

“Aprender a Dirigir”

Quien aprende sabe qué hacer mañana. Quien sabe, ya ha quedado anticuado, porque sabe lo de ayer.

Para aquellos que saben lo que son y para qué han sido llamados, habrá un mundo lleno de oportunidades. Pero para los que continúan actuando según las expectativas y las opiniones de los demás, habrá un mundo de pena y frustración.

Muchos creen que tener talento es una suerte; nadie, que la suerte pueda ser cuestión de talento. La suerte favorece a las mentes preparadas y no precisamente resolviendo problemas, sino más bien aprovechando las oportunidades que se pongan delante. El futuro es muy alentador, aunque parezca en según qué momentos incierto, pero lo que puedo asegurar es que dicho futuro no será de todos.

No podemos dirigir nuestra empresa y nuestra vida hoy para poder tener éxito mañana, si utilizamos ideas de ayer.

El contenido de este libro te abrirá nuevos horizontes y unas ansias de que amanezca un nuevo día para vivir y disfrutar trabajando, valorando todo lo que te rodea y aportando lo mejor que está en estos momentos dormido dentro de ti.

“Si lo puedes soñar, lo puedes lograr”

(Walt Disney)

CONTENIDO

“Si tus planes son a un año, planta arroz; si son a veinte años, planta un árbol; si son a más de un siglo, desarrolla a las personas.”

Voy a explicarte en siete capítulos el comportamiento y la forma de ser que considero que me ha llevado al éxito. Y deseo que alguno de dichos capítulos te ayude para que tú también te beneficies y consigas lo que desees.

Tu empresa debe ser una nave donde no se admiten pasajeros. Todos deben ser pilotos, copilotos, ayudantes de vuelo, azafatas y mecánicos.

Lo voy a explicar sin enrollarme y de una forma clara, como yo diría, casi

de forma telegráfica, yendo al grano sin más explicaciones ni rodeos.

Hablaremos de **La Calidad**, sobre cómo deben hacerse las cosas y el porqué, ya que incluso **las cosas pequeñas deben ser bellas**.

Los costes de la mala calidad pueden representar un porcentaje superior al 25% de lo que podrían ser beneficios; hay costes visibles, pero los hay muy superiores no visibles. Podríamos equipararlo a un iceberg, lo que se ve es una octava parte de lo sumergido, gastos no necesarios o costes de una mala calidad, que es lo mismo, por ejemplo: desperdicios, llamadas telefónicas innecesarias, gastos inútiles de energía, etc.

Podríamos definir como gastos no visibles: retrasos en un servicio, descuentos no justificados, tiempos de espera, innecesarios retrasos en los cobros, etc.



Calidad de Servicio

Trataremos de cómo **Hablar en Público** y no morir de nervios,



miedo o quedarse en blanco ante los asistentes. Hay muchos libros sobre cómo hablar en público u oratoria, pero te diré que sólo sirven para darte una idea sobre comportamientos, sobre cómo preparar la charla, cómo sentarte, hacia dónde mirar y otros temas de interés, pero todos ellos, incluido este capítulo, no sirven para

solucionar el problema de los nervios ante un público que te está mirando y esperando ver cómo te desenvuelves; desearías desaparecer, pero no puedes por el temblor de piernas que te lo impide. La solución a ello es tirarte al ruedo y empezar a hablar ante cualquier público a la mínima oportunidad que tengas. No obstante, cuando has solucionado el primer paso, el hablar en público engancha y llega a gustarte, e incluso a veces te pagarán por ello.

Hablaremos también de la **Gestión del Tiempo**, que podríamos definir como que “no tenemos tiempo de tener tiempo”.

¿Cuántas veces hemos dicho: “Es que no tengo tiempo?” Si no lo tenemos, es porque no queremos. ¿Qué sucede cuándo estamos enfermos o sale un viaje imprevisto? Todo lo cambiamos sin

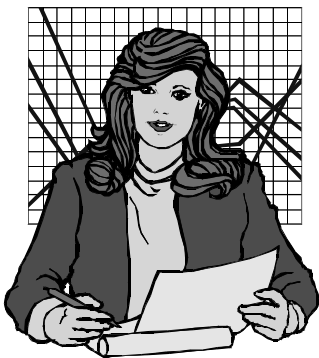
problemas y además todo sigue igual o mejor. Hay un proverbio chino que dice: “Si tu problema tiene solución, ¿por qué te preocupas? Y si tu problema no tiene solución, entonces.... ¿por qué te preocupas?”



Analizaremos el **Liderazgo**. Para dirigir personas se debe ser un buen líder; y líder es aquél en quien se confía, se sigue a donde sea, aquél que da ejemplo y está dispuesto siempre a hacer lo que a los demás les cuesta, por desconocimiento, pereza o porque les es desagradable

hacerlo. En situaciones de pánico o accidente las personas siguen las instrucciones del que da órdenes dirigiendo u organizando la situación sin saber quién es, pero sí tienen claro una cosa: es un líder que ha asumido la responsabilidad y el mando cuando muchos de los presentes se hunden, bloquean y asustan sin saber qué hacer o por dónde empezar e incluso no pueden echar a correr porque se lo impide el miedo.

Valoraremos la importancia de una buena **Delegación**. ¿Cómo



quieres prosperar si eres incapaz de confiar en nadie? ¿Te atreverías a dejar que algún subordinado tuyo te lleve tu coche al taller, al lavadero o simplemente a dejárselo para hacer un encargo? (Teniendo en cuenta que dicho vehículo es nuevo y que te ha costado un montón de dinero). O, simplemente, ¿delegarías en alguien un trabajo delicado acostumbrado a hacerlo tú? ¿Eres de los

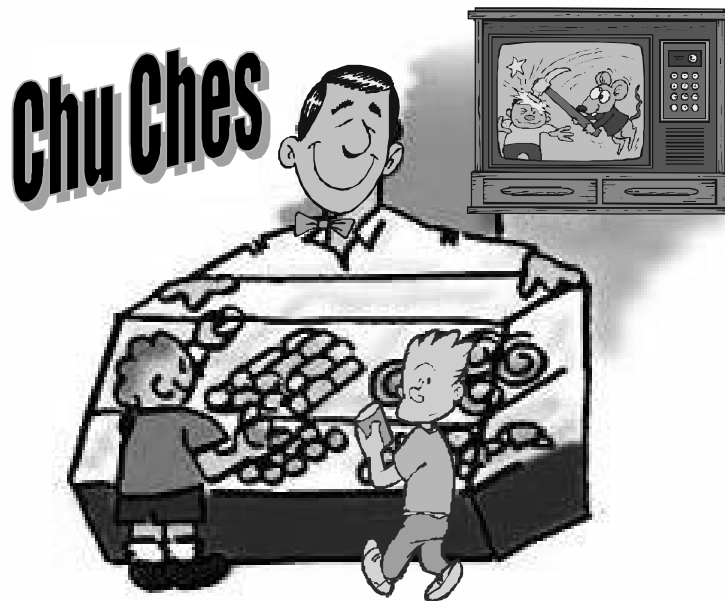
que opinan que es mejor hacerlo uno mismo que pedirselo a otro? (ya que así acabas antes y no tienes el riesgo de que lo hagan mal). Y ¿para qué perder el tiempo enseñándoselo si acabas antes haciéndolo tú mismo? Pues esa es la mejor manera de no triunfar, si piensas así. Delega, confía y enseña a los demás y ya me contarás el resultado.

Trataremos sobre los **Recursos Humanos**. ¿Y esto qué es? Es lo más importante de cualquier empresa, organización o equipo. Debemos saber atraer a personas que sepan, puedan y quieran realizar bien el trabajo, que quieran y puedan crecer dentro de la organización; y a los mejores es menester retenerlos, evitar que se marchen a otro lugar. Es bien sabido que es un error común en muchas empresas el no dedicar suficiente reflexión y recursos a los aspectos humanos para la gestión del cambio en la forma de pensar y hacer las cosas; debemos aprovechar todos los conocimientos, ideas y pensamientos para ir evolucionando. La



comunicación y el liderazgo son elementos esenciales en este sentido.

Y por último hablaremos de **El cliente**. Si no hay cliente, no hay servicio. ¿De qué serviría todo lo que hemos dicho si no fuera para atender bien a alguien? Ese alguien es nuestro cliente, interno o externo, pues siempre hay alguien a quien servir o atender. La tarea del vendedor no consiste en venderle al posible cliente, sino en ayudarlo a que compre. Escucha a tus clientes. Ellos quieren comprar tus productos. Si les escuchas atentamente, te dirán cómo vendérselos.

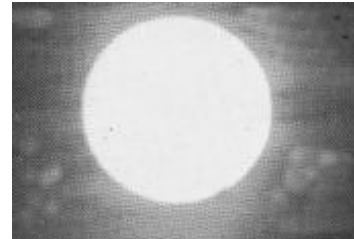


Antes de seguir: si consideras que aún no has conseguido el éxito, pero deseas ser una persona importante, respetada, triunfadora y eso también quiere decir sin problemas económicos, debes tener el pleno convencimiento de que lo vas a conseguir; para eso también estás leyendo este libro. Nunca te subestimes; muchos lo han conseguido y una inmensa mayoría sin estudios universitarios, aunque si se tienen estudios, mucho mejor. Pero, repito, muchos han conseguido el éxito sin estudios, teniendo apenas la enseñanza básica.

Y ahora, para acabar, un cuento:



“El padre ratón quería que su hija se casara con el ser más poderoso del Universo y por eso se fueron a visitar al Sol. Pero el Sol les dijo que la nube era más poderosa, porque cuando ella quería lo



ocultaba. Fueron a ver a la nube y ésta les



dijo que el viento era más poderoso porque la movía a su antojo. El viento les dijo que el muro tenía más poder porque le impedía el paso.

Finalmente, fueron al muro, que les dijo que los más poderosos eran ellos, los ratones, porque le roían y hacían grandes agujeros”.

Esta historia te debe hacer pensar y convencer de que el más poderoso eres tú y no hay en este mundo nadie igual a ti. Cada cual tendrá sus habilidades, conocimientos, o experiencias, pero tus habilidades, experiencias y conocimientos son sólo tuyos y de nadie más; poténcialos, úsalos y aprovéchalos.



Hay que tener el coraje para cambiar las cosas que se pueden cambiar, la serenidad para aceptar las cosas que no se pueden cambiar, y la inteligencia para distinguir unas de otras.

“Aprender a Dirigir” consta de siete capítulos, repartidos en 230 páginas. Estoy convencido que alguno de los siete capítulos te puede ayudar, no sólo en tu trabajo o estudios, sino en tu vida privada.