

¿Quién es el culpable del fracaso?

El empresario de hoy tiene que verse enfrentado a diario con diversas situaciones y contingencias que el ritmo acelerado de éste tiempo, el avance tecnológico y de las comunicaciones y la misma industria han generado, el internet para muchos desde su creación es el culpable del fracaso en el colegio, en la universidad y en la vida laboral, en este artículo quiero mostrar porque fracasan las organizaciones.

Actualmente el cliente es el icono que representa para la empresa, a él nos debemos, él es el que paga los sueldos, si no fuera por ellos no existirían las empresas, ellos nos permiten generar a diario estrategias para ser más competitivos en el mercado.

Cuando éste no está satisfecho o siente que le han prestado un mal servicio puede volverse un multiplicador que desmotiva a muchos de los beneficiarios de sus servicios.

Si retomamos el concepto de empresa en general se hace referencia a la acción dificultosa que se comienza con la resolución de conflictos, de análisis de los procesos internos. Es decir que el crear una empresa y mantenerla no es nada fácil, pero el tener metas claras y una visión que le permita desarrollarse y evolucionar, favorecerá la obtención de los resultados esperados frente a un entorno cada vez más cambiante.

Es necesario analizar los procesos continuamente, los manuales, los reglamentos y todo documento que se elaboro con anterioridad, puede que ya estén caducos o no se adecuan a la nueva realidad, de tecnología, de nuevas concepciones empresariales, de nuevas formas de trabajo, de nuevos métodos y sistemas avanzados. Pero porque algunas empresas se van a pique o están a punto de hacerlo, teniendo una serie completa de procesos que en su momento fueron de mucha utilidad?

Los procesos de una organización son la fortaleza de la misma, llevar a cabo demasiados o el no ser entendidos por sus miembros, nunca permitirá mayores avances y por lo mismo evidenciar logros tangibles. He visto en muchas empresas que toda esta documentación no es conocida por el resto de los recursos humanos o muy pocos las conocen, debido a la falta de comunicación, o porque ya se ha dejado al olvido lo que se practicaba al inicio para llegar al éxito, se llego a la parálisis del conocimiento, al estado neutro donde no existe acción.

Adicionalmente es importante resaltar que una empresa no puede funcionar si su capital humano no es valorado, además que es quien realmente ejecuta los procesos. De ahí que el trabajo en equipo sea indispensable. Equipo es un grupo de personas organizado para un servicio determinado y/o el conjunto de cosas necesarias para un fin. El equipo día a día aprende por medio de la experiencia y se enriquece con el error, si no funciona bien o si los procesos no están bien desarrollados pueden ser los causantes de llevar a pique a una empresa, la falta de compromiso empresarial, el egoísmo dilata la Toma de Decisiones.

Pero, que estilo de empresas son un ejemplo verídico de ésta situación?. Organizaciones educativas en las cuales existe un modelo de división funcional del trabajo, ya que cada uno realiza su labor de acuerdo a su área de interés y según los niveles que maneja.

Es el caso de colegios y entidades educativas preescolares, que viven constantes amenazas de derribarse por la estructura que es piramidal y además distribuida por lo que compete a cada educador.

Casi nunca existen equipos interdisciplinarios, interfuncionales, y menos con la experiencia necesaria. Lo que se hace son reuniones periódicas en las cuales se comentan casos y temas de la organización, pero no se crean programas lineales en los cuales cada orientador pue-



da dar un aporte valioso bajo los mismos criterios independiente de su disciplina o ciencia, conforme a las necesidades de todos. Lo único que buscan es el incremento a sus ingresos y no aportar nada, ni en beneficio propio ni de la Organización. Si sabes cuánto vales sal a buscar lo que mereces.

En general el sistema de estas instituciones tienen bastantes problemas, primero porque no hay procesos establecidos, ya que se van creando a medida que se necesitan, en segundo lugar no existen líderes (directivos, coordinadores, docentes, asesores de apoyo, etc) adecuados y si los hay no han tenido la oportunidad de capacitarse puesto que se encuentran desmotivados o inhibidos porque a la hora de actuar, sus opiniones no han sido tomadas en cuenta, y los que se encargan de "dirigir", no son la guía necesaria para un equipo real de trabajo y en tercer lugar estos hombres y mujeres del mañana que están siendo formados, después de haber pasado por instituciones similares, salen peor de cómo entraron, ya que su adaptación, tampoco pudo darse en éste lugar.

Si a todo esto se le suma algo tan relevante como los procesos de gestión humana, en los cuales también se cometen muchos errores, no se aprende de éstos, se buscan culpables y la solución es salir del personal, lavándose las manos, puesto que sigue cayendo en los mismos errores una y otra vez, sin importar cuánto están afectando a la organización, se puede concluir que ésta es una empresa desorganizada que más que un mejoramiento de procesos necesita una urgente reingeniería.

Si se incentiva desde el comienzo una relación ganar - ganar, dándole a entender a ésta empresa que es importante empezar desde cero, para no seguir perdiendo clientes, teniendo una imagen no muy recomendada y nada competitiva en el entorno, evidenciando un alta rotación de personal, y más bien caracterizándose por ser una de las mejores instituciones educativas (no solo de dientes para afuera) y con grandes expectativas al contar con un sistema tan novedoso, se podrán obtener excelentes resultados. Si se nombra un verdadero líder que vele por los intereses de todos y de la organización, se conforman equipos de trabajo, se establecen metas claras de lo que se pretende en tiempos determinados (administración por objetivos), teniendo en cuenta todas las áreas, tecnología y recursos necesarios y si se hace un seguimiento para evaluar todos estos procesos, se demostrará que realmente es más importante prestarle atención a los procesos de una organización que a su imagen corporativa.