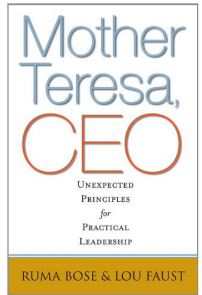




# Resumido.com

Libros de Gerencia Resumidos



## Madre Teresa, CEO

### Principios inesperados del liderazgo práctico

Ruma Bose y Lou Faust

#### RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué organización, fundada en 1948 por una empresaria apasionada y sus doce seguidoras, ha crecido hasta convertirse en la empresa más grande del mundo? ¿Es Hewlett-Packard? ¿Es Coca Cola? ¿Disney?

No, se trata de las Misioneras de la Caridad. Y su líder fue la Madre Teresa. ¿Cómo hizo esta monja sin ninguna formación empresarial para crear una marca global, convertirse en una experta en relaciones públicas y liderar una organización mundial por más de cuarenta y siete años?

El presente libro, sobre los nueve principios empresariales que se pueden extraer a partir de la obra de la Madre Teresa, nos permite descubrir que no es necesario alcanzar la santidad para ser un gran líder.

#### Los principios de Teresa

En 1928, la joven albana de dieciocho años de edad que luego se convertiría en la Madre Teresa decidió dedicar su vida al servicio religioso y entró a la Congregación de Jesús. El convento la comisionó como maestra de una escuela de niñas en Calcuta, India. Dejó la orden en 1946 con la intención de servir a los desposeídos. Así que fundó la Sociedad de las Misioneras de la Caridad en 1950. Esta orden pasó de contar con trece hermanas a convertirse en una organización global que operaba en 134 países y que contaba con un personal a dedicación exclusiva de 4 mil personas, más de un millón de voluntarios, un marca reconocida mundialmente y financiamiento de mil millones de dólares. Y todo bajo el liderazgo de una mujer que nunca había estudiado negocios. Si uno estudia la obra de la Madre Teresa, su impulso, su resolución, su fe y su estilo gerencial único, descubre el poder de ocho principios del liderazgo:

#### 1.- Soñar con sencillez, decirlo con firmeza

Rodeada de una pobreza lamentable mientras era una joven monja en Calcuta, la Madre Teresa se dio cuenta de que el verdadero fin de su vida era dedicarse a ayudar a aquellas personas que se habían vuelto una carga para la sociedad y que todo el mundo rechazaba. Con sólo 500 rupias cuando dejó a la Congregación de Jesús en 1946, convenció a otras doce monjas para que establecieran una pequeña escuela en una barriada de la ciudad. La escuela se expandió en sólo tres años,

primero con un hospicio para moribundos y, luego, con un leprosería. En 1950, el Vaticano reconoció oficialmente a las Misioneras de la Caridad, como una orden independiente dedicada a ayudar a los pobres. En diez años, la orden estableció varios hospicios, orfanatos y leproserías en toda India. En 1965, Pabla VI le dio permiso a la Madre Teresa para que abriera operaciones en otros países. Hacia 1997, año en que murió, la Madre Teresa supervisaba 594 misiones (con voluntarios y financiamiento) en más de 100 países.

La organización que creó para "servir a los más pobres de todos los pobres" es tan sólida hoy en día como antes de la muerte de la Madre Teresa.

El primer principio de liderazgo de la Madre Teresa surge a partir de su sólida visión personal. Su obra era personal antes de que se volviera organizacional. A lo largo de la historia, todos los grandes líderes (de negocios, políticos, militares, etc.) han pasado por una etapa de introspección gracias a la cual descubrieron cuáles eran sus prioridades, sus valores fundamentales y sus objetivos personales antes de presentárselas a sus organizaciones. Debemos preguntarnos "¿De qué somos nosotros una Madre Teresa?" Nuestra visión debe ser sencilla; esto le da poder. Pero debemos demostrar constantemente nuestra pasión y nuestra convicción en todo lo que hacemos para "decirlo con firmeza". Debemos respetar siempre nuestra visión, incluso cuando nadie nos está viendo. El liderazgo efectivo implica dar el ejemplo y permitir que este se disemine libremente por toda la organización.

#### 2.- Debemos negociar con el diablo

La Madre Teresa a veces encaraba dilemas éticos cuando pensaba si aceptaba dinero de personas que tenían una mala reputación. Incluso fue objeto de críticas por supuestamente haberle aceptado más de US\$ 1 millón a Charles Keting, ex CEO de Lincoln Savings & Loan, así como por aceptarle dinero a Jean-Claude "Baby Doc" Duvalier, ex dictador de Haití. Excepto ante los organismos indios, las Misioneras de la Caridad nunca publicaron información financiera. La Madre Teresa siempre estaba decidida a obtener el dinero necesario para ayudar a los indigentes: su "ángeles". Dado que dicho dinero iba destinado a buenas obras, la Madre Teresa estaba dispuesta a aceptar donaciones provenientes de los "diablos".

El segundo principio de liderazgo de la Madre Teresa establece la necesidad de un fundamento sólido que nos permita guiar nuestras decisiones éticas. Los líderes se ven inevitablemente

en la necesidad de afrontar dilemas éticos. Primero, debemos afrontarlos sabiendo de antemano cuáles son tanto nuestros objetivos como nuestros ángeles, y entendiendo cuáles son los requisitos necesarios para que los objetivos estén en sintonía con las necesidades de los ángeles. Segundo, debemos razonar siempre a partir de los principios incluidos en nuestra ética personal. Y, tercero, debemos saber en qué punto poner los límites.

### 3.- ¡Espera! Luego, escoge el momento

La Madre Teresa sabía en su corazón que estaba destinada a ayudar a los pobres. Pero esperó casi veinte años hasta que se dio cuenta de que había llegado el momento de fundar las Misioneras de la Caridad. El gran momento llegó cuando conoció una mujer que estaba muriendo en la calle. La Madre Teresa llevó a esta mujer a un refugio y le ofreció una cama y tranquilidad para que muriera con dignidad. Este simple acto de amor la llevó a abrir el Hogar Kalighat de los Moribundos. Además, cuando quiso fundar una nueva orden religiosa se tuvo que enfrentar durante varios años con la resistencia de la Iglesia Católica (tanto de la localidad como de Roma).

El tercer principio de la Madre Teresa pone de relieve la importancia de la paciencia y la persistencia. Cualquiera sea nuestra tarea, el liderazgo exige que entendamos los riesgos y las recompensas que surgen cuando tomamos decisiones. Si queremos estar preparados en este sentido, necesitaremos tres disposiciones:

- Disposición emocional: ¿Somos capaces de soportar los vaivenes emocionales que surgen inevitablemente con los cambios del statu quo?
- Disposición financiera: ¿Contamos con los recursos monetarios para que la organización siga adelante cual lo planificado?
- Disposición operativa: ¿Nuestra organización es capaz de cumplir con los clientes, los inversionistas y los accionistas?

### 4.- Acoger el poder de la duda

Tal vez crea que la Madre Teresa (beatificada en 2003) nunca titubeó en su intento de ayudar a los más pobres. Y es que, de hecho, nunca titubeó... en público. Pero algunas cartas demuestran que con frecuencia cuestionó su fe. Sus dudas continuaron a pesar del indudable éxito de las Misioneras de la Caridad.

El cuarto principio de la Madre Teresa señala que las dudas pueden en realidad reforzar nuestra fe. Es importante que creamos que hemos hecho lo correcto; pero también es perfectamente normal que nos preguntemos si podemos alcanzar nuestro objetivo. Debemos reconocer nuestras dudas y superarlas al tiempo que asumimos los riesgos inherentes del progreso. Si no tratamos de superar nuestras dudas, es posible que terminemos por sufrir un temor paralizante. El hecho de que

aceptemos nuestras dudas no significa que pongamos en duda nuestra visión. Las dudas no son más que catalizadores y guías que pueden fortalecer nuestras decisiones.

### 5.- Descubrir el placer de la disciplina

La Madre Teresa, las hermanas y los voluntarios se levantaba a las 4:40 am todos los días para rezar, asistir a misa, desayunar y cantar. Todo esto se hacía antes de empezar a trabajar a las 8 am. A pesar de que siempre estaba activa, la vida diaria en la India le resultaba extenuante a la Madre Teresa. Solía visitar todas las misiones de Calcuta para conocer y supervisar a los trabajadores. Con frecuencia viajaba al exterior para administrar las más de 500 misiones que tenía en todo el mundo. Su compromiso y liderazgo eran evidentes cualquiera fuera su destino. Lideraba con ejemplo, se ocupaba inmediatamente de los asuntos y se sentía bien en su trabajo.

El quinto principio de la Madre Teresa dice así: "La disciplina tiene que ver con hacer las cosas". Podemos disfrutar incluso las tareas más mundanas; pero no podemos permitir que el disfrute dependa del azar. La Madre Teresa era conocida por su capacidad de reciclar el placer que sentía al completar sus tareas. Esto le permitía reabastecer su entusiasmo y energía.

Practicar algo con regularidad infunde disciplina. En definitiva, el éxito es menos importante que seguir intentándolo sin juzgar el resultado final. Debemos buscar goce en el esfuerzo porque el éxito requiere de goce.

### 6.- Usar un lenguaje que todos entiendan

La Madre Teresa no era políglota, pero era una gran comunicadora. Hablaba con sinceridad desde el centro de su visión. Usaba sus ojos, sus oídos, su voz y su corazón para expresar lo que quería decir. Pero nunca era tan elocuente como cuando sonreía. Estaba completamente dispuesta a escuchar lo que los demás querían decir. Esta siempre disponible para cualquiera que quisiera hablarle.

El sexto principio de la Madre Teresa implica que no debemos etiquetar a la gente, cualquiera sea su idioma, cultura o estatus social. Por el contrario, debemos anteponer nuestra autenticidad, nuestra empatía y nuestra compasión a nuestra necesidad de decir qué es aquello en lo que creemos. En vez de tratar de imponer su mensaje, la Madre Teresa siempre trataba de entender a su interlocutor a partir del habla, del lenguaje corporal, del contacto visual y de la postura. Luego, respondía de manera que el interlocutor entendiera.

Si queremos mejorar nuestras comunicaciones, debemos pensar antes de hablar, recordar nuestra visión y tomar en cuenta nuestra intención.

### 7.- Prestarle atención al bedel

Buena parte del atractivo universal de la Madre Teresa era su genuino interés y preocupación por cada persona. Sabía que

todos necesitamos sentirnos valorados por nuestra familia, amigos y colegas. Entendía que las vidas pueden cambiar en un instante. Le ofrecía el mismo respeto a todo el que conocía, desde los niños de las barriadas de Calcuta hasta los pacientes de sida en Boston.

El séptimo principio de la Madre Teresa muestra cómo liderar con nuestro comportamiento. Debemos acoger los cambios que queremos ver en nuestras relaciones. ¿Tratamos a cada persona diferente o le profesamos el mismo respeto a todo el mundo? Debemos prestarle atención a cada persona, aprendernos su nombre, reconocerla, preguntarle cosas y conocerla. A cambio, recibiremos lealtad, confianza y cooperación.

### 8.- Usar el poder del silencio

Para la Madre Teresa era muy importante meditar y rezar en silencio. Creía que los momentos de silencio nos permiten escucharnos a nosotros mismos y a Dios. La Madre Teresa escribió varias veces sobre el silencio: "El silencio nos permite hallar nuevas energías y una verdadera unidad".

El octavo principio de la Madre Teresa constituye una lección fundamental. Los líderes suelen vivir abrumados con un

constante flujo de información. Para soportar esta situación, lo mejor es calmar nuestra mente y crear un clima en el que podamos escuchar nuestra voz interna.

### 9.- No hay que ser un santo

La Madre Teresa se valió de estos principios del liderazgo para buscar, cultivar y convertir a las Misionarias de la Caridad en uno de los logros más impresionantes de la historia. De hecho, su obra le valió el Premio Nobel de la Paz de 1979 a la Madre Teresa.

El constante éxito de la organización tras la muerte de la Madre Teresa es un tributo a su estilo gerencial; un estilo que va más allá de su persona. Si aún estuviera viva, seguramente nos diría que empezáramos por escoger uno de estos principios y lo aplicáramos a nuestra vida personal o a la organización para luego ver qué diferencia produce en nuestras habilidades de liderazgo. Luego, debemos añadir otro principio y otro. Debemos seguir adelante sin caer en el orgullo. Al igual que la Madre Teresa, tenemos una misión que cumplir. ¡Debemos actuar!

**Título original:** Mother Teresa, CEO

**Editorial:** Berrett-Koehler Publishers

**Publicado en:** Julio de 2011

Resumido.com, respetando la propiedad intelectual y los respectivos derechos de autor de las diferentes publicaciones citadas, no pretende reproducir el contenido de las mismas ni parcial ni totalmente, ni el modo en el que su contenido se presenta aquí. Por el contrario, ofrecemos la oportunidad de que dichas obras no sólo sean conocidas sino adquiridas en beneficio de sus respectivos creadores; motivo por el cual, Meltom Technologies se reserva el derecho de excluir cualquier título, cuando se presuma la vulneración de derechos subjetivos, particulares o directos del mismo.