

Mejorando la colaboración

Dentro de una organización, existen al menos tres tipos de barreras a la colaboración: las psicológicas, las organizacionales y las de información, su existencia, impacta fuertemente el servicio al cliente, la moral de los colaboradores y obstaculizan también el desarrollo de la innovación.

Como consecuencia de estas barreras, las prioridades de cada departamento se colocan por encima de las de la compañía, y esto, obviamente, complica las relaciones que se pueden establecer con clientes y proveedores. Las barreras, alimentan la mentalidad de “nosotros” y “ellos” y no favorece el crecimiento de modelos de trabajo colaborativos.

La existencia de estas barreras, poner en riesgo la efectividad de la empresa y de su cadena de suministro. El principal impacto de las barreras psicológicas y organizacionales se refleja en el reducido flujo de información. Cuando la información no fluye adecuadamente, es posible que se realicen trabajos que no debieron ser hechos, o se tenga que re trabajar cosas porque las partes no sabían de algún cambio en las necesidades o especificaciones. En un mundo que vive en tiempo real, toma las decisiones adecuadas en el momento correcto, es fundamental para la supervivencia.



La mayoría de la gente tiene miedo de lo desconocido, por lo cual, se le dificulta experimentar, colaborar o simplemente “relajar” el control, ya que existe un temor a fallar, y como consecuencia lucir como tonto o hasta poner en riesgo la continuidad laboral. El problema, es que este pensamiento, desalienta las condiciones necesarias para el surgimiento de nuevas ideas.

Una forma de contribuir a disminuir las barreras psicológicas, es dar al personal una clara visión de lo que se quiera lograr y dejarlos que decida la mejor forma de alcanzarlo. Se debe motivar a las personas a pensar “fuera de la caja” y colaborar con otros, tanto al interior como al exterior de la organización. El personal debe tener permiso de hacer pruebas, de pequeña escala, sin tener miedo a las consecuencias, sino enfocándose en el aprendizaje individual y colectivo.

La mejor forma de reforzar una buena conducta es premiándola, esto refuerza su repetición y se vuelve un ejemplo para el resto lo organización

Las barreras organizacionales se deben fundamentalmente al desconocimiento de las interacciones con otros departamentos de la organización, así como a la falta de un enfoque sistémico. Cada quien piensa que si hace lo mejor por tener un buen resultado en su trabajo, esto se convertirá en un resultado favorable para toda la organización. Si esto, es además reforzado por un sistema de reconocimiento del desempeño, que premia más el esfuerzo individual que la colaboración, la organización está condenada a construir y defender las barreras inter-organizacionales y con los socios externos.

Cuando cada miembro de la organización tiene claro para quién trabaja, y conoce las necesidades de sus clientes, puede desempeñar mejor su trabajo y contribuir de manera más efectiva a los logros de la organización.

Como dijimos anteriormente, tanto las barreras psicológicas, como las organizacionales, inhiben el flujo natural de formación al interior y exterior de la organización ya que no permiten comprender claramente el impacto favorable de la colaboración.

Ing. Jesus Campos Cortés

CPIM CIRM, C.P.M, PMP, CQIA, CEI, CSCP, CPSM, CPF, PLS, CS&OP, PRINCE2, CA-AM, CLTD

jcamposc@crmmexico.com

<http://jesuscampos.mx/otras-publicaciones/>

Recordemos que la contribución más importante de la tecnología de información, es construir una sola verdad para todos aquellos que toman decisiones. Algunas organizaciones están tan preocupadas por proteger la información de ataques externos, que la ocultan de los propios tomadores de decisión internos, por lo que los datos dejan de tener valor y la empresa se desintegra. Es cierto que cada colaborador debe tener acceso a una cantidad limitada de información, pero ésta debe ser suficiente para asegurar, al menos, la correcta interacción con el resto de las áreas.

Cuando una organización se propone mejorar el flujo de información, es necesario que ponga especial atención a las otras dos barreras aquí mencionadas ya que muchos casos, no es la calidad de los sistemas informáticos, sino la cultura organizacional, el enfoque hacia la colaboración y el trabajo en equipo, lo que permite explotar todo del potencial que la información nos puede dar.

Para complementar el análisis de esta visión, te recomiendo revisar "[Three silos in your supply chain and what to do about them](#)" de Ceylan Thomson