

ESTRATEGIAS DE EMPOWERMENT PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE UNA ORGANIZACIÓN

Laura Serrano⁹

RESUMEN

Esta investigación se llevó a cabo con la intención de ampliar conocimientos en el área de la Psicología Organizacional en cuanto a la influencia de las estrategias de empowerment sobre el éxito de los trabajadores dentro de la empresa. El estudio se enfocó en distinguir las estrategias de empowerment relevantes para la capacitación de trabajadores así como revisar objetivamente los beneficios de los programas de capacitación en las empresas. Para la obtención de resultados se realizó un estudio cuantitativo con dirección descriptiva, tomando como muestra al personal de gestión de proyectos de la empresa Recharm, Inc. para la recolección de datos. Se tomaron en consideración los aportes de distintos autores para soportar los postulados de este estudio así como para desarrollar las teorías empleadas. Los resultados del estudio arrojan luz sobre la problemática existente en las empresas que puede afectarlas si no se aplican soluciones efectivas y se realizan revisiones constantes del estado de la empresa.

Palabras Clave: Empowerment; Dimensiones del empowerment; Optimización de procesos; Capacitación; Programa de capacitación; Necesidades de capacitación.

ABSTRACT

The research was conducted with the intent of expanding the knowledge in the area of Industrial Psychology regarding the influence of the empowerment strategies over the success of the employees in an organization. This study focused on distinguishing the empowerment strategies that aid in the training process for employees as well as making an objective revision of the benefits of training programs in an organization. The study applied quantitative research with a descriptive aim to gather the data, taking Project Management personnel of Recharm, Inc. as the sample. The contributions of relevant authors was taken into consideration to support the claims presented as well as to develop the theories employed in the study. The findings of this study may give light over a problem that exists inside the organizations and may harm their activities if they don't take effective measures to treat it as well as perform frequent reviews of the organization's status.

Keywords: Empowerment; Dimensions of empowerment; Processes optimization; Training; Training program; Training needs.

⁹Estudiante de Psicología en la Universidad Bicentennial de Aragua-Venezuela.
serrano_lau@gmail.com

Introducción

En las empresas modernas se hace gran énfasis en la necesidad de destacar y tener ventaja sobre el mercado. La mejor manera de lograr esto es estar al día con las últimas tendencias y aprovechar el recurso más importante de la empresa, sus colaboradores. Para aprovechar al máximo este recurso, es necesario invertir en estrategias de capacitación para llevar al personal al punto en el que pueda operar de forma óptima.

Dentro de las tendencias más recientes en las empresas, se encuentra una nueva forma de pensar en cuanto a la estructura jerárquica de la organización. En este aspecto, ha tenido prevalencia la jerarquía vertical en la que el poder y las órdenes fluyen de arriba hacia abajo en donde las posiciones inferiores tienen poca o nula influencia en las decisiones de la empresa. Actualmente, las empresas optan por estilos de liderazgo horizontal y jerarquías planas que permiten a los colaboradores influir de forma directa en el éxito de la empresa. Para Miñana, A. (2003) “el modelo de trabajo horizontal se basa en que las tareas deben ser realizadas por equipos operativos autónomos, multidisciplinarios y no jerarquizados”. Es así como este modelo resulta deseable para las empresas que buscan sacar mayor provecho de sus actividades manteniendo equipos pequeños y menor infraestructura.

Un reto que surge de este estilo de organización es la necesidad de personal altamente capacitado y procesos optimizados que permitan a los trabajadores emplear sus capacidades al máximo. Para lograr adaptarse a esta estructura de organización horizontal, es necesario brindar a los colaboradores el empowerment que necesitan. Siendo esta la capacidad del trabajador para tomar responsabilidad de sus tareas e influir en la manera en la que lleva a cabo su trabajo, teniendo así la libertad de ejecutarla al máximo de sus capacidades sin estar restringido a un proceso u orden específicos. Asimismo, los trabajadores “empoderados” son capaces de realizar su trabajo sin supervisión directa, permitiendo al liderazgo de la empresa enfocarse en otra clase de tareas para el mejor funcionamiento y crecimiento de la empresa, Spreitzer (1995).

Esta investigación tiene por objetivo el estudio del empowerment y sus beneficios sobre la empresa, así como la creación de un programa de capacitación que utilice el empowerment como estrategia para cubrir las necesidades de una empresa. Asimismo, se pretende resaltar el posible impacto de este enfoque en el liderazgo de la empresa.

La información recopilada de autores e investigaciones previas se utilizan como base para presentar este proyecto, de forma que todo lo mencionado en esta propuesta tenga respaldo científico y criterios aplicables para futuras investigaciones. Igualmente, la estrategia propuesta pretende atacar una necesidad presente en muchas empresas modernas de distintos sectores, lo que ofrece amplias posibilidades en cuanto a la aplicación de los resultados presentados.

Metodología

Como investigación cuantitativa, este estudio se enfocó en recolectar datos para cuantificar entidades cualitativas como lo son la satisfacción laboral y el compromiso con la organización. Previo a la aplicación de elementos de recolección de datos, se realizó una investigación descriptiva para determinar los factores intervinientes en el nivel de empowerment percibido y su impacto en el rendimiento de los trabajadores.

Para efectos de este estudio, se describe el empowerment como la capacidad del trabajador para tomar responsabilidad de sus tareas e influir en la manera en la que lleva a cabo su trabajo, teniendo así la libertad de ejecutarla al máximo de sus capacidades sin estar restringido a un proceso u orden específicos. Asimismo, se describen cuatro dimensiones para su medición:

- Significado: indica el grado en el cual los individuos perciben sus actividades diarias como significativas o relevantes dentro de la organización. En otras palabras, el grado en el que su trabajo les otorga propósito en la empresa.
- Competencia: se refiere a las facultades, habilidades y capacidades propias del individuo para cumplir con su trabajo.
- Autodeterminación: hace referencia a la percepción por parte del individuo de que posee la capacidad de elegir la forma en la que hace su trabajo.

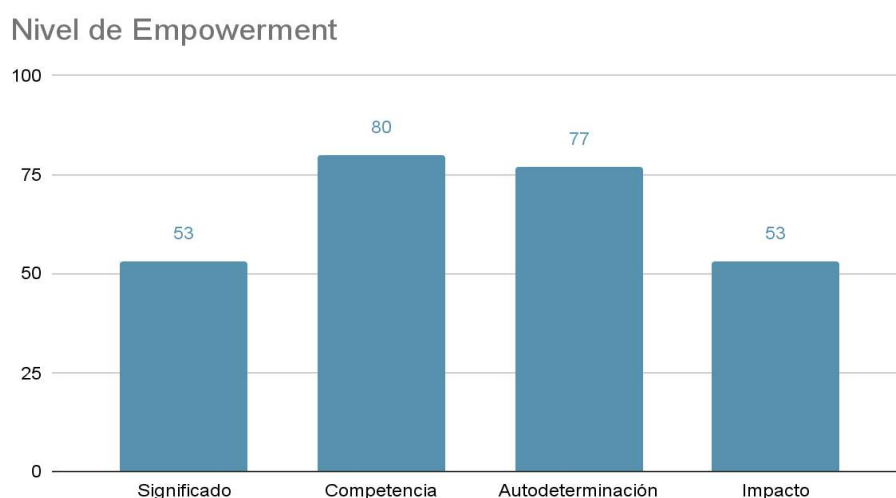
— Impacto: se refiere al nivel percibido de impacto que el individuo posee sobre su trabajo o departamento.

Para este estudio se tomó en consideración la población trabajadora de la empresa Recharm, Inc. para el diagnóstico de las condiciones actuales y exploración de soluciones. Específicamente, se tomó como muestra al personal del departamento de Gestión de Proyectos constituido por 3 personas, una coordinadora general y dos supervisores. A estos se les realizó una encuesta con el objetivo de determinar la situación actual y detectar los problemas que enfrentan en el día a día. Igualmente, se realizaron entrevistas para profundizar en los efectos de las condiciones actuales en cuanto a libertad de funciones (empowerment) y nivel de capacitación para determinar la relevancia de realizar el estudio.

Resultados

En la siguiente gráfica se muestran los resultados obtenidos del estudio en cuanto al nivel de empowerment percibido por los trabajadores de Recharm, Inc. en sus funciones diarias considerando las cuatro dimensiones del empowerment.

En la parte superior se detallan las dimensiones medidas en el estudio, siendo las barras verticales la representación visual del nivel de empowerment percibido en cada dimensión.



Fuente: Serrano y Pérez (2023)

<https://revistasuba.com/index.php/PSIQUISUBA>
psiquis@uba.edu.ve

Discusión

Gracias a los resultados obtenidos se estableció un diagnóstico acerca de la percepción de los trabajadores en cuanto al empowerment en su puesto de trabajo. Siendo que la empresa pone gran importancia en dar control de sus tareas a los trabajadores, resulta inesperado que dos de las competencias estudiadas se encontraran en niveles bajos, lo que indica que el esfuerzo de la empresa actualmente es insuficiente para lograr esta meta. Esto apunta más al hecho de que las empresas deben emplear recursos activamente para aumentar y mantener los niveles de empowerment en sus áreas de trabajo para tener resultados significativos.

Con base en estos resultados se desarrolló un plan de capacitación basado en estrategias de empowerment para incrementar el nivel de las dimensiones que presentaron deficiencias. Aún cuando dos de estas se encuentran en niveles altos, la idea fundamental de la capacitación es mantener y mejorar el estado de la empresa y sus trabajadores en el tiempo. Por tanto, se determinó importante el incluir estas dimensiones dentro del plan para prevenir el deterioro de las mismas a largo plazo. Asimismo, el plan fue diseñado con el fin de ser mejorable y replicable, es decir, la empresa puede ajustarlo como vea necesario, haciendo énfasis en las dimensiones que más requieran atención. Igualmente, se espera que la empresa pueda aplicarlo frecuentemente para extender los beneficios del programa en el rendimiento de los trabajadores.

Referencias

- Miñana, A. y Wilshusen, H. (2007). **El modelo de trabajo horizontal: organización por equipos**. Disponible en: <https://istas.net/descargas/03Elmodelohorizontal.pdf>
- Zimmerman, M. (1995). **Empowerment Theory, Research and Application**. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/14354763_Empowerment_theory_research_and_application
- Apolinar, B. (2014). **Procesos de capacitación de los profesionales en Educación para la Salud**. Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa ISSN 2007 - 8412 (2014)