

Políticas

La palabra política proviene del griego *politiké* que significa arte de gobernar una nación; el diccionario señala que la política es el arte con que se maneja un asunto. A su vez, traza significa plan para realizar un fin.

Generalmente, este vocablo tiene dos acepciones: el que se utiliza en la burocracia gubernamental, y que se refiere a la red de interacciones por medio de las cuáles se adquiere, transfiere y ejerce el poder, que no tiene nada que ver con las metas de un determinado grupo social y otro, en el que se le considera una etapa del proceso de la planeación y que será el que se acepte en este texto:

Las políticas son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización.

En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian el logro de objetivos y facilitan la implementación de las estrategias, habiendo sido establecidas en función de estas. En ocasiones se confunde a las políticas con las reglas, siendo la diferencia que las reglas son mandatos precisos que determinan la disposición, actitud o comportamiento, que deberá seguir o evitar en situaciones específicas el personal de una empresa; de tal manera que, mientras las reglas son estrictas, las políticas son flexibles.

A continuación se representan ejemplos de reglas y políticas a fin de que el lector las distinga claramente:

Reglas.

- Las operaciones de ventas se realizarán únicamente de contado.
- Los pedidos foráneos no se surtirán si antes no se ha cubierto el importe de los mismos.

Políticas.

- Las comisiones de los vendedores se pagarán de acuerdo con el volumen de ventas que estos efectúen.
- Al seleccionar agentes de vendedores, será preferible que sean personas del sexo femenino.

Como se observa en las reglas, las personas que ejecutan la acción deben cumplirla tajantemente y al pie de la letra; son rígidas y determinan lineamientos muy precisos que deben cumplirse tal y como se especifica; comúnmente, su incumplimiento se sanciona. En cambio, las políticas determinan límites mas amplios y permiten mayor iniciativa por parte de las personas que realicen la acción. En síntesis tanto las políticas como las reglas determinan un esquema de conducta que debe seguir el personal de una empresa; su diferencia básica es que las políticas proporcionan libertad de reflexión y elección mientras que las reglas no dan margen de interpretación.

Clasificación de las políticas

Las políticas, de acuerdo con el nivel jerárquico en que se formulen y con las áreas que abarquen, pueden ser:

1. Estratégicas o generales. Se formulan a nivel de alta gerencia y su función es establecer y emitir lineamientos que guíen a la empresa como una unidad integrada. Ejemplo: Los empleados que laboran en la empresa tendrán la posibilidad de ascender de puesto, de acuerdo con su eficiencia y antigüedad.
2. Tácticas o departamentales. Son lineamientos específicos que se refieren a cada departamento. Ejemplo: El departamento de producción, determinará los turnos de trabajo conforme a sus necesidades, siguiendo las disposiciones legales.

3. **Operativas o específicas.** Se aplican principalmente en las decisiones que tienen que ejecutarse en cada una de las unidades de las que consta un departamento. Por lo regular, se asignan a los niveles inferiores. Ejemplo: Sección de turnos: De ocurrir una falla en el equipo, es conveniente reportarla al supervisor en turno o, en su caso, al servicio de mantenimiento.

Las políticas, no interesando su nivel, deben estar interrelacionadas y deben contribuir a lograr las aspiraciones de la empresa. Asimismo su redacción debe ser clara, accesible y de contenido realista, de tal forma que su interpretación sea uniforme.

En cuanto a su origen, las políticas pueden ser:

Externas. Cuando se origina a factores externos a la empresa, por ejemplo: la competencia, el gobierno, los sindicatos, las asociaciones comerciales e industriales, asociaciones profesionales, proveedores, clientes, etc.

Consultadas. Normalmente, dentro de una empresa existen actos esporádicos que dan lugar que el personal tenga que recurrir a su jefe inmediato para poder solucionar un problema, originándose, así, estas políticas.

Formuladas. Son emitidas por diversos niveles superiores, con el propósito de guiar la correcta acción y decisión, del personal en sus actividades.

Implícitas. En las actividades diarias de una empresa, el personal se enfrenta a situaciones de decisión en donde no existe una política previamente establecida, lo que origina ciertos lineamientos que sin estar escritos se aceptan por costumbre en la organización, por ejemplo: una empresa no a determinado cual será el límite de entrada de su personal y a este se le acepta hasta con 15 minutos de retraso; esto puede originar una política implícita. Lo ideal es que a partir de esta situación, se formule la política por escrito y se de a conocer a todo el personal. En conclusión, las políticas implícitas son aquellas que se originan en la costumbre y se dan por aceptadas en virtud de que se aplican, aunque no estén oficializadas por escrito.

Importancia.

Las políticas son imprescindibles para el éxito del plan, dado que:

- Facilitan la delegación de autoridad.
- Motivan y estimulan al personal, al dejar a su libre arbitrio ciertas decisiones.
- Evitan pérdida de tiempo a los superiores, al minimizar las consultas innecesarias que pueden hacer sus subordinados.
- Otorgan un margen de libertad para tomar decisiones en determinadas actividades.
- Contribuyen a lograr objetivos de la empresa.
- Proporcionan uniformidad y estabilidad en las decisiones.
- Indican el personal como deben de actuar en sus operaciones.
- Facilitan la inducción del nuevo personal.

Lineamientos para su formulación

Para que una política sea operante y cumpla con su finalidad, debe:

- Establecerse por escrito y dársele validez.
- Redactar claramente y con precisión.
- Darse a conocer a todos los niveles donde se va a interpretar y a aplicar.
- Coordinarse con las demás políticas.
- Revisarse periódicamente.
- Ser razonable y aplicable a la práctica.

- Estar acorde con los objetivos de la empresa.
- Debe de ser estable en su formulación.
- Ser flexible.