: los que se pueden resolver y los que se deben manejar.

Los positivos son diferentes de los optimistas. Los optimistas *esperan* que el futuro sea mejor.

Los positivos son quienes se atreven a hacer las cosas y no sólo a hablar de las cosas.

Ser positivo implica enfrentar las *pálidas* y los comentarios fatalistas y eso requiere muchísimo carácter.

Los positivos crean Valor Económico. Son los positivos los que tienen el coraje para arriesgar y, por lo tanto, invertir para dinamizar la prosperidad de las naciones. El nivel de inversión de un país es uno de los indicadores de la presencia de esta actitud en la comunidad.

Tienen un dialogo constructivo, casi siempre están hablando de las oportunidades y pocas veces de los problemas. No se quejan. Hacen mucho más que lo que dicen. Contagian a otros con su visión positiva del futuro. Están llenos de energía.

2. Actitud de Equipo-Fuerza

Los individuos que tienen éxito saben que ninguno de nosotros en forma individual es mejor que la suma de todos nosotros. Están dispuestos a hacer el sacrificio personal para que el equipo gane. En el presente, cualquier negocio lucrativo es altamente complejo y la empresa debe movilizar toda la inteligencia de todos sus integrantes para tener la posibilidad de ganar la competencia. En el futuro, la complejidad será mayor, no menor. *Management* es precisamente el arte de movilizar y coordinar toda esa inteligencia para realizar la misión de la empresa.

La Actitud de Equipo es la que permite cultivar la confianza en la organización y la comunidad. Y la confianza es el elemento clave que permite desarrollar un lugar especial, un ambiente especial, la prosperidad y el éxito. Los individuos exitosos construyen confianza alrededor de sí mismos. Saben que la confianza no se decreta, se gana.

Trabajar en equipo, *-teamwork-* no es "un montón de gente haciendo lo que yo digo". Equipo implica un sacrificio: "¿qué voy a sacrificar yo para ser un mejor *teampayer?*".

3. Actitud de Mejora Continua-Evolución

Los individuos que florecen una vez y otra también, tienen éxito en forma sostenida, saben que en una sociedad del conocimiento, la base de la superación es adquirir nuevas habilidades todos los días. Los individuos que tienen éxito abrazan el cambio sin escepticismos y sin miedo al fracaso. Muy por el contrario, con pasión y con entusiasmo. Cuando trabajan saben que tienen 2 trabajos -no uno-: el primero: cumplir/exceder la tarea asignada. El segundo: transformar la tarea, en forma permanente, para que la próxima vez sea hecha en forma más eficiente y efectiva. Saben que hacer las cosas bien, pero siempre de la misma forma, no es suficiente.

Estos individuos también cuestionan absolutamente todo, en forma permanente. Son incansablemente exigentes y nunca están conformes con los resultados o con la forma actual de hacer las cosas. Pero cuestionan algo mas que los procesos, las herramientas y lo que hacen los otros: se cuestionan a sí mismos. Antes de ser exigentes con otros, son exigentes con sí mismos.

4. Actitud de Responsabilidad -“Dueño”

Las personas que florecen y tienen éxito recurrentemente son dueños de su destino, se sienten propietarios de sus éxitos y también de sus fracasos. Entienden que son los resultados, no el esfuerzo, el que “se paga”. No *le echan la culpa a otros* o a la suerte cuando no les va bien. Tienen el coraje y la valentía de reconocer sus fallas, identifican sus errores y tratan de no repetirlos.

Los individuos incansablemente exitosos saben que el valor de la inteligencia es muy importante, pero es relativo. Saben que la inteligencia *per se*, no logra *mover* nada. Es la voluntad la que “mueve”. El mundo está lleno de personas inteligentes que no han hecho nada.

Tienen tan internalizada la actitud de responsabilidad que sienten que son ellos quienes pueden transformar el rumbo y viven con un claro *sentido de urgencia*: “si no es ahora, ¿cuándo?”

Recuerdan y practican este pensamiento de Thomas A. Edison: "El único lugar donde Éxito está antes que Trabajo, es en el diccionario".

En Resumen

Una definición y cuatro actitudes. Estos cinco elementos son los impulsores del éxito individual y organizacional. Y lo cierto es que no hay excusas para no actuar según esa definición y esas cuatro actitudes. Ello es independiente de las inclemencias del tiempo y mucho menos del gobierno de turno. Sin embargo, hay personas que las practican y otras que no. Las primeras tienen éxito, las segundas no. Algunos las llevan a la práctica sistemáticamente, todos los días de su vida, en todas las actividades que les toca llevar a cabo. Se puede decir que las “viven”. Y vaya si es clave esto último. Porque enseñamos lo que sabemos, pero contagiamos lo que somos. Las personas exitosas practican lo que predicán, lideran mediante el ejemplo.