

SE COMPROMETEN LAS PERSONAS, NO LAS EMPRESAS

Ignacio Fernández ¹

Comprometerse requiere de al menos dos personas que validan al otro como alguien confiable y creíble, donde ambos deciden voluntariamente alcanzar un acuerdo de intenciones. Ambos asumen responsabilidades que cumplir y serán requeridos por ello, quedando en el otro el declararse satisfecho o no con el cumplimiento del compromiso.

El compromiso es entre personas y en las organizaciones es igual. No existe la figura del compromiso empresa-trabajador, aunque se use ampliamente el concepto y se valide en documentos legales. La entidad "empresa" no tiene la facultad de comprometerse y si bien la "persona jurídica" empresa establece compromisos, a la base de su cumplimiento siempre hay personas, pues el compromiso es esencialmente una cualidad humana. Se da por descontado que los trabajadores tienen que cumplir sus compromisos de desempeño y sus promesas (cumplimiento ascendente). Esa obviedad no es tan clara desde la dirección hacia los empleados (cumplimiento descendente) o, si se prefiere, se observa que cuando los compromisos de algún directivo no se cumplen con su personal, los efectos para quien no cumple son escasos o no existen en el corto plazo.

Es clave que los ejecutivos asuman su parte del "compromiso organizacional" como una promesa personal con otras personas (el personal), entendiendo que con la misma naturalidad que ellos piden cuenta de los compromisos desde su posición jerárquica, ellos serán requeridos por su cumplimiento, aún más cuando son los responsables de crear las condiciones para facilitar una cultura de compromiso recíproco. Si cumple, su liderazgo se consolidará como creíble y confiable, mejorando los espacios para el desempeño voluntario de alto nivel de las personas. Si no cumple, se socavarán la confianza y se asentará la falta de credibilidad ante los compromisos futuros que haga dicho ejecutivo, la que sólo se revierte con un nuevo compromiso personal, que sea importante y significativo para las personas ante las que incumplió, que se cumpla públicamente y que tenga el poder de cambiar el juicio previo de incumplimiento.

¹ Director Magíster en Psicología de las Organizaciones, Universidad Adolfo Ibáñez