



## CEO Management Consulting ®

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

### CAPITAL HUMANO

#### Políticas Efectivas

Una situación común en las empresas es que o no tienen políticas, o son muy vagas, no hay el suficiente número de ellas, no están escritas o no están implementadas, y en el mejor de los casos solo algunas personas las conocen; esto provoca problemas en la organización, como la personalización de las decisiones, y los empleados tienden a pensar que se toman a criterio personal, y que dicho criterio va a depender de cosas como el humor del jefe, favoritismos, chismes, etc. deteriorando el ambiente laboral y creando resentimientos innecesarios. Además, los funcionarios dedicarán tiempo valioso a tomar decisiones nimias, afectando la productividad en las empresas.

#### ¿Qué es una política?

Una política es una decisión tomada previamente, de manera que cuando se repita una situación, ya esté predeterminado el camino a seguir, y no se pierda tiempo en cada ocasión ni se tomen decisiones distintas cada vez que se repite dicha situación. Un ejemplo:

*Si llega un vendedor con el gerente administrativo a preguntar si a la empresa X le puede aumentar la línea de crédito en un 30%, porque tiene un pedido más grande, si el gerente es efectivo, en vez de preguntar en el área de crédito de la empresa ¿X paga bien? ¿Sí?, ah, entonces si le podemos aumentar su línea, verificará el historial de pagos de X, y podría encontrar algo como lo siguiente: en los últimos 12 meses, X realizó 20 pagos; de éstos 20, se retrasó en 4, y el retraso máximo fue de 7 días; al ver esto, sería razonable autorizarle el aumento, pero en vez de realizar un análisis así cada que se repita la situación, lo mejor sería emitir una política que quedaría como sigue:*

*Política para aumento de línea de crédito.*

*Se podrá aumentar la línea de crédito de nuestros clientes, si cumplen con los siguientes requisitos:*

*Un mínimo del 80% de sus pagos (en valor) deberá haber sido puntual en los últimos 12 meses.*

*En los casos en que haya habido retrasos, si alguno fue mayor a 7 días, no se podrá incrementar la línea.*

*Deberá quedar constancia por escrito en el expediente de crédito del cliente del incremento autorizado, con el formato CR-17, debidamente llenado.*

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



## CEO Management Consulting ®

Es evidente que el establecer políticas de esta forma no solo ahorrará tiempo, sino en la mayoría de los casos también dinero.

Otra cuestión importante a considerar, es que, cuando una situación se llega a repetir es necesario analizar si será conveniente emitir una política al respecto.

Aún en los casos en que no se pueda expresar la política en forma numérica, por lo menos debemos ser más específicos. Ejemplo:

*Es obligación de los empleados llegar a trabajar bien presentados.*

*Compare ahora con: Es obligación de los empleados presentarse a trabajar bañados, con desodorante, con el pelo corto de manera que se vean las orejas, bigote y o barba bien recortados si es que se usan, bien rasurados, con el uniforme lavado y planchado y los zapatos limpios y boleados. Las uñas deberán estar recortadas y perfectamente limpias.*

De ésta última forma se deja menos lugar a criterios o interpretaciones.

Es claro que el contar con políticas completas, claramente definidas, e implementadas, hará más eficiente la operación y contribuirá a mejores resultados.

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