

## **Los directivos españoles preocupados por aumentar la productividad mediante las TI**

Computerworld [27/08/2004]

**Un estudio internacional elaborado por Accenture entre 439 altos directivos de empresas de Norteamérica, Europa y Asia revela que captar nuevos clientes es la gran prioridad para el 35% de éstos.**

**En el caso de España, la mejora de la productividad a través de las Tecnologías de la Información (TI), así como la citada ampliación de clientes son los principales objetivos para el 41% de los directivos encuestados.**

De hecho, según el estudio, usar las TIC para reducir costes y crear valor y mejorar la gestión del riesgos son también prioritarias en el resultado de la encuesta a escala global (30% de los ejecutivos encuestados).

Por otra parte, la forma de aumentar la lealtad del cliente y el servicio que se le presta es la tercera preocupación que emerge en el informe (29%).

Un dato curioso es que cuatro de las diez prioridades principales están relacionadas con el ámbito de los recursos humanos, lo que significa que los directivos confían en los empleados como factores de impulso

para el crecimiento y éxito de sus compañías y organizaciones.

## **Las preocupaciones de los directivos divergen en función del país**

A la luz de los resultados del estudio, se aprecia que las preocupaciones de los directivos no siempre son las mismas.

En este sentido, mientras en España el 41% tiene como prioridad la mejora de la productividad a través de las TI y la adquisición de nuevos clientes, en Australia y Alemania se preocupan por la gestión del riesgo (54% y 47%, respectivamente).

Por su parte, los franceses están centrados en el incremento de las capacidades del servicio al cliente (48%) y en la adquisición de nuevos clientes y el incremento de su fidelidad (48%).

Asimismo, adquirir nuevos clientes es la prioridad para Estados Unidos (40%) e Italia (46%) e impulsar la cadena de suministro de manera más eficaz para conseguir una ventaja competitiva es la preocupación para el 37% de los directivos japoneses.

En cuanto a los ejecutivos del Reino Unido, éstos se centran en atraer y retener al personal capacitado (45%) y, finalmente, los canadienses (40%) en utilizar las TI para reducir costes y crear valor, además de gestionar el riesgo.