



Un jefe excepcional

Cuando todos ganan

DAR ÓRDENES, CONTROLAR Y VERIFICAR HAN SIDO, Y SIGUEN SIENDO, FUNCIONES PROPIAS DEL JEFE; CUALQUIER TÉCNICO DEL TALLER ASÍ LO CONFIRMA, COMO UN MÉTODO PARA **CUMPLIR CON ÉXITO EL PROCESO DE REPARACIÓN Y DE SERVICIO AL CLIENTE**. PERO ¿REALMENTE ESTE ENFOQUE ES SUFICIENTE Y SOSTENIBLE PARA LAS **EXIGENCIAS ACTUALES DEL MERCADO**?



El jefe cargado de autoridad pone su atención en la competitividad o, lo que es lo mismo, en la lucha por la supervivencia. Por eso trata de mejorar a la competencia: en menos tiempo, con mejor calidad, con menor coste, con mejor resultado, etc. El problema está en que en la competición hay ganadores y perdedores; cuando son muchos los competidores la probabilidad de ser vencido es elevada. Siempre hay alguien que nos aventaja en algún aspecto y surge la inevitable comparación, lo que genera cierto nivel de estrés. Así, nos proyectamos a la búsqueda del error y obviamos nuestras fortalezas. En este proceso, **perdemos las oportunidades** que tenemos delante, impidiendo, por tanto, ser excepcionales.

Reduciendo los niveles de estrés

Cuando un jefe de taller, presionado por la necesidad, plasma todo su carácter en el control, lo más probable es que los resultados no sean buenos. Posiblemente se repetirán trabajos que no alcanzan la calidad requerida, ralentizando la producción y entrega del servicio de

► El trabajo en equipo restablece la confianza y la colaboración



reparación al cliente. Ello incrementa el estado de necesidad, que realimenta el proceso. Las consecuencias finales son frustración en la plantilla, incompetencia, desconfianza y baja autoestima general, que se puede medir, por ejemplo, en el grado de absentismo laboral.

Llegados a esta situación, el jefe de taller, lejos de dar solución, puede hacer ver que el problema está en su plantilla y que precisa su renovación. Vuelve, por tanto, al estado inicial, pero cargado de mayor necesidad de competir.

Este ciclo vicioso puede reconducirse reduciendo la presión que ocasionan la práctica de autoridad y competitividad, y permitiendo que cada empleado **aporte lo mejor de sí mismo**.

Recuerdo un jefe estresado que cuando se ausentaba del taller por unos días el trabajo fluía, la plantilla colaboraba y se distribuían las tareas adecuadamente.

Los empleados se sentían satisfechos del trabajo realizado y de los resultados, sensaciones que se proyectaban en los clientes. Observe si ésta es su situación como jefe.

Una persona sometida a una dificultad emocional reduce sus capacidades

intelectuales y creativas; no está en las mejores condiciones para ser productivo. Evidentemente, en un taller es casi imposible eliminar las situaciones de estrés, por imprevistos, urgencias, errores, etc. Ante una situación de este tipo, el jefe excepcional no debe reaccionar generando más estrés, sino reflexionar con serenidad y actuar en consecuencia, en aras a aportar las soluciones más beneficiosas, consiguiendo un ambiente cooperativo y motivador.

Cooperar (en lugar de “luchar” o competir) es un proceso exigente, porque precisa de la responsabilidad de cada miembro. El empleado no puede escudarse en la *sombra* de la responsabilidad de su jefe, sino que debe aportar su talento y habilidades con eficacia. Para ello, se compartirá una cultura o hábitos comunes, englobados en la misión de la empresa, con objetivos basados en sólidos valores, y siempre considerando la importancia de la actitud colaborativa de cada uno de sus integrantes. Si esta cultura de cooperación y estos nexos de unión son sinceros y asertivos no implicarán grandes esfuerzos o sacrificios, sino que cada cual, en su escala laboral, aportará lo mejor de un modo natural. La eficacia y la excelencia profesional serán el resultado lógico de dichas premisas e incidirán positivamente en la percepción del cliente y del mercado.

Sobresalir en el servicio

Ser excepcional para el cliente supone resaltar la diferencia sin necesidad de competir. Es **ofrecer excelencia**, siendo consciente de las debilidades para tratar de corregirlas sin restar en el desarrollo, sino aumentando la confianza y la seguridad en el desempeño.

Cuando se producen errores en el marco de esta dinámica colaborativa, se consideran parte del proceso de rentabilidad del taller, porque se analiza, se aprende y obtiene su función dentro de él. Es decir, si ha habido un fallo en la reparación o en la organización, ese mismo fallo arroja información sobre el punto de mejora, con la oportunidad de transformar la debilidad en fortaleza.

Para ser excepcional hay que apoyarse en valores y actitudes como:



LOS ERRORES EN
LOS PROCESOS DE
TRABAJO NOS OFRECEN
INFORMACIÓN SOBRE
PUNTOS DE MEJORA





► El propio proceso de trabajo ofrece los puntos de mejora



SER EXCEPCIONAL
NO SIGNIFICA SER
BUENO EN TODO,
SINO SOBRESALIENTE
EN ALGO Y
COMPLEMENTARSE
CON LOS DEMÁS



- **Humildad:** no significa despojarse de todo, sino necesitar poco, porque basta con reconocer el propio valor y el de los demás.
- **Sencillez:** parece que todos estamos inmersos en un mundo complicado, cuanto más enrevesadas presentamos las cosas creemos tener más poder o ser imprescindibles. Ahora bien, hacer que las cosas sean sencillas precisa de una atención especial. Y a mayor sencillez, mayor fluidez y valor.
- **Entusiasmo:** pasión por lo que hacemos, otorgándole el valor que tiene y permitiendo que se expanda sin límites. Edison logró inventar la bombilla porque nunca supo que fuera imposible. El entusiasmo es el ingrediente esencial para experimentar, aprender e innovar.
- **Capacidad de observación y escucha:** para detectar y afrontar las necesidades, pero también para visualizar las oportunidades. Es empoderarse frente a "perder los papeles". Querer tener siempre la razón no significa tener éxito, sino estancarse en el fracaso.

El jefe excepcional genera colaboradores excepcionales y conduce el destino del negocio desde "atrás", porque se libera de tener que "tirar del carro" constantemente ■

PARA SABER MÁS

- ✉ Área de Gestión
cesvimap@cesvimap.com
- 📖 La dirección de personas. José María Gasalla. Editorial UOC, Barcelona 2015
- 📖 Aprende a utilizar el otro 90%. Robert k. Cooper. Editorial Amat, Barcelona 2007
- 🌐 CESVIMAP
www.cesvimap.com
- 🌐 www.revistacesvimap.com
- 🐦 @revistacesvimap