



EL FACTOR FRED

Lecciones para el trabajo y la vida

1. La filosofía de vida de un Fred
2. Conviértase en un Fred
3. No dejar nunca de crear valor para los demás
4. La importancia de reinventarse con frecuencia
6. ¿Qué ha sido de Fred?

Haz de cada día una obra maestra.
JOSHUA WOODEN, padre de John Wooden

La filosofía de vida de un Fred

Hagas lo que hagas, hazlo bien
ABRAHAM LINCOLN

PRINCIPIO 1: TODOS, SIN EXCEPCIÓN, MARCAMOS UNA DIFERENCIA

Un empleador mediocre no sólo puede obstaculizar un desempeño excepcional, sino que puede hacer caso omiso de éste y no propiciarlo. O un empleador excelente puede capacitar a sus empleados para que su desempeño sea excepcional, y luego recompensarlos. *Pero, ante todo, el empleado es el único que puede decidir hacer su trabajo de una manera extraordinaria, sean cuales sean las circunstancias.*

Nadie puede impedirle elegir ser excepcional. Al fin y al cabo, lo único que cuenta es la diferencia que usted marque.

No existen trabajos, insignificantes, sino personas que se sienten insignificantes realizando su trabajo.

Mientras que la posición nunca determina el desempeño definitivamente determina la posición en la vida.

Sobresalir conlleva dificultades frente a quienes se contentan con formar parte del montón. Soportar la crítica de quienes se sienten amenazados por nuestros logros no depende del título, sino de la actitud. Cuanto más valioso sea usted para la gente, es decir, cuanto más valor genere en su trabajo o en sus interacciones más exitoso será.

PRINCIPIO 2: EL ÉXITO SE BASA EN LAS RELACIONES

Las personas indiferentes prestan un servicio impersonal. El servicio se vuelve personalizado cuando existe una relación entre el proveedor y el cliente.

La calidad de la relación determina la calidad del producto o del servicio. Por eso

- Los líderes tienen éxito cuando reconocen que sus empleados son humanos
- La tecnología tiene éxito cuando reconoce que los usuarios son humanos

PRINCIPIO 3: DEBEMOS CREAR VALOR CONTINUAMENTE PARA LOS DEMÁS SIN QUE CUESTE UN CENTAVO

¿Suele quejarse usted de que no tiene suficiente dinero? ¿O la capacitación necesaria? ¿O las oportunidades adecuadas? En otras palabras, ¿considera que carece de los recursos necesarios para desempeñarse a un nivel más alto?

El objetivo no es gastar más que sus competidores, sino pensar mejor que ellos.

Con suficiente dinero, cualquiera puede salir de apuros. El reto está en pensar mejor que la competencia, no en gastar más que la competencia.

Aunque la mediocridad no impide aspirar a un ascenso ni hace bajar el precio de las acciones en la Bolsa, sí afecta la calidad del desempeño y la satisfacción que se deriva de él.



PRINCIPIO 4: TODOS TENEMOS LA CAPACIDAD DE REINVENTARNOS CON REGULARIDAD

Pienso que independientemente del trabajo que tengamos, de la posición que ocupemos en la empresa y del sitio donde vivamos, cada día representa un nuevo comienzo. En nuestras manos está decidir lo que queremos hacer de nuestro trabajo y de nuestra vida.

Descubriendo Freds

Uno no hace lo correcto sólo porque tiene que hacerlo, sino porque es lo correcto que hacer. Servir no es una obligación, sino una oportunidad. Ayudar produce más satisfacción que recibir ayuda.

“Debemos hacer siempre las cosas de la mejor manera porque alguien puede estar observándonos”.



CONVIÉRTASE EN UN FRED

Todos deseamos ser tenidos en cuenta y saber que lo que hacemos cada día no es sencillamente un medio para ganarnos la vida, sino una forma de darle sentido a nuestra vida. Las personas más desdichadas son, posiblemente, las que trabajan en algo que detestan porque necesitan el dinero. ¿Por qué no trabajar en algo que nos fascine porque necesitamos el dinero?

Usted puede transformar su trabajo en algo que le fascine, pero no cambiando de ocupación, sino haciendo de otra manera el trabajo que ya tiene.

La diferencia entre lo trivial y lo importante depende de la persona que hace el trabajo.

Todos marcamos una diferencia

TODOS MARCAMOS DIARIAMENTE ALGUNA DIFERENCIA

La realidad es que no hay un solo ser humano que no marque alguna diferencia todos los días. Sin embargo, el fondo del asunto es saber qué *clase* de diferencia estamos marcando.

Marcar la diferencia significa influir en otra persona, en un grupo o en una situación. Es prácticamente imposible permanecer neutral en el transcurso del día. Prestar atención y escuchar a los demás, tratarlos con el respeto que merecen y servirles con amabilidad hace una diferencia positiva.

En cambio, ignorar, criticar y despreciar a la gente, con intención o sin ella, hace una diferencia negativa.

Vivimos tan atareados y estresados que no nos queda tiempo para pensar cómo podríamos mejorar y agregar valor a lo que hacemos por los demás, o sea, cómo transformar las acciones ordinarias en acciones extraordinarias.

Las relaciones son la base del éxito

Cuando valoramos a la gente, le agregamos valor.
JOHN C. MAXWELL

La calidad de una relación tiene que ver directamente con la cantidad de tiempo que se invierte en ella.

SIETE SECRETOS PARA CONSTRUIR BUENAS RELACIONES

1. Ser auténtico

El prerequisite para construir relaciones interpersonales es la confianza. Y la base de la confianza es creer que la imagen que proyecta la persona de sí misma corresponde a su verdadera esencia.

2. Interesarse en los demás (y no sólo ser interesante)

La gente se siente halagada cuando demostramos interés en conocerla mejor, no movidos por una curiosidad malsana, sino por el deseo sincero de ayudar o de prestar un servicio más eficaz. En mi opinión, conocer a las personas que servimos incrementa el valor del servicio que prestamos.

3. Aprender a escuchar

La gente se siente halagada cuando hacemos el esfuerzo de conocerla y cuando buscamos información que nos permita servirle mejor. Conocer y comprender los deseos de las otras personas aumenta el valor de lo que podemos brindarles.

4. Demostrar empatía

Una de las principales necesidades del ser humano es sentirse comprendido.

5. Ser honesto

Decir lo que vamos a hacer y hacer lo que dijimos que haríamos. En otras palabras, no hacer promesas no crear expectativas que no podamos cumplir.

6. Ser solícito

Las cosas pequeñas marcan una gran diferencia.

7. Ser puntual

Para muchos, el tiempo es más escaso que el dinero. Ayudarles a esas personas a no perder tiempo, siendo puntuales y eficientes, es un regalo valiosísimo que les damos.

No dejar nunca de crear valor para los demás

Hay dos clases de personas que no logran casi nada en la vida: las que no hacen lo que les ordenan que hagan y las que sólo hacen lo que les ordenan que hagan
ANDREW CARNEGIE

UN CURSO INTENSIVO PARA APRENDER A AGREGAR VALOR

1. Diciendo la verdad. La verdad es un bien cada vez más escaso. Decir la verdad debería ser una condición imprescindible y no un valor agregado.

2. Aplicando el poder de la personalidad

3. Imprimiendo un toque artístico. Todo lo que es visualmente atractivo nos llama la atención.

4. Satisfaciendo las necesidades por anticipado.
La anticipación obra maravillas.

5. Agregando “ingredientes buenos”

- Alegría
- Entusiasmo
- Humor

6. Eliminando “ingredientes malos”

¿Cuáles son las cosas que la mayoría de la gente considera malas o inaceptables? He aquí las peores:

• **Esperar:** A nadie le gusta tener que esperar. Aunque podría servir para desarrollar la paciencia, a menudo nos vemos forzados a practicar más de lo que quisiéramos. Acaso, ¿no aprecia usted a las personas cumplidas? ¿No se alegra cuando sus citas comienzan a la hora convenida? ¿No le da gusto ver que quienes sirven a los demás actúan con rapidez, demostrando respeto por el tiempo ajeno?

• **Los defectos.** En la vida no hay nada perfecto. Pero cuando hemos pagado para que algo esté en buen estado o sea de buena calidad, es muy enojoso descubrir que no es así.

• **Los errores.** Es exasperante cuando alguien comete un error, pero uno tiene que pagar las consecuencias.

Así como el mundo no quiere a quienes encuentran problemas en todas partes, adora a quienes los solucionan.

La importancia de reinventarse con frecuencia

Vivir cambiando no es bueno; permanecer exactamente igual tampoco lo es. Como dice el refrán, la única diferencia entre el surco y una tumba es la profundidad.

No importa qué haya sucedido ayer, hoy es otro día. Aunque no podemos negar las dificultades de la vida, tampoco debemos permitir que ellas nos limiten.

EL CRECIMIENTO PERSONAL INCREMENTA EL VALOR

La mejor forma de aumentar nuestro valor es crecer como seres humanos. Convertirnos en esponjas de absorber ideas. Tomarnos el tiempo que necesitamos para pensar acerca de lo que hacemos y de la razón por la que lo hacemos. *Nos hemos acostumbrado tanto a vivir en piloto automático, que no somos capaces de distinguir entre actividad y logro.*

ACTUAR POR CONVICCIÓN Y NO POR OBLIGACIÓN

Reinventarnos a nosotros mismos no debe ser resultado de un impulso. Los impulsos generalmente nos llevan a hacer las cosas porque debemos y no porque queremos.

APROVECHAR LA EXPERIENCIA

¿Cuáles son las lecciones más importantes que ha aprendido? ¿Qué quiso lograr alguna vez con todo su corazón, pero nunca lo intentó? ¿Qué personas influyeron más en lo que usted es, y qué aprendió de ellas? ¿Cuáles son las personas que usted admira más? ¿Qué habilidades y características de esas personas le gustaría desarrollar?

COMPITA... ¡PERO CON USTED MISMO!

Es humano compararse con los demás, querer saber si somos mejores o peores, más capaces o menos capaces. Si bien esto no es intrínsecamente malo, por lo regular no lleva a nada bueno. La realidad es que siempre habrá personas más –y menos– capaces que uno.

Es mucho más productivo, y divertido, compararse y competir con uno mismo. Reinventarse significa cambiar positivamente y la meta es mejorar constantemente.

REPERCUSIONES INDIRECTAS DE NUESTRAS ACCIONES

¿Será posible que usted éste influyendo de una manera importante en otras personas, y que ni siquiera lo sepa? No sólo debemos ser conscientes de las consecuencias primarias de nuestras acciones, sino también de las secundarias, es decir, del efecto que ejerce nuestra conducta en personas ajenas a nuestro entorno inmediato.

Descubrir

1. ATRAER A LOS FREDS

Según Dale Dauten, autor de *The Gifted Boss*, la gente desea trabajar con jefes y organizaciones que les brinden un cambio y una oportunidad. El cambio es la posibilidad de trabajar para una organización que reconozca, recompense, estimule y valore a los Freds. *La oportunidad es la posibilidad de llegar a ser mejor de lo que uno jamás ha sido.*

Educar

Hoy, todas las organizaciones del mundo deben enseñarles a sus empleados a ser extraordinarios.

Como dice John Maxwell: “Enseñamos lo que sabemos, pero contagiamos lo que somos”.

Demostrar

El sermón más eficaz se predica con la vida, no con los labios.

OLIVER GOLDSMITH

1. Motive, no intimide.

El ejemplo que usted dé tiene que ser realista y alcanzable. Si usted da la impresión de tener un bagaje genético que le permite desempeñarse de un modo excepcional, quienes piensen que carecen de esas condiciones genéticas ni siquiera se darán la oportunidad de intentarlo.

2. Haga que otros participen.

Invitar a participar ejerce un impacto poderoso y es mucho más eficaz que ordenar o sugerir.

3. Dé el primer paso.

No espere a que llegue el momento "correcto"; ese momento nunca llegará. Tampoco espera a que otra persona se le adelante; eso es posible, pero no seguro. Y no espere a que aparezca la oportunidad perfecta; más bien, aproveche cualquier oportunidad y conviértala en algo perfecto.

4. Improvise

Aproveche lo que la vida le da. Usted se puede convertir en un ejemplo positivo, no a causa de su situación, sino ¡a pesar de ella!

¿Qué ha sido de Fred?

Somos lo que hacemos una y otra vez. Por lo tanto, la excelencia no es una acción sino un hábito
ARISTÓTELES

El espíritu de un verdadero "Fred"

El Día del Juicio no nos preguntarán qué leímos, sino qué hicimos
THOMAS Á KEMPIS

Lo que más nos impresiona no es lo que la gente gana, sino lo que da; no es lo que conquista, sino aquello con lo que contribuye.



Elaborado por



Carlos.Aguirre@incae.edu