

# No todo es cuestión de actitud, pero casi

La actitud es determinante en el desempeño de una persona en el ámbito laboral. Percibir el lado bueno de las cosas, querer dar el 100%, es tanto o más importante que contar con el conocimiento puramente técnico. No podemos pensar que sólo la formación y las habilidades llevarán a nuestra empresa hacia el éxito. En este contexto, la empresa debe promover una actitud positiva de sus empleados, y nunca atentar contra ella.

Yolanda Antón

La actitud, no sólo la aptitud, determina tanto el éxito de una persona como el de una organización. Todos nacemos con una serie de aptitudes y capacidades que a lo largo de la vida desarrollamos, pero que van necesariamente de la mano de la actitud con la que nos desenvolvemos. La manera en que nos enfrentamos a la adversidad, el modo de levantarnos después de un tropiezo, de recuperarnos del dolor,... no son aptitudes, son actitudes que permiten el control del entorno y que determinan en gran medida el éxito.

Existen muchas frases que pueden ilustrar lo que es la actitud. Definiciones de psicólogos como R. Jeffress ("la actitud es nuestra respuesta emocional y mental a las circunstancias de la vida") o H. Warren ("una actitud es una específica disposición mental hacia una nueva experiencia, por lo cual la experiencia es modificada; o una condición de predisposición para cierto tipo de actividad") nos ayudan, pero desde el punto de vista empresarial nos quedamos con la que en una ocasión verbalizó una directora de RRHH de Microsoft al decir "no queremos gente extraordinaria, queremos gen-



[iStockphoto]/Thinkstock

te normal que pueda llegar a hacer cosas extraordinarias". Y eso es cuestión de actitud.

En el mundo de la empresa, los resultados de un empleado son un elemento importantísimo a la hora de tomar decisiones respecto a su presente y futuro, y los excelentes resultados están respaldados por excelentes actitudes.

¿Quién no se ha encontrado a lo largo de su vida profesional con personas que tienen mala

## SEGUROS PARA EMPRESAS



**¿Quién no ha derramado alguna vez el café sobre la mesa?**

Por menores como ese serán lo único por lo que tendrás que preocuparte desde ahora, porque Unicaja le ofrece una amplia gama de Seguros para Empresas que cubren los posibles imprevistos que pueden sucederle en el desarrollo de su actividad profesional.

- SEGUROS DE DAÑOS
- SEGUROS PERSONALES
- SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL
- SEGUROS DE CRÉDITO



cara sea la hora del día que sea, que dan malas contestaciones, que no colaboran, que siempre se quejan, que buscan el escaqueo, que con su actitud consiguen que otros miembros del equipo, más motivados, asuman su trabajo?

Podríamos clasificar a las personas entre aquellas que saben y aquellas que no. Pero también entre aquellas que quieren y aquellas que no quieren. La empresa no puede conformarse sólo con las que saben, debe buscar también las que quieren, porque son las que tienen la actitud adecuada.

Por lo general, nos preocupamos mucho por mejorar los conocimientos de nuestros empleados, sus idiomas, sus habilidades profesionales, etc. pero con frecuencia perdemos de vista la gestión de las actitudes. Un profesional mediocre se limita a cumplir con su trabajo, sin pasarse un ápice de sus funciones, lo justo para evitar que haya razones para ser despedido. Adapta el esfuerzo a la remuneración que recibe. Los buenos profesionales van más allá y hacen más de lo que en principio deben o se espera de ellos. Sin embargo, los profesionales excelentes, aquellos que destacan, son los que tienen una magnífica actitud: sienten la empresa como propia, muestran entusiasmo, energía, positividad,... y lo transmiten.

Si hiciéramos una encuesta y preguntásemos ¿por qué son distintos al resto?, la mayoría de las respuestas se referirían a cuestiones genéticas, de nacimiento, pero lo cierto es que, según los expertos, la genética sólo explica el 30% de nuestro comportamiento. El resto depende de nosotros mismos como personas y como organización, del esfuerzo, de las ganas de cambiar y de mejorar.

La empresa debe analizar su modelo organizacional para diagnosticar si cuenta con una cultura que promueve una actitud positiva o si por el contrario, atenta contra ella. No puede permitirse la poca o mucha actitud positiva que pueda tener su plantilla, aunque solo sea por contrarrestar la actitud negativa de los colaboradores que erosionan la rentabilidad de la empresa.

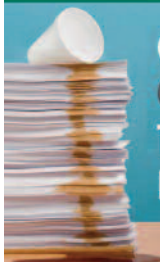
Por ello, es importante dedicar recursos a:

1. Identificar a aquellos empleados que muestren -o de los que percibamos- una actitud y compromiso excelentes.
2. Analizar qué es lo que -desde nuestro punto de vista- les hace excelentes.
3. Comunicar las expectativas de comportamiento y actitud al resto de la organización.
4. Promover y fomentar un buen ambiente de trabajo, potenciar la creatividad y las iniciativas.
5. Realizar un seguimiento de la medida en que cada quien se aproxima a esa actitud y compromiso deseados.

La actitud es lo que realmente marca la diferencia en la calidad del talento, especialmente en entornos en los que las habilidades y las capacidades de las personas son muy parecidas. La empresa como organización puede hacer mucho por mejorarla y así motivar el talento.

Si una persona no tiene la aptitud necesaria para desempeñar su puesto de trabajo, es resultado de un error de Recursos Humanos en su proceso de selección. Si una persona no tiene la actitud idónea, no siempre depende sólo de ella, y no siempre es un déficit definitivo ::

## SEGUROS PARA EMPRESAS



### CUBRA CASI TODOS SUS IMPREVISTOS

**¿Quién no ha derramado alguna vez el café sobre la mesa?**

Por menores como ese será lo único por lo que tendrá que preocuparse desde ahora, porque Unicaja le ofrece una amplia gama de Seguros para Empresas que cubren los posibles imprevistos que pueden sucederle en el desarrollo de su actividad profesional.

- SEGUROS DE DAÑOS
- SEGUROS PERSONALES
- SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL
- SEGUROS DE CRÉDITO

