

LA TOMA DE DECISIONES EN EL EJERCICIO DEL LIDERAZGO

El concepto de liderazgo es concebido por muchos jefes, gerentes y directores como una cualidad casi sobrenatural, no obstante, como cualquier otra competencia se compone de diversas actitudes, conocimientos y habilidades que deben ser desarrolladas una a una para que trabajando de manera conjunta y sistemática generen los comportamientos y así los resultados esperados.

Una de estas habilidades es la toma de decisiones, la cual es entendida como la elección de una alternativa de acción. La toma de decisiones en una organización es de vital importancia, a esta labor se atribuye gran parte del salario que se devenga (entre más alto en la estructura organizacional, mayor responsabilidad en la toma de decisiones), y es que naturalmente conlleva a la responsabilidad por la ejecución de una u otra acción y por ende por los resultados obtenidos.

Si bien esta es una habilidad crucial para el liderazgo, ocurre que muchos de nuestros Gerentes titubean y les cuesta determinar la mejor opción a ejecutar. Dicha situación puede estar asociada a falta de confianza en sí mismos o miedo al riesgo, y genera peligrosas inseguridades en cadena hacia su equipo de trabajo, alto nivel de estrés y evidentemente, escasez de resultados.

Es así como la toma de decisiones debe seguir mínimo con las siguientes fases:

1. Definición del problema a resolver: Es vital determinar cuál es la situación, qué se busca, cuáles son los indicadores a mejorar, etc. Si no se tiene bien definido el problema desde el inicio, la solución claramente no será la que se requiere.
2. Recolección de información: Para un gerente es imprescindible recolectar información de varias fuentes y ver la situación desde diferentes ángulos para lo cual debe contar con la colaboración de su equipo de trabajo. Verificar cifras, antecedentes, situaciones complementarias, etc harán la diferencia entre una buena o una desastrosa decisión.
3. Análisis de la información: La información es sólo letras y números si no cuenta con un proceso de análisis, por lo que de toda la información recolectada se debe generar un estudio de las variables que están en juego.
4. Generación de las opciones de acción: Del análisis realizado deben salir las opciones de acción, todas de ellas deben contar con viabilidad de acuerdo al estudio realizado.
5. Disposición de la mejor de ellas: Es el momento de la verdad en el que de las opciones generadas se opta por una de ellas. Dicha decisión debe tomarse a partir

de la misión y visión de la Empresa, de sus políticas, código de ética, cultura y todo aquel factor que de manera emocional o intelectual haga la diferencia.

Si bien estos pasos apuntan a una toma de decisiones mayormente racional, en las organizaciones de hoy ocurre que éstas se deben tomar de una manera rápida y probablemente contando con información incompleta.

Por esta razón, es que los líderes deben perfeccionar la habilidad para generar los pasos de una manera natural ubicando objetivos claros y medibles, nutriéndose constantemente de información, analizando cada variable desde múltiples puntos de vista, generando múltiples opciones creativas de acción y finalmente desarrollando seguridad en sus propios criterios contando con que cualquiera que sea la decisión, implica un riesgo que vale la pena correr.

Paola Ortiz

Psicóloga Universidad Nacional de Colombia, estudiante de Especialización en Gerencia para el Desarrollo Organizacional Universidad de Cundinamarca