

Las empresas son más burocráticas de lo que creen

Muchos empresarios critican a las instituciones públicas por ser lentas, rígidas e ineficientes, en definitiva, por ser burocráticas. El problema es que muchas empresas son mucho más burocráticas de lo que creen.

La burocracia, en el sentido menos peyorativo del término, es un sistema que busca tratar a todos de manera igual e imparcial. Para ello establece reglas y procedimientos formales que se aplican de manera uniforme a todos los individuos, lo que, teóricamente, impide el favoritismo y el nepotismo. Debido a este principio básico la burocracia no puede hacer excepciones. No puede ser flexible, ni adaptar los procesos establecidos porque esa rigidez es la manera de asegurar el control y evitar las desviaciones y privilegios.

Esta idea de tratar a todos de manera igualitaria y formal, también se da muy habitualmente entre las empresas. Muchas tienden a definir planteamientos rígidos y homogéneos para todos sus empleados independientemente de sus necesidades y momentos vitales: las mismas políticas, los mismos beneficios, los mismos horarios, los mismos planes de desarrollo, los mismos incentivos. Todos los trabajadores deben tener los mismos derechos y obligaciones. No se puede ser flexible y mucho menos personalizar la experiencia laboral. No es posible hacer excepciones, que ayuden, por ejemplo, a conciliar la vida personal y la profesional. Para un burócrata eso sería injusto.

Lo mismo acaba sucediendo con los clientes. Sobre todo, en la postventa. Cuando un cliente tiene un problema frecuentemente se encuentra con procedimientos estandarizados y rígidos que asumen que es el cliente el que debe adaptarse a la empresa. Hace poco, tuve que esperar una hora a que un empleado me pudiese entregar un producto de sustitución, porque estaba almorzando. Cuando pregunté por qué no me lo podía entregar otra persona, me dijeron que las políticas internas de la empresa no lo permitían y que no se podían hacer excepciones. Al final me quedé yo sin almorzar.

Hoy en días, los clientes, y también los trabajadores, que a su vez son clientes, nos hemos acostumbrado a la personalización, a la flexibilidad, y a la adaptabilidad que ofrecen las grandes empresas tecnológicas. La tecnología digital permite ofrecer esos servicios personalizados, en tiempo real y sin que aumenten los costes. Por tanto, no es que hoy en día la flexibilidad y la personalización sean costosas e inmanejables. El problema más bien está en que los paradigmas mentales siguen estando centrados en la micro-gestión, la homogenización y el control. En definitiva, porque muchas empresas son esencialmente burocráticas. Y lo peor es que ni siquiera lo saben.