

LIDERAZGO GLOBAL Y GESTIÓN DE CRISIS EN EL ÁMBITO ORGANIZACIONAL

Investigadores USAL:

Director Cámpora Jorge (jcampora@usal.edu.ar); Urchipia, Gabriel; Schiavo, Valeria;
Rago, María Mercedes

Alumnos Practicantes USAL:

Fernández, Graciela; Ronchi, Liliana; Palermo, Mauro

Resumen

Esta investigación permitió identificar las competencias genéricas y específicas que son necesarias para liderar las organizaciones durante situaciones de crisis, sin entrar en las particularidades del rubro o razón social de la organización.

Los resultados de las mediciones sobre las áreas encargadas de gestionar las crisis confirmaron la importancia de elaborar planes y procedimientos para la prevención y manejo de crisis (82 %), la identificación de riesgos (88 %), y el análisis de información pública (97 %).

La consulta también ratificó la necesidad de poseer competencias en el trabajo en equipo, la capacidad de establecer relaciones interpersonales fluidas, la comunicación efectiva sobre grupos de interés, el entrenamiento previo a la crisis, y la distribución de información en tiempo real para la toma de decisiones (más del 90 %).

Los resultados sobre el manejo de crisis fueron también comparados con la encuesta realizada en el año 2015 por IDEA (Instituto para el Desarrollo Empresarial Argentino) a 113 empresas argentinas coincidiendo en (86 %). En lo relativo a disponer de voceros entrenados para la comunicación a grupos de interés para la organización (96 %) y en el establecimiento de una amplia diversidad de canales de escucha (90 %).

Respecto de la poscrisis, más del 90 % de los consultados por los alumnos de la Maestría en *Coaching* y Cambio Organizacional (MCCO), y de los encuestados por IDEA, coincidieron en la necesidad de gestionar el conocimiento, favorecer la capacidad crítica para identificar debilidades y fortalezas y la capacidad de abstracción para analizar nuevos escenarios de crisis a partir de fuentes diversas.

La investigación vinculó las respuestas obtenidas durante la encuesta realizada por los alumnos de la MCCO con las competencias genéricas o transversales definidas. Fueron seleccionadas las siguientes 13 competencias: capacidad para organizar y planificar el tiempo; buenos conocimientos sobre el área de estudio y la profesión; capacidad de comunicación oral y escrita; capacidad para identificar, plantear y resolver problemas; capacidad de trabajo en equipo; habilidades interpersonales; capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica; capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes; capacidad de abstracción, análisis y síntesis; capacidad de aprender y actualizarse en forma permanente; habilidad para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas; capacidad crítica y autocrítica y capacidad para actuar en nuevas situaciones.

La ampliación de personas y organizaciones a consultar con las herramientas desarrolladas en la presente investigación permitirá aumentar el grado de confianza y riqueza de las conclusiones durante próximas investigaciones.

Palabras clave: gestión de crisis; liderazgo; *coaching* organizacional; competencias genéricas; gestión del cambio

Abstract

This research made it possible to identify the generic and specific competencies that are necessary to lead the organizations during crisis situations, without entering the particularities of the business or social reason of the Organization.

The results of the measurements on crisis management areas confirmed the importance of developing plans and procedures for crisis prevention and management (82 %), risk identification (88 %), and public information analysis (97 %).

The consultation also ratified the need for competence in teamwork, the ability to establish fluid interpersonal relationships, effective communication on interest groups, pre-crisis training, and the distribution of Real-time information for decision making (More than 90 %).

The results on the crisis management were also compared with the survey carried out in the year 2015 by IDEA (Institute for Argentine Business Development) to 113 Argentine companies, coinciding the responses (86 %), have trained spokespersons for the Communication to groups of interest to the Organization (96 %), and the establishment of a wide variety of listening channels (90 %).

Regarding the post crisis more than 90 % of those consulted by the students of the MCOC (Master in Coaching and Organizational Change) and the respondents by IDEA coincided in the need to manage the knowledge, to favor the critical capacity to identify weaknesses and strengths and the capacity of Abstraction to analyze new crisis scenarios from diverse sources.

The research also linked the answers obtained during the consultations of the students of the MCOC with the generic or transversal competencies developed by the MCOC, being selected the following 13 competences: ability to organize and plan time; good knowledge of the area of study and profession; ability to communicate orally and in writing; ability to identify, pose and solve problems; capacity of teamwork; interpersonal skills; ability to apply knowledge in practice; ability to motivate and lead to common goals; ability to abstract, analyze and synthesis; ability to learn and update permanently; ability to search, process and analyze information from diverse sources; critical capacity and self-criticism and ability to act in new situations.

The extension of people and organizations to consult using the tools developed in this research will increase the degree of confidence and richness of the conclusions during upcoming consultations.

Keywords: crisis management; leadership; organizational coaching; generic competences; change management