

## Pirámide de jerarquías en la empresa

Alexis Hamra<sup>1</sup>

### Introducción

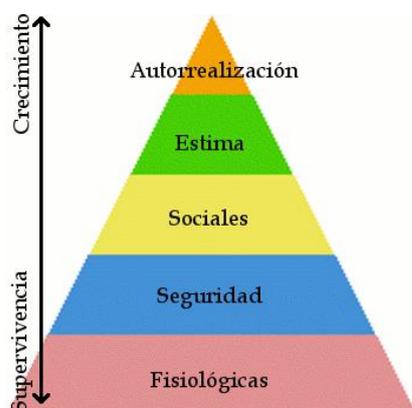
Tomando un concepto de Abraham Maslow, en donde el autor resume la jerarquía de las necesidades humanas en una pirámide, me atrevo a presentar una imagen similar en la que se ve con claridad la jerarquía de necesidades de las empresas con fines de lucro.

El objetivo es que cada uno de los stakeholders visualicen en qué fase se encuentra la empresa. Una correcta interpretación permitirá tener expectativas reales. Facilitará la toma de decisiones estratégicas en la organización. Y ayudará a enfocar la energía de los líderes de la organización en cada uno de los niveles.

Primero presentaré un resumen de la teoría de jerarquía de necesidades de Maslow. Luego haré la presentación de la jerarquía de necesidades de las empresas con fines de lucro.

Por último, una breve conclusión sobre la importancia del concepto presentado.

### Primera parte



Abraham Maslow resumió en la imagen de una pirámide, la jerarquía de las necesidades humanas. Así fue que se hizo famosa la Pirámide de Maslow.

Se trata de una teoría psicológica en la que se acomodan las necesidades humanas en una jerarquía, es decir que existe un orden en el que las

<sup>1</sup> Licenciado en Administración y MBA con mención en Dirección Estratégica de la Universidad de Belgrano. Trabajo en PyMes familiares desde hace más de 15 años. Fundador del espacio Rincón PyMes. Un lugar para aprender y compartir sobre experiencias PyMe. Practico triatlón de forma amateur, habiendo logrado clasificar al mundial de Medio Iron Man a disputarse en Nueva Zelanda en el 2020.

necesidades deben satisfacerse, que se ejemplifica en la forma de una pirámide de jerarquías.

La parte inferior de la pirámide está ocupada por las necesidades humanas básicas, que a medida que son satisfechas, aparecen otras que son necesidades y deseos más elevados, que van ocupando las partes superiores de la pirámide.

A grandes rasgos, la jerarquía sigue un camino que debe completarse. Primero las necesidades fisiológicas, que una vez satisfechas, generan necesidades relacionadas con la seguridad, luego con la afiliación, el reconocimiento y finalmente la autorrealización.

Sólo se les prestará atención a las necesidades superiores, una vez que estén satisfechas las de los niveles inferiores.

En rasgos generales, la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow dice:

- Sólo las necesidades no satisfechas consiguen influir en el comportamiento de una persona, la necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno.
- Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, el resto de las necesidades surgen a lo largo de la vida.
- Las necesidades más elevadas surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas.
- Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivador relativamente corto, en contraposición, las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo.
- A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior; no todos los individuos sienten necesidades de autorrealización, debido a que es una conquista individual.

## **Segunda parte**

Al igual que ocurre con los seres humanos, las empresas con fines de lucro tienen un orden de necesidades que pueden acomodarse en una jerarquía. Y también puede ejemplificarse en una pirámide de jerarquías.

Si bien los escalones de la pirámide son diferentes, los supuestos que subyacen a la teoría de jerarquías de necesidades humanas de Maslow, aplican perfectamente para el orden de jerarquías de necesidades de las empresas con fines de lucro.

A continuación se presenta la pirámide de jerarquías de necesidades para empresas con fines de lucro y luego una explicación de cada escalón.



### 1) UTILIDADES / FONDOS:

Al comenzar las actividades, lo único que interesa es saber si contamos con un buen negocio. A la empresa le va a interesar únicamente obtener utilidades o generar flujos de fondos positivos para poder subsistir. Éstos pueden ser a través de ganancias, de aportes de socios o inversores.

### 2) FORMALIZACIÓN:

Con la primera etapa resuelta, las empresas se encuentran en condiciones de pasar a la fase de formalización. La misma consiste en cumplir con las leyes de cada país. En Argentina serán los impuestos de los tres niveles del estado, los regímenes de la seguridad social, aportes previsionales, habilitaciones municipales, seguridad e higiene en el trabajo, permisos especiales, etc.

### 3) POLÍTICAS, DESCRIPCIONES Y ESTANDARIZACIÓN:

Si la empresa consigue alcanzar este nivel, es un síntoma de que está creciendo. En este momento necesita ciertas reglas internas para poder operar en armonía. Es por ello que se deben lograr 3 aspectos:

- a) Desarrollar políticas internas. Hablamos de políticas de recursos humanos, comerciales, financieras, etc. Se debe dejar por escrito qué sí se puede hacer y qué no.
- b) Descripciones de puestos y funciones. Es importante declarar, entre otras cosas, cuál es la estructura de la empresa, quién debe hacer cada cosa, cuál es el orden de jerarquías y cómo se desarrollan las actividades dentro de cada puesto.
- c) Estandarización de los procesos. Se debe redactar la metodología en que se realiza cada proceso dentro de la organización. Y lograr la eficiencia en la repetición. En este momento la empresa debiese dejar de depender de la persona que realiza una determinada función. Cualquiera con las aptitudes correctas tendrías que poder ejecutar las actividades leyendo el manual del proceso.

#### 4) PLANES ESTRATÉGICOS:

La sinergia que se debe alcanzar en este punto es máxima. Aquí es donde toda la empresa se integra para alcanzar objetivos estratégicos. La cultura de la organización está preparada para trabajar en equipo y alcanzar metas estratégicas propuestas por la alta dirección. Los empleados encuentran fácilmente la motivación para poder trabajar en pos de sus objetivos. El estilo de liderazgo situacional florece en cada área de la empresa.

#### 5) FILANTROPÍA

El último estadio consiste en ayudar al prójimo. Cada empresa elige el modo de hacerlo, pero aquí aparece la filantropía como un modo de cumplir con las expectativas de la empresa. Se utilizan estos planes para reforzar la cultura, el trabajo en equipo, la realización personal de los miembros involucrados y los valores organizacionales.

Cabe recordar que lo explicado es el orden en que deben satisfacerse las necesidades de la empresa. Sólo se les prestará atención a las necesidades superiores, una vez que estén satisfechas las de los niveles inferiores.

## **Conclusiones**

Comprender en qué etapa se encuentra la empresa sirve para que los stakeholders tengan expectativas reales acerca de la misma y para que tanto la alta dirección como los líderes, en cada uno de los niveles, enfoquen correctamente su energía.

Es muy común ver a empleados disgustados con su empresa por tener una expectativa superior a la realidad. La mayoría de los empleados desean trabajar en empresas con los beneficios de Google. El problema es que pocas empresas pueden ofrecer lo que ofrece Google. Entonces lo ideal es que tanto empresa como empleado se comporten de manera íntegra, asumiendo quién es y dónde está trabajando.

Otro punto importante es reconocer que no todas las empresas desean alcanzar el nivel más alto de la pirámide. Y no hay pecado en ello. Si un stakeholder desea trabajar en ese nivel, pero la decisión estratégica de la organización es la contraria, deberá emprender lo más pronto posible un nuevo camino. Sin rencores.

En definitiva, creo que esta teoría viene a ordenar y aclarar las ideas para que cada persona pueda tomar la mejor decisión tanto para sí como para la empresa.