

¿CUÁLES SON LAS MÉTRICAS DE UNA EMPRESA CON UNA CULTURA ORGANIZACIONAL COMPETITIVA DE CLASE MUNDIAL?



Es casi imposible pensar en una organización de clase mundial que no posea una cultura perfectamente definida, pues actualmente es considerada un pilar fundamental en las estructuras. En pocas palabras, la Cultura Organizacional es el conjunto de comportamientos de los individuos en una corporación, ésta da como resultado el perfil característico que distinguirá a la misma.

En este sentido, tendríamos que considerar a todos aquellos indicadores que muestren cómo el conjunto de valores de la organización y sus comportamientos individuales contribuyen al logro de su misión y visión. Algunos ejemplos podrían ser:

Índices de satisfacción del personal: la evaluación se realiza mediante la aplicación de un cuestionario que proporciona niveles de bienestar y motivación.

Capacidad y estilos de liderazgo: este elemento se mide con un cuestionario de evaluación (tradicionalmente 360 grados) enfocado a las capacidades de liderazgo.

Estabilidad en la organización: los indica-

dores pueden ser: Índices de rotación absoluta y relativa con la competencia, edad media, remuneración según competencia y antigüedad, rotación de *Key players*, etc.

Capacidad de innovación de la organización: se toma en cuenta la edad media de los individuos en la organización, su formación, heterogeneidad, e histórico de sugerencias de ideas realizadas e implantadas.

Tipología del personal: tradicionalmente se usan porcentajes de personas clave, fijas, temporales o subcontratadas, y con formación o carreras técnicas.

Nivel de competencia de las personas: los indicadores comunes son, la desviación entre las competencias disponibles en la organización y las requeridas para el logro de su misión y visión, versatilidad de los equipos, índices de rotación horizontal, cambios de actividad o años de experiencia.

Trabajo en equipo: la medida de estas capacidades puede realizarse mediante un cuestionario de equipo. En grupos consolidados se puede evaluar y medir su eficacia a través de indicadores de éxito en los objetivos.

Satisfacción del cliente: se recaba la información del análisis de resultados de satisfacción, tales como extensión o continuidad en la firma de contratos de servicios y/o convenios hechos por el cliente.

Estos son sólo algunos ejemplos y pueden variar dependiendo de la capacidad específica de la organización. Su aplicación es una fuente de mejora y eficiencia de la organización.

Fuente utilizada por el autor: Euroforum. Medición del capital intelectual. Modelo Intelect.

80

es la década en que surgió el concepto de Cultura Organizacional, posteriormente las empresas se interesaron en ella.

Fuente: Dra. Blasa Celerina Cruz, 2007.

Manuel Paredes Rivera

GERENTE DE DESARROLLO HUMANO DE HENKEL MÉXICO.

ESTUDIOS: Licenciatura en Administración de Empresas por la Universidad Nacional Autónoma de México.

HA FORMADO PARTE DE: Laboratorios Pfizer, S.A. de C.V., Celanese Mexicana, Mc Donald's.

Henkel

A Brand like a Friend