

“Mi jefe, mi cliente”

Escrito por: Inés Temple, Presidente DBM Perú y DBM Chile



Mi jefe me cae bien, felizmente.

Y digo felizmente porque mi jefe, que representa a la empresa, es el principal cliente de mis servicios profesionales. Me toca, entonces, asumir la responsabilidad de la satisfacción de mi jefe-cliente con mis servicios profesionales, como clave para mi propia empleabilidad. Obviamente, espero que él tenga también interés en que la relación fluya adecuadamente, eso habla de su condición de líder, pero, otra vez, su satisfacción es responsabilidad mía: mi jefe es mi mejor cliente y como tal debo tratarlo siempre.

Debo asegurarme de que esté siempre satisfecho con mi desempeño para que quiera seguir renovando "mi contrato" año tras año. Él es quien decidirá sobre mis ascensos, entrenamientos, mayores responsabilidades y recomendaciones. En suma: de él depende el futuro de mi carrera y, por tanto, soy yo quien tiene el mayor interés en el éxito de nuestra relación.

Sin embargo, a mucha gente le mortifica aceptar que su jefe es su cliente. Evidentemente, las relaciones jefe-subordinado siempre se pueden complicar: expectativas no cumplidas, injusticias reales o percibidas, poco o ningún reconocimiento, poco interés real en el desarrollo del subordinado. También es común encontrarse con personas que llevan al trabajo temas personales no resueltos: problemas con la autoridad, rebeldías adolescentes y toda clase de 'rollos' con la figura del jefe. Otros asumen posiciones de víctima o confrontan permanentemente sin medir las repercusiones de su actitud, perdiendo energía en cosas que no aportan. Recuerde: nadie quiere trabajar con quien le cae mal o quien tiene una mala cara permanentemente.

Lejos de proponer una actitud servil o de sumisión, planteo asumir que si bien la responsabilidad de la relación es de dos lados, como toda relación entre adultos, es de mi especial interés que fluya con confianza y respeto mutuos. Jack Welsh, el mítico CEO de General Electric, va más lejos aun: dice que la tarea del subordinado es hacer brillar a su jefe para que él quede bien frente a sus propios jefes. Así, si el jefe nos percibe como claves en su propio éxito, progresaremos con él.

Conozco gente profundamente resentida porque su jefe no reconoce sus méritos, aun cuando no hacen nada por presentárselos de manera adulta y en el momento apropiado –y sin arrogancia, por supuesto—. Obviamente, la vida se complica cuando uno no siente respeto o admiración por su jefe. En esos casos el límite lo pone la ética y el respeto a uno mismo. Podemos atender bien a un mal cliente por un tiempo, pero siempre es mejor trabajar con un jefe que aprecie la calidad de mis servicios profesionales. Recuerde que los jefes no son adivinos y solo conociendo mi contribución, mi jefe me dará un espacio en su equipo. Como decía Pericles: "Puedes hacer muchas cosas, pero si no las cuentas es como si no las hubieras hecho".

Una buena lista de logros del mes o la contribución al valor del negocio –con números, claro– hace maravillas. A veces es tan sencillo como sentarse con el jefe y coordinar bien las expectativas, tiempos, resultados esperados, conductas y actitudes por mejorar, etc. En otras ocasiones, hay que enseñarle al jefe a ser jefe, pero eso no se hace con malas caras, actitudes infantiles o sabotaje. La idea es, más bien, mejorar los niveles de madurez de ambos.

Mi proyecto de carrera es mío y generando resultados bien alineado con mi jefe tendré mayores posibilidades de crecer.

Publicado en el diario *El Comercio* el 19.12.06