



# Entrenamiento con el que puede contar. Training you can count on.

**Dairy Works provee a sus empleados un entrenamiento práctico para asegurar que usted tenga a los mejores empleados de la industria.**

**Dairy Works provides your employees with hands-on training to ensure that you have the best employees in the industry.**

## Entrenamiento para empleados:

3 niveles de entrenamiento para satisfacer cualquier nivel de empleado

- La Serie 100 para trabajadores generales de granja que quieren aprender a hacer más.
- La Serie 200 para capataces o aspirantes a capataz.
- La Serie 300 para gerentes que deseen obtener más de los empleados clave.

## Training for employees:

3 training levels to meet any level of employees

- 100 series for general farm workers who want to learn to do more.
- 200 series for herdsmen or aspiring herdsmen.
- 300 series for managers to get more out of key employees.

## Después del entrenamiento:

Los dueños tendrán empleados que habrán desarrollados sus habilidades y estarán listos para aplicar y moldear sus nuevos conocimientos al ambiente de su granja lechera.

## After the training:

Owners will have employees who have developed their skills and will be ready to apply and mold their new knowledge to your dairy's environment.

## Nosotros satisfacemos sus necesidades:

- Centros de entrenamiento por todo Estados Unidos.
- Entrenamiento en inglés o español
- Sesiones de entrenamiento de 3 días por cada nivel de serie

## We meet your needs:

- Training centers across the U.S.
- Training in English or Español
- 3 day training sessions for each series level



**Dairy Works Herdsman Development & Training Centers**

**Teléfono: (480) 831-6358      [www.dairyworks.com](http://www.dairyworks.com)**

**Correo electrónico: [dairyworks@aol.com](mailto:dairyworks@aol.com)**



**DairyWorks**  
MANAGEMENT SYSTEM

# The Unwritten Agreement about Work

## El acuerdo no escrito del trabajo

By Thomas Fuhrmann, DVM

Escrito por Thomas Fuhrmann, DVM

**M**e dedico a hacer una gran cantidad de trabajo de entrenamiento en ranchos por todo Estados Unidos y México. Y encontré que existe un acuerdo de trabajo no escrito que no está definido claramente entre los trabajadores y los empleadores. La perspectiva de este acuerdo que tienen los trabajadores está basada en el dinero: "Yo necesito trabajar para mantener a mi familia y mi forma de vida". La perspectiva que tienen los empleadores está basada en los resultados: "Yo necesito obtener resultados a través de la gente".

Los empleadores usualmente no hablan español, delegando a su capataz u otro empleado bilingüe el explicar cómo hacer el trabajo a los empleados de habla hispana. Esto generalmente es suficiente para obtener resultados básicos. Generalmente, la persona bilingüe puede estar involucrada en la contratación de nuevos empleados y por ello recibe una compensación

que establece el dueño del rancho. El empleado bilingüe entonces hereda la responsabilidad de dirigir a estas personas, simplemente porque él es el único que se comunica con ellos. No sólo este acuerdo no escrito pone una pesada carga sobre la persona bilingüe que está en medio, sino que ahora el trabajador está trabajando bajo la dirección de un jefe supuesto. ¿Es ese jefe el dueño del rancho o la persona que le da instrucciones al empleado?

Usemos a los ordeñadores como ejemplo. Con frecuencia surgen problemas cuando los ordeñadores no trabajan de la misma forma en todos los turnos o alguien que quiere ganar más dinero provoca un caos en el área de ordeña. Los dueños del rancho se decepcionan cuando los ordeñadores no terminan a tiempo o surgen problemas relacionados con mastitis o con el conteo de células somáticas. Ahora tenemos un conflicto relacionado con el acuerdo no escrito y con un empleado bilingüe (que normalmente es un

trabajador hispano que trata a toda costa de evitar conflictos) firmemente plantado en medio de la situación.

Los ranchos lecheros exitosos resuelven este problema clarificando el acuerdo no escrito con un acuerdo escrito. Aquí como lo hacen.

### Dueños de rancho

Primero, los dueños crean una tabla de salarios específica y simple para arreadores, ordeñadores y supervisores. El rango permite pagar a los recién contratados usando la parte más baja de la tabla, mientras que a los trabajadores con más experiencia se les paga usando la parte más alta. Para un arreador en una categoría alta hay un incentivo en moverse al puesto de ordeñador cuando se abre una oportunidad ya que el rango de salario para los ordeñadores es mayor al rango de salario para los arreadores.

Segundo, los dueños claramente definen por escrito las responsabilidades de los capataces o de los supervisores bilingües.

**I**do an awful lot of on-farm training all over the United States and Mexico. I find there is an unwritten agreement about work that is not clearly defined between workers and owners. The worker's perspective of this agreement is money-based: "I need to work to support my family and my lifestyle." The owner's perspective of work is results-based: "I need to get results through people."

Owners usually do not speak Spanish, relying on their herdsman or another bilingual employee to explain how to do work to Spanish-speaking

employees. This is usually just enough to get basic results. Generally, the bilingual person may get involved in hiring new employees, who receive compensation as established by the owner. The bilingual employee then inherits the responsibility to manage these employees, simply because he or she is the foremost person who communicates with them. Not only does this unwritten agreement place a huge burden on the bilingual person in the middle, but now the worker is working under the direction of a perceived boss. Is that boss the owner or the bilingual person giving the

employee direction?

Let's use milkers as an example. Problems often develop when milkers don't work the same way on all shifts or someone who wants more money is causing chaos in the parlor. Owners become disappointed because milkers don't finish on time or mastitis and somatic cell count (SCC) problems develop. Now we have a conflict about the unwritten agreement and a bilingual employee, usually a Hispanic worker who tries to avoid conflict at all costs, sitting squarely in the middle.

Successful dairies resolve this

problem by clarifying the unwritten agreement with a written agreement. Here is how they do it.

### Owners

First, owners write out specific, simple pay scales for cow pushers, milkers and supervisors. The range permits compensation for new hires at the low end of the scale while paying experienced workers more at the high end of the scale. There is incentive for a high-end cow pusher to move to a milker position when one opens up because the range of milker compensation exceeds the





“Los trabajadores hispanos deben darse cuenta que los propietarios esperan resultados. Trabaje correctamente y espere ser tratado con justicia pero también espere ser calificado en relación a su rendimiento.”

“Workers are the players on the team. Just as with soccer, every team has a coach who calls the plays and enforces the rules.”

Esto necesita incluir tanto el trabajo físico requerido como las expectativas de dirección de personal. Estas expectativas pueden variar desde la simple traducción a los ordeñadores hasta convertirse en gerente o supervisor

Tenga cuidado aquí. No todo trabajador hispano quiere aceptar esta responsabilidad cuando esto puede causar conflicto con sus amigos, familiares o sus paisanos, aún y cuando esto signifique una compensación más alta. Evalúe la personalidad del empleado y luego pregúntele si desea tener ese puesto.

Tercero, los dueños definen la rutina diaria de la ordeña, procedimientos de lavado, protocolos para el tratamiento de la mastitis, etc. Ellos discuten esto en detalle con el capataz bilingüe (o el ordeñador principal) quien luego les enseña a los otros trabajadores de habla hispana. Las metas escritas en cuanto al conteo de células somáticas (SCC) o bacterias, son el resultado esperado del supervisor y su equipo cuando hacen bien su trabajo. Los dueños que realizan estos tres pasos exitosamente delegan responsabilidades y descubren que tienen un mayor control que si tratan de realizar toda la comunicación por ellos mismos.

#### **Capataces, ordeñadores principales y supervisores**

Los capataces y supervisores bilingües deben entender que cuando aceptan

range of cow pusher pay.

Then, they clearly define in writing the responsibilities for the herdsman or bilingual supervisors. These need to include both the physical work required and the personnel management expectations. These expectations may range from simply translating for milkers to becoming their manager or supervisor.

Be careful here. Not every Hispanic worker wants to accept responsibility when it might cause conflict with his or her friends, relatives or fellow countrymen, even if it means higher compensation. Evaluate an employee's personality, and then ask your bilingual worker if he or she wants the position.

Next, owners define the dairy's correct milking routine, wash-up procedures, mastitis treatment protocols, etc. for the dairy. They discuss these in detail with the bilingual herdsman or head milker who then teaches other Spanish-speaking workers. Written goals, such as SCC or bacteria goals, are the results expected from the supervisor and his or her team when doing their work correctly. Owners who do these three steps successfully delegate responsibilities and find they are more in control than if they had tried to do all the communicating themselves.

#### **Herdsman, head milkers and supervisors**

**Continúa en la página 8**

**Continued on page 8**

## CONTINUACIÓN DE LA PAGINA 6

sus puestos ellos se convierten en jefes, entrenadores o líderes. Esto significa que ellos no sólo deben trabajar en equipo con otros empleados, sino que también deben comunicarse con el dueño para entender las metas y principios establecidos de éste, de tal forma que puedan explicárselos a los demás en su equipo.

De un trabajador jefe o entrenador se espera que:

- Entienda todos los aspectos del lugar de trabajo a un nivel más profundo que el resto de los trabajadores.
- Explique y muestre a los trabajadores como hacer su trabajo correctamente.
- Mientras trabaja, observe a los demás empleados para asegurarse que están haciendo las cosas bien.
- Revise los registros de conteo de células somáticas, bacterias y mastitis para saber si los trabajadores están alcanzando las metas del empleador.
- Dé a los trabajadores retroalimentación.

**No todo trabajador hispano quiere aceptar esta responsabilidad cuando esto puede causar conflicto con sus amigos, familiares o sus paisanos.**

Los comentarios positivos producen satisfacción y confianza en los trabajadores. Los esfuerzos o resultados negativos ofrecen la oportunidad de enseñar o capacitar a los trabajadores. El no darles retroalimentación erosiona su puesto como jefe y lleva a la falta de respeto.

### Trabajadores

Los trabajadores deben llevar al trabajo la actitud correcta, la cual es: “Estoy aquí para ganar dinero haciendo lo que se me pide tan bien como yo pueda durante las horas que trabaje”. Los trabajadores entran en un acuerdo oral para trabajar por una cantidad específica de dinero al inicio del empleo, de tal forma que el pago ya no es un factor a considerar hasta que las condiciones cambien.

Los trabajadores hispanos deben darse cuenta que los propietarios esperan resultados. Trabaje correctamente y espere ser tratado con justicia pero también espere ser calificado en relación a su rendimiento. Al mismo tiempo comprenda que usted es importante. Cuando usted trabaja correctamente y como miembro de un equipo de ordeñadores, usted puede tener éxito y satisfacción en su trabajo.

Los trabajadores son los jugadores en el equipo. Tal como en el fútbol, cada equipo tiene un entrenador quien decide las jugadas y aplica las reglas. Los ordeñadores que ven a sus supervisores bilingües como sus entrenadores reconocen la importancia de seguir las reglas y trabajar por los resultados.

Por lo tanto, el acuerdo no escrito entre el dueño y el trabajador es más que “Tú trabajas, yo pago” o “Yo trabajo, tú pagas”. Implica mucho más. Los dueños que definen una tabla de salarios, delegan responsabilidades de dirección a empleados bilingües y crean metas claras cumplen con su parte del acuerdo. Los empleados cumplen su parte del acuerdo de trabajo cuando vienen a trabajar con la actitud correcta, esperando trabajar y ser dirigidos como un equipo en busca de resultados. El empleado bilingüe no puede quedar atrapado en medio.

En todo esto, claridad, organización y comunicación son la clave. La incapacidad de hablar español o de entender inglés no es una excusa; es un vacío sobre el que debe construirse un puente. El puente son los acuerdos, descripciones y protocolos de trabajo que pueden ser traducidos del inglés al español. **EL**

## CONTINUED FROM PAGE 6

Bilingual herdsmen and supervisors should understand when they accept their positions that they are a boss, coach or leader. This means they must not only work as a team with other employees, but they must also communicate with the owner to understand his or her established principles and goals so they can explain these to their team.

A working boss or coach is expected to:

- Understand all aspects of the workplace at a much greater level than the rest of the workers

**Not every Hispanic worker wants to accept responsibility when it might cause conflict with his or her friends, relatives or fellow countrymen.**

- Explain and show workers how to do their work correctly
- Watch while working to be sure other workers are doing things correctly
- Review the somatic cell count, bacteria and mastitis records to know if workers are reaching the employer's goals
- Give workers feedback

Positive comments build workers' satisfaction and confidence. Negative effort or results provide the opportunity to teach or retrain workers. Giving no feedback erodes your position as the boss, and it leads to disrespect.

### Workers

Workers should bring to work the right attitude, which is “I am here to earn money by doing what I am asked to do as well as I can for the hours I work.” Workers enter into an oral agreement to work for a specified amount of money at the start of employment so pay is no longer a consideration until conditions change.

Hispanic workers should realize owners expect results. Work correctly and expect to be treated fairly but to also be judged on performance. At the same time, understand that you are important. When you work correctly and as a member of a team, you can have success and satisfaction in your work.

Workers are the players on the team. Just as with soccer, every team has a coach who calls the plays and enforces the rules. Milkers who see their bilingual supervisor as their coach recognize the importance of following the rules and working for results.

Therefore, the unwritten agreement between owner and worker is more than just, “You work, I pay” or “I work, you pay.” It implies much more. Owners who clarify pay scales, delegate management responsibility to a bilingual employee and make goals very clear fulfill their part of the work agreement. Employees fulfill their part of the work agreement when they come to work with the right attitude, expect to be managed and work as a team toward results. The bilingual employee cannot be caught in the middle.

In all of this, clarity, organization and communication are key. The inability to speak Spanish or to understand English is not an excuse; it is a gap that has to be bridged. The bridge is written agreements, job descriptions and protocols that can be translated from English to Spanish. **EL**



**Dra Tom Fuhrmann**  
Doctor en Medicina Veterinaria  
Propietario de DairyWorks

**Dr. Tom Fuhrmann, DVM**  
Owner of DairyWorks