

Cómo mejorar el rendimiento de su equipo gracias a una cultura basada en valores

¿Se ha planteado alguna vez cuáles son los valores de su organización? ¿Los conocen las personas de su empresa y saben cómo aplicarlos en sus actividades diarias?

Si no conoce la respuesta a estas preguntas, sepa que la cultura basada en los valores le ofrece ventajas como la estabilidad, la retención de los profesionales y el aumento de la productividad, tal y como señala Jeff Rosenthal, vicepresidente de BlessingWhite Inc.

¿Qué es la cultura?

La cultura es un impulsor clave del rendimiento empresarial, tanto si la denomina así como si no, su empresa tiene una cultura y ésta puede ser una desventaja o una ventaja competitiva. La dirección debe reconocer la cultura vigente y decidir cómo sintonizarla para destacar los valores elegidos.

Una cultura basada en valores se configura a partir de un conjunto claro de principios que sirven de guía para tomar decisiones y priorizar acciones. Así, empresas con culturas basadas en valores de mayor éxito, como Charles Schwab, Nordstrom y Johnson & Johnson, han encontrado un modo para centrarse tanto en la cultura como en el rendimiento.

Sea consciente de que, en el entorno actual, la cultura forma parte de la marca de la empresa y es un factor vital para atraer y retener a los profesionales que “encajan” con su organización.

Ventajas de una cultura basada en valores

Una cultura tiene como fin impulsar decisiones empresariales, generar fidelidad en el cliente y despertar el entusiasmo de los profesionales. Los valores compartidos sirven como directrices para cumplir las promesas de una organización, y, aún más importante, ayudan a crear un entorno que fomenta la responsabilidad respecto al rendimiento de la empresa y a la apropiación de la cultura de la organización.

Tenga en cuenta que las culturas basadas en valores ofrecen varias ventajas clave:

Innovación & Consultoría Organizacional

- Alinean a los profesionales con la empresa; los empleados tienen una comprensión común sobre cómo tomar decisiones e interactuar entre ellos.
- Guían el comportamiento de los miembros del equipo. Puesto que las organizaciones no pueden abordar todos los escenarios posibles, un sólido conjunto de valores ayuda a las personas a "hacer lo correcto".
- "Exportan" los valores de la organización al mundo exterior. Los valores positivos pueden mejorar la integridad de la marca y la calidad de los comentarios sobre ella.

Etapas para crear la cultura

Tenga en cuenta estas cinco etapas que señala Rosenthal para la creación o la mejora de una cultura basada en valores:

- 1-** Defina los propósitos. ¿Por qué existe la organización? ¿Qué principios guían el modo en que se ofrecen los servicios a clientes, profesionales y otros grupos de interés? Una vez que haya definido los valores de su empresa, debe incorporarlos a sus prácticas y decisiones.
- 2-** Comunique los fines y valores. Para ello, traduzca los valores a imágenes y narraciones. Los líderes de empresa están normalmente orientados a las cifras y al rendimiento de la inversión, pero cuando se trata de convencer a las personas o de otorgar un significado a las cosas, la narración es una herramienta muy importante.
- 3-** Actúe como modelo y asuma la responsabilidad. Usted debe ser el primero en poner en práctica los valores. En la creación de una cultura de este tipo, funciona mejor un enfoque que siga las jerarquías en sentido descendente. "Los mandos intermedios son el vínculo clave, y a menudo el más débil", afirma Rosenthal. Debe ejemplificar los valores y evitar que la cultura quede en segundo lugar, detrás del rendimiento.
- 4-** Fomente la alineación con la empresa. Las prácticas de la empresa deben apoyar la cultura, y viceversa, puesto que la cultura impulsa los resultados, reforzando así lo que representa la organización e inspirando a los profesionales.
- 5-** Inspire a los demás. Recuerde que los líderes fuertes conectan personalmente con los propósitos y los valores de sus organizaciones, lideran a partir de convicciones personales y generan confianza.

Evitar errores

Rosenthal identificó equívocos que es necesario evitar al diseñar la mejora de los valores culturales:

1. Los valores son irrelevantes para la empresa.
2. Los valores son indefinidos.
3. La dirección no actúa como ejemplo.
4. Los miembros del equipo no saben traducir los valores en conductas de trabajo.
5. El rendimiento queda detrás de la cultura.
6. La cultura es tratada como una moda o como una iniciativa del área de gestión de personas, no como un impulsor del negocio básico.
7. Las prácticas empresariales sólo impulsan el rendimiento.
8. No se comunican los valores.
9. La dirección no apoya ni da autonomía a los mandos intermedios.
10. La iniciativa tiene una fecha de finalización.

© Ediciones Deusto