

# Políticas

## Definición

Una política es:<sup>1)</sup>

1. Una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares.
2. Una orientación clara hacia donde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo.
3. La manera consistente de tratar a la gente.
4. Un lineamiento que facilita la toma de decisiones en actividades rutinarias.
5. Lo que la dirección desea que se haga en cada situación definida.
6. Aplicable al 90-95% de los casos. Las excepciones sólo podrán ser autorizadas por alguien de un nivel inmediato superior.

El propósito real de las políticas en una organización es simplificar la burocracia administrativa y ayudar a la organización a obtener utilidades. Una política tiene razón de ser cuando contribuye directamente a que las actividades y procesos de la organización logren sus propósitos.

Una vez implantadas las políticas, es necesario vigilar que haya congruencia entre lo que se dice y lo que se hace. Es importante revisarlas continuamente, tomando en cuenta la opinión y sentimiento de los usuarios, sin perder de vista el propósito por el cual fueron creadas.

## Las políticas y las utilidades

Las políticas ayudan a evitar lentitud, defectos y, sobre todo, pérdida de tiempo en las principales actividades y procesos de la organización. El uso de políticas redundante, en el corto plazo, en el aumento de utilidades de la organización.

## Características de una política

1. Establece lo que la dirección quiere o prefiere que se haga.
2. No dice cómo proceder (eso lo dice el procedimiento).
3. Refleja una decisión directiva para todas las situaciones similares.
4. Ayuda a las personas de nivel operativo a tomar decisiones firmes y congruentes con la dirección.
5. Tiende a darle consistencia a la operación.
6. Es un medio para que a todos se les trate equitativamente.
7. Orienta las decisiones operativas en la misma dirección.
8. Ayuda a que todas las actividades de un mismo tipo tomen la misma dirección.
9. Evita a los ejecutivos estar tomando decisiones sobre asuntos rutinarios.

## Cómo asegurar que una política se cumpla

1. Con disciplina de parte de la dirección, para respetarla.
2. Vigilando que se cumpla cabalmente en todos los niveles jerárquicos.
3. Antes de aprobarla, analizar cuidadosamente pros y contras. Seleccionar la más adecuada.
4. Involucrando en su diseño a los usuarios, obteniendo sus puntos de vista y compromisos correspondientes.
5. Haciendo una difusión formal y adecuada, a todo el personal relacionado, a través de boletines, pláticas, planes y manuales.
6. Logrando que la gente involucrada comprenda claramente sus beneficios y el por qué de la política.
7. Midiendo, evaluando y difundiendo los resultados de los indicadores asociados a dicha política.
8. Realizando periódicamente auditorías para verificar, en base a evidencia específica, el apego a la misma.
9. Dando reconocimiento a aquellas personas o departamento con mejores resultados.

**Para asegurar la congruencia entre lo que se dice y se hace, es necesario que los principales promotores, usuarios y supervisores de la política sean los directores y gerentes de la organización. Si alguien viola las políticas, deberá llamársele firmemente la atención, explicando los beneficios de respetarlas y las graves consecuencias por no aplicarlas cabalmente.**

## Excepciones a las políticas

Lo que busca una política es cumplir con el propósito para el cual fue diseñada. La política solamente es un medio para alcanzar un fin, por sí misma no es un fin. Cuando se quiere cumplir con una política a rajatabla, la política deja de ser una herramienta productiva para convertirse en un muro infranqueable. Toda política, por definición, debe contemplar quién y en qué casos puede autorizar una excepción. Esto no quiere decir que las excepciones deban ser la regla. Si lo normal es hacer excepciones, entonces será mas conveniente analizarla política y rediseñarla.

## Aspectos a tomar en cuenta cuando se hace una excepción

1. Enfatizar claramente, a la persona, que esto ha sido solamente una excepción. La próxima vez deberá apegarse nuevamente a la política establecida.
2. Asegurarse que solamente las personas autorizadas puedan hacer excepciones.
3. Antes de autorizar la excepción, el responsable correspondiente debe utilizar el sentido común y evaluar cuidadosamente los pros y contras.
4. Evitar que las excepciones se repitan siempre con las mismas personas para evitar favoritismos, negligencias y escepticismo de las demás personas involucradas.

# Una política estará completa y bien definida si

No queda ninguna duda acerca de qué, cómo, quién, cuándo, dónde y en qué casos se pueden hacer las cosas. Contiene criterios y normas específicas de actuación.

<sup>1)</sup> [Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos, Alvarez Torres, Martín G., Panorama Editorial.](#)

From:

<https://wiki.tarmexico.com/> - **TAR MÉXICO**

Permanent link:

<https://wiki.tarmexico.com/gral/politicas?rev=1479055370>



Last update: **17/11/2021 16:27**