

# Las Personas y la Competitividad

El elemento más importante para una empresa o para un país, es la **Productividad**.

El elemento más importante para la productividad es la **Calidad**.

El elemento más importante para la Calidad, es un **Sistema de Calidad**.

El elemento más importante para el Sistema de Calidad, son las **Personas**.

**Sin duda uno de los aspectos más importantes y básicos para que una empresa pueda alcanzar un nivel de competitividad, es poder obtener una integración eficiente de las personas que en ella laboran con los recursos físicos y materiales necesarios.**

**Buscar continuamente la integración de las personas para el máximo aprovechamiento de sus capacidades, la satisfacción de las necesidades humanas y el mantenimiento de las relaciones cordiales entre todo el personal, ha sido una de las premisas que permite ser competitivos tanto en el ámbito nacional como en el ámbito internacional.**

**La calidad de los productos o servicios de cualquier empresa está sustentada en la capacidad de mantener operando establemente sus sistemas de trabajo, y para poder lograrlo, se necesita contar con personas motivadas y capacitadas para desarrollar un buen trabajo.**

**A continuación se mencionan algunos de los “valores culturales” deseables que son la base de un desempeño de excelencia para cualquier trabajador:**

**Puntualidad**, llegar temprano al lugar de trabajo es una acción de respeto a las personas con las cuales interactuamos y sólo el principio de un buen día laboral.

**Enfoque hacia el Cliente**, significa centrarse en la satisfacción del cliente interno y externo. Esforzarse en comprender el negocio del Cliente, anticiparse a sus necesidades y proporcionar soluciones adecuadas y convenientes para todos. Hace propios los problemas del cliente y los soluciona.

**Conciencia de Costos**, significa conocer los costos de hacer negocios dentro de su área. Ser tenaz en la búsqueda de maneras de reducir los costos sin perjudicar o sacrificar la calidad.

**Enfoque Empresarial**, significa actuar como dueño dentro del alcance de su rol y responsabilidades. Inicia acciones para lograr beneficios o

# Las Personas y la Competitividad

ventajas, administrando de modo efectivo los riesgos asociados. Genera soluciones creativas e innovadoras para solucionar los problemas del trabajo y apoya constructivamente las ideas de los otros.

**Orientación al Crecimiento**, significa buscar constantemente expandir y diversificar sus conocimientos y capacidades para realizar un aporte a la empresa cada vez más eficaz y eficiente. Aprovecha los recursos de capacitación y oportunidades de aprendizaje y estimula a los demás a hacer lo mismo.

Cuando las persona actúan en forma consistente y están dispuestas a superarse constantemente, sumados los recursos necesarios, se puede ser competitivo en cualquier ámbito. Esto exige un esfuerzo constante por ser responsable, enfocado en el cliente, consciente de los costos, con mentalidad empresarial, empoderado y orientado al crecimiento.

Una cultura vigorosa es una poderosa fuerza que impulsa a un "desempeño" uniformemente sobresaliente.

## **Características del Desempeño**

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

- 1. Adaptabilidad**, se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- 2. Comunicación**, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del (los) receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
- 3. Iniciativa**, se refiere a la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- 4. Conocimientos**, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de

# Las Personas y la Competitividad

trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

5. **Trabajo en Equipo**, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.
6. **Estándares de Trabajo**, se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
7. **Desarrollo de Talentos**, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.
8. **Potencia el Diseño del Trabajo**, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de las personas.
9. **Maximiza el Desempeño**, se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

Las características consideradas en los puntos 7, 8 y 9 son adicionales a los puntos anteriores y son aplicables a personas que lideran grupos de trabajo, los cuales deben actuar con buen juicio, madurez y sentido común.

## Comentario

### **LAS PERSONAS Y LA COMPETITIVIDAD.**

El autor hace una síntesis de lo que llama "valores culturales" deseables, los que debe poseer un trabajador para un desempeño laboral excelente.

Al inicio sitúa como en una cadena: Productividad, Calidad, Sistema de Calidad y Personas. En cada denominación expone lo que estima es el elemento más importante del mismo.

Se significa que las Personas es elemento mas importante del Sistema de Calidad, y éste, de la Calidad, y éste, de la Productividad

# Las Personas y la Competitividad

Cabe destacar que el Sistema de Calidad tiene su mayor dependencia de la Dirección y la Organización de la entidad de que se trate. Desde la Dirección es que se puede lograr, mediante estilos y métodos adecuados, que las Personas integren y respondan al Sistema de Calidad, así como, la adecuación de la estructura organizativa y su Funcionabilidad a los objetivos de calidad.

La relación entre Producción y Calidad debe considerarse previamente, para evitar que se cuestione la que debe existir entre Productividad y Calidad. En los servicios de salud, por ejemplo, en algunas situaciones debe darse respuesta a un incremento en su demanda y esa respuesta debe darse sin que disminuya la calidad y dada la relación entre Producción y Productividad, esta última aumenta por la respuesta necesaria a la demanda. Si ese aumento tiene lugar dentro de los parámetros de Calidad establecidos la respuesta es adecuada: la cantidad con la calidad debida. Si se mantiene la Productividad pero por debajo de los parámetros de Calidad, la respuesta no es la adecuada. Si por preservar la Calidad no se cubre la cantidad necesaria, la respuesta, tampoco es adecuada. En esto se encuentra uno entre los principales nudos problemáticos de la Dirección en Servicios de Salud.

Si por las necesidades de la población, aumenta la demanda de servicios de salud, el sistema organizacional y las personas que lo integran, tiene que encontrar variantes organizativas, de procesos u otras para enfrentar esa demanda aumentada con la calidad requerida.

La incorporación y desarrollo de esos " valores culturales " no pueden ser frutos de la espontaneidad como tampoco de la implantación de normativas y controles aisladamente. Se requiere del trabajo continuado de los dirigentes con las Personas que integran su colectivo laboral y de dirección y una buena dosis de su trabajo persona a persona sumada a la ejemplaridad de los " jefes " en lo que promueven, instruyen, persuaden y exigen.

En cualquier institución pueden encontrarse trabajadores que portan esos valores y junto a los "jefes" ejemplos, con esa labor continuada, puede lograrse la socialización de esos valores, educando y a veces re-educando. El enfoque hacia el cliente ó paciente ó beneficiario, es difícil que se torne un valor cultural de los trabajadores si los que los dirigen no lo muestran en sus decisiones y en sus acciones.

El enfoque empresarial para que se generalice en la institución, requiere de estilos y métodos de trabajo y organización que lo induzca: trabajo en equipo, asignación de facultades de decisión en el ámbito de desempeño para mejorarlo integralmente, cultura de saber escuchar y debatir con opiniones. La buena comunicación, vertical y horizontal y en doble sentido es piedra angular a esos propósitos del enfoque empresarial.

La promoción del conocimiento conjugando el interés individual y el institucional es una esfera importante del trabajo de dirección. Promocionar y facilitar la superación es una línea consecuente con la lucha por la excelencia.

La magnífica síntesis que nos brinda el autor sobre valores culturales deseables es un elemento importante para la Dirección por Valores.

Benito Pérez Maza. Dic.2005 " AÑO DE LA ALTERNATIVA BOLIVARIANA PARA LAS AMÉRICAS "