

PRENSA LIBRE

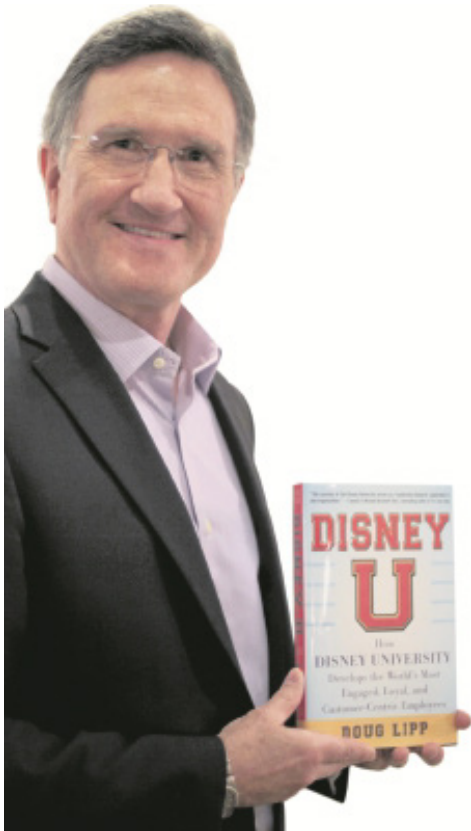
Un periodismo independiente, honrado y digno.

Por Guillermo Isaí Ramírez
27 de Junio de 2015 a las 12:37h

“Lo más importante es el capital humano”

El conferencista internacional, exdirector de entrenamiento de Walt Disney University y experto en temas de servicio al cliente y liderazgo, Doug Lipp, habló para Prensa Libre sobre la importancia del capital humano y el liderazgo empresarial.

¿Cómo ser el mejor líder y empresario? Si un líder trata a sus colaboradores con respeto y los considera valiosos, y si trata a su cliente interno como lo más importante, entonces los clientes internos tratarán a los clientes externos con atención y esmero.



Doug Lipp ofreció una conferencia, organizada por Grupo Buró, sobre desarrollo del talento humano.

Los mejores líderes se mantienen en comunicación y contacto con los colaboradores y clientes.

¿Cómo formar líderes dentro del negocio?

Desarrollar líderes adentro de la organización y crear un plan de sucesión es una tarea importante. Hay que crear equipos que puedan complementarse entre sí.

¿Qué características se deben buscar al contratar personal?

Si se cuenta con una cultura definida en la organización, hay que contratar conforme a la visión y misión del negocio.

Contrata, entrena y trata bien. Hay que asegurarse de contratar a las personas correctas, porque ellas serán el reflejo de la empresa. Pero hay que asegurarse que estén preparados para hacer bien el trabajo.

¿Cuál es el beneficio de contratar, entrenar y tratar bien?

Lo primero es la sostenibilidad, fuerzas comprometidas de trabajo, clientes leales, disponibilidad al cambio, entre otros muchos otros aspectos de beneficio para los empresarios y sus negocios.

¿Cuán importante es la contratación del personal?

Si se contrata a las personas incorrectas no importa qué tan bien las entrenen, ya que no van a absorber la información y tampoco reflejarán los valores de la empresa.

Pero si se contrata a las personas correctas, pero no se entrenan bien, no harán bien el trabajo. Aunque, si se encuentran en un ambiente en el que no son valorados, no tardarán en irse, buscarán otras oportunidades y el negocio tendrá una rotación alta.

¿Cómo hacer sostenible un negocio?

Muchas organizaciones comienzan a crear una cultura superficial con bonitas playeras y pancartas que afirman que el empleado es el valor más grande, pero allí termina todo. Hay que hacer cambios que perduren y sean de beneficio real para los trabajadores.

¿Cómo tomar decisiones que trasciendan?

El liderazgo no es un concurso de popularidad. Nunca es fácil despedir personas, pero la orientación debe ser hacia los valores de la organización, que deben ser claros como un cristal.

¿Cuáles son los valores más importantes que debe tener un líder?

La clave es conectar las palabras con la conducta, aunque depende de la organización. Pero muchas veces se muestra una falta de integridad y aprecio hacia los demás. El reto es que todos los valores sean de beneficio para la empresa, para sí mismo y también para los otros colaboradores.

¿Cuál es el rol de un líder?

Es hacer que los valores se vuelvan acciones. El comportamiento debe ser medible y evaluado, pues aunque los valores son muy importantes, son ambiguos. Hay que preguntarse: ¿Cuándo fue la última vez que comí en la cafetería de mi empresa? Camina en tu organización, hay muchas herramientas y recursos, pero no hay que alejarse del activo más importante, que es el capital humano.

