

UTDP-QSSV-YLEB: LAS TRES MACROCOMPETENCIAS DE UN BUEN JEFE EN VENEZUELA

*En memoria de Antonio Cova,
profesor, maestro y amigo.*

Esta formulación (UTDP-QSSV-YLEB) ayuda a recordar de una manera sencilla las competencias requeridas para ser un buen jefe en Venezuela. Además, con el humor característico del venezolano, permite agrupar un sinnúmero de microcompetencias que son válidas y necesarias, pero resulta difícil tener presentes como guía general de acción.

Marcel Antonorsi Blanco

LAS COMPETENCIAS de un buen jefe, líder o supervisor, dichas «a la venezolana», pueden resumirse en las letras siguientes: UTDP-QSSV-YLEB. ¿Qué significan esas extrañas siglas? Antes de responder la pregunta hago una pausa dramática, observo la expresión confundida en los rostros de los oyentes y luego procedo a aclarar el significado de las letras:

UTDP: un tipo de pinga.
QSSV: que sabe su vaina.
YLEB: y le echa bola.

A los oyentes, y a colegas profesores también, les encanta esta manera de expresar un asunto tan complicado. Sin duda, estas expresiones no son las más académicas, pero decirlo a la venezolana brinda la contundencia necesaria para asegurar su validez y recordación. De otra manera, el mensaje no suena como debe sonar. Estas expresiones no son especialmente malsonantes. Son «restringidas», «juveniles» o «coloquiales», sin demasiada malignidad. Además, son interesantes y divertidas.

Estas ideas han sido probadas muchas veces en cursos, charlas y conversaciones, y siempre son acogidas con mucho interés y disfrute, porque «dan en el clavo». Al ponerlas por escrito pueden ahora disponer de ellas, los prácticos, o citarlas debidamente, los académicos. Para ello no se ha pretendido hacer un estudio exhaustivo, lleno de citas o datos estadísticos. La intención es solamente ofrecer una «hipótesis» de trabajo, sin pretensiones académicas.

«Un tipo de pinga» (UTDP) significa una persona excelente; «que sabe su vaina» (QSSV), que conoce su oficio; «y le echa bola» (YLEB), que actúa con resolución. Obviamente, una traducción literal a otro idioma resultaría incomprendible, fuera de contexto, y no tendría la sonoridad y el significado exactos de las expresiones originales, dichas a la venezolana.

Marcel Antonorsi Blanco, profesor invitado del IESA.



UTDP

UTDP se relaciona con la dimensión del sentir: la emoción, la comunicación y la relación. Cuando un venezolano dice «un tipo de pinga» se refiere a una persona que despierta emociones positivas de admiración, con la cual siente que se comunica y con quien mantiene una buena relación: la siente cercana. «De pinga» es una voz restringida, juvenil, que significa: «De un modo bueno, excelente o agradable» (Núñez y Pérez, 1994).

Los venezolanos son muy emocionales, en todas partes, y también en el trabajo. Les importa mucho que el ambiente de trabajo sea de amistad, como una familia, grato. Les gusta la cercanía. Son confianzudos. Se tocan y abrazan. Los venezolanos son también muy informales y parejeros. No les gustan mucho las jerarquías, aunque sean inconscientemente jerárquicos en muchos contextos.

Los venezolanos tienen buen sentido del humor. No les gusta la seriedad. La seriedad y la falta de humor les parecen defectos. En una ocasión una amiga que había estado en contacto con una empresa petrolera china comentó que a los funcionarios chinos les resultaba imposible entender por qué, en una reunión o situación serias, los venezolanos participantes estaban siempre riendo.

Un jefe frío y distante, que sea muy formal y no tenga sentido del humor, no gusta en Venezuela. Tal vez sea valorado por otras razones; pero, si no es francamente UTDP, no será apreciado de verdad. Sobre esto caben las recomendaciones de: «desarrollar formas de influir basadas en la cooperación y el manejo de las emociones» y «un liderazgo más respetuoso de las diferencias y más sensible a las necesidades y sentimientos del otro, para generar un fuerte vínculo entre el líder y sus seguidores» (Avellán y Márquez, 2008: 64).

QSSV

QSSV tiene que ver con la dimensión del pensar, con la valoración del conocimiento, la experiencia y el sentido de dirección de la persona. Un venezolano dice «que sabe su vaina» para referirse a una persona que considera conocedora de su materia, que tiene experiencia y sabe adónde va.

«Vaina» es una voz restringida que significa: «Cualquier objeto cuyo nombre se ignora, no se recuerda o no se quiere mencionar» (Núñez y Pérez, 1994). «Su vaina», aunque no aparezca en el diccionario, significa «lo suyo», «su cosa», «su asunto», «su profesión», «su materia».

Los venezolanos valoran a una persona por lo que sabe. Se sienten a gusto con un jefe (líder) que conoce su oficio y sabe para dónde va. Es como un chofer de autobús que sabe manejar bien y conoce la ruta y el destino. Pero al venezolano no le gusta el profesorcito pedante. Le gusta el que sabe sin hacer ostentación académica. Uno de los mayores insultos o reclamos que se puede hacer a alguien es decirle que es «muy teórico».

A los venezolanos no les gustan la teoría y el análisis impráctico. Pero quieren ser valorados por lo que saben, que se reconozca su experiencia, su pericia, su práctica. Sobre esto cabe la recomendación de «aprender a influir en forma diferente utilizando recursos que no sean los argumentos lógicos o el poder derivado del cargo formal que tienen en la organización» (Avellán y Márquez, 2008: 66).

YLEB

YLEB se relaciona con la dimensión del actuar, con la acción, con el acompañamiento y el entusiasmo o motivación. Los venezolanos dicen «y le echa bola» como un elogio que

significa que la persona actúa, está con ellos en la acción y lo hace con entusiasmo decidido. «Echarle bola» es una voz coloquial que significa: «Emprender decididamente la realización de una actividad» (Núñez y Pérez, 1994).

Como dijo Antonio Cova en alguna de sus interesantes conferencias: «Los venezolanos estamos dispuestos a echarle bola, pero no sabemos a qué». Efectivamente, se ha podido comprobar muchas veces esa disposición a actuar, a emprender una iniciativa, sin haber aclarado bien hacia dónde conduce. «Bueno, vamos a darle». «No te quedes ahí sentado».

Sentarse a planificar, definir objetivos y metas, acciones, responsables e indicadores de logro, no está entre las virtudes distintivas del venezolano. Le cuesta. Esto puede llevarle

En Venezuela suele decirse que la gente no renuncia al trabajo sino al jefe. Si el jefe es bueno, la motivación a permanecer y contribuir será mayor. Pero con eso no basta, falta la efectividad

a ser buen improvisador, en el mejor de los casos; un improvisador que puede hacerlo bien, si está preparado. Cuando se pregunta a los integrantes de la reconocida agrupación musical El Cuarteto qué se requiere para ser buen improvisador, no dudan en responder: mucha disciplina, además de conocimiento y experiencia musical, y, por supuesto, creatividad. ¿Disciplina? Sí, para mantenerse dentro del esquema melódico, armónico y rítmico de la pieza.

La disposición del venezolano a la acción es de corto plazo. Se le dan bien el «operativo», la «cayapa» y el «convite». Quiere resultados YA. No puede esperar. Seguramente, por eso en los últimos años han aparecido (y desaparecido) tantas «misiones»; es decir, operativos para buscar efectos inmediatos, en lugar de «organizaciones», «programas» o «instituciones» regulares, persistentes y efectivas. Sobre este aspecto decía el recordado amigo y colega Rafael García Casanova: «Ciertamente, tenemos esa orientación a la acción, pero somos deficientes para el logro efectivo. No rematamos».

Hace bastante tiempo un experto de un organismo internacional que estaba haciendo un estudio sobre la gerencia de proyectos en Venezuela preguntó: ¿cómo hacen el *project finishing*? Ante las caras de sorpresa, dijo que no le extrañaba, porque en Venezuela son muy buenos para emprender los proyectos, pero no para terminarlos. En Venezuela, los proyectos nunca terminan.

¿Y los resultados?

Este es un punto adicional, importante y decisivo. Si el jefe, líder o supervisor es UTDP-QSSV-YLEB tiene gran parte del camino andado, porque tendrá la aceptación de sus supervi-

sados o seguidores. Si es percibido de esa manera, será aceptado, apreciado y seguido. Además, contribuirá esencialmente a la permanencia del equipo.

En Venezuela suele decirse que la gente no renuncia al trabajo sino al jefe. Si el jefe es bueno, la motivación a permanecer y contribuir será mayor. Pero con eso no basta, falta la efectividad. Un jefe, gerente, supervisor, no está ahí para ganar un concurso de popularidad. Su oficio requiere lograr resultados. Debe hacerlo con y mediante su equipo, a quienes tiene que dirigir, organizar de la mejor manera para lograr no solo satisfacción de todos, sino también eficiencia y eficacia de la acción.

Entonces, adicionalmente, no lo olvide, está el imperativo de lograr resultados. Debe hacerlo, tiene que hacerlo, mediante el mejor concurso de la gente a su cargo. Si no logra resultados, sus superiores no lo apreciarán como un jefe conveniente. Seguramente, le reconocerán que logra un buen clima organizacional o que se comunica bien con su equipo. Pero, si no logra resultados, no está haciendo lo que debe. Cuidado.

Un buen jefe debe ser competente para lograr eficientemente resultados para la organización, la empresa y la sociedad; debe hacer la mejor gestión con las personas a su cargo, que lo aprecian y siguen. Y, por supuesto, logra esos necesarios resultados con un uso eficiente de los recursos a su disposición: humanos, físicos, económicos.

Un buen jefe, líder o supervisor, completo, dicho a la venezolana, es «un tipo de pinga, que sabe su vaina y le echa bola» y, además, logra eficientemente los resultados que se esperan. ¿Qué le parece? **FI**

REFERENCIAS

- Avellán, M. y Márquez, L. (2008): «El gerente venezolano como líder». *Debates IESA*. Vol. XIII. No. 1.
- Núñez, R. y Pérez, F. J. (1994): *Diccionario del habla actual de Venezuela*. Caracas: UCAB.

ALGUNOS TEXTOS DE INTERÉS

- Alemán, C. E. y Fernández, F. (comps.) (2001): *Los rostros de la identidad*. Caracas: Equinoccio-Fundación Bigott.
- Antonorsí Blanco, M. (2011): «Las herramientas de un buen supervisor». *Debates IESA*. Vol. XVI, No. 2.
- Barroso, M. (1991): *La autoestima del venezolano*. Caracas: Galac.
- Cabrujas, J. I. (2009): *El mundo según Cabrujas*. Caracas: Alfa.
- Capriles, A. (2008): *La picardía del venezolano o el triunfo de Tío Conejo*. Caracas: Taurus.
- Capriles, A. (2011): *Las fantasías de Juan Bimba*. Caracas: Taurus.
- Cortés de Aragón, L. (2001): *Así somos... las virtudes del venezolano*. Caracas: San Pablo.
- Granell, E. (1997): *Éxito gerencial y cultura*. Caracas: Ediciones IESA.
- Keller, A. (1996): «Prólogo». En R. Zapata: *Valores del venezolano*. Caracas: Conciencia 21.
- Rial, A. (1997): *La variable independiente*. Caracas: Galac.
- Zapata, R. (1996): *Valores del venezolano*. Caracas: Conciencia 21.

TIROS EN LA CARA: EL DELINCUENTE VIOLENTO DE ORIGEN POPULAR

ALEJANDRO MORENO, ALEXANDER CAMPOS, MIRLA PÉREZ Y WILLIAM RODRÍGUEZ



0212-555.42.63 / 44.60
ediesa@iesa.edu.ve

El delincuente venezolano ha cambiado y las causas sociales que generan la violencia se han profundizado. *Tiros en la cara*, una obra del Centro de Investigaciones Populares, analiza con métodos novedosos (como entrevistas a los propios delincuentes) esta tragedia nacional y ahonda en el sistema de significados de la familia popular venezolana.

