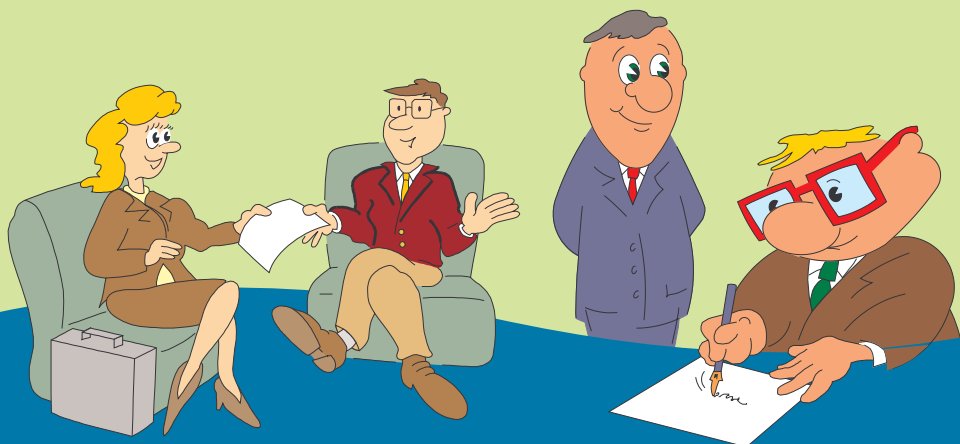


Colección: "Desarrollo personal y laboral"

Edición **Nº6**

Cómo llevarse bien con su jefatura



Instituto Costarricense de Electricidad

Índice

• Introducción.....	2
• El jefe es un ser humano.....	3
• Puntualidad.....	5
• Respeto.....	6
• Sea eficiente.....	7
• Mantenga una buena comunicación.....	8
• Retroalimentación.....	9
• Mantenga una nueva iniciativa.....	10
• Responsabilícese, no le de su trabajo a otros.....	11
• Compromiso.....	12
• La acción vale más que mil palabras.....	13
• Propóngase metas.....	14
• Tenga un límite con su autoridad.....	15
• Mejore su comportamiento.....	16
• Guarde la distancia.....	17
• Estar al tanto.....	18
• Limpieza.....	19
• Mejoramiento continuo.....	20
• Mejore su firmeza de carácter.....	21
• Demuestre entusiasmo.....	22
• Consejos prácticos.....	23
• Bibliografía.....	24

Introducción

El clima de trabajo tiene que ver con lo que la gente piensa de su jefe, de su trabajo y de la empresa. Puede ser despejado, caluroso, frío, borrascoso, o agradable.

Este puede verse fortalecido o debilitado por diferentes factores, depende en gran medida de la relación que mantengan los colaboradores con los jefes y viceversa. Un clima descuidado por ambas partes ocasiona que la moral baje, y la gente se desmotive.

En un clima cálido, el buen jefe y colaborador desarrollan estados de cooperación y de mutuo apoyo, con esto se conforma un clima en donde ambos se sienten comprometidos con las metas de la empresa y trabajan con ahínco para lograrlas.

Las buenas relaciones entre jefes y colaboradores es una herramienta eficaz en el crecimiento y desarrollo de la empresa, así como en la búsqueda de la realización del ser humano como parte integral de la sociedad.

El siguiente folleto tiene la finalidad de exponer algunos consejos sobre cómo crear un clima de trabajo favorable, cálido y organizado a partir de la relación con su jefe. Buena suerte.

● El jefe es un ser humano



Nunca olvide que su jefe también es un ser humano. A veces usted podría no creerlo, pero su jefe también tiene sentimientos, dudas interiores y problemas. Con toda probabilidad su jefe lleva una carga más pesada de lo que usted cree y podría estar resguardándolo a usted de gran parte de ella.

Podría pensar que su jefe es indeciso, indiferente e incomprensivo, pero debe comprender que él o ella se someten a presiones que usted no puede concebir o apreciar.

El colaborador no debe jugar el papel de despreciable sino más bien de alguien que hace lo imposible por ayudar a su jefe, ansioso de no fallarle jamás.

Sea franco y conteste estas preguntas:

- ¿Tiene problemas con su jefe?
- ¿Ha discutido estos problemas con él, o ella?
- ¿Alguna vez ha tratado de ponerse en los zapatos de su jefe?
- ¿Es verdad que nunca se queja de su jefe a sus espaldas?
- ¿Le es completamente leal?
- ¿Respeto a su jefe?

Si llega a la conclusión de que su relación no es la adecuada, pídale una cita a su jefe para discutir el asunto:

- Prepare con esmero las respuestas a las anteriores preguntas antes de la reunión.
- No se preocupe respecto de si está arriesgando su empleo; un enfoque honesto hacia la solución de los problemas es mil veces mejor que esconder la cabeza en la arena y no encontrar solución.

Si usted cree que su jefe lo despedirá por presentar las cosas claras, de todos modos tiene un serio problema.

● Puntualidad



La puntualidad juega un papel muy importante en cuanto a buenas relaciones entre funcionarios y jefaturas se refiere. Normalmente los procesos productivos dependen en gran medida de la puntualidad con que cada departamento entregue su trabajo.

Por esta razón ningún miembro de la cadena productiva puede ser impuntual, ya que afecta el resultado de todo.

Únicamente no se debe ser puntual en las labores de trabajo, este aspecto también incluye la puntualidad en los horarios de llegada y salida del trabajo, toda jefatura está interesada en que sus colaboradores sean puntuales en sus horarios y en los plazos de compromisos de trabajo adquiridos, lo cual sin ninguna duda garantiza además del éxito una excelente relación entre miembros y jefatura.

● Respeto



La falta de respeto es una de las características más inquietantes de muchas organizaciones. Cultivar la falta de respeto en vez de producir utilidades produce mucha habladuría y animosidad, y por último produce una pérdida de confianza en la empresa y en las personas que la conforman. La falta de respeto representa una pérdida sin compensación.

Como buen funcionario debe respetar el hecho de que cada persona tiene algo vital que contribuir al éxito de la empresa, además que cada individuo tiene necesidades, problemas y características individuales.

¡Sea honesto! Trate de encontrar los puntos positivos de cualquier persona y trate con respeto de ayudarlo a superar los puntos débiles.

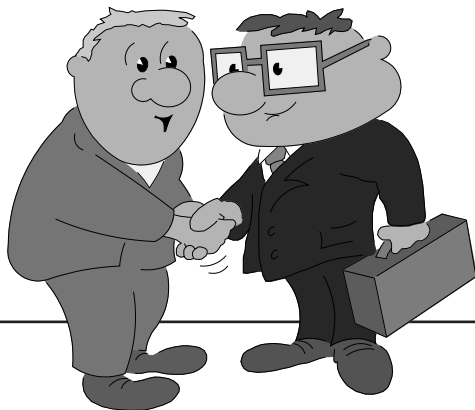
● Sea eficiente



Si usted no puede medir la eficiencia, usted debe ser ineficiente. Las utilidades están directamente relacionadas con la eficiencia. Esta es la relación entre la contribución brindada por un funcionario y el tiempo. El esfuerzo y los recursos consagrados a esa contribución, puede medirse cualitativa o cuantitativamente.

Es importante tener presente que es necesario recurrir a otros medios para ser eficiente. Es así como un trabajador considerará lo que se requiere para hacer la contribución más productiva de la empresa. Estará pendiente de las tareas claves que debe emprender, de los problemas que debe atender, de las actividades de desarrollo que debe fomentar.

● Mantenga una buena comunicación



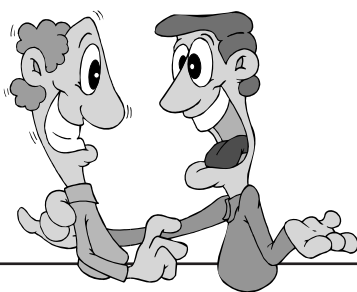
La comunicación no constituye la panacea para todos los problemas de relaciones laborales. Resulta ingenioso suponer que cuanto mayor sea la cantidad de información con que se inundan todos los niveles de la organización tanto mayor será la probabilidad de que desaparezcan los problemas.

Para comunicarse con eficiencia usted debe tener confianza, la cual se logra mediante un ambiente en el cual existe realmente una buena comunicación entre jefes y colaboradores.

Una buena comunicación también comprende la bondad, la honradez, la rectitud, la integridad del ser humano, la decencia y moderación de la persona en cada una de sus acciones.

En una conversación con su jefe usted debe realmente escuchar y tomar las medidas apropiadas para cumplir lo convenido.

● Retroalimentación



La retroalimentación sobre las labores en el trabajo es esencial para mejorar el desempeño. Sin dicha información, el deterioro de este es inevitable.

Todos queremos tener seguridad de que la contribución que estamos haciendo no solo se reconoce, sino es la que se requiere. Sin retroalimentación la gente comienza a hacer suposiciones respecto a lo que de ella se espera sobre normas, cómo comportarse, hacia dónde orientar su trabajo, entre otros aspectos.

El buen funcionario le proporciona información constante a su jefe, a sus colegas, o sus colaboradores. Él sabe que sin una retroalimentación constante no está en condiciones de afianzar lo que considera importante.

Recuerde que si se trabaja en equipo es necesario que todos los miembros del grupo conozcan las tareas de los demás, o sea que los proyectos, metas, objetivos y actividades se programen en conjunto.

Cuando un cliente externo o interno quiera conocer sobre alguna actividad que le compete a su área, y usted no está enterado del asunto, prométale investigar y retroaliméntese también.

● Mantenga una nueva iniciativa



Tomar la iniciativa constituye el primer paso hacia el éxito. El deseo de éxito debe ser de todos los miembros de una organización, debe ser individual y colectivo.

A menudo el deseo persistente, es la diferencia entre el éxito y el fracaso. Es por esta razón que la diferencia entre una persona exitosa y las demás normalmente no es la falta de fortaleza o de conocimiento, generalmente es la falta de deseo.

En el complejo mundo de la competencia las oportunidades de éxito se encuentran por doquier, pero con frecuencia es difícil verlas. Se requiere iniciativa para detectarlas, aprovecharlas y explotarlas.

El buen funcionario está lleno de iniciativas, en todas partes observa oportunidades para su empresa y para lograr mejoras.

● Responsabilícese, no le de su trabajo a otros



Responsabilizarse es hacer todo lo posible por estar al tanto de cuáles son sus deberes, y no únicamente de estos deberes, sino también de las consecuencias que pueda generar la toma de decisión, ya que se debe continuar siendo responsable después del hecho.

Al evadir la responsabilidad como pasarle la carga a otra persona, genera conflictos entre empleados, jefes y una burocracia ineficiente que asfixia cualquier toma de decisión.

Los seres humanos deben asumir la responsabilidad de cada uno de los actos y sus efectos, el mal trabajador culpabiliza a los demás, si la carta salió mal posiblemente la computadora fue la que falló, si no se atendió bien al cliente fue éste quien se equivocó.

Siéntese hoy y determine sus propios niveles de responsabilidad. Asegúrese de conocer las decisiones que puede tomar. Mejor aún, prepare una lista de todos los aspectos que no quedaron resueltos y empiece a tomar algunas cartas en el asunto, más tarde puede darle cuenta a su jefe.

Es preciso que sepa hoy que a usted junto con sus colegas y jefe, les están asignando la responsabilidad del éxito del área de trabajo de la cual forman parte.

● Compromiso



El compromiso no garantiza el éxito, pero su carencia garantiza el fracaso.

Prepare una lista de sus compromisos con los demás: sus colegas, su jefe, sus colaboradores. Verifique la lista para cerciorarse de que ha cumplido cada compromiso.

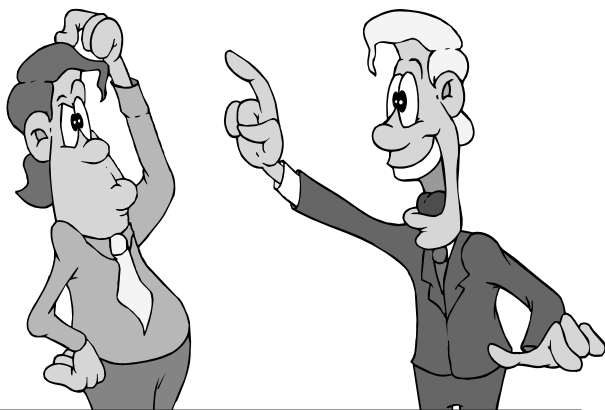
De no ser así, asegúrese de hacerlo. Esto exige coraje y correr riesgos. Significa entregarse por completo a las demás personas, jefe, colegas e identificarse totalmente con sus metas.

El compromiso es algo que se genera por sí mismo y está basado en las convicciones de cada cual.

Si un funcionario no sigue los procedimientos, no encaja en su área de trabajo y mucho menos en la organización, cada una de estas tiene su conjunto de disposiciones laborales, procesales, éticas y morales las cuales el buen funcionario deberá verse comprometido a cumplir.

Comprométase con la persona que le pida tomar una decisión o seguir una línea de acción. Su propósito debe ser sincero y debe cumplir el compromiso. Si no confía en su memoria anote su compromiso.

● La acción vale más que mil palabras



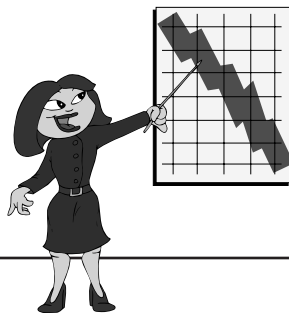
El compromiso se traduce en acción. Todos hemos pasado por aquella situación en la que se dice que algo se hará y no se hace.

La confianza es un tema muy importante ya que no debemos proponer nada que no podamos lograr, el futuro es de aquellos que creen firmemente en su capacidad por cumplir todo aquello que se proponen.

Tome algunas medidas positivas con respecto a cada problema que se le presente. No las deje para mañana, ni le transfiera el problema a su jefe, ni tan siquiera a uno de sus colegas. Actúe y haga que se resuelva el problema.

Un planteamiento teórico con miles de palabras y frases rebuscadas no impactarán a su jefe, ni a otra persona como acciones concretas que tengan un efecto positivo en la organización.

● Propóngase metas



Si un funcionario carece de metas, fracasará en todos los frentes. El plantearse metas laborales hará que el trabajo se facilite y evitará en gran medida que se precipite ciegamente en diferentes direcciones.

Al cumplir las metas y relacionarlas con los objetivos globales laborales de utilidades y éxito, se podrá cerciorar de que éstas se encuentren bien definidas y enfocadas con lo que la jefatura espera.

La meta debe ser precisa en sus requerimientos y contar con acciones permanentes de mantenimiento y evaluación.

Mantener este tipo de organización creará en usted y su jefatura un clima de confianza de mutua ayuda que induce a discutir métodos para mejorar.

No postergue sus metas ni deje hasta el último momento sus tareas, esto solo provocará un estrés innecesario, problemas en su salud y que el resultado no sea exitoso.

Si usted es de las personas que suele “jugar” con los tiempos y los límites, piense que al final el más perjudicado es usted en términos de salud y calidad de vida.

● **Tenga un límite con su autoridad**

El ejercicio de la autoridad es asunto de confianza entre usted y su jefe. Defina claramente sus niveles de autoridad.

Primero tenga una conversación clara y objetiva con su jefe al respecto, y mencione todas aquellas posibles áreas en las que considera tener autoridad, asimismo examine la autoridad de su equipo de trabajo.



Si sabe que necesita más autoridad que otro para desempeñar su labor de manera apropiada, puede suponer que otro tanto es aplicable en el caso de los demás. De modo que practique lo que predica.

Si quiere que su jefe le conceda mayor autoridad debe concedérsela también a su gente. Hágalo hoy mismo, hable con sinceridad.

● Mejore su comportamiento



El comportamiento de un funcionario es observado cada minuto de la jornada de trabajo. Forma la base sobre la cual juzgan a un individuo revestido de responsabilidades junto con su jefe para garantizar el éxito.

El comportamiento incluye el traje que lleva y como lo lleva, el estado en que se encuentran el cabello y las uñas, todas y cada una de las palabras que pronuncia, el orden de la oficina.

Los logros se originan en el comportamiento. Vigile su comportamiento cada minuto del día. Trate de ser consciente de cada movimiento de sus ojos cuando está en presencia de alguien.

Procure controlar su tendencia a suspirar, rascarse la oreja, mover la cabeza, mirar por la ventana. Si quiere comunicar algo, sea directo y cortés. Es mejor interrumpir y decir "siento tener que levantar esta reunión en cinco minutos", en vez de estar mirando continuamente su reloj.

Comience hoy mismo y aprenda a estar totalmente consciente y a controlar su comportamiento.

● Guarde la distancia



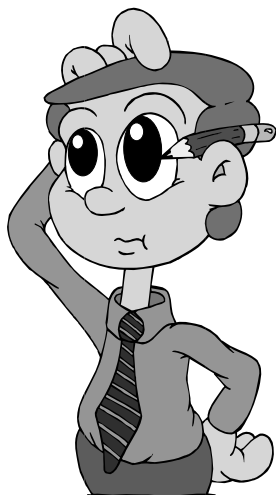
Para mantener una relación laboral saludable es preciso guardar una relación que no sea ni demasiado estrecha ni demasiado distante.

No se puede impedir que las personas desarrollen amistad con su jefe, no hay reglas inflexibles al respecto. El buen trabajador establece una diferencia en lo que respecta a relaciones en el lugar de trabajo y las relaciones fuera de él.

Por ello en el trabajo deberá ser objetivo y mantener una distancia apropiada, sin embargo es importante que el funcionario procure al mismo tiempo desarrollar estrechas y productivas relaciones de trabajo.

En esta forma es como se establece el precario equilibrio entre la proximidad y la distancia.

● **Estar al tanto**



Usted no puede resolver los problemas si no está al tanto de éstos. Es importante que en cierta medida mantenga su atención en los que aquejan a su área y exponérselos a su jefatura, así colaborará en esta parte de la prueba agregando cuales son las posibles razones por las cuales se presenta este problema.

La toma de decisiones debe basarse siempre en la aplicación del sentido común, la información debe estar al día y debe ser veraz.

Un buen trabajador vive completamente al tanto de lo que ocurre a su alrededor. Se debe observar y escuchar, de este modo los problemas adquieren una perspectiva diferente. Por tanto su jefatura estará anuente a dar apoyo y estar en las mejores condiciones de ayudar.

● Limpieza



Se ha definido por limpieza el hecho fundamental de que cada persona tiene la obligación de mantener limpia su área de trabajo, ésta responsabilidad no solo es del encargado de hacerla sino que hay una zona personal.

Es importante tener presente que los ambientes limpios, aseguran la productividad y son posiblemente la clave del éxito, es fundamental también el orden físico y mental.

No se gana nada con tener el escritorio muy ordenado y bonito si en la cabeza se tienen todas las ideas amarradas y confusas, ahí también tiene que haber orden.

La colocación de las cosas en el lugar que corresponde, la buena disposición de las cosas entre sí, las reglas o modos que se observan para llevar a cabo las tareas propuestas, hacen que la relación entre el colaborador y jefe se mantenga siempre en buenas condiciones y un ambiente sano de trabajo.

● Mejoramiento continuo

Los miembros de una organización deben buscar su mejor desempeño cada día, esto es importante a nivel personal y profesional, no solo se debe buscar el ser buen ingeniero, oficinista o mecánico sino también ser mejor persona, por esta razón todos los días debemos proponernos ser mejores de lo que fuimos el día anterior.

Hay que recordar siempre que la vida es una carrera desigual en la que todos tenemos puntos de partida distintos que le dan ventaja a unos sobre otros.

Es importante considerar que hoy debe ser el mejor día de la vida y poner todo el esfuerzo al máximo porque así sea, ser mejores cada día nos separa de la competencia.



● Modere su firmeza de carácter



Una persona sin firmeza de carácter es una persona descolorida, es aquella que carece de personalidad, de vida, de emociones, de interés, de energía.

Anote estas palabras en la parte posterior de su agenda: "de hoy en adelante jamás hablaré mal de las personas con quienes me relaciono (jefe, altos ejecutivos, presidente, subalterno, colega o conocido)".

El carácter se manifiesta en la forma de tratar a la gente, a su jefe, sus colegas, en la manera de cómo enfrenta las situaciones y los problemas que se le presentan. Su carácter le da vida a cada una de sus jornadas de trabajo.

Como funcionario es importante valorar que el carácter de un jefe se verá reflejado en el carácter de los miembros de su equipo y viceversa, porque serán el reflejo de sus valores y creencias.

Lo que es importante para él será importante para los funcionarios. Reflexione acerca de cómo desarrollar su propio carácter y el de su equipo.

● Demuestre entusiasmo



Enumere todos los aspectos de su trabajo que lo entusiasman, examine uno por uno, examine a su empresa, a su equipo, sus colegas, los productos y servicios de su empresa.

Se debe poner entusiasmo a cada una de las cosas y actividades que se realizan, puede ser que no seamos el mejor en la parte técnica, pero ser el número uno en el tema del entusiasmo, se dice que el entusiasmo es como una gota al caer en el agua, se expande y es contagioso.

No es posible ganar ninguna batalla sin entusiasmo, de hecho las grandes batallas de la historia no han sido ganadas por los más armados sino por los más entusiastas.

A partir de hoy, usted debe asegurarse de tener algún entusiasmo y también de que éste se vea.

● Consejos prácticos



- El buen trabajador respeta la autoridad de su jefe y el hecho de que él, o ella logró llegar a esa posición con mucho esfuerzo. El buen empleado procura aliviar hasta donde sea posible la carga de trabajo que lleva su jefe en los hombros.
- Se ofrecerá voluntariamente para efectuar trabajos en nombre del jefe.
- Cuando le lleva problemas al jefe, deberá asegurarse de que vayan acompañados de recomendaciones claramente definidas para solucionarlos.
- El colaborador es completamente leal a su jefe. Si bien sabe que su jefe dista de ser perfecto, y en ocasiones es inhábil, nunca se escuchará a un funcionario hablar a espaldas de su jefe.
- Cualquier queja que se tenga con su jefe deberá discutirla única y exclusivamente con él, manteniendo un debate abierto y honesto sobre el tema.
- El funcionario debe trabajar con esmero para su jefe y se dedicará por completo a lo que tiene que lograr.
- Nunca trate de exponer a su jefe, ni de censurarlo, mucho menos dejarlo en ridículo.
- El colaborador no debe guardar rencor por las fallas de su jefe, ni tampoco acosarlo con recriminaciones cuando éste toma decisiones equivocadas.
- Hará todo lo que sea posible por persuadir a su jefe de que no tome determinada decisión, pero si la toma, la aceptará de buena voluntad y la apoyará en adelante.
- Entre el jefe y el colaborador deberá lograrse una relación abierta, y honesta donde ambos, se brindarán apoyo y confianza mutua.

Bibliografía

- Freemantle, David (1986). *Cómo dirigir con éxito*. Colombia: Editorial Norma S.A.
- Brown, Steven (1986). *13 errores fatales que incurren los gerentes y cómo evitarlos*. Bogotá: Editorial Norma S.A.
- Ash, Mary (1991). *¿Cómo organizar a la gente?*. México: Editorial Diana.
- Blanchard, Ken (1999). *¡A la carga!*. Colombia: Editorial Norma.
- Blanchard, Ken (1996). *Empowerment*. Colombia: Editorial Norma.
- Reichheld, Frederick (1996). *El efecto de la lealtad*. Colombia: Editorial Norma.
- Nelson, Bob (1997). *1001 formas de motivar a los empleados*. Colombia: Editorial Norma.