

Creando una cultura de rendimiento

Mucho se ha dicho y escrito recientemente sobre la necesidad de crear una cultura de rendimiento en las organizaciones. Pero ¿qué es exactamente una cultura de rendimiento y cómo se crearía? Una cultura de rendimiento no lo es todo para una organización y tal vez no sea propicio para todas las organizaciones, para esas organizaciones que desean crear ese tipo de ambiente, este artículo definirá e identificará la cultura de rendimiento y algunos pasos para crearla.

- **Cultura de Rendimiento**

Primero, una cultura de rendimiento es una que reconoce y recompensa a sus empleados por unas cualidades, comportamientos, competencias y acciones específicos deseados que son vitales para el éxito de la organización. Es responsabilidad a partes iguales de la organización y del empleado. Si la organización no reconoce ni recompensa a sus empleados, entonces no existirá una motivación para que los empleados tengan y provoquen esas cualidades, comportamientos, competencias y acciones específicos deseados. Si el empleado no demuestra que él/ella tiene lo que la organización necesita para lograr el éxito, entonces la organización no recompensará a este empleado. La clave para una cultura de rendimiento es asegurarse que ambos, tanto la organización como los empleados, entienden lo que se requiere de los empleados y cómo esto afecta al éxito de la organización (esto usualmente se conoce como **línea de influencia**). Sin este eslabón, los empleados no entenderán por qué hacen el trabajo que se les está pidiendo y cómo ayudan al éxito de la organización.

- **Claves para establecer una cultura de rendimiento**

- *Organización*

La organización necesita establecer un sistema de gestión del rendimiento efectivo mediante la determinación de una manera de evaluar a los empleados (o los equipos) con la mínima subjetividad

en metas y comportamientos preestablecidos. Uno de los métodos más frecuentes utilizados es la evaluación del desempeño. La evaluación del desempeño debe asegurar que las competencias (o los comportamientos) medidos contribuyen a la organización y a su éxito global. Cuando no existe una línea de influencia clara entre la evaluación y los factores de éxito de la organización, habrá confusión sobre las habilidades, comportamientos, competencias y acciones deseadas requeridas para los empleados.

También es importante que los mandos de la organización estén lo suficientemente formados en lo que significa la cultura de rendimiento para la organización y sobre la línea de influencia entre los puestos individuales y el éxito organizativos. Los mandos deben asegurarse que están llevando a cabo conversaciones válidas sobre rendimiento con sus empleados, proporcionando *feedback* continuo sobre el rendimiento. Debería de haber una comunicación bidireccional continua, enfocada en el rendimiento y las cuestiones sobre rendimiento. Es vital que la organización haga responsables a los mandos del desempeño de sus empleados y de las conversaciones continuadas en la implantación de una cultura de rendimiento.

- *Empleados*

Es importante para los empleados entender cómo ellos son parte de la organización y cómo su trabajo individual (o de equipo) contribuye directamente al beneficio de la organización. Si los empleados saben qué se les pide, pueden focalizar sus esfuerzos y saber que si hacen un buen trabajo se les pagará de forma consecuente.

- **Conclusiones**

Para estar de acuerdo en lo que se requiere y entender el rol que cada grupo juega (organización y empleados), su organización puede estar en la trayectoria de ser una cultura de rendimiento.

