

SE BUSCA: EMPLEADOS RESPONSABLES

Uno de los canales de televisión a nivel nacional, maneja un paquete muy atractivo de publicidad aquí en la localidad, con un buen horario (en el noticiero de la noche) y con una muy buena tarifa. Para mí dice Omar Granillo que tengo un negocio al que le estamos echando muchas ganas, pensamos que era una buena oportunidad el anunciarnos; así que hicimos un gran esfuerzo económico para el tamaño de nuestra empresa. La respuesta de las ofertas que sacamos fue muy buena, tuvimos muchas llamadas de clientes nuevos y pasados, hasta vinieron de fuera de la ciudad clientes a conocer la empresa.

El **problema** es que el día en que iniciamos la campaña parece que todo se hizo a propósito; Ángela una de las vendedoras se reportó enferma, Laura la otra vendedora amaneció con su Mamá en el hospital, Marissa la encargada administrativa se sintió mal (porque esta embarazada), Juan Carlos el mensajero que recién contratamos no se reportó y dejó de trabajar sin siquiera avisarnos, y nosotros desesperados con los pendientes no hallábamos que hacer entre que el teléfono sonaba y llegaban clientes a pedir información.

El resultado, desgraciadamente fue malo: Clientes inconformes por la falta de capacidad en la atención y nosotros nos quedamos con una deuda que pagar por el paquete publicitario... ¿De que sirvió tanto esfuerzo?... ¿Por qué no se puede contar con la gente?... ¿Por qué la gente hace las cosas que hace?.

- **¿Cuál es el problema que se detecta en esta situación?**

Evidentemente el problema es: **clientes inconformes**, con todas las repercusiones del caso... pero si lo vemos desde el punto de vista financiero esta fue una mala inversión.

- **¿Cuáles son los factores que producen este problema?**

Entre otras cosas la falta de responsabilidad de los colaboradores.

La falta de previsión y de comunicación interna del empresario. Y aunado a no tener un plan b, para esta emergencia.

- **Pero ¿Por qué la falta de responsabilidad de los empleados?**

La respuesta puede ser multifactorial, entre otras cosas.

1. No están motivados para trabajar en esa empresa:

Según Stephen Covey en su libro: El octavo hábito, comenta que desarrollo una encuesta a través de Harris Interactive para medir el grado de satisfacción que sienten las personas en el desempeño de su trabajo. ¿el resultado? fue impresionante solamente el 15% de los encuestados se sienten satisfechos y motivados en la realización de su trabajo.. Como la ve?

En nuestra experiencia nos hemos dado cuenta que muchas personas no se sienten satisfechas en su trabajo, porque:

- Están queriendo cambiar a otro empleo que consideren mejor
- No les gusta lo que hacen, ...ó no les gusta el trato del Jefe,....ó no les gusta atender a los clientes, etc, etc.

2-No miden el efecto de sus acciones:

Por increíble que parezca muchas personas no piensan en el problema que pueda causar el hecho que no asistan a su trabajo, creen sinceramente que no pasa nada por no asistir. No sienten vinculación entre la causa y el efecto , son miopes en cuanto a la productividad

3.-La falta de madurez:

- Existe una analogía humana, aplicable totalmente en el trabajo, en las empresas al igual que en las familias hay niños, adolescentes y adultos (independientemente de la edad física), está es:

ANALOGIA HUMANA		
Etapa	Relacion	Rol/Padre/Lider
Niño	Dependiente	Decir
Adolescente	Independiente	Influir
Adulto	Interdependiente	Colaborar

Etapa niño:

Un niño pequeño en la vida real , es *dependiente* en todos sentidos de sus padres y el rol necesario que debe desarrollar un papá es : *decirle*, darle instrucciones, guiarle educarle ,conducirle y supervisarlelo interesante es que en las empresas y en muchas ocasiones el mayor porcentaje del equipo de colaboradores actúan como niños, se denotan cuando se les da una instrucción y los escuchamos rezongar diciendo, “ah si, eh, todo yo, todo yo...¿porque no se lo encarga aquel otro?.. ó ,cuando deben de hacer una tarea sencilla y rutinaria como por ejemplo prender un letrero luminoso de una fachada y no lo hacen ..y cuando se les pregunta porque no lo han hecho, el empleado responde.. Ah pues si no me han dicho nada, por eso no lo hago...

¿Que debe de hacer el jefe? Primero no frustrarse y exactamente lo que haría el papá de un pequeño. decirle, guiarlo, supervisarlo, pero principalmente reforzarle la más mínima mejora para ayudarlo a madurar

Etapa adolescente:

Como sucede con un adolescente en la vida real, casi no le caen o nos les habla a sus mayores, puede ser rebelde o inmaduro ,para él puede ser más importante los amigos ,su grupo ,su novia.. está en la etapa en que se siente *independiente* ,...y el rol de un padre o madre inteligente ya no es decir o darle ordenes directamente porque encontrará resistencia, sino que lo más sensato es *influirle* a través de otras figuras de autoridad. La tía, la mamá del mejor amigo ,el maestro de natación etc.....ah,pues en las empresas también puede haber colaboradores que actúan como adolescentes, regularmente se presentan en aquellos casos de personas que se han reforzado gracias a sus habilidades o experiencia como el imprescindible , ej. :el técnico capaz ,el mejor vendedor , el empleado con mayor antigüedad (el que se las sabe de todas todas) y pueden adoptar poses de diva, y sentirse como decimos la última coca cola en el desierto ..y ¿que debe de hacer el jefe ?...hablar en forma adulta con el...ubicarlo emocionalmente ,enviarlo a cursos que les ayude a crecer como pueden ser asertividad ,inteligencia emocional...venderles la idea de que se multipliquen compartiendo el conocimiento y reforzándolos o aplaudiéndoles solo sus acciones maduras.

Etapa adulta :

La meta de muchos padres, es : llegar a desarrollar hijos fuertes, hijos adultos, en esta etapa nuestros hijos ya no son dependientes de nosotros , nuestra relación se transforma somos *interdependientes* . nuestro rol es colaborar, afirmarlos, ayudarles cuando nos los solicitan con el cuidado de los nietos para salir a una fiesta etc...y en contraparte en las empresas los, colaboradores adultos, han madurado emocionalmente se puede contar con ellos ,ellos ya saben que hacer etc... ¿que debe de hacer el jefe? evitar el riesgo de tomarlo a la ligera y no reconocerlo , el juego aquí es reforzarlo e incluirlos en la formación de otros compañeros , en las capacitaciones, en los grupos de gestión de calidad ,etc.

4.-Ser hipocondriaco

- a. Según Rogelio Díaz en su libro la psicología del mexicano, en el trabajo podemos ser juguetones, hablantines, sexys , carrilleros , fiesteros .soñadores y además hipocondriacos y sociables de ahí que cuando algún familiar se enferma tendemos a exagerar y nos hacemos “bola” alrededor del enfermo .

5.-La actitud de ahí se la echan

- b. Las frases como: ni que fuera el jefe,, ni que fuera el dueño ,para lo que me pagan ..etc etc pueden ser un reflejo cultural y demostrar que el colaborador ha sido influido por un medio ambiente que lo induce a pensar o actuar así ,...lo bueno es que : **! hay remedio !**

• ¿Cuáles son las posibles soluciones?

- 1.- Entender a los colaboradores ya que ellos puede actuar irresponsablemente...porque así lo aprendieron de su familia, hay que reeducarlos
2. Trasmitirle la filosofía de actuar como solucionador de problemas
3. Educarles y reforzarles en la cultura de la responsabilidad para que sientan placer al comportarse de esa manera
4. Desarrollarlos teniendo siempre una comunicación asertiva y continua
5. Corregirlos cuando sea necesario, usando la técnica de sándwich de Spencer Johnson , que es el decirles primero algo positivo, luego la parte a corregir y cerrar con algo positivo
6. Y saber ser un líder proactivo ,pero recordemos que el líder proactivo , busca activamente la motivación , acude a la fuente de su poder superior .para actuar con entusiasmo , porque entiende que es tarea diaria y porque sabe que debe y puede desarrollar a su gente y se cuida porque está consciente que el ejemplo no es la cosa más importante sino lo única cosa más importante .

Tengamos fe en nuestras habilidades pero sobretodo en nuestra gente....desarrollemos personal responsable y productivo,

! Para hacer que las cosas buenas sucedan!

Autor : Lic Conchita de Rosas
Directora de AEP CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD SC
aepcapacitacion@yahoo.com.mx