

Las 10 cosas más importantes que usted debe saber al manejar a sus empleados

por Felix Soriano

El manejar a empleados en el frente de batalla es una responsabilidad muy importante. Como supervisor, su obligación es el asegurarse que la gente haga su trabajo de la manera apropiada en el tiempo correcto y de manera constante.

Por lo tanto, su habilidad como supervisor será medida por lo que sus trabajadores hagan, no por lo que usted haga físicamente. Esto quiere decir que, por ejemplo, si usted es un supervisor de la sala de ordeño, su éxito será evaluado por qué tan rápido los operadores de la sala ordeñan a las vacas, o que tan bien están preparando a las vacas antes de acoplar las unidades.

Así que si usted desea tener éxito como supervisor necesita ayudar a su gente a tener éxito. A continuación le presento mi lista de las 10 cosas más importantes que usted siempre debe saber de sus empleados:

1 Conozca muy bien a su gente – Yo siempre les sugiero a los supervisores que manejen a los empleados en base a lo que funciona mejor para cada uno de ellos, pero para esto usted debe conocer muy bien a su gente.

Es por esto que es muy importante hacer una evaluación de cada persona en su equipo. Comience por evaluar las fortalezas y debilidades de cada uno y continúe haciendo lo mismo con todos sus empleados:

- ¿Qué espera de esta persona en el futuro?
- ¿Tienen los otros empleados en alta estima a esta persona?
- ¿Qué necesita esta persona de usted para tener éxito?
- ¿Qué necesita usted de esta persona?
- ¿Qué es lo que motiva a esta persona?
- ¿Es él uno de los mejores (estrellas), promedio (caballitos de trabajo) o peores (lastres) trabajadores?

2 Comuníquese con su gente al menos una vez a la semana – Si usted quiere tener éxito como supervisor la comunicación constante con sus empleados es esencial. Hable con cada uno de los miembros de su equipo acerca del trabajo cuando las cosas vayan bien, mal o más o menos.

3 Dígale a su gente qué hacer y cómo hacerlo - Si usted espera que un empleado haga su trabajo, usted debe de decirle exactamente lo que debe hacer. No sólo eso, sino que también debe de decirle cuándo hacerlo, cómo hacerlo y el porqué debe hacerlo de esa manera. El utilizar Procedimientos de Operación Estandarizados (SOP) le ayudará a asegurarse de que cada empleado haga un trabajo consistente y que satisfaga las especificaciones requeridas por su establo. También, gaste un poco de tiempo y dinero entrenando a cada empleado y asegúrese de que cada trabajador nuevo siga un programa de orientación e iniciación bien planeado.

4 Escuche atentamente – Esto demuestra respeto y al hacerlo usted tiene más probabilidades de que sus empleados se sientan con ganas de compartir información con usted en el futuro. Los empleados saben cuando usted no está poniendo atención, y se molestarán, se desanimarán y se sentirán poco importantes al pensar que le están haciendo perder su tiempo. Mientras usted habla con sus empleados no conteste su teléfono celular ni trabaje con su computadora.

5 Elimine cualquier obstáculo o frustración – Ponga especial atención a las necesidades de sus estrellas o los empleados de alto rendimiento.

Top 10 things to do when managing your workers

by Felix Soriano

Managing frontline workers is a very important responsibility. As a supervisor it is your job to ensure that people do their work the way it is required in a timely and consistent fashion.

Thus, your ability as a supervisor will be measured by what your workers do, not by what you do. This means that for example, if you are a parlor supervisor, your success will be evaluated by how fast parlor operators milk cows, or by how well they are prepping cows before attaching units.

So if you want to succeed as a supervisor you need to help your people succeed. Here is my top 10 list of things you should always do for your workers:

1 Know your people very well – I always suggest supervisors to manage based on what works best for each employee, but in order to do that you have to know your people very well.

This is why it is so important to do an assessment of each person on your team. Start by assessing each person's strengths and weaknesses as employees. Then continue by answering these questions about each employee:

- What do you expect from this person in the future?
- Do other workers hold this person in high or low regard?
- What does this person need from you to succeed?
- What do you need from this person?
- What motivates this person?
- Is this one of my high performers (stars), average workers (work horses) or low performers (dead wood)?

2 Communicate with your people at least weekly – Constant communication with your workers is critical if you want to succeed as a supervisor. Talk to each one of your team members about work when things are going well, wrong or average.

3 Tell your people what to do – If you expect an employee to do his job, you have to tell him exactly what to do. Not only that, but you also need to tell him when to do it, how to do it and why he needs to do it that way. Using standard operating procedures will help you ensure that every employee does a consistent job and one that matches the specifications required by your dairy operation. Also, spend some time and money training every employee and make sure that every new worker goes through a planned orientation program.

4 Listen actively – This shows respect and by doing so you will have a better chance that your workers will be willing to share information with you in the future. Employees know when you are not paying attention, and they will get angry, discouraged and will feel unimportant thinking they are wasting your time. While you are talking to your employees don't answer your mobile phone or be working on your computer.

Frecuentemente algunos excelentes trabajadores abandonan el trabajo debido a frustraciones que sus jefes directos no fueron capaces de resolver.

6 Defina metas y expectativas claras – Para hacer responsables a sus empleados, el primer paso es definirles de entrada las expectativas y en términos claros. Recuerde que su meta como supervisor es el asegurarse de que cada empleado sepa exactamente lo que se espera de él, lo que se supone que deben hacer y cómo se supone que lo deben hacer.

7 Monitoree y anote el desempeño a cada paso – El mantener notas detalladas y el seguir el desempeño de cada empleado les ayudará a lograr sus metas y expectativas. Una de las maneras más efectivas para monitorear el desempeño de los trabajadores es con sus propios ojos. Observe al empleado durante la ordeña y cheque una lista de las cosas que éste debe hacer. Anote quién llega a tiempo y quién llega tarde al trabajo. Revise los resultados de la sala de ordeña como el flujo de leche en el primer minuto, o vacas por hora (estos son parámetros de desempeño que evaluarán a un grupo de gentes trabajando en el mismo turno).

8 Proporcione retroalimentación – Basado en mi experiencia, la falta de retroalimentación o información acerca de cómo están haciendo su trabajo, es de lo que más se quejan los empleados que están en el frente de batalla. Ya sea mediante charlas con ellos, mostrándoles información diaria de desempeño de la sala de ordeña o reuniéndose con cada empleado una vez al mes, es absolutamente esencial hacerles saber cómo están realizando su trabajo.

9 Defina las reglas del juego – Cada establo debe de tener un manual para empleados con una lista corta, pero clara, de las reglas/políticas que cada empleado debe de seguir. También es importante el definir claramente cuáles son las consecuencias de no seguir dichas reglas.

10 Corrija el error y premie el éxito – ¿Tiene a alguien en su equipo que no se esté desempeñando de acuerdo a sus expectativas? Si es así, ¿que está usted haciendo al respecto? A veces, veo que parte de la razón por la que la gente no tiene buen desempeño es porque esta persona no fue capacitada adecuadamente o el supervisor no se tomó el tiempo suficiente para entrenar a esta persona o porque el empleado nunca recibió las herramientas necesarias para tener éxito. Si éste es uno de esos casos, entonces póngase a trabajar y entrénelos. Si no, entonces usted tendrá que platicar con esta persona y discutir la seriedad del caso. Establezca un plan y una fecha límite para solucionar esto, después de la cual se tendrá que tomar una decisión acerca de si esa persona debe seguir o no en el establo.

Por otro lado, ya sea a través de un programa de bonos, prestaciones especiales, preferencias de horario, o todo lo anterior, asegúrese que los empleados de alto desempeño sean premiados y compensados adecuadamente por su esfuerzo.

Así que haga una lista de la gente bajo su responsabilidad y empiece a trabajar.

Visite www.apndairy.com para mayor información sobre evaluaciones de empleados. **EL**

5 Eliminate any frustrations or roadblocks – Pay special attention to the needs of your stars or high performers. Oftentimes excellent workers leave a job because of frustrations that their direct bosses were not able to resolve for them.

6 Define clear goals and expectations – In order to make your workers accountable, the first step is to spell out expectations up front and in clear terms. Remember that your goal as a supervisor is to ensure that every worker knows exactly what is expected of them, what they are supposed to do, and how they are supposed to do it.

7 Monitor and document performance every step of the way – Keeping detailed notes and tracking each worker's performance will help them achieve your expectations and goals. One of the most effective ways to monitor an employee's performance is with your own eyes. Shadow the employee while she is milking cows and go through a checklist of things she is supposed to do. Keep track of who comes on time and who comes late to work. Check parlor performance numbers like milk flow in the first minute or cows per hour. These are performance parameters that will evaluate a group of people working the same shift.

8 Give feedback – Based on my experience, lack of feedback is the number one thing that frontline workers complain about when I ask them about their managers. Whether it's by having daily conversations with your workers, or posting parlor performance data daily or meeting with each employee monthly, it is absolutely critical to let your workers know how they are doing.

9 Define the rules of the game – Every dairy operation should have an employee handbook with a short but clear list of rules/policies that every employee should follow. It is also important to clearly define what are the consequences of not abiding by those rules.

10 Correct failure and reward success – Do you have anyone on your team not performing to your expectations? If so, what are you doing about it? Sometimes, I see that part of the reason why some people underperform is because this person was not properly trained or the supervisor didn't take enough time to coach this person or because the employee never received the necessary tools to succeed. If this is one of those cases, then get to work and train them. If it's not, then you will have to have a conversation with that person and discuss the seriousness of the case. Establish a plan and deadline of how things will be improved, after which a decision will have to be made whether that person should stay with the dairy or not.

On the other hand, whether it's through bonus programs, or special perks, or schedule preferences, or all of the above, make sure that high performers are properly rewarded and compensated for their hard work.

So write a list of the people you are responsible for and get started.

Go to www.apndairy.com for more information on workers' assessments. **EL**

Felix Soriano, MS, PAS
Nutricionista para APN Consulting, LLC
apnconsulting@verizon.net

Felix Soriano, MS, PAS
Nutritionist for APN Consulting, LLC
apnconsulting@verizon.net

