

**REPORTE DEL CENTRO DE INVESTIGACIONES DE FRANKLINCOVEY:**

**¿CONOCEN SUS METAS LAS ORGANIZACIONES EN ESTADOS UNIDOS?**

El Centro de Investigaciones de FranklinCovey ha lanzado el resultado de un nuevo y completo estudio sobre qué tanto las organizaciones en los Estados Unidos conocen sus metas. Luego del análisis de miles de trabajadores durante los últimos cinco años, el Centro ha encontrado que solamente el 15% de los trabajadores Norteamericanos pueden mencionar todas las metas anuales de su organización; mientras que los empleados del sector público han obtenido el peor resultado.

Los encuestados fueron seleccionados al azar y éstos representan el actual porcentaje de empleados en cada una de las nueve categorías de industrias definidas por el U.S. Census Bureau en el 2009. Estas industrias fueron: (1) Servicios Financieros y de Seguros, (2) Salud y Educación, (3) Industria de la Hospitalidad, (4) Servicio de la Información, (5) Manufactura, (6) Servicios profesionales, (7) Administración Pública, (8) Ventas al por menor, (9) Transporte y servicios Públicos.

“Los resultados son alarmantes”, dice el Dr. Dean Collinwood, Director Ejecutivo del Centro de Investigaciones. “Cuando el 74% de los trabajadores que trabajan en el gobierno y reciben salarios de los impuestos de la ciudadanía no pueden mencionar una sola meta de la agencia o departamento en el cual trabajan. Ésto en adición a los problemas de productividad y desafíos éticos”.

Los investigadores del Centro seleccionaron al azar 6,778 empleados de 530 empresas y organizaciones. Luego acoplaron el número de empleados en la muestra a las categorías del censo, para lograr que el número de empleados incluidos fuera el mismo que el porcentaje de trabajadores dentro de cada industria, según reportado por el Census Bureau. Los investigadores preguntaron a cada líder escribir las metas de la organización o departamento, y luego hicieron lo mismo con los empleados. Las respuestas de 4,887 trabajadores de las 300 compañías o departamentos dentro de las organizaciones con metas establecidas fueron luego analizadas.

INDUSTRIA	PORCENTAJE DE METAS CLARAMENTE DEFINIDAS				Total de encuestados
	Incapaz de definir ninguna meta	Define correctamente solo 1 de 3	Define correctamente solo 2 de 3	Define correctamente 3 de 3	
Actividades Financieras (servicios, seguros)	59%	21%	8%	12%	100%
Salud y Educación	62%	17%	10%	10%	100%
Industria de la hospitalidad	69%	16%	7%	8%	100%
Información (Comunicaciones y Telecomunicaciones)	49%	20%	13%	17%	100%
Manufactura (incluye Farmacéutica, Automotriz y de la Construcción)	60%	13%	9%	19%	100%
Servicios profesionales (Consultoría, Ingenierías, Tecnología)	63%	9%	7%	20%	100%
Administración Pública (Gobierno)	74%	7%	8%	11%	100%
Ventas al por menor	48%	19%	13%	20%	100%
Transporte y Servicios Públicos	45%	20%	12%	23%	100%
<b>Total</b>	<b>61%</b>	<b>15%</b>	<b>9%</b>	<b>15%</b>	<b>100%</b>

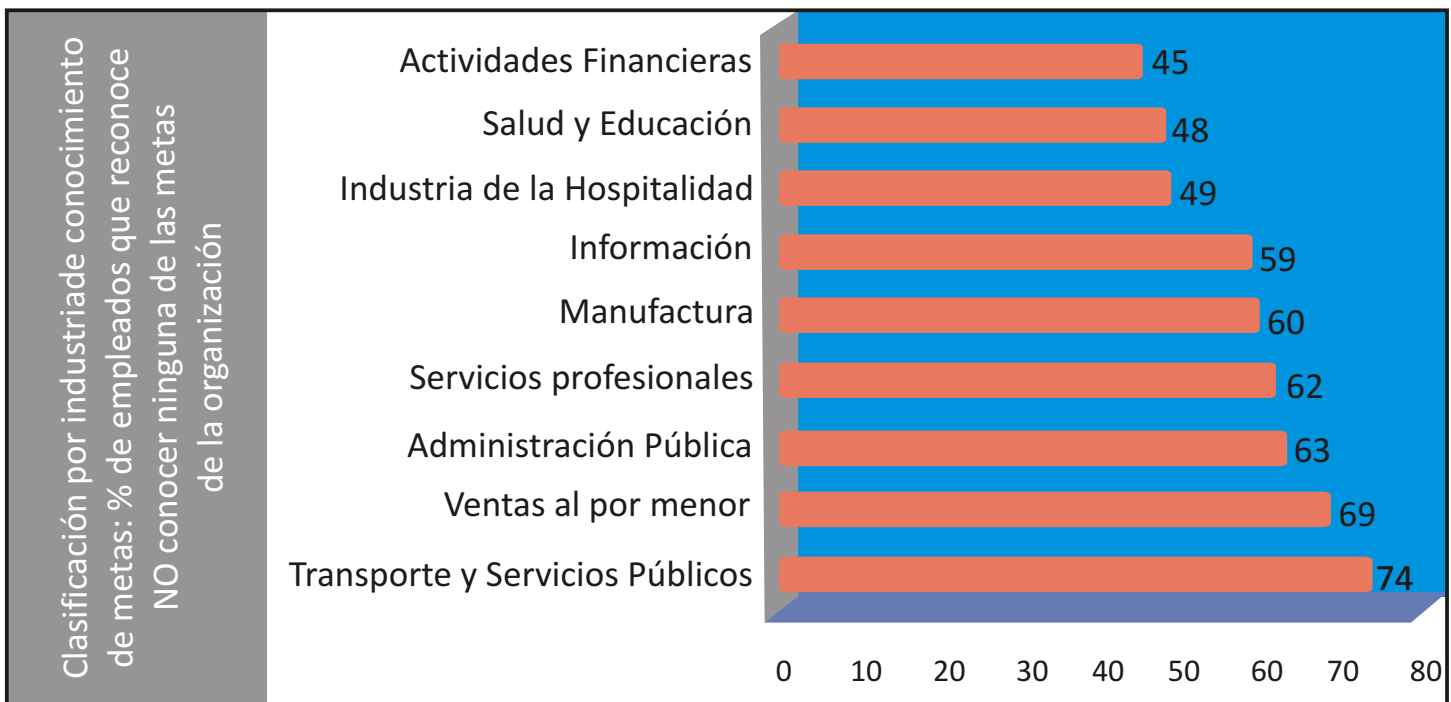
El estudio reveló que 44% de las empresas Norteamericanas, gobiernos y otras organizaciones habían establecido no tener metas anuales. “Es quizás el hallazgo más inquietante, porque si los líderes no articulan lo que ellos están tratando de lograr, ellos ciertamente no estarán en la capacidad de lograrlo a no ser que ocurra por posibilidad arbitraria”, dice el Dr. Collinwood, ex-profesor de investigación de liderazgo de la Escuela de Negocios de la Universidad de Utah, en Salt Lake City.

Collinwood cree que la carencia de claridad de metas es una de las razones por las cuales las nuevas empresas fracasan. “Hay mucha energía emprendedora en América”, dice Collinwood, “pero la mitad de las empresas nuevas fracasan por la falta de capital inicial, adicionalmente a la inadecuada claridad de metas y conocimiento de la dirección hacia la cual sus líderes quieren tomar el negocio”.

El Dr. Collinwood sostiene que una de las razones por las cuales los ciudadanos se quejan por el pobre servicio de los municipios, condados, estados y gobiernos nacionales es que muchos de los trabajadores gubernamentales están en la oscuridad con relación a lo que tienen que hacer en su trabajo todos los días. “Solamente 11% de los trabajadores del Gobierno pueden definir todas las metas anuales de sus oficinas - una exposición pobre”, dice Collinwood.

Después de los trabajadores gubernamentales, los peores resultados vienen de los trabajadores de la industria de la hospitalidad donde el 69% no pueden definir ninguna meta y solo 8% pueden definir todas las metas de la compañía. Los investigadores revisaron el orden de las categorías de las industrias para mostrar la clasificación entre ellas en base a su conocimiento de las metas.

La clasificación nacional es la siguiente:



El sector Transporte (que incluye servicios públicos) tiene la mejor exposición con solamente 45% de trabajadores que no definen ninguna de las metas de la organización (en otras palabras, 55% de los trabajadores están en la capacidad de definir por lo menos una de las metas de la organización). “Pero aún entonces”, dice Collinwood, “solo 23% pueden definir todas las metas. ¿Cómo te gustaría ser el líder de una compañía en la cual 77% de tus empleados no pueden recordar todas las metas que has establecido para este año? O en educación, no debe resultar extraño que nuestros estudiantes tengan un pobre desempeño si el 62% de los empleados no pueden definir ninguna de las metas que deberían alcanzar en un año determinado y solo el 10% pueden definir las todas?”

El nuevo estudio presta el apoyo para investigar la claridad en las metas. Por ejemplo, en dos años de investigación sin interrupción en 1998, sobre el efecto de una misión, propósito o “visión” del crecimiento de las nuevas empresas de la industria maderera, en los Estados Unidos, el profesor J. R. Baum y sus colegas de la Escuela de Negocios de la Universidad de Maryland, encontraron una fuerte y positiva relación entre la presencia de metas corporativas claramente comunicadas y el crecimiento en las ventas, empleo y rentabilidad. El crecimiento de las empresas que no tienen misión es solo del 5.5%, comparado con el 12.4% de aquellas que sí tienen una misión definida.

Otros estudios han mostrado el impacto positivo en la motivación y satisfacción de los trabajadores que brinda tener metas claramente definidas, así como “suavizar” los conflictos internos y la cultura corporativa en general. Los estudios confirman que las organizaciones reciben beneficios significativos, incluyendo importantes ganancias cuando invierten tiempo y energía en clarificar sus misiones y metas.

El estudio de FranklinCovey reúne información de más de 5 años, hasta mediados de 2009, con respuestas de empleados. Este estudio no dividió resultados por región geográfica ni incluyó comparaciones de otros países. “Esperamos hacer estudios adicionales con muchas más variables en el futuro”, dijo Collinwood.

El nuevo estudio es el seguimiento de uno realizado a principios de 2007 por el Center for Advanced Research. En este estudio, utilizando una extensa base de encuestados, pero sin distribuirlos proporcionalmente a lo largo de los diferentes sectores industriales, el Centro encontró que cerca de la mitad (46%) de los empleados de primera línea culpan a sus líderes por no comunicarles claramente las metas de la organización. Un tercio de los directores corporativos estuvo de acuerdo con ellos. Adicionalmente, cuando las metas fueron expuestas, 41% de los trabajadores dijeron no entenderlas y personalmente no estaban en la capacidad de saber qué hacer en su día a día para ayudar a la compañía a lograrlas.

“Estos estudios deben ser un despertar para las corporaciones Americanas”, dijo Collinwood. “Cuando un amplio número de trabajadores americanos mostró trabajar cada día sin siquiera conocer por qué están ahí y sin siquiera saber lo que realmente deben hacer a diario, significa que las organizaciones americanas están operando muy inefectivamente, y esto significa pobre servicio y muy baja rentabilidad”.

### **Panamá**

Teléfonos: (507) 206-6700 / 206-8899

Dirección:

Leadership Technologies, Inc.  
Avenida Federico Boyd y Calle 49 Bella Vista,  
Condominio Alfaro, Primer piso,  
Ciudad de Panamá, Panamá

### **Costa Rica**

Teléfonos: (507) 2231-4184

Dirección:

Leadership Technologies Costa Rica, S.A.  
Plaza Mayor, II Etapa, III Piso, LOCAL 17  
Pavas - Costa Rica

### **Nicaragua**

Teléfonos: (505) 2289-3141

Dirección:

Leadership Technologies Nicaragua, S.A.  
Hotel Seminole Plaza 1 1/2 abajo,  
Plaza Lomas de Guadalupe módulo “B”,  
Managua, Nicaragua

### **Honduras**

Teléfonos: (504) 557-4777

Dirección:

Leadership Technologies Honduras, S.A. de C.V.  
Edificio Park Plaza - 2º nivel, Local #15  
Barrio Guamilito, 5 y 6 Calle - Avenida 11 Noroeste  
San Pedro Sula

### **Guatemala y El Salvador**

Teléfonos: (502) 2385-8867

Dirección:

Leadership Technologies - Guatemala, S.A.  
14 Ave. A 12-35, Zona 13  
Ciudad de Guatemala, Guatemala

### **México**

Tel. (52) 55 5322-3800

Dirección:

Leadership Technologies México S.A. de CV  
Paseo de Las Palmas, No. 405 Oficina 103  
Piso 1, Ofic. 103,  
Lomas de Chapultepec  
C.P. 11000 México D.F.

### **Chile**

Tel. (56 2) 234 5344 / 233 9186

Dirección:

Leadership Technologies Chile S.A.  
Don Carlos, No. 2939 Oficina 810  
Las Condes, Santiago

Contacto regional:

*Paola Moscatelli (Relaciones Públicas)*

[pmoscatelli@fcma.com](mailto:pmoscatelli@fcma.com)