

13 formas de ser un mejor trabajador



Por Bong R. Osorio*

Durante los últimos dos años nos hemos visto abocados a grandes cambios que han afectado la forma de conducir los

negocios, los patrones de comportamiento organizacional y la manera como los empleados tienen que afrontar estos cambios. Y a juzgar por todos los indicios de la economía y el mercado, precisamente el 2003 puede introducir transformaciones más drásticas. Hemos presenciado el viraje hacia una nueva economía, en donde el trabajo se ha vuelto global. Hemos visto imponerse al conocimiento y a la actividad de servicios, y a la nueva tecnología crear una competencia mundial intensa.

¿Qué significa esto para gente trabajadora como nosotros? La competencia para nuestro propio trabajo puede venir de cualquier parte de nuestros asociados, de los extraños o de talentos traídos de otros países o regiones del mundo. No podemos cruzarnos de brazos y quejarnos; tenemos que escoger entre "ser unos amargados o ser los mejores". Como nos recuerda el módulo de capacitación Price Pritchett, "El mundo recompensa sólo a aquellos que se dan cuenta de lo que está sucediendo, que gastan energía en encontrar y aprovechar las oportunidades generadas por el cambio. Y el cambio siempre viene con una carga de regalos."

El aprendizaje Price Pritchett presenta 13 pautas para manejar nuestro trabajo durante un cambio radical. De esta lista podemos aprender por qué la resistencia al cambio puede arruinar nuestra carrera; cuál es exactamente la



fuente de la seguridad laboral; por qué debemos prestar más atención a los resultados que al esfuerzo; el poder de volver a comprometerse; por qué no tenemos que tomarnos el tiempo para pensarlo; los riesgos de atenarnos a nuestra reputación y por qué tenemos que aportar a nuestro trabajo más de lo que recibimos de salario. Hagamos de esta lista nuestro reto constante para evolucionar, mejorar e intentar consistentemente obtener la excelencia en el trabajo que realizamos.

Volvemos artistas del cambio rápido. Ir con la corriente.

Esperar que las empresas continúen rediseñándose, cambiando y flexibilizándose. Nosotros continuaremos presenciando reestructuraciones, outsourcing, recortes de personal, subcontrataciones y conformación de nuevas alianzas. Reportaremos a nuevos jefes, haremos frente a nuevos grupos de trabajo y veremos cómo se labran nuevas carreras. Estos cambios exigen que tengamos los pies ligeros y una gran capacidad de adaptación al cambio. Más que nunca, se nos pide que dominemos el arte de hacer tareas múltiples.

Comprometernos completamente con nuestro trabajo.

De hecho, tenemos que aspirar siempre a superar nuestro último gran logro. Las organizaciones están buscando operaciones más productivas y a menores costos, en las que puedan esperar más de cada miembro del equipo. La única forma en que nuestras empresas pueden aspirar a competir es a través de personas de alto rendimiento. Si no podemos hacer el trabajo, hay cientos de personas haciendo cola. Por consiguiente, no hay lugar para las personas que no invierten más que su tiempo. Un compromiso apasionado con nuestro

trabajo nos hace disfrutar más nuestra labor, sirve a nuestros mejores intereses, nos califica y despliega nuestro mejor potencial. Es un regalo que nos debemos a nosotros mismos.

3 Agilizar el ritmo.

Hay que empezar la carrera siempre corriendo. Las organizaciones de hoy tienen que viajar ligeras de equipaje y cubrir tantas áreas como sea posible. Deben apretar el paso o de lo contrario sufrirán una derrota, o incluso morirán. En consecuencia, se espera que obremos con un marcado sentido de la urgencia – aprender a caer, a levantarse rápidamente y a seguir adelante.

4 Aceptar la ambigüedad y la incertidumbre.

Hay nuevas expectativas, prioridades cambiantes, diferentes relaciones de trabajo. Nuestro mundo se ha vuelto “un mundo con demasiadas partes en movimiento”. Necesitamos crear claridad de funciones para nosotros mismos, asumir responsabilidad para definir las prioridades de trabajo y trazar un camino para hacer que esas prioridades ocurran. La ambigüedad o la incertidumbre, como afirma E.L. Doctorow, son “como conducir de noche en medio de la niebla. Se puede ver tan lejos como alcanzan los faros delanteros, pero no se puede hacer todo el recorrido en esa forma”. Necesitamos adaptar la estrategia a nuestra situación de trabajo que cambia rápidamente, como mejor lo entendamos.

5 Actuar como si nosotros mismos estuviéramos al frente del negocio.

Más y más organizaciones se están volviendo menos estratificadas, con menos capas, y mo-

viéndose hacia unidades de negocios descentralizadas, de pequeña escala. Se nos estimula a asumir más responsabilidad por el éxito de toda la empresa, se nos urge a mirar todo el cuadro y se nos hace considerar cómo podemos recortar costos nosotros mismos, servir mejor al cliente, mejorar la productividad e innovar. Pensar en nosotros mismos como trabajadores independientes, o actuar como propietarios de la empresa es la actitud que mejor nos puede servir en los años venideros.

6 Continuar en la escuela.

Lo que aprendimos en la universidad es cosa del pasado. Es imperativo que nos reequipemos constantemente para continuar siendo competitivos. Invertir en nuestro propio crecimiento, desarrollo profesional y renovación personal - leer, asistir a talleres y seminarios, tomar cursos cortos, ofrecernos como voluntarios para tareas de suplencia o aprendizaje, aceptar traslados laterales que ampliarán nuestra experiencia, solicitar oportunidades de aprendizaje y “sacarles el jugo”, así como desarrollar “habilidades portátiles,” precisamente en el caso en que necesitemos “cambiar de domicilio”. Recuerde que entre más sepamos qué hacer y cómo hacerlo, mejor lo haremos y más valiosos seremos.

7 Mantenernos responsables de los resultados.

Orientación hacia resultados es el nombre del juego. Lo que cuenta no es la dificultad de hacer el trabajo o el esfuerzo que nos exigió. Nuestro valor como jugadores en un equipo individual se medirá por los resultados colectivos que produzca el grupo con el que trabajamos. Es importante la concentración en las cosas que hacemos; no podemos perder el tiempo en pasos o procesos innecesarios. Eliminar burocracia e intrigas y aprender a trabajar con otros equipos y departamentos. No hay lugar para arquear las cejas, hablar mal de los demás a sus espaldas o señalar con el dedo.

Agregar valor.

Asegurémonos de que el trabajo que aportamos a la empresa es superior al costo de nuestros salarios. Lo que cuenta es nuestro aporte, no las horas o años que invirtamos. Agregar valor suficiente a los resultados esperados de modo que todos en la organización puedan comprender que faltaría algo muy importante si nos retiráramos.

Volvemos centros de servicios.

Entre mejor sirvamos a nuestros clientes, mejor protegeremos nuestras carreras. Si no están felices con nuestro trabajo, ellos siempre podrán buscar otros centros de servicios. En el análisis final, la satisfacción del cliente es la única fuente de seguridad laboral.

Manejar nuestro estado de ánimo.

La empresa con la que trabajamos no es responsable de nuestro estado de ánimo - tampoco nuestros supervisores, compañeros de oficina, ni incluso nuestros amigos más íntimos. Dolor, ira, frustración y depresión nos golpearán inevitablemente en algún punto. Es perfectamente sano experimentarlos, pero no vivir en ellos. Tenemos que salir de cualquier experiencia negativa y seguir.

Practicar *kaizen*.

Es la palabra japonesa que significa "la implacable búsqueda de la perfección." Cada día, poco a poco, incansablemente, tenemos que apasionarnos por la excelencia. El éxito de nuestras empresas depende de la calidad de trabajo que hacemos. Entre mejor lo hagamos,

mejor lo harán nuestras empresas, y mejor para nosotros. Si practicamos religiosamente *kaizen*, mejorarán nuestras habilidades hasta un punto en donde será fácil desplazarse a otro trabajo si se hace necesario.

Ser alguien que soluciona, no alguien que señala con el dedo.

Es más fácil quejarse, o señalar con el dedo a otras personas. La arena de los negocios competitivos demanda personal que pueda solucionar problemas, no únicamente señalarlos. Estamos acostumbrados a esperar que la gerencia solucione todos nuestros problemas, lo cual es erróneo. Si detectamos un problema, tomemos la iniciativa de ofrecer una solución. Tener presente que "si no somos parte de la solución, entonces somos parte del problema".

Cambiar nuestras expectativas.

Organizaciones de alta velocidad están entre nosotros. No hay nada que podamos hacer para impedir que evolucionen. Sólo podemos adaptarnos porque si algunas organizaciones no pueden mantener el paso rápido, pueden ser arrolladas y posiblemente, morir. Ya no podemos exigir "prerrogativas", aumentos, bonificaciones o promociones si no podemos demostrar tangiblemente que los merecemos. Sólo el desempeño de nuestro trabajo nos asegurará el puesto.

Escuchemos el llamado de Price Pritchett ya mismo. Tenemos que estar a la altura de las nuevas expectativas de un puesto de trabajo rápidamente cambiante para mantener a flote nuestras respectivas empresas. Sólo así podremos continuar en el negocio, libres de preocupaciones excesivas y vivir la vida que todos queremos tener. Como todos nosotros decimos, "El cambio es la única constante en este mundo." No le temamos al cambio. Puede traer los dones de la alegría, la prosperidad y la estabilidad si nos damos la oportunidad de merecerlos todos.

*Artículo publicado por el diario Philippine Star el 8 de enero de 2003 ❀