

• EL TAMAÑO DE TUS OJOS

Emma Rueda

• CRÓNICA DE UN DÍA EN CIUDAD VICTORIA

Juan Pablo Maltos

• EUROPA UNIFICADA

Juan María Alponente

• POEMAS DE

Guillermo Meléndez

Subdirección
de Extensión
Universitaria
Marzo-Abril 1993

REVISTA DE LA Universidad

AUTONOMA
DE
TAMAULIPAS

Nº 28

Y USTED...

¿YA ALCANZO SU NIVEL

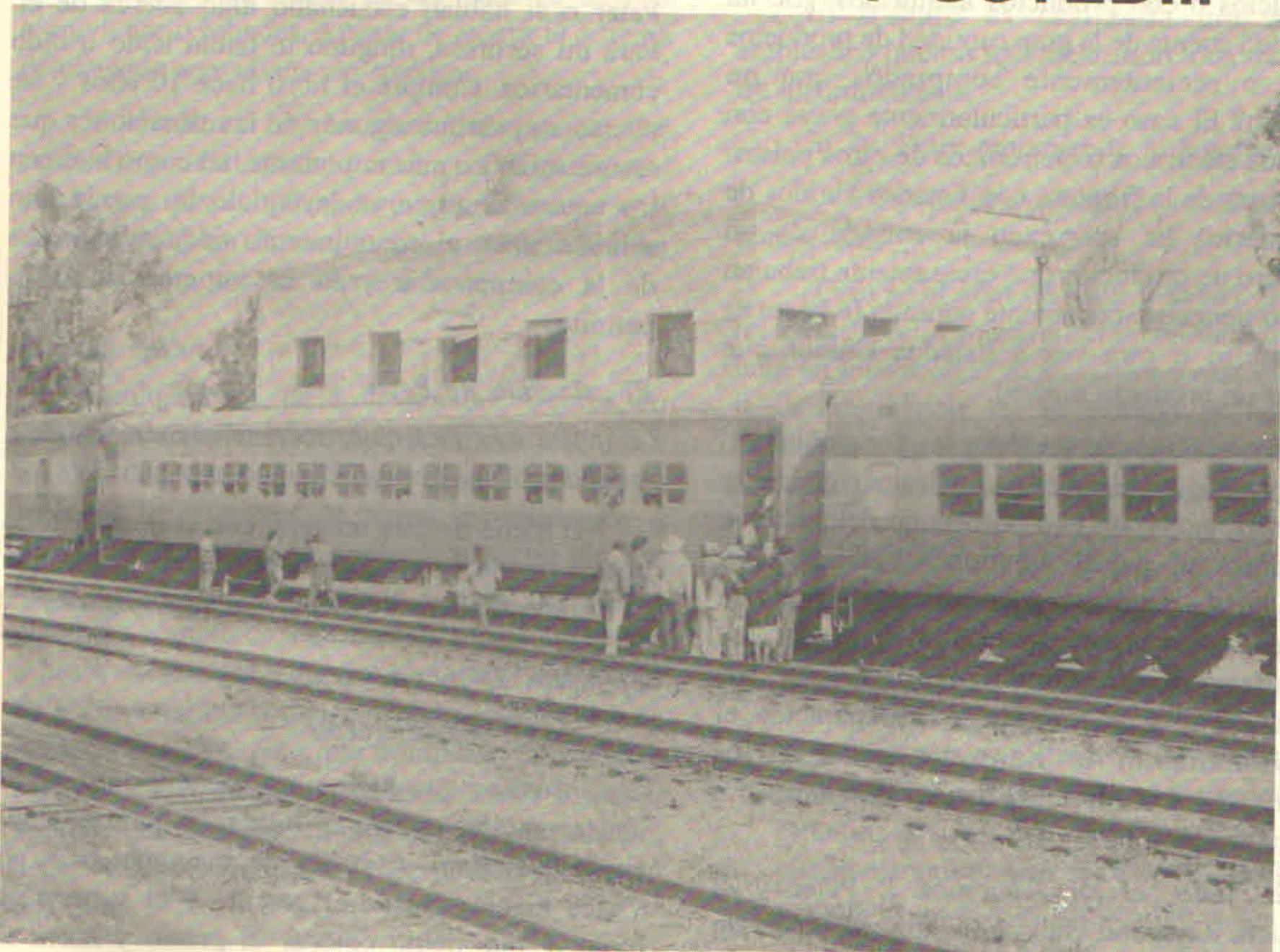


Foto: Leticia Castillo

DE INCOMPETENCIA?

*Enrique Ruiz Cancino
Facultad de Agronomía, U.A.T.*

Actualmente, en todos los ámbitos de nuestra sociedad, se escuchan quejas acerca de todo lo imaginable: educación, economía, política, sociología, manejo de recursos, etc. Generalmente dichas quejas están relacionadas con la prestación de servicios o con productos adquiridos. ¿Se ha dado usted cuenta de la gran cantidad de productos nuevos o recientemente comprados que no funcionan? El caso es particularmente grave con productos eléctricos o electrónicos de otros países: La apertura de la frontera con Estados Unidos de Norteamérica ha acarreado la entrada de un sinnúmero de productos que escasamente trabajan y que no tienen prácticamente garantía (a veces es más costoso ir otra vez a Estados Unidos que comprar un producto nuevo).

¿Por qué sucede esto? En las compañías del sector privado, en el gobierno, en las universidades y escuelas, existe un alto porcentaje del personal que ocupa un puesto que no le corresponde. Normalmente, para ascender en una jerarquía se toma en cuenta la antigüedad, las amistades, los compadrazgos, los apadrinamientos y los compromisos. Y... ¿donde quedó la preparación, el profesionalismo, la honradez, el espíritu emprendedor y el servicio? Estos valores pasan a un segundo término.

En 1969, el Dr. Laurence J. Peter y el periodista Raymond Hull publicaron en inglés un libro llamado "El principio de Peter" que es un "tratado sobre la incompetencia o por qué las cosas van siempre peor". El libro está dedicado a "todos los que, trabajando, jugando, amando, viviendo y muriendo en su Nivel de Incompetencia, suministraron los datos para la fundación y el desarrollo de la saludable ciencia de la Jerarquiología".

¿Qué es la Jerarquiología?

Es la ciencia que estudia las jerarquías, es decir, incluye a toda organización cuyos miembros

o empleados se hallan dispuestos por orden de rango, grado o clase.

Durante 1992 estuve preguntando a muchas personas, principalmente estudiantes y profesionistas, si habían leído El Principio de Peter o si habían escuchado algo acerca de él. Para mi sorpresa, ninguno lo había leído u oído comentarios. Compré el libro hace 10 años y he puesto en práctica algunas de las situaciones que recomienda. Lo más importante, tal como lo dicen los autores, es que ya leyéndolo no puede uno echarse atrás: el conocimiento adquirido acerca de la competencia y la incompetencia no lo permite.

El principio de Peter.

"En una jerarquía, todo empleado tiende a ascender hasta su nivel de incompetencia".

O dicho de otra manera, con el tiempo, todo puesto tiende a ser ocupado por un empleado que es incompetente para desempeñar sus obligaciones.

Ejemplos de incompetencia.

En un supermercado:

Muchos productos no tienen precio. El "buscaprecios" acude a buscar y tampoco lo encuentra. Aquí se habla de incompetencia en varios niveles, desde el gerente y el supervisor hasta el que debió colocar el precio y hasta el "buscaprecios" (éste último podría ser exonerado si es que realmente no lo encontró aunque lo buscó con cuidado).

Productos caducos o en mal estado. Esto puede observarse por cualquiera en cualquier supermercado. En ocasiones, con tal de vender, ponen en oferta los productos ya caducados o por llegar a su fecha de caducidad. ¿Se les habrá ocurrido a los que hacen esto que pueden causar intoxicaciones o al menos, malestares intestinales?

Letreros mal acomodados o inexistentes. Es común guiarse por los letreros que se encuentran arriba de los estantes, sin hallar lo que se busca.

Pagos con tarjetas de crédito. En diversas tiendas (muchas) todavía se usa el arcaico procedimiento de checar en las listas de tarjetas extraviadas o robadas, a pesar de existir el sistema de checado inmediato vía satélite.

Y el colmo: hay buzones para quejas. Por supuesto, generalmente no tienen papel las libretas o falta una pluma. ¿Cómo va a poder quejarse el cliente? Sólo en forma directa - aunque mucha gente lo evita por ser una confrontación.

En una oficina.

Ocultamiento de información. Ocurre no solamente en oficinas sino en todos los trabajos y niveles. Si usted va a tramitar algo, con suerte (mucho) le informen de todos los requisitos o procedimientos. Puede perderse todo un día o a veces varios para un trámite simple, pero si es algo más complejo, seguramente tardará semanas o hasta meses (¿años?). En Perú, un investigador de la Universidad contrató a cuatro estudiantes de tiempo completo, para que tramitaran un permiso para un nuevo negocio: tardaron nueve meses y tuvieron que pagar dos 'mordidas altas'. En cambio, hacer el mismo trámite en Nueva York sólo tardó dos días.

¿Qué hacer?

¿Ha observado usted en alguna oficina del sector público o del sector privado que el porcentaje de personas que trabajan con eficiencia es mínimo?

El trabajo es realizado por aquellos empleados que no han alcanzado todavía su nivel de incompetencia.

El Dr. Peter recomienda lo siguiente:

Quédese en el nivel donde usted todavía es competente.

¿Cuál es el afán de subir y subir? ¿Está esto relacionado con nuestra herencia ancestral de la vida en los árboles? Si se quiere evitar el llegar a la incompetencia en el trabajo (y no hemos mencionado la incompetencia en el hogar y en la sociedad), usted puede hacer lo siguiente.

1. Decida si esto le interesa.
2. Observe y cuestione: ¿Estoy capacitado para este trabajo? ¿Estoy cumpliendo con las funciones que se supone debo realizar?
3. Si la respuesta es afirmativa, lo felicito. Usted es una de las pocas personas competentes que están en el nivel que le corresponde. Lo que puede entonces hacer es mejorar la calidad de su trabajo y ser más productivo.



Foto: Ipiña

4. Si la respuesta es negativa, como lo será si usted es realmente sincero consigo mismo (en la mayoría de los casos), tiene varias opciones.

a) Analice su trabajo y descubra las fallas. Si no tiene algo que analizar, preocúpese: usted es un parásito de la sociedad. Todos los seres humanos nacimos y nos desarrollamos para ser alguien en la vida o, cuando menos, para hacer algo en nuestra existencia.

Si ya encontró cuáles son sus principales errores, trate de evitarlos. Observe a otros compañeros de trabajo o conocidos exitosos, consulte con amigos, logre que su vida tenga un cambio positivo.

b) Haga mejor su trabajo. Si la falta principal sólo es cuestión de tiempo, administre adecuadamente sus otras actividades para que pueda desempeñarse mejor en su empleo. No olvide que del sueldo es de donde come y sobrevive. En estos tiempos críticos, perder el empleo es muy dañino para la familia.

c) ¿Su trabajo es efectuado con la suficiente calidad? No sea conformista. El hacer el trabajo propio cada vez mejor es una de las mayores satisfacciones del hombre. Busque alternativas viables, pregunte a otras personas como puede mejorar la calidad de su labor.

d) Coopere con los demás. Cada vez es más necesario saber y poder trabajar en equipo. Ciertamente, en México no nos han preparado para eso, la educación ha tendido a ser individualista. Sin embargo, el trabajo conjunto es posible y deseable y, con el tiempo, se hará necesario. Por ejemplo, las políticas oficiales actuales de apoyo a proyectos de investigación siguen esa tendencia.

e) Siéntase orgulloso de lo que hace. Si usted está cumpliendo adecuadamente con su trabajo, si lo mejora cada vez más, tiene algo de qué enorgullecerse. No importa que sus jefes o compañeros de trabajo no sepan apreciarlo. Continúe siempre hacia adelante, en su propio nivel.

5. Si estas opciones u otras similares no son para usted, tal vez lo que necesite es cambiar de trabajo. Dentro de la jerarquía, hay personas supercompetentes y otras superincompetentes que pueden trastornar el buen desarrollo del trabajo conjunto de los demás. El fundar su propia compañía, por ejemplo, o el cambio de nivel (lateral o hacia abajo) en la jerarquía que está, pudiera situarlo en el lugar que le corresponde.

6. ¡Cuidado! ¡No se haga tonto solo! Hay personas que se engañan así mismas y tratan de engañar a los demás (muchas veces con éxito) acerca de su nivel de incompetencia. Evite ser un fraude consigo mismo, con su familia y con la sociedad.

El principal logro del Principio de Peter.

El logro más importante que obtendrá es la satisfacción de estar cumpliendo con su trabajo y con la sociedad. Su familia, amigos, empleados, subalternos y compañeros de trabajo se lo agradecerán... con el tiempo.

LITERATURA RECOMENDADA

Peter, L.J. y R. Hull. 1975. El Principio de Peter. Plaza y Janés. Barcelona, España. 156 pág. (El original en inglés apareció en 1969, editado por William Morrow and Co. y se llama The Peter Principle).