



Enfoque tradicional

CARACTERÍSTICAS



Enfoque hacia el cliente

Departamentos Funcionales	UNIDADES DE TRABAJO	Equipos procesados con Enfoque en el cliente
Tareas simples; revisión; monitoreo	CARGO	Trabajo multidimensional; Poca revisión; confiabilidad
Controles; seguir reglas	ROLES DE EMPLEADOS	Facultación; establecimiento de reglas propias
Habilidades, Experiencia	CONTRATACIÓN	Educación amplia; espíritu de equipo; carácter; iniciativa; autodisciplina; sensibilidad hacia el cliente
Entrenamiento – aumento de habilidades – enseñar el “cómo” del trabajo	FORTALECIMIENTO DEL CARGO	Educación – aumento de intuición – enseñar el “Por qué” del trabajo
Evaluación del jefe	EVALUACIÓN DEL CARGO	Evaluación del cliente; Impacto en la rentabilidad de la empresa
Pequeños aumentos por méritos; basados en la posición dentro de la empresa; Número de personas gerenciadas	REMUNERACIÓN	No aumentos rutinarios, sino por meritocracia; incentivos; Compensaciones
Basadas en desempeño	PROMOCIONES	Basadas en habilidades y en potencial de liderazgo

