



El capital humano, la capacidad intelectual y la capacidad de aprender como ventajas competitiva en las empresas

Por Julio Lopez

“Las Ventajas Competitivas son atributos que posee una empresa que le da cierta superioridad sobre sus competidores inmediato, es por ellos, que los recursos humanos (capital humano), la capacitación continua al personal (la capacidad intelectual) y el trabajo en equipo como generador de conocimiento (capacidad de aprendizaje) forman parte de un hábito de gestión a adquirir e implantar en las empresas a fin de desarrollar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo”.

El desafío que tiene las organizaciones hoy en día es lograr incorporar los siguientes conceptos que se detallan a continuación:

1. ***“Las organizaciones son un conjunto de personas que interactúan en forma coordinada y sistémica en busca de un objetivo común dentro de un contexto determinado .Las empresas son personas que atienden a personas”.***
2. ***“La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr objetivos organizacionales”.*** Sin embargo muchas organizaciones se encuentran en procesos de cambios interno, reestructuraciones o bien experimentando el crecimiento de sus negocios, lo que les lleva al dilema de “lo urgente vs. lo importante “ lo cual lleva a limitar el pensamiento estratégico a mediano y largo plazo , siendo este un factor importante para la continuidad del negocio.

Por lo tanto el desafío es implantar el concepto de administración estratégica (PLANEAR, ORGANIZAR, DIRIGIR y CONTROLAR) en todas las acciones a realizar en el corto, mediano y largo plazo, a fin de desarrollar este hábito de gestión y por consecuencia una ventaja competitiva

3. El cliente y su impacto en la organización:

Focalizar sobre la importancia que tiene el cliente en toda organización, y de lo provechoso que puede ser tener un cliente satisfecho, ofreciendo una ventaja competitiva en el mercado.

En la actualidad todos los negocios están enfocados en ofrecer productos y servicios cada vez de mayor calidad, debido a que ya se tiene mas conciencia de la importancia que tiene la satisfacción del cliente, sin embargo en algunas ocasiones se pasa por alto este principio tan importante por no perjudicar los ingresos de la empresa, sin darse cuenta que el prestigio de la misma se ve severamente dañado con un solo cliente insatisfecho.

La calidad en la atención y en el servicio al cliente, radica en la aplicación de dos tipos de habilidades, las relacionadas con la comunicación, que se establecen en las relaciones entre personas, por lo que se les denomina “Habilidades Personales” y las que derivan del trabajo mismo de las personas, por lo que se les llama “Habilidades Técnicas”.

4. Gestión de Equipos y Liderazgo:



Uno de los activos más importantes de las organizaciones son las personas y en especial quienes las dirigen

Hoy en día la necesidad de aprender y mejorar continuamente hace que la gestión de equipos y el liderazgo se convierta en un tema prioritario en todas las organizaciones.

La gestión de equipos y liderazgo parte de la premisa de que en un equipo el resultado obtenido es superior a la suma de los esfuerzos individuales.

Julio López

Consultor. CREAR Consulting

www.crearconsulting.com

Docente del curso "Cómo gestionar el Cambio Organizacional" y "La atención y el servicio al cliente como ventajas competitivas" en Spiral-sk.