

# ¿Cómo impacta a sus colaboradores y su productividad?



En un estudio reciente, la experta en relaciones laborales Michelle McQuaid encontró que el 65% de trabajadores en Estados Unidos estarían más felices si tuvieran un jefe que reconoce su buen trabajo. Por otro lado, sólo el 35% de los encuestados, dijeron que estarían más contentos si recibieran un aumento.

McQuaid también ha descubierto, que los jefes pueden afectar la salud de los colaboradores al bajar el rendimiento de su sistema inmunológico y dejándolos con más riesgo de contraer resfriados, enfermedades, e incluso ataques al corazón. Y puede poner a sus colaboradores tan ansiosos y estresados, que no tienen un buen desempeño en el trabajo. *“También llevan su mal humor a casa con sus seres queridos y terminan dañando sus relaciones personales”,* escribe McQuaid.

El 31% de los encuestados por McQuaid, no se sienten apreciados por sus jefes, y sólo el 38% dijo que sus jefes están haciendo un buen trabajo. ¿Cómo lo calificarían sus colaboradores como jefe? ¿Es usted responsable del mal desempeño de sus colaboradores? ¿Le está costando usted dinero a su empresa al provocar que sus colaboradores se vayan? Tal vez este sea el momento oportuno de hacer un buen y profundo análisis del manejo y trato que da a su gente.

**¿Capacita y entrena usted a sus colaboradores?** Esto es crucial, si usted quiere lograr que sus colaboradores sean, no sólo de alto desempeño, sino que lo hagan quedar bien a usted en el proceso. Piense que es usted el entrenador de su equipo favorito de fútbol. No puede esperar que sus jugadores entren al campo cada semana sin que usted los guíe y aún así ganen el campeonato, entonces, ¿por qué espera que sus colaboradores vengán al trabajo cada día y se desarrollen a los máximos niveles? Dígales lo que necesita que hagan, proporcione las herramientas para que lo logren y observe cómo alcanzan sus metas.

**¿Trata a sus colaboradores con respeto?** Todos hemos visto (y algunos hemos trabajado para ellos) jefes que despotrican y vociferan esperando que sus modos motiven a sus colaboradores a elevar su desempeño, cuando en realidad, si acaso logran algo, es justo lo contrario. No se engañe, sus colaboradores pueden sabotear su carrera y hacerlo

quedar mal. Por otro lado, si usted trata a sus colaboradores con respeto, ellos lo respetarán a usted y se esforzarán para ganar su aprobación.

**¿Reconoce a sus colaboradores?** Nada motivará más a sus colaboradores a hacer las cosas bien que el reconocimiento, en especial si es en público. No es un secreto que todos buscamos que se nos reconozca, sin importar si es un colaborador ganando el salario mínimo o un ejecutivo de alto nivel. Cuando reconoce a sus colaboradores los hace saber que los aprecia, y cuando se sienten apreciados, harán lo que sea necesario para alcanzar (y sobrepasar) sus expectativas. Dicho simplemente, el reconocimiento va a conducir el desempeño.

**¿Les da a sus colaboradores retroalimentación regularmente?** Todos necesitamos puntos de referencia, alguna indicación que nos diga cómo vamos. La retroalimentación es la manera de lograrlo. Sus colaboradores quieren algún tipo de hoja de reporte, algo que les haga saber cómo es su desempeño y les ayude a fomentar sus fortalezas y mejorar en sus debilidades.

Las revisiones anuales de desempeño están bien, usualmente se utilizan sólo como fundamento para justificar un aumento de sueldo, pero no hacen nada para ayudar a los colaboradores a mejorar su desempeño.

Comprométase con usted mismo y con sus colaboradores de que hará todo en su poder para ser un mejor jefe. Se sorprenderá de los resultados: incremento en la productividad, mejor uso de los recursos y un mucho más agradable ambiente de trabajo para usted y sus colaboradores.



**John Tschohl** Presidente / Service Quality Institute  
[john@servicequality.com](mailto:john@servicequality.com)  
[www.customer-service.com](http://www.customer-service.com)  
[www.johntschohl.com](http://www.johntschohl.com)

John Tschohl, el internacionalmente reconocido estratega del servicio, es el fundador y presidente de Service Quality Institute en Minneapolis, Minnesota.

Designado por "USA Today", "Time" y "Entrepreneur" como "El Gurú del Servicio al Cliente", ha escrito numerosos libros sobre el servicio al cliente y ha desarrollado más de 26 programas de entrenamiento sobre servicio al cliente, los cuales han sido distribuidos por todo el mundo.