



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida



La pandemia de la departamentalización excesiva¹

"27 de mayo de 2009, final de la Champions League. Estamos en el minuto 92 y el resultado es el inicial, Manchester 0 – Barcelona 0. Cuando el árbitro está a punto de pitar el final del encuentro y nos vamos directos a la prórroga, Messi coge el balón en el centro del campo; dribla a tres contrarios; se va por la banda; se escora y levanta la cabeza, descubriendo que viene Puyol en carrera. Messi centra el balón y lo dirige a la cabeza de Puyol. Van der Sar sale de su portería para interceptar el pase... ¡Resbala! Y cae al suelo en el instante en el que el balón le sobrepasa y se dirige, sin oposición, a la cabeza de Puyol. Cuando éste va a rematar, a lograr el gol, el título... ¡la gloria!... no lo hace y se aparta, dejando que el balón salga por la línea de fondo. Llega la prórroga y, al final, gana el Manchester por 1-0.

Cuando, tras el encuentro, Puyol es entrevistado por los periodistas y le preguntan por qué ha hecho eso, el responde: 'Es que yo soy defensa'

Uno de los problemas relacionados con los Recursos Humanos en general y en los hoteles en particular es el abuso de las excusas basadas en las líneas que definen cada uno de los departamentos.

Estamos acostumbrados a una excesiva departamentalización en la que cada uno hace única y exclusivamente aquello que está descrito dentro de las funciones de su departamento. Se trata, por tanto, de departamentos estancos que no hacen sino entorpecer el desarrollo óptimo de la venta y el servicio de calidad al cliente.

Además, si tenemos en cuenta que lo que hace a una organización madurar e ir en línea con los niveles de servicio que se espera de ella es la iniciativa, la obsesión por el servicio de calidad, la comunicación horizontal y transversal...malamente se logrará esto si no se organiza un equipo destinado a que todos sus miembros cumplan el mismo objetivo.

*Nota: La onírica historia que inicia este post no es idea mía. Me la contó **Doménech Biosca** en un curso que impartió y al que yo asistí el pasado 15 de mayo.*

¹ Fuente: <https://hoteles20.wordpress.com/2009/05/29/la-pandemia-de-la-departamentalizacion-excesiva/>