

Tipos de Habilidades Directivas y Gerenciales: Las competencias clave para el éxito

Febrero, 2026 - Blog IMECAF



Introducción: El Nuevo Rostro de la Dirección Empresarial

Dirigir una organización en el contexto actual es, quizá, uno de los retos más complejos y gratificantes que un profesional puede enfrentar. Ya no basta con ser el experto técnico que conoce el proceso de memoria; hoy, el directivo se convierte en un arquitecto de culturas, un estratega de crisis y, sobre todo, un catalizador de talento humano. La brecha entre una empresa que sobrevive y una que domina el mercado suele estar dictada por la calidad de sus competencias. Entender los diferentes tipos de habilidades directivas y gerenciales no es un ejercicio académico, sino una necesidad de supervivencia corporativa.

En este artículo, desglosaremos las cualidades que transforman a un gestor administrativo en un líder de alto impacto, analizando desde los fundamentos clásicos hasta las tendencias de vanguardia que están redefiniendo el éxito en las organizaciones modernas.

Fundamentos de la Alta Dirección

Definición y evolución del rol directivo

Históricamente, el rol directivo estaba estrechamente ligado a la supervisión y el control. En la era industrial, un directivo eficiente era aquel que garantizaba que los procesos se cumplieran al pie de la letra, minimizando la variabilidad. Sin embargo, con la llegada de la economía del conocimiento, el enfoque se desplazó hacia la gestión de la incertidumbre y la optimización de activos intangibles como la innovación y el compromiso.

Hoy, definimos la dirección como la capacidad de influir, coordinar y organizar los recursos —humanos, financieros y tecnológicos— para alcanzar objetivos específicos. El directivo actual debe ser ambidiestro: capaz de ejecutar con excelencia el presente mientras diseña el futuro. Esta evolución exige una actualización constante en las competencias directivas, dejando atrás el modelo de «mando y control» para adoptar uno de «servicio y visión».

La diferencia entre gestionar y liderar



Es común confundir la gestión con el liderazgo, pero para la alta dirección es vital distinguir sus matices. Gestionar se refiere a la administración de la complejidad; implica planificar, presupuestar, organizar y resolver problemas cotidianos para que la maquinaria funcione. Es un proceso orientado al orden, la eficiencia y la predictibilidad, elementos indispensables para la estabilidad de cualquier institución.

El **liderazgo**, por otro lado, se trata de **gestionar el cambio**. Liderar implica alinear a las personas hacia una visión compartida, motivarlas para superar obstáculos y fomentar una cultura de aprendizaje. Mientras un gerente se asegura de que el equipo suba la escalera de manera eficiente, el líder es quien verifica que la escalera esté apoyada en la pared correcta. Un directivo de alto nivel debe dominar ambas facetas de manera equilibrada.

El impacto de las habilidades directivas en la rentabilidad organizacional

Existe una correlación directa y medible entre las habilidades gerenciales y la salud financiera de una empresa. Un liderazgo deficiente incrementa la **rotación de personal**, lo cual eleva drásticamente los costos de reclutamiento y capacitación. Por el contrario, un directivo con habilidades sólidas fomenta un **clima organizacional** que potencia la productividad, reduciendo el ausentismo y mejorando la calidad del servicio al cliente.

La rentabilidad no solo se ve en los ahorros, sino en la capacidad de captura de valor. Los directivos que poseen una visión estratégica clara pueden identificar oportunidades de mercado antes que la competencia y mitigar riesgos que, de otra forma, representarían pérdidas millonarias. En última instancia, la inversión en el desarrollo de estas habilidades es la inversión con el retorno más alto para cualquier consejo de administración.



Clasificación de Habilidades (Modelo Clásico y Moderno)

Habilidades Técnicas: El Cimiento de la Credibilidad

Conocimiento del mercado y del sector

Ninguna estrategia puede sostenerse sin un entendimiento profundo del ecosistema en el que opera la empresa. Un directivo debe comprender no solo quiénes son sus competidores directos, sino también las fuerzas macroeconómicas, las tendencias de consumo y los cambios regulatorios que podrían afectar su modelo de negocio. Este dominio técnico le otorga la autoridad necesaria para guiar a sus equipos con propiedad.



Poseer este conocimiento implica una labor de «curaduría de información» constante. No se trata de saberlo todo, sino de entender la arquitectura del mercado para hacer las preguntas correctas. Cuando un líder conoce las fricciones que enfrentan sus clientes y las debilidades de su competencia, puede diseñar propuestas de valor que sean realmente disruptivas y difíciles de replicar.

Gestión financiera y presupuestaria

El lenguaje de los negocios son los números. Un directivo que no comprende un **balance general, un estado de resultados o un flujo de caja** está operando a ciegas. La gestión financiera permite al líder evaluar la viabilidad de nuevos proyectos, asignar recursos de manera eficiente y justificar sus decisiones ante los accionistas o la junta directiva.

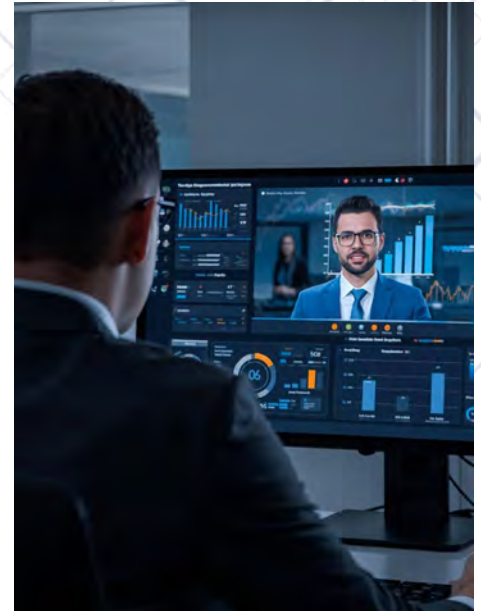


Esta habilidad no exige ser un contador experto, sino tener la capacidad de interpretar la historia que cuentan los datos financieros. Entender métricas como el EBITDA (Beneficio antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones), el ROI o el margen de contribución permite que el directivo tome decisiones fundamentadas en la realidad económica, evitando el optimismo desmedido que suele llevar a crisis de liquidez. Es la base técnica que da seguridad a toda la estructura organizacional.

Dominio de herramientas tecnológicas y transformación digital

En la era actual, la tecnología ya no es un departamento, es el tejido conectivo de la organización. Las habilidades gerenciales modernas incluyen necesariamente la competencia digital. Esto no significa saber programar, sino entender cómo herramientas como el **ERP**, el **CRM**, la analítica de datos y la inteligencia artificial pueden optimizar los procesos y mejorar la experiencia del cliente.

Un directivo con visión tecnológica es capaz de liderar la **transformación digital** desde arriba, rompiendo la resistencia al cambio cultural. Debe identificar qué tecnologías son inversiones estratégicas y cuáles son meras distracciones. Al dominar estas herramientas, el líder asegura que su empresa permanezca relevante en un mercado que se digitaliza a pasos agigantados.



Habilidades Humanas: El Motor de la Ejecución

Inteligencia emocional aplicada

La **inteligencia emocional** es, quizás, la habilidad que más distingue a los directivos estrella de los mediocres. Se trata de la capacidad de reconocer, entender y gestionar las propias emociones, así como las de los demás. En la alta dirección, esto se traduce en mantener la calma bajo presión, mostrar empatía en momentos de crisis y ser consciente del impacto que el propio comportamiento tiene en el equipo.



La aplicación práctica de la inteligencia emocional permite construir relaciones de confianza. Un directivo que se conoce a sí mismo sabe cuáles son sus «disparadores» y evita reaccionar de forma impulsiva ante un error de un colaborador. Esta estabilidad emocional crea un ambiente de seguridad psicológica donde las personas se sienten cómodas innovando y reportando problemas antes de que se conviertan en catástrofes.

Comunicación asertiva y escucha activa

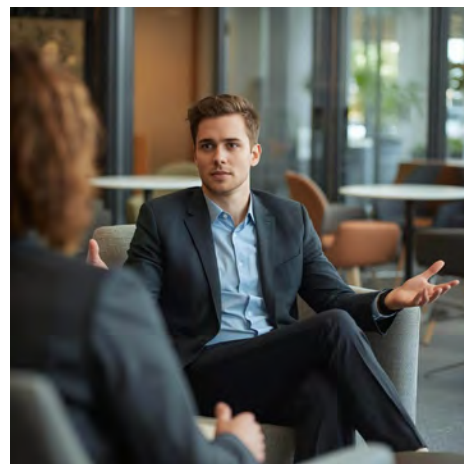
La **comunicación** es el sistema nervioso de la empresa. Un directivo debe ser capaz de transmitir ideas complejas de forma sencilla y motivadora, eliminando la ambigüedad que suele generar ansiedad en los equipos. La asertividad implica defender los intereses de la organización y establecer límites claros, pero siempre desde un lugar de respeto y transparencia.



Sin embargo, la mitad de la comunicación es la escucha. La **escucha activa** consiste en prestar atención total al interlocutor, captando no solo sus palabras, sino también el tono y el lenguaje no verbal. Un líder que escucha de verdad es capaz de detectar señales tempranas de insatisfacción laboral o fallas operativas que no aparecen en los reportes escritos. Es la herramienta principal para el diagnóstico organizacional.

Gestión y resolución de conflictos

Donde hay personas, hay conflictos; esto es una ley de las organizaciones. El directivo exitoso no evita el conflicto, sino que lo gestiona de manera constructiva. Entender que muchas veces el conflicto nace de metas contrapuestas o fallas en los procesos —y no necesariamente de problemas personales— permite abordar las discusiones con un enfoque de solución de problemas.



La habilidad para mediar entre departamentos o individuos requiere imparcialidad y una visión orientada a resultados. Un conflicto bien resuelto puede ser la semilla de una innovación, ya que obliga a la organización a cuestionar el statu quo y encontrar nuevas formas de colaboración. El directivo actúa aquí como un árbitro y facilitador que prioriza el bien común sobre los egos individuales.

Negociación y persuasión

La dirección es una negociación constante: con proveedores para obtener mejores condiciones, con otros departamentos por recursos limitados, y con el propio equipo para elevar los estándares. La **negociación efectiva** en la alta dirección busca el modelo «ganar-ganar», donde se construyen acuerdos sostenibles a largo plazo en lugar de victorias pírricas que dañan la relación.



La persuasión, por su parte, es el arte de convencer a otros sin usar la autoridad jerárquica. Se basa en la construcción de argumentos lógicos, el uso de historias poderosas y la apelación a valores compartidos. Un directivo persuasivo logra que el equipo se «apropie» de los objetivos, convirtiendo la obligación en compromiso voluntario.

Habilidades Conceptuales: El Arte de la Estrategia

Pensamiento estratégico y visión global

Las habilidades conceptuales permiten al directivo ver el «bosque completo» en lugar de solo los árboles. El pensamiento estratégico consiste en conectar puntos que parecen inconexos, identificando patrones y tendencias que otros pasan por alto. Un líder con visión global entiende cómo una decisión en el área de producción afectará la percepción de la marca en el mercado internacional en el futuro cercano.



Esta visión de largo alcance es lo que permite a la organización navegar en entornos inciertos. El directivo debe ser capaz de diseñar una hoja de ruta clara, comunicando el «por qué» detrás de cada movimiento estratégico. Es la habilidad que permite que la empresa no solo reaccione a la competencia, sino que sea ella quien defina las nuevas reglas del juego en su industria.

Análisis de problemas complejos

En la alta gerencia, los problemas rara vez tienen una única causa o una solución evidente. Por lo general, son problemas «retorcidos» donde intervienen múltiples variables técnicas, humanas y financieras. El directivo debe poseer la capacidad analítica para descomponer estos problemas, identificar la raíz del asunto y evaluar las posibles consecuencias de cada alternativa de solución.

El análisis complejo requiere una combinación de pensamiento crítico y creatividad. No se trata solo de aplicar fórmulas preestablecidas, sino de cuestionar supuestos y buscar soluciones fuera de la caja. Un directivo que domina esta competencia minimiza la improvisación y maximiza las probabilidades de éxito en situaciones críticas, protegiendo así los activos de la organización.

Toma de decisiones bajo presión

La soledad del mando se siente con mayor fuerza en el momento de **tomar una decisión** difícil cuando el tiempo apremia y la información es incompleta. El coraje para decidir y la capacidad de mantener la claridad mental en medio de la tormenta son rasgos distintivos de la alta dirección. El directivo asume la responsabilidad de las consecuencias, lo cual requiere una gran fortaleza de carácter.



Para mejorar en este ámbito, los líderes suelen apoyarse en **modelos de decisión** y en la consulta selectiva con sus equipos de confianza. Sin embargo, la decisión final es suya. Un directivo que titubea ante la presión genera parálisis en toda la organización; por el contrario, uno que decide con firmeza y agilidad transmite seguridad y dirección, incluso si el camino elegido requiere ajustes posteriores.

Competencias Gerenciales de Alto Impacto

Delegación efectiva y empoderamiento (Empowerment)

La delegación es, quizás, la habilidad gerencial más difícil de dominar porque requiere soltar el control operativo para ganar control estratégico. Un directivo que no delega se convierte en el cuello de botella de su propia área. La delegación efectiva no consiste en «dar órdenes», sino en transferir la responsabilidad de un resultado, otorgando al colaborador la autoridad y los recursos necesarios para alcanzarlo.



El verdadero empowerment ocurre cuando el gerente crea un marco de actuación claro donde el equipo puede tomar decisiones sin consultar cada paso. Esto no solo libera la agenda del directivo para tareas de mayor valor, sino que incrementa la velocidad de respuesta de la organización. Un gerente que empodera está construyendo una estructura resiliente que no depende de su presencia física para funcionar con excelencia.

Gestión del tiempo y productividad personal

En la alta gerencia, el tiempo es el recurso más escaso y el único que no se puede recuperar. Las habilidades gerenciales de productividad van más allá de usar una agenda; implican la capacidad de distinguir entre lo urgente y lo importante. El directivo debe ser un maestro en la priorización, aplicando principios como la Ley de Pareto para enfocarse en el 20% de las actividades que generan el 80% de los resultados.

Optimizar la productividad personal también significa gestionar la energía, no solo las horas. Un gerente de alto nivel sabe cuándo debe reservar espacios de «tiempo profundo» para el pensamiento estratégico y cuándo atender las demandas de comunicación. Al dominar su propio tiempo, el directivo proyecta una imagen de control y serenidad que se filtra hacia abajo en toda la jerarquía, estableciendo un estándar de eficiencia para el resto del equipo.



Gestión de equipos de alto rendimiento

Dirigir un grupo de personas es sencillo; gestionar un equipo de alto rendimiento es una disciplina técnica. Esta habilidad implica la capacidad de alinear talentos individuales con objetivos colectivos, asegurando que cada pieza del engranaje aporte su máximo potencial. El directivo debe diseñar la estructura del equipo, definir roles claros y, sobre todo, establecer métricas de desempeño que sean justas y transparentes.



Para lograr esto, el gerente debe dominar la dinámica de grupos y saber cuándo intervenir para ajustar el rumbo. Un equipo de alto rendimiento se caracteriza por la confianza mutua y la rendición de cuentas (accountability). El directivo actúa aquí como un facilitador que elimina los obstáculos que impiden que sus colaboradores brillen, asegurando que el resultado final sea mayor que la suma de las partes individuales.

Gestión del cambio y adaptabilidad

Las organizaciones son sistemas vivos que enfrentan constantes presiones externas. La habilidad directiva para **gestionar el cambio** implica la capacidad de diagnosticar la necesidad de transformación antes de que sea una emergencia. Esto requiere una mezcla de sensibilidad organizacional para detectar resistencias y una metodología clara para implementar nuevas formas de trabajo sin desestabilizar la operación.

La adaptabilidad, por su parte, es una competencia cognitiva del directivo. Significa tener la flexibilidad de cambiar de estrategia cuando los datos demuestran que el camino actual no es el correcto. Un gerente que se aferra a procesos obsoletos por «comodidad» pone en riesgo la competitividad de la empresa. La adaptabilidad gerencial es lo que permite que una organización sea ágil y se mantenga vigente en mercados volátiles.

Coaching y desarrollo de talento



Una de las funciones más nobles y rentables de la gerencia es la formación de sucesores. El directivo debe actuar como un coach que utiliza la retroalimentación constante para cerrar las brechas de competencia de su equipo. Esta habilidad no se limita a señalar errores, sino a hacer las preguntas adecuadas que ayuden al colaborador a encontrar sus propias soluciones y a crecer profesionalmente.

Invertir tiempo en el desarrollo de talento asegura la continuidad del negocio. Cuando un directivo se enfoca en elevar el nivel técnico y humano de sus reportes directos, está reduciendo la dependencia que la organización tiene de él mismo. Un gran gerente no se mide por cuántos seguidores tiene, sino por cuántos directivos nuevos es capaz de formar bajo su tutela.

Nuevas Tendencias en la Gestión Directiva

Liderazgo en entornos híbridos y remotos

La gestión a distancia ha dejado de ser una excepción para convertirse en una norma. La habilidad gerencial clave aquí es la gestión por resultados en lugar de la gestión por presencia. El directivo moderno debe dominar plataformas de colaboración digital y, lo más importante, aprender a mantener la cohesión cultural y el compromiso de los empleados a pesar de la distancia física.

Dirigir de forma remota exige una comunicación mucho más intencional y estructurada. El gerente debe ser capaz de establecer rituales de sincronización que eviten el sentimiento de aislamiento en el equipo. La confianza se vuelve la moneda de cambio principal: el directivo debe confiar en que el trabajo se está realizando, mientras proporciona el soporte necesario para que los objetivos se cumplan sin necesidad de una supervisión asfixiante.



Mentalidad orientada a datos (Data-driven mindset)

El instinto gerencial sigue siendo valioso, pero en la actualidad debe estar respaldado por la analítica. Una de las habilidades directivas más demandadas es la capacidad de interpretar tableros de control (dashboards) y extraer insights accionables de grandes volúmenes de información. Un gerente con mentalidad de datos no toma decisiones basadas en «corazonadas», sino en evidencias tangibles.

Esto implica entender conceptos básicos de **ciencia de datos**, como la diferencia entre correlación y causalidad, y saber qué **indicadores clave de desempeño** (KPIs) son realmente críticos para el negocio. Al basar la gestión en datos, el directivo reduce el sesgo subjetivo en la toma de decisiones y puede justificar con mayor solidez sus propuestas ante niveles superiores o socios comerciales.

Ética empresarial y responsabilidad social

La dirección moderna conlleva una carga ética ineludible. Las decisiones de un gerente tienen un impacto que trasciende los muros de la oficina, afectando a la comunidad, el medio ambiente y la reputación a largo plazo de la marca. La habilidad para integrar la ética en la estrategia de negocio es lo que garantiza la sostenibilidad de la empresa en una sociedad que exige transparencia.

Un directivo ético es aquel que antepone la integridad a los resultados de corto plazo. Esto no es solo una cuestión moral, sino una estrategia de mitigación de riesgos. Las crisis reputacionales suelen nacer de decisiones gerenciales que ignoraron las implicaciones sociales o éticas. La dirección responsable construye un «capital de confianza» que es invaluable en momentos de incertidumbre.

Resiliencia organizacional

La **resiliencia** es la capacidad de la organización —y de sus directivos— para absorber choques, adaptarse y salir fortalecidos de la adversidad. Un gerente resiliente mantiene la perspectiva durante las crisis y transmite esa calma al resto de la organización. No se trata solo de «aguantar», sino de tener la agilidad estratégica para pivotar cuando el entorno se vuelve hostil.

Desarrollar esta competencia implica trabajar en la gestión del estrés y en la creación de planes de



contingencia. El directivo debe fomentar una cultura donde el error se vea como una oportunidad de aprendizaje y no como un motivo de castigo. Una gestión resiliente es la que prepara a la empresa no solo para los escenarios previstos, sino para enfrentar lo inesperado con una estructura sólida y una mente flexible.

Desarrollo y Mejora Continua

Autodiagnóstico de competencias

El primer paso para el crecimiento profesional es la autoconciencia. Un directivo debe ser capaz de evaluar objetivamente sus propias fortalezas y áreas de oportunidad. Herramientas como la evaluación de 360 grados, donde se recibe retroalimentación de superiores, pares y subordinados, son fundamentales para identificar los «puntos ciegos» que todos los líderes tienen.

Este proceso de autodiagnóstico no debe ser un evento único, sino una práctica recurrente. El mercado cambia y, con él, las habilidades requeridas. Un gerente que se queda estancado en lo que aprendió hace diez años corre el riesgo de volverse irrelevante. La humildad intelectual es, por tanto, una de las competencias directivas más valiosas: reconocer que siempre hay algo nuevo que aprender y un proceso que mejorar.



Planes de capacitación y formación ejecutiva

Una vez identificadas las brechas, es imperativo pasar a la acción. La formación ejecutiva no es un lujo, es una inversión en el activo más importante de la empresa: su inteligencia directiva. Participar en diplomados, seminarios y programas de especialización permite al gerente actualizarse en las mejores prácticas globales y adquirir nuevas herramientas metodológicas.

La formación directiva debe ser práctica y orientada a resultados. Un buen plan de capacitación debe equilibrar el aprendizaje de nuevas teorías con la aplicación inmediata en el entorno laboral. La formación continua no solo mejora el desempeño individual, sino que eleva el estándar profesional de toda la organización, creando un efecto multiplicador de eficiencia.

El papel del networking en la dirección

Ningún directivo es una isla. El networking estratégico consiste en construir una red de relaciones sólidas con otros profesionales, mentores y expertos del sector. Estas conexiones proporcionan acceso a información privilegiada, nuevas perspectivas y oportunidades de colaboración que no se encuentran en los canales tradicionales.

Participar activamente en foros, asociaciones y redes profesionales permite al gerente comparar su desempeño con el de sus pares y anticiparse a las tendencias de la industria. Un directivo bien conectado tiene una visión más amplia y recursos adicionales para resolver problemas complejos, convirtiendo sus relaciones en un activo estratégico para la empresa.



Matriz de Habilidades Gerenciales: Fundamentales vs. Emergentes

Categoría	Habilidades «De Cajón» (Fundamentales)	Habilidades Actuales (Emergentes)
Gestión Técnica	Planificación, presupuestos y control de procesos.	Mentalidad orientada a datos (Big Data) y transformación digital.
Gestión Humana	Supervisión, instrucción y comunicación básica.	Inteligencia emocional, gestión del bienestar y liderazgo híbrido.
Toma de Decisiones	Basada en la experiencia previa y jerarquía lineal.	Basada en evidencia, agilidad estratégica y pensamiento crítico.
Resolución de Problemas	Enfoque reactivo ante fallas operativas.	Pensamiento sistémico y gestión de la incertidumbre (Entornos BANI).
Desarrollo de Equipo	Evaluación de desempeño tradicional y anual.	Coaching constante, mentoring y gestión de la diversidad.
Relaciones	Networking presencial y relaciones de autoridad.	Colaboración transversal y construcción de capital social digital.

Conclusión

Dominar los diferentes tipos de habilidades directivas es un viaje continuo que requiere disciplina, reflexión y una voluntad inquebrantable de mejora. Hemos recorrido desde los cimientos técnicos y humanos hasta las tendencias que están moldeando el futuro de la gestión corporativa. La dirección exitosa no es un destino, sino un estado de evolución constante donde la capacidad de aprender es tan importante como la capacidad de ejecutar.



Resumen de puntos clave:

- **Equilibrio de habilidades:** Es vital combinar las capacidades técnicas (negocio), humanas (personas) y conceptuales (estrategia).
- **Gestión del cambio:** El directivo actual debe ser un facilitador de la adaptación en entornos inciertos.
- **Enfoque en resultados:** La delegación efectiva y el uso de datos son los motores de la productividad moderna.
- **Desarrollo humano:** El crecimiento del equipo es la métrica definitiva del éxito de un gerente.

Da el siguiente paso en tu carrera profesional

El conocimiento sin acción es solo información. Si estás listo para transformar tu estilo de gestión y adquirir las competencias necesarias para liderar con autoridad y resultados, te invitamos a conocer nuestro **Diplomado en Habilidades Gerenciales**.

En IMECAF, hemos diseñado un programa integral donde aprenderás de expertos activos en la industria, aplicando herramientas prácticas que podrás implementar en tu empresa desde el primer día. No dejes tu crecimiento al azar; profesionaliza tu gestión y conviértete en el directivo que las organizaciones de hoy necesitan.

Preguntas Frecuentes sobre Habilidades Directivas y Gerenciales

1. ¿Cuál es la diferencia entre una habilidad técnica y una conceptual?

La técnica se refiere al conocimiento específico de una herramienta o proceso (como finanzas o software), mientras que la conceptual es la capacidad de ver la organización como un todo, identificar patrones y diseñar estrategias a largo plazo.

2. ¿Por qué el EBITDA es importante para un gerente no financiero?

Porque mide la rentabilidad operativa pura del negocio. Un gerente que entiende el EBITDA sabe si su departamento está generando valor real antes de que entren en juego impuestos o deudas externas.

3. ¿Es posible desarrollar habilidades directivas o son innatas?

Son competencias que se aprenden y perfeccionan. Aunque algunas personas tienen predisposición, la formación ejecutiva y la práctica consciente son las que consolidan la verdadera capacidad gerencial.

4. ¿Qué significa gestionar en la «economía del conocimiento»?

Significa que el directivo ya no solo supervisa tareas físicas, sino que gestiona el talento intelectual de personas que, a menudo, saben más que él en sus áreas específicas. Su rol es facilitar y alinear ese conocimiento.

5. ¿Cómo afecta la inteligencia emocional a la rentabilidad?

Un gerente con inteligencia emocional reduce la rotación de personal, minimiza los conflictos y mejora el clima laboral. Esto se traduce en menores costos de reclutamiento y mayor productividad del equipo.

6. ¿Qué es el liderazgo de equipos híbridos?

Es la habilidad de gestionar colaboradores que trabajan tanto de forma presencial como remota. Exige un enfoque basado en resultados (KPIs) y una comunicación mucho más estructurada y digital.

7. ¿Cuál es la habilidad más crítica para un nuevo gerente?

La delegación efectiva. Muchos gerentes nuevos fracasan porque intentan seguir haciendo el trabajo técnico en lugar de permitir que su equipo lo ejecute, convirtiéndose en un cuello de botella.

8. ¿Qué papel juega el autodiagnóstico en la dirección?

Es el punto de partida para la mejora continua. Permite identificar los «puntos ciegos» o debilidades en la gestión para poder elegir el programa de capacitación adecuado y evitar errores costosos.