

Hablemos de Respeto

Escrito por: Inés Temple, Presidente Ejecutivo DBM Perú y DBM Chile



Hace unos días fui testigo de un evento sencillo que, definitivamente, me dejó una grata impresión. La puerta del ascensor en el que iba se estaba cerrando cuando un ejecutivo de saco y corbata la detuvo y mantuvo abierta el tiempo necesario para que un sencillo mensajero que cargaba varias cajas pudiera entrar.

Intrigada por el 'inusual' acto de cortesía, una señora le preguntó al ejecutivo si conocía al mensajero y no pudo disimular su sorpresa cuando este le respondió que no, que por respeto a ese hombre era que él había detenido el ascensor: para que el mensajero no cargara las cajas más tiempo del necesario.

El ejecutivo habló de respeto. Pese a ello, por el gesto que hizo, estoy casi segura de que la señora no lo entendió.

El respeto parece ser un valor no muy popular en estos días. Sin embargo, el respeto hacia los demás es una de las características fundamentales que distingue a los líderes de una organización.

Quien respeta a otros gana el aprecio de estos y su admiración; y esto no tiene nada que ver con ser blando o débil. El líder que respeta y reconoce a su gente recibe lealtad y confianza. La confianza es la base de la cooperación, clave para el trabajo en equipo. Por ello, un líder respetuoso puede influir mejor en su personal para que este cumpla sus metas.

El respeto es también la base de la buena educación, la cual no debe confundirse con tener maneras más o menos cultivadas. Mucha gente que se declara bien educada no cumple con la palabra dada, con la hora acordada o con la discreción esperada. La buena educación es pues el reflejo de una sensibilidad por la condición humana, sea cual sea el 'empaque' en que esta se presente.

La exclusión, que tantas desgracias le ha traído a nuestro país, nace de una indiferencia crónica hacia quienes son ignorados como consecuencia de la falta de respeto hacia las diferencias sociales, educacionales o raciales en nuestra nación.

De otro lado, el respeto al cliente se ha convertido en el factor diferenciador y la ventaja competitiva de muchos sectores que lo han descubierto como la mejor manera para competir y ganar.

No solo eso, las empresas verdaderamente exitosas son aquellas que capitalizan la calidad del servicio que ofrecen y las que diseñan planes de negocio alrededor de grupos bien segmentados con necesidades muy diversas, pero bien identificadas. Estas son empresas que reconocen a sus clientes en todas sus diferencias y los respetan, así como a todos los grupos de interés con los que interactúan. Así, hoy el respeto no es solo un valor sino también una buena estrategia de negocio.

De la misma manera, el clima laboral de una organización es el fiel reflejo del respeto que tienen los directivos por sus empleados. Ese respeto se traduce en condiciones de trabajo dignas, trato amable para todos por igual, transparencia en la información, cumplimiento de acuerdos, salarios justos e inversión en desarrollo y capacitación. De esta manera, respeto es --por ejemplo-- despedir cuidando la dignidad y la autoestima de quienes salen, otorgándole a quienes se quedan en la empresa un claro mensaje respecto a cómo serán tratados en caso les llegase vivir ese proceso.

Entonces, así como el ejecutivo del ascensor ofreció una lección de liderazgo con ese gesto de respeto, nos toca a todos mejorar nuestra convivencia tanto en la calle como en la oficina, con nuestras familias y, en nuestro país, en general, nos toca responder con actitudes y gestos de respeto a todos, especialmente a los más humildes. ¡Feliz 28!