

Razones para el Facultamiento en la Toma de Decisiones

¿Por qué tantas organizaciones están delegando autoridad a las personas? ¿Qué ventajas tiene esto? Una investigación sugiere que existen tres motivos principales que explican por qué las organizaciones están aplicando la delegación de autoridad en todos los niveles:

1. Como imperativo estratégico para mejorar productos o servicios.
2. Porque otras organizaciones de su ramo están haciendo lo mismo.
3. Para convertirse en organizaciones únicas de aprendizaje capaces de lograr un desempeño superior.

El más importante de los tres motivos en términos de duración y éxito es el tercero: crear una organización de aprendizaje, condición básica para obtener una ventaja competitiva sustentable. El facultamiento en la toma de decisiones es esencial en las organizaciones de aprendizaje porque libera el potencial y la creatividad de todos los trabajadores, les permite que experimenten y aprendan, y les da libertad para actuar con base en su conocimiento y comprensión de la situación.

En el competitivo mundo de hoy, donde la ventaja competitiva reside cada vez más en las ideas y la innovación, una fuerza de trabajo dotada de autoridad es crucial para el éxito de la organización. Las personas crean y comparten conocimientos porque en su fuero interno desean hacerlo; no se puede obligar a las personas a que realicen estas actividades y éstas tampoco pueden ser supervisadas en el sentido tradicional. Además, hay otras dos razones:



Razones para el Facultamiento en la Toma de Decisiones

1. La delegación de autoridad sienta las bases de una ventaja competitiva sustentable en varios sentidos. En primer lugar, aumenta la cantidad total de poder de la organización, de forma que todos tienen más facultades de decisión. El verdadero poder es resultado de otorgarlo a otros que están en mejores condiciones para ejecutar ciertas tareas. Quien delega poder obtiene a cambio dedicación y creatividad.

El personal que tiene contacto directo con los clientes sabe cómo satisfacerlos, mejorar el trabajo y resolver problemas. Además, cuando las personas están involucradas directamente en la toma de decisiones se comprometen más con el curso de acción decidido. Es necesario creer más en las personas, darles la oportunidad de tomar decisiones, correr riesgos y trabajar con ahínco.

2. La delegación de autoridad aumenta la motivación de las personas. Algunas investigaciones indican que los individuos tienen necesidad de autoeficacia, que es la convicción de que son eficaces y tienen la capacidad de producir resultados. Dar más facultad de decisión a las personas aumenta su motivación, su creatividad y su eficacia para desempeñar las tareas. La recompensa es un sentimiento de autoridad y competencia personal. (Chiavenato, 2017).

