

Formación Sociocultural I

Capítulo VIII. Empowerment

Objetivo

Identificar la ventaja y beneficios de trabajar así como delegar autoridad y responsabilidades a los equipos de trabajo o facultados.

Empowerment

¿Por qué EMPOWERMENT? Bueno es fácil, Empowerment es todo un concepto, una filosofía, una nueva forma de administrar la empresa que integra todos los recursos, capital, manufactura, producción, ventas, mercadotecnia, tecnología, equipo, y a su gente etc., haciendo uso de comunicación efectiva y eficiente para lograr así los objetivos de la organización. Sin embargo, para aceptar lo anterior es necesario profundizar más sobre este concepto para comprender en qué consiste y cuáles son sus alcances.

Definición

Es donde los beneficios óptimos de la tecnología de la información son alcanzados. Los miembros, equipos de trabajo y la organización, tendrán completo acceso y uso de información crítica, poseerán la tecnología, habilidades, responsabilidad, y autoridad para utilizar la información y llevar a cabo el negocio de la organización.

Puntos que deben considerarse

- ▶ Planes de carrera y desarrollo.
- ▶ Desarrollo de habilidades de liderazgo.
- ▶ Desarrollo de habilidades técnicas y del puesto.
- ▶ Desarrollo de técnicas para resolver problemas y entrenamiento en habilidades interpersonales.
- ▶ Desarrollo de habilidades para el servicio al cliente.
- ▶ Áreas de soporte técnico.
- ▶ Equipos de trabajo.

¿Qué se ha hecho hasta ahora?

- ▶ Pláticas Motivacionales
- ▶ Círculos de calidad
- ▶ Sueldos más altos
- ▶ Calidad de vida en el trabajo
- ▶ Organización aplanada
- ▶ Equipos de trabajo
- ▶ Sistemas de sugerencias
- ▶ Más entrenamiento
- ▶ Mejores comunicaciones
- ▶ Relaciones más cercanas
- ▶ Seguridad en el trabajo
- ▶ y muchos otros programas.

Resultados obtenidos

Lo único que ha sucedido son puros resultados inciertos, de corta duración, desalentadores, contraproducentes, confusos o insignificantes.

¿Qué sucedió?

En éste tipo de empresa, seguramente sucede lo siguiente, en relación con la gente y el trabajo que desempeñan:

- ▶ El trabajo pertenece a la compañía, no a la persona.
- ▶ Uno está haciendo sólo lo que se le pide.
- ▶ El trabajo no importa realmente.
- ▶ Uno no sabe que tan bien lo está haciendo.
- ▶ Uno tiene que mantener siempre la boca cerrada.
- ▶ El trabajo es algo diferente de lo que uno es.
- ▶ Uno tiene poco o ningún control sobre su trabajo.

Técnica recomendada

Lo que se requiere es una fuerza motivadora que vigorice a la gente, una guía para la acción, a esto se le conoce como ZAPP. Con él, las personas son responsables de su trabajo, les pertenece, saben dónde están ubicados, pueden dar su opinión acerca de las cosas, y tienen algo de control sobre su trabajo.

Pasos del Zapp

- ▶ Mantener la Autoestima.
- ▶ Escuchar y Responder con Empatía.
- ▶ Pedir ayuda para Resolver los Problemas.

El Zapp consiste en delegar autoridad, darle responsabilidad a sus empleados. El compartir la responsabilidad con la gente no significa abandonar la responsabilidad.

Capacitación para implementarlo

- ▶ Propósito e importancia de lo que se intenta enseñar.
- ▶ Proceso que será utilizado.
- ▶ Mostrarle cómo se hace.
- ▶ Observar mientras la persona practica el proceso.
- ▶ Dar retroalimentación inmediata y específica.
- ▶ Expresar confianza en la habilidad de la persona para tener éxito.
- ▶ Se deben ponerse de acuerdo en las acciones de seguimiento.

¿Cómo integrar gente hacia el empowerment?

Hay tres elementos importantes a fortalecer:

- ▶ Las relaciones.
- ▶ La disciplina.
- ▶ El compromiso.

Bases de la implantación

Creación del equipo de trabajo.

- Reclutamiento de los individuos.
- Grupos.
- Equipo.
