



CEO Management Consulting ®

© Derechos Reservados. José Luis Esteban Cordero Gómez del Campo Prohibida su reproducción parcial o total

CAPITAL HUMANO

EMPOWERMENT

Se ha puesto de moda hablar del EMPOWERMENT como una alternativa a la delegación tradicional y se ha hablado mucho de los beneficios que puede tener para las empresas en general, el lograr que los subordinados actúen de forma más autónoma, tomen más y mejores decisiones y resuelvan los problemas antes de que éstos lleguen al jefe, y los tenga que resolver él; sin embargo para poder lograr esto no es suficiente con desearlo o decirlo, se tienen que cumplir una serie de requisitos para que verdaderamente podamos nosotros decir que hemos logrado el EMPOWERMENT de forma adecuada con todos sus beneficios evitando los perjuicios que podría ocasionar y así estar ante una disyuntiva muy similar a aquellas que muestran la diferencia entre libertad y libertinaje.

Algunas de las cuestiones que se necesitan tener para lograr el EMPOWERMENT de forma adecuada, es tener una comunicación e información con el departamento o área donde se quiere lograr. Otra cosa que es importante es no hacer el trabajo de los supervisados, simplemente limitarse a controlar y coordinar, debe haber alguien que sea responsable en el grupo, y hay que entrenarlo a controlarse, no hay que confundir el hacer una mayor delegación de responsabilidades con el “puedo hacer lo que se me dé la gana” sino que hay que definirle claramente a todos los subordinados, qué es lo que tienen que hacer, cómo lo tienen que hacer y cómo van a controlar su propio trabajo, hay que enseñarlos a controlarse a sí mismos.

Otra cuestión que es necesaria, es promover la iniciativa de los empleados y para poder lograrlo, hay que tolerar las equivocaciones, con la sola excepción de que no se pueden tolerar las desviaciones en cuestiones de ética.

Hay temor a soltar el control, por un sentido que tenemos todos los humanos de deficiencia, por eso hay que entender que el soltar el control de la situación hacia nuestros subordinados no va a ser perjudicial para nosotros, sino al contrario benéfico, puesto que se van a poder lograr mejores cosas y nosotros vamos a tener más tiempo para abarcar más responsabilidades y dar mejor resultado en nuestras áreas de trabajo.

El jefe puede sentir que pierde fuerza, control y poder al delegar, por ello hay que ponerlo en perspectiva, poner énfasis en que es trabajo de equipo. Hay que fomentar la relación entre jefes y subordinados y lograr una confianza mutua.

En cuanto a los problemas que pudieran surgir en la operación de un área determinada es importante establecer reglas sencillas para que estos problemas los resuelvan los subordinados. Una de estas reglas es que hay que darle seguimiento a una frecuencia fija hasta que sea resuelto, otra regla es que no hay que atender problemas que se les pueda dar seguimiento, la revisión debe ser cara a cara o por teléfono, no por escrito y definir claramente qué día y a qué hora va a ser la siguiente vez que se va a revisar y cuál es el avance. Otro punto importante es el definir el grado de iniciativa que debe tener el subordinado para resolver el determinado problema.

Entre los beneficios que se pueden lograr al aplicar el EMPOWERMENT, es el obtener un mayor tramo de control y por esto se va a tener un jefe o supervisor teniendo un número mayor de subordinados y aunque pudiera parecer contradictorio se puede tener un mejor control, esto partiendo de la base de que se va a fomentar el autocontrol, se va a lograr tener un mejor control, va a haber una reducción de gastos fijos y probablemente se puede eliminar algún nivel en la estructura organizacional, se podrá lograr una respuesta más rápida a los problemas y un mejor servicio al cliente ya sea interno o externo.

JLC-CEO CONSULTORES, S.C.
Alba 74-2 Colonia Insurgentes Cuicuilco
México D.F. 04530
0155 91172739 al 42
luiscordova@ceoconsultores.com