

Brinda a tus clientes una **mejor experiencia de compra** para convertirse en embajadores de tu marca

**Propemi**  
BAC Credomatic



### **El valor de la amabilidad en la cultura organizacional**

La descortesía en el trato entre jefes y colaboradores, así como entre estos últimos, es una cuestión de la que poco se habla. Sin embargo, el impacto que tiene es considerable: por lo general, si alguien experimenta un trato grosero responde de forma negativa, a veces incluso tomando represalias de forma abierta. Entre los efectos silenciosos se puede mencionar: reducción de creatividad, esfuerzo y calidad del trabajo; hartazgo y deserción de la empresa. Incluso, Porath y Pearson documentan que la rudeza en el trato afecta la relación con los clientes: evidenciaron en su investigación que la gente reduce su disposición a comprar de una empresa cuando perciben que un colaborador es grosero, sea que la ofensa se dirija a ellos directamente o a otros empleados. En definitiva, la descortesía sale cara y pocas organizaciones la reconocen o toman acciones para disminuirla.

Existen varias formas en que la descortesía irrumpe en la vida de la empresa. Algunas de ellas son las siguientes:

- **“El jefe del infierno”**: el estrés proveniente de la hostilidad de un gerente imprime un costo, a veces uno muy grande. Se habla acá de ciertos jefes fanfarrones y volátiles que suelen insultar a sus subalternos directos, minimizan su esfuerzo y los culpan por cosas en las que no tienen control alguno. En casos extremos, estos personajes pueden mostrarse ásperos incluso con clientes. El personal bajo su mando puede ver significativamente elevados sus niveles de estrés, llegando hasta el punto de provocar problemas cardíacos, sobre todo cuando sus intentos de denunciar internamente estos malos tratos no reflejan cambios de actitud y, más bien, reciben noticias sobre reconocimientos otorgados para dichos jefes. Es decir, el mensaje que reciben es que el comportamiento de estos personajes no es negativo y por lo tanto pueden provocar los problemas ya mencionados.
- **Hostilidad de un área o departamento completo**: puede ser que un departamento o área específica de la empresa sea considerada como un espacio de “desarrollo profesional” para determinado nicho de personas, más por la naturaleza del trabajo que se realiza. Sin embargo, estos lugares con renombre a veces admiten comportamientos cuestionables a cambio de esa reputación: la gente puede tender a aceptar humillaciones, portazos, conversaciones informales (chambres), exclusión, entre otras cosas. Cuando esto pasa, los colaboradores de bajo nivel absorben los comportamientos a los que han estado sujetos y los replican con los de nuevo ingreso, todo a pesar del desgaste en el que se encuentran.

Propemi BAC Credomatic pone a tu disposición las mejores soluciones para medios de pago, que harán que tus clientes disfruten comprar tus productos y servicios. **Llama a tu Ejecutivo de Negocio o escríbenos a [info\\_bacpropemi@sv.credomatic.com](mailto:info_bacpropemi@sv.credomatic.com) y descubre la mejor opción para tu negocio.**

Brinda a tus clientes una **mejor experiencia de compra** para convertirse en embajadores de tu marca

**Propemi**  
BAC Credomatic



- **Descortesía casual:** a menudo, la rudeza surge de la desconsideración más que de la malicia. Un ejemplo puede ser la mala costumbre de enviar correos electrónicos o de agarrar el celular mientras un colaborador está haciendo una presentación ejecutiva. Otro caso podría ser el de las bromas con piquete que pueda hacer un jefe a sus subalternos directos, dizque con el objeto de “mantener un buen ambiente”, provocando realmente lo contrario. Un ejemplo más podría provenir de un jefe que toma crédito por los éxitos, pero al menor fracaso obtenido no duda en señalar a los miembros de su equipo para echarles la culpa de tal resultado. Esta forma de maltrato es aún más difícil de eliminar, puesto que es menos obvia que cuando ocurre con dolo.

A este punto, es posible que muchos gerentes acepten que la descortesía está mal, pero pocos de ellos reconocerán los costos tangibles que ocasiona. En una encuesta realizada a personas que sufrieron agresiones de este tipo, se logró encontrar que:

- casi la mitad redujeron intencionalmente su esfuerzo y tiempo invertido en el trabajo,
- poco más de la tercera parte redujo intencionalmente la calidad de su trabajo,
- cuatro quintas partes perdieron tiempo pensando en el incidente sufrido,
- aproximadamente dos de cada tres personas manifestaron haber perdido tiempo tratando de evitar al agresor y vieron reducido su desempeño,
- casi cuatro de cada cinco manifestaron que su compromiso con la organización se redujo,
- aproximadamente uno de cada ocho manifestó haber dejado su trabajo por la agresión,
- una cuarta parte de los encuestados aceptó haber transmitido su frustración con los clientes.

Hay efectos adicionales que pueden mencionarse. Otro experimento demostró que personas que habían sido tratadas de forma descortés fueron 30% menos creativas que otras tratadas de manera diferente; aparte, produjeron 25% menos ideas que las segundas y mucho menos originales. Incluso, el solo hecho de presenciar un comportamiento deplorable de este tipo provoca disminuciones en el desempeño del 20%, así como un recorte a la mitad del compañerismo comparado a personas que no ven estos tratos. Del lado del consumidor, presenciar actos groseros entre colaboradores incomoda, a tal punto de hacer que la disposición de compra en el comercio se reduzca a la cuarta parte de la que muestran consumidores que no se exponen a estos lamentables espectáculos; este resultado es independiente de que el colaborador agredido haya cometido un error, de que el consumidor se haya dado cuenta por error (el maltrato fue a puerta cerrada pero se escuchó hasta donde él ubicado) y de que el agredido haya hecho algo ilegal. Finalmente, en ambientes de recursos humanos se sabe que el 13% del tiempo laboral de las empresas se ocupa en reparar la devastación de relaciones agresivas entre colaboradores, sin contar los recursos que podrían, eventualmente, requerirse en términos de consultores o abogados. Como puede verse, al final del día los buenos modales ahorran una buena cantidad de recursos.

Propemi BAC Credomatic pone a tu disposición las mejores soluciones para medios de pago, que harán que tus clientes disfruten comprar tus productos y servicios. **Llama a tu Ejecutivo de Negocio o escríbenos a [info\\_bacpropemi@sv.credomatic.com](mailto:info_bacpropemi@sv.credomatic.com) y descubre la mejor opción para tu negocio.**

Brinda a tus clientes una **mejor experiencia de compra** para convertirse en embajadores de tu marca

**Propemi**  
BAC Credomatic



Mantener la cortesía en el lugar de trabajo puede requerir una constante supervisión, ya que, de otra manera, la agresividad se apodera de las interacciones cotidianas. Te compartimos algunas estrategias para mantener a raya tu propio comportamiento y para fomentar la cortesía en los demás colaboradores:

- En cuanto a tu propio comportamiento como líder: los líderes fijan el tono, de forma que debes estar alerta de tus acciones y cómo te mezclas con los demás. En principio, debes modelar el buen comportamiento, ya que si tus empleados ven que aquellos que han crecido en la empresa toleran o aceptan el comportamiento descortés, es muy probable que lo imiten; una buena manera de crear una cultura de respeto y sacar lo mejor de tus colaboradores es expresar aprecio, en particular a través de notas personales. También debes pedir retroalimentación, para validar con la gente que trabaja contigo cómo estás haciéndolo en realidad. Finalmente, presta atención a tu avance, trata de identificar las malas costumbres que tienes, cómo vas dejando de hacerlas o no, y cómo cambia tu desempeño y ánimo.
- Promueve un ajuste de comportamientos en el resto de la empresa: el ciclo inicia evitando traer descortesía a la empresa. El buen trato interpersonal debe ser un componente evaluado en las entrevistas de nuevo ingreso: una forma interesante es permitir a miembros de tu equipo participar en las entrevistas de candidatos, a fin de que puedan opinar sobre la inteligencia emocional que identifican en ellos. Adicionalmente, enseña a tu gente qué implica un comportamiento cortés; por lo general, una cuarta parte de los agresores manifiesta no saber cómo reconocer que su comportamiento ha sido agresivo. Una forma de hacerlo es a través de juegos de roles, pero también puede realizarse a través de capacitaciones sobre el manejo de la cortesía entre diferentes generaciones (de los boomers hasta los Z); en estos juegos, se puede incluso grabar vídeos de la interacción generada, para luego analizarlos detenidamente y brindar asesoría individual sobre la conducta demostrada, así como sobre lenguaje verbal y no verbal. También es importante establecer normas de grupo al respecto, de manera que se aclaren las expectativas para cada uno; al momento de implementar el sistema, se puede utilizar señales con la mano que todos conozcan, ya sea para simbolizar “precaución” (como si fuera la tarjeta amarilla en el fútbol) o “trato ofensivo” (tarjeta roja). Es muy importante también recompensar los buenos comportamientos y penalizar los malos: el sistema de monitoreo y supervisión no debe pesar solo los resultados sino también los comportamientos demostrados en su consecución. Así, los buenos comportamientos pueden ser reconocidos por cualquiera en la empresa, obteniendo por ello incluso algún bono económico simbólico; de los reconocidos, se puede elegir “héroes”, a los que se puede premiar con algún distintivo adicional (tarjetas de regalo, parqueo techado por un mes, etc.), aparte de la “capa de héroe”. Igualmente, puede haber quejas sobre comportamientos de ciertos compañeros, las que deben ser atendidas oportunamente y con las medidas que correspondan, sin vetar la posibilidad de despido si amerita.

Propemi BAC Credomatic pone a tu disposición las mejores soluciones para medios de pago, que harán que tus clientes disfruten comprar tus productos y servicios. **Llama a tu Ejecutivo de Negocio o escríbenos a [info\\_bacpropemi@sv.credomatic.com](mailto:info_bacpropemi@sv.credomatic.com) y descubre la mejor opción para tu negocio.**

Brinda a tus clientes una **mejor experiencia de compra** para convertirse en embajadores de tu marca

**Propemi**  
BAC Credomatic



Finalmente, debes aceptar que el sistema siempre tendrá una probabilidad de error, por lo que debes conducir entrevistas con los que se van a raíz de haber sufrido agresión en la empresa; sin embargo, no deben realizarse inmediatamente a la partida del colaborador, sino esperar algún tiempo (6 meses, por ejemplo), para poder obtener una idea completa de las violaciones a la cortesía que originaron su partida.

Un trato amable y consistente no es una extravagancia: tan solo un colaborador ofensivo en una ubicación crítica en tu empresa puede salirte caro en pérdida de talento, clientes y productividad. Toma el reto hoy para mejorar la convivencia entre todos en la organización.

Propemi BAC Credomatic conoce los retos que enfrentas en el camino del éxito. Descubre las mejores soluciones financieras que te facilitarán alcanzar tus metas llamando hoy mismo a tu Ejecutivo de Negocios.

Propemi BAC Credomatic pone a tu disposición las mejores soluciones para medios de pago, que harán que tus clientes disfruten comprar tus productos y servicios. **Llama a tu Ejecutivo de Negocio o escríbenos a [info\\_bacpropemi@sv.credomatic.com](mailto:info_bacpropemi@sv.credomatic.com) y descubre la mejor opción para tu negocio.**