

Amancio Ortega: el hambre agudiza el ingenio

La primera tienda Zara abrió en 1975 en La Coruña, lugar en el que inició su actividad el Grupo y en el que se ubican los servicios centrales de la compañía. Su creador, Amancio Ortega, figuraba como la tercera fortuna del mundo con 38.000 millones de euros en agosto de 2012.

El flechazo de este célebre personaje con el sector textil se remonta a finales de los años cuarenta, cuando con apenas 12 años la vida le dio una bofetada: “Una tarde al salir de la escuela fui con mi madre a una tienda a comprar comida. Yo era el pequeño de mis hermanos y a ella le gustaba venir a recogerme para llevarme a casa, y muchas veces la acompañaba dando un paseo mientras hacía sus recados. La tienda en la que entramos era uno de aquellos ultramarinos de la época, con un mostrador alto, tan alto, que yo no veía a quien hablaba con mi madre, pero le escuché algo que, pese al tiempo transcurrido, jamás he olvidado: Señora Josefa, lo siento mucho, pero ya no le puedo fiar más dinero. Aquello me dejó destrozado. Yo tenía apenas doce años”.

Aquel encontronazo con la cruda realidad -“el hambre agudiza el ingenio”, decía el Lazarillo de Tormes- le puso en la senda de lo que vendría después: “Esto no le volverá a pasar a mi madre nunca más. Lo vi muy claro: a partir de ese día me iba a poner a trabajar para ganar dinero y ayudar a mi casa. Abandoné los estudios, dejé los libros y me coloqué de dependiente en una camisería” (Este comercio sigue en La Coruña, en la esquina de la calle Juan Flórez).

La camisería se llamaba Gala y desde el comienzo Ortega ya destacaba: “Era el chico para todo: lo mismo limpiaba la tienda que hacía recados o atendía en el mostrador cuando había mucha urgencia. Por lo visto alguien me recomendó al dueño, porque le llamaba la atención que, desde que había puesto un pie en el establecimiento, me tomaba el trabajo con seriedad y sentido de la responsabilidad. Y es que siempre me gustó lo que hacía y tenía mucho empeño por aprender”.

Luego, con 17 años, pasó a La Maja, una tienda de confección de más categoría en la que también trabajaban sus hermanos Pepita y Antonio: “Los dueños de La Maja prestaban mucha atención a las sugerencias del pequeño de los Ortega, que les propuso hacerse cargo de la confección de prendas con telas de la tienda y mano de obra aportada por Primitiva, la mujer de su hermano Antonio, que era modista. Los resultados fueron positivos y en ese preciso momento Amancio, que no estaba dispuesto a regalar el valor añadido de sus iniciativas dejó su trabajo como dependiente para dedicarse a la fabricación del producto. En diez años de experiencia había hecho contactos con fabricantes de tejidos catalanes, que le dieron acceso a precios de mayorista, y había acumulado una interesante cartera de clientes propios”.

En 1963 es el año en que Ortega da un golpe de timón a su vida y se pone a trabajar por cuenta propia: “Desde que empecé a trabajar tenía una idea que me obsesionaba: ¿Por qué no puedo inventar algo diferente a todo lo que hay en el mercado?. Tampoco sabría definir con claridad lo que me rondaba por la cabeza en aquellos años, pero decidí seguir mi impulso y puse en marcha GOA, con mi hermano Antonio. Abrimos una cuenta corriente con 2.500 pesetas; mi cuñada, que sabía de costura, y mi primera mujer, Rosalía, hacían las famosas batas boatiné, que entonces estaban tan de moda”. Diez años después la empresa contaba con 500 trabajadores y había absorbido las operaciones de aprovisionamiento y distribución al tiempo que había contratado un equipo de diseñadores: Zara había despegado...

Amancio Ortega “empresario”

¿Qué cualidades tiene ese empresario que desde orígenes tan humildes que ha sido capaz de forjar el principal grupo de moda del mundo?

- Hacer equipo: “Mi éxito es el de todos los que colaboran y han colaborado conmigo. Un ser humano no puede ser tan inteligente, tan poderoso o tan prepotente como para hacer él solo una empresa de este calibre. Son muchos los que se han dejado la vida en la empresa. Son muchos los que han hecho realidad esta joya desde el principio hasta hoy”. ¿Y que busca Amancio Ortega en su equipo? Varias cosas: “La primera, de la que se derivan las demás, es un serio sentido del compromiso con lo que va a hacer. ¿Esta persona se cree lo que dice al mostrar su empeño por trabajar con nosotros? Siempre he buscado gente que encaje en la compañía, que comprenda bien

nuestros valores. Uno de ellos es que nuestra responsabilidad exige una ejecución muy rápida en cualquier puesto”.

- No bajar la guardia: “La autocomplacencia es lo peor si quieres conseguir hacer algo importante. En esta compañía nunca nos hemos confiado, ni en aquellos años en los que dábamos los primeros pasos, ni ahora que tenemos tiendas por todo el mundo. El optimismo ciego es negativo. Hay que tener siempre un afán de superación y una constante capacidad de crítica. Siempre pensé que para triunfar teníamos que poner la organización boca abajo cada día”.

- Capacidad de trabajo y exigencia: “Lo mío desde que empecé, ha sido una dedicación plena al trabajo, junto a la máxima exigencia. Yo nunca me quedaba contento con lo que hacía y siempre he intentado inculcar esto mismo a todos los que me rodean”.

- Pasión por el crecimiento: “Desde que no era nadie ni tenía apenas nada, soñaba con crecer. El crecimiento es un mecanismo de supervivencia; si no hay crecimiento, una compañía se muere (...). A mis 72 años siento lo mismo, que no se puede dejar de crecer”.

- Capacidad de aprender: Lo señala Pablo Isla: “Quizás no tenga una formación académica, pero tiene una formación superior a cualquiera desde el punto de vista empresarial. Está permanentemente alerta, va más allá de la intuición y del sentido común. Se ha formado mucho de manera autodidacta, por la inquietud que siempre ha tenido”. Dos cualidades que le resaltan son su humildad y su capacidad de escuchar.

- Cercanía a las personas: “Querer a las personas que trabajan con nosotros es una obligación. Debéis vivir cerca de cada uno de ellos, de lo que tienen entre manos en sus casas, en su familia, no sólo en el trabajo”, dice Ortega. El máximo responsable de la compañía así lo corrobora: “Su cercanía a la gente es impresionante: le quieren como respuesta a lo que él ha hecho. Es extraordinario comprobar cómo combina la firmeza y la exigencia con el respeto a cualquier persona”. Según el propio protagonista: “Yo quiero una empresa con alma, formada por personas con alma. El verdadero éxito de esta empresa, insisto en ello, es la gente que tenemos. No sé como se consigue, pero es muy importante, incluso un poco milagroso”.

Algunos otros principios de management que Amancio Ortega intenta aplicar al negocio son:

1. Es preciso utilizar la lógica para decidir.
2. Hay que ser objetivo con las personas e intentar ponerse en su lugar.
3. Dirigir no es un título. Se trata de enseñar, pero yendo por delante, ayudando.
4. Si vas a juzgar algo de manera negativa, tienes que dar una solución.
5. Siempre hay que hablar en plural al referirse al trabajo y nunca decir: “Esto lo he hecho yo”.
6. Conviene fijarse en lo pequeño. Hay que vivir con los ojos y los oídos bien abiertos.
7. Hay que tratar a los proveedores con mucho respeto.
8. Todo lo que nos rodea es competencia. No se debe subestimar a nadie, porque empresas muy grandes han caído.
9. Hay que tomar decisiones ágiles para que no sufra el corazón del negocio. No se puede fallar.

Fuentes: eexcellence.es

Preguntas:

- 1- Enumera las distintas cualidades de Amancio Ortega como empresario. ¿Cuáles destacarías?
- 2- Identifica en el texto frases y situaciones relacionadas con la empatía.
- 3- ¿Por qué decidió Ortega convertirse en empresario?
- 4- Comenta tres de los principios de management de Amancio Ortega.
- 5- ¿Qué importancia tiene conocer un sector antes de establecerse por cuenta propia?
- 6- Valora la contribución social de Amancio Ortega