

# **Patos o Águilas (adaptación de texto de Kevin Boudreaux)**

**Adaptación: Federico Bishburg, Presidente del Centro de Convenciones y Secretario de ACCCLATAM (asociación de centro de convenciones del Caribe y Latinoamérica)**

**Imagen: [pinterest.com](https://www.pinterest.com) – Guardado por Víctor Toscano**

Estaba haciendo todo lo que creía que tenía que hacer para que las personas que dirigía, sean lo que yo quería, probé cursos de formación, acompañarlos en su tarea diaria, comidas con los miembros del equipo, etc., pero nada funcionaba.

**Deje sangre, sudor y lágrimas en tratar de conseguir que los miembros del equipo se elevaran a nuevos niveles e hicieran grandes cosas, pero, simplemente no estaba funcionando.**

Después de tener un momento de frustración decidí oxigenarme y **obtener consejos de gente más sabia que yo, sin saber que lo conseguiría, transformaría mi visión de los miembros del equipo y los recursos humanos en general.**

Alguien me dijo **“estás pidiendo patos para que vuelen como águilas? Gran punto.** Estaba contratando patos y esperaba que se eleven como águilas en lugar de buscar las águilas como primera opción.

Todos hemos estado en situaciones en las que estamos cortos de personal y pensamos que un cuerpo caliente es mejor que nada. Entonces tratamos de tomar ese cuerpo caliente que no sabe sonreír, no tiene personalidad, no tiene pasión por lo que hace, y queremos cambiarlo. Rara vez, por no decir nunca, pasa eso. No lo cambiamos.

**¿Alguna vez han visto un candidato entrar y a pesar de no convencernos, ni que sea el modelo de candidato deseado, lo hemos pasado por el proceso de reclutamiento y todos los**

**sistemas de formación “necesarios”, y lo contratamos? Todos somos culpables de lo anterior y sin embargo, nos preguntamos por qué no vemos los resultados que queremos.**

**La próxima vez que vaya a contratar a alguien, mirare la personalidad, la pasión, la emoción, la sonrisa genuina. Después, se pueden enseñar los sistemas y las herramientas para hacer el trabajo. Hay que buscar a alguien que tiene la pasión de servicio. Alguien que ama genuinamente servir a la gente y se emociona de eso. Esa es la persona a contratar.**

**En el negocio de los servicios, tenemos que mirar realmente a las personas que tienen fortalezas en las áreas que necesitamos. Tener un gran conocimiento de los sistemas es una fortaleza, pero sí que se combina con una personalidad agria, la fortaleza se convierte en nula. Al buscar a alguien que tiene entre sus fortalezas la alegría de servir a los demás, podemos entrenar a esa persona en sistemas y herramientas que necesitan para ser capaz de hacer lo que mejor saben hacer. Al hacer esto, el retorno de la inversión en la formación será enorme!**

**Hay que tomar tiempo al contratar, encontrar las águilas, darles las herramientas y recursos que necesitan, para luego ver como nuestras nuevas águilas se elevan**

**Sobre el autor: Kevin Boudreaux es co-fundador/ Gerente de Foundations Hospitality, empresa de gestión y consultoría en Orlando, Florida. Foundations Hospitality tiene una vasta experiencia en liderazgo para ayudar a sus clientes superr la competencia, entregando a los huéspedes una experiencia de clase mundial. Ver Foundations Hospitality**