

Acudiendo a la voluntad

Gerald Shimabukuro^(*)

“ Los virtuosos realizan su voluntad y siempre ponen en práctica lo que aprenden. ”

Carta al Maestro Mian¹

Cuando el gerente de recursos humanos de una fábrica de golosinas deseaba desarrollar un esquema de trabajo para mejorar las actitudes del personal en el centro de trabajo, bajo una reformada política de motivación en el año siguiente, recibió una noticia desagradable: un recorte de presupuesto. Pese a los intentos de limitar el recorte no lo logró. Sin embargo; el gerente se percató que cada departamento de la compañía tenía una persona que poseía un liderazgo notable y a la vez percibía una leve desmotivación entre ellos. Aún así decidió convocar a cada uno de ellos para entregarles la responsabilidad de ayudarlo a elevar la productividad de la compañía, como consecuencia, ellos acudieron y aplicaron las políticas planteadas cumpliéndose así con lo pensado por el gerente de recursos humanos ".....ya que no puedo formar a cada uno de los trabajadores en varias reuniones para no interrumpir el normal desarrollo de la empresa e incurriendo en costos, me preocuparé en los líderes para que ellos apliquen lo aprendido, así que solamente los asesoraré ".

La confianza en una empresa es muy importante porque así se colabora en un mejor desempeño, incrementa la fidelidad del equipo al ver que son parte de algo más que ser un trabajador, no basta en explicar la visión y objetivos, si es que los receptores de ideas no acogen de propia iniciativa la identidad que se trata de cultivar. Por lo tanto,

^(*) Alumno de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNMSM.

se debe de apuntar a la voluntad que posee todo ser humano y tratar de desarrollarla con empuje y tesón para que mejoren en su formación personal. Con ello tocamos un punto necesario que todo líder debe saber, el aspecto humano de la persona, la voluntad que uno posee, ya que aún cuando una persona posea la salud necesaria para ejercer una labor y una capacidad amplia para el aprendizaje, no se va a observar resultados o una recepción completa a lo enseñado, si es que la voluntad no es desarrollada.

¿Cómo se desarrolla la voluntad?

Un empleado de una compañía de manufactura de vidrios, necesitaba salir al día siguiente de su centro de trabajo con cuatro horas de anticipación porque se le presentó un problema personal, así que consultó con el encargado del área, dándole la ayuda necesaria, siempre que el reemplazo del siguiente turno llegara a suplirlo tempranamente ya que no podía detenerse la producción, ante la necesidad tuvo que decirle a su compañero que lo ayudara el cual no accedió bajo la siguiente premisa: ".....porque lo voy a hacer si cuando necesito de su colaboración nadie me ayuda." Al poco tiempo se invirtió la situación con la salvedad que el primero colaboró sin dudar con su compañero.

El ejemplo que se refleja en los demás enseña y tal vez es el camino que se puede soslayar para un acertado desarrollo de la voluntad de servicio en nuestros compañeros de trabajo, nuestros amigos, nuestros seres queridos, o un desarrollo del sentido de colaboración, de solidaridad ante las necesidades de nuestro prójimo. Siempre oímos la frase ¡Hoy por ti y mañana por mí!, frase que no hay que verla como una futura deuda

¹ El Arte del Liderazgo, Thomas Cleary, Ed. EDAF, S.A., 1989.

de la que haremos derecho, tampoco como un favor que se reeditar  con el doble sino como un servicio que nace de cada uno, sin obstáculos, sin problemas, sólo con voluntad así podremos decir  Hoy por ti y mas tarde por los demás!. Un ejemplo que podemos mencionar es la labor de los misioneros del mundo que son una muestra real de servicio; logrando convocar a una gran masa de personas quienes se dirigen por un camino de bienestar y solidaridad con una visión permanente y que es la esencia de la sociedad: **EL PRÓJIMO**.

Siempre se comenta de valor agregado a los productos, a los servicios, te has preguntado si tu cliente conoce en ese momento lo que significa valor agregado. Cierta es que esta fuera de nuestras propias capacidades el conocer que ocurre con nuestro cliente en el mismo momento en el que realizamos alguna transacción económica, o que es lo que piensa, o cuales son sus problemas, o también que actitud posee. Como vez, existen extensas cantidades de preguntas y en su mayoría sin respuestas para que nos ayuden a hacer algo por las personas a nuestro alrededor. Entonces  Qui n es nuestro cliente? Buenos clientes son todas las personas que est n a nuestro lado y lo son así porque es a ellos a quienes le tenemos que otorgar nuestra voluntad muy sincera,  Qu  necesita nuestro cliente? la respuesta es simple: dedicación, alegría, y de todo ello se obtiene la voluntad que se lograr  cuando se realice una sumatoria total de estos elementos a un mismo nivel, es decir, equilibrando nuestros actos, pensamientos, capacidades, no olvidemos que el hombre es un cuerpo, un alma, una inteligencia y nuestra esencia: solamente y nada mas que "nuestra voluntad".

$$\Sigma (\text{Dedicación} + \text{Alegría}) = \text{Voluntad} \rightarrow \text{Customer Service}$$

¿Quién es el que sirve? Una persona ¿Quién es el servido? Una persona. ¿Cómo es servido? Con alegría; como observarás la persona humana se diferencia de todo ser vivo por la voluntad, entonces es deber de toda persona fortalecer, desarrollar, demostrar la voluntad. Si porque no ¡Demostrar la voluntad! no por ánimos de recibir un aplauso o halagos egocentristas sino para tratar que esa voluntad sea acogida por nuestro prójimo para su propio beneficio caso contrario los perjudicaremos con nuestro egoísmo por el hecho de no compartir buenas sensaciones.

Es deber de todo ejecutivo observar e incentivar que todos sus trabajadores formen un equipo sólido, compacto y unido en base al servicio y a la vocación de un ¿Qué hacer por los demás?. No deben ser simples ideas, palabras o frases hechas de la inspiración de un día sino más bien debe ser parte del aire que se respira cada mañana cuando nos levantamos o caminamos y que tenemos que seguir utilizando para vivir.