



Y A USTED, ¿LE GUSTA APOSTAR?

La actitud del gerente me hizo reflexionar y desarrollar lo que denomino la "Teoría del Apostador". Mi teoría se sustenta en que hay personas que van por la vida tomando decisiones importantes tal y como los apostadores amateurs, sin suficiente información ni preparación, basados en simples presunciones, dejando muchas veces al azar los resultados. Estas personas aspiran a que la suerte les favorezca, sin tomar ninguna previsión. Lamento decirles que hoy en día las organizaciones están llenas de estas personas...

Al inicio de mi carrera profesional se me asignó la coordinación completa de la visita de unos importantes ejecutivos internacionales a la empresa donde yo trabajaba, así como de una serie de eventos alrededor de dicha visita. Recibir tal asignación, siendo un joven sin experiencia en estos menesteres, era la mejor muestra de confianza que podían darme, y no dejaba de significar una prueba de fuego en mi incipiente carrera en esa compañía. Consciente del gran compromiso y sin perder tiempo, inicié la coordinación para tan importante ocasión. Recuerdo como hoy que me reunía con las partes involucradas, cronometraba al segundo la ruta de los visitantes por la empresa, y ensayábamos una y otra vez las explicaciones. Y si las cosas no salían del todo bien, las repetíamos hasta el agotamiento. Algunos compañeros y superiores, al pasar por los lugares donde yo estaba preparando algún mural o me reunía con algunas personas a practicar las explicaciones, se reían ligeramente, como si estuviesen pensando "Caramba, este muchachito sí se toma las cosas en serio..."

En cada ocasión que asumimos que alguien en la empresa tiene claro cuáles son sus roles y responsabilidades a partir de un simple documento que le hayamos entregado, estamos apostando. En cada encrucijada en la que tomamos una decisión de envergadura, basados solamente en nuestro instinto y sin validar la idea con una mínima investigación, estamos apostando. En cada situación en la que asumimos que todos los que dirigimos saben exactamente lo que tenemos en mente y lo que esperamos de ellos, estamos apostando.

En cada conflicto que no tomamos el control de la situación y esperamos a que "eso pase", estamos apostando. En cada crisis en la que no enfrentamos un problema y esperamos a que la cosa mejore con el tiempo, estamos apostando. En cada circunstancia en que asumimos que un cliente insatisfecho va a volver porque la otra alternativa es peor, estamos apostando.

Finalmente, llegó el gran día. Y cual obra perfectamente ensayada, los visitantes siguieron paso a paso y sin ningún inconveniente la agenda de la visita, desempeñando todas las partes involucradas su rol magistralmente. Terminada la visita, y mientras me despedía de los invitados ya en el vehículo que los transportaría al hotel, uno de nuestros gerentes, famoso en la empresa por su estilo de trabajo "distendido", se me acercó y me dijo: "¿Ves? no sé porque te preocupas tanto. Mira como todo salió bien y las visitas se fueron felices"... Todavía recuerdo que suspiré, le miré a los ojos y sonriendo le dije lo que aún considero como una de las salidas más espontáneas que he tenido en mi vida: "En el mundo existen dos tipos de personas: las que tienen la teoría de que para qué es necesario preocuparse tanto si al final todo siempre sale bien y las que trabajan duro, silenciosamente y en muchas ocasiones tras bastidores para que las primeras puedan ir felices por el mundo sosteniendo su teoría". Nunca se me olvidará la cara del gerente al escuchar esta respuesta. Al día de hoy aún doy gracias de que él nunca me tocara como jefe...

En cada interacción en la que no decimos como nos sentimos ante una determinada situación y asumimos que es el deber del otro saberlo, estamos apostando. En cada momento en que nos basamos en nuestro éxito anterior para tomar decisiones, y no asumimos una posición de humildad hacia los retos del futuro, estamos apostando. Cada vez que partimos de un supuesto y no hacemos el esfuerzo de eliminar o reducir en la medida de lo humanamente posible la ambigüedad, la subjetividad y la interpretación, también estamos apostando.

Al actuar como apostadores podemos perder mucho, y no solo dinero, que al fin y al cabo puede recuperarse. Les aseguro que en la mayoría de las ocasiones, las cosas que perdemos apostando en las empresas y en la vida, tales como credibilidad, reputación, confianza y respeto, son muy difíciles, o casi imposibles, de recuperar. En este sentido, mi pregunta final sería: ¿Piensa usted seguir apostando?