



EFICIENCIA OPERATIVA EN LAS EMPRESAS EN TIEMPOS DE CONTINGENCIA

Ante estos tiempos de confinamiento y crisis económica y aún ante una creciente competencia para ciertos sectores de la industria, comercio y servicios, la eficiencia operativa retoma un punto primordial.

Si se desea eficiencia operativa de manera consistente, en primer lugar, hay que conocer la propia empresa. Además de ello, sus dueños deben estar atentos a todos los resultados del negocio y no sólo al resultado final. Sin embargo, hay que tener presente que no debemos confundir el aumentar la eficiencia con el recorte de gastos, pues esta tiene otros objetivos.

Para que una empresa puede superar en desempeño a sus rivales debe establecer una diferencia que perdure por un largo periodo de tiempo y para ello, debe proporcionar a sus clientes un mayor valor agregado en la percepción de sus productos y servicios o crear un valor comparable a un precio menor, o ambas cosas.

Al proporcionar un mayor valor, la empresa puede cobrar en promedio precios más altos, pero, en el caso de otras empresas la mayor eficiencia

operativa trae como resultado un menor costo promedio por unidad, con lo cual podrá cobrar un precio más bajo y aun así ampliar el margen de ganancia.

El beneficio de la eficiencia operativa es doble, por un lado, se reducen los costos de operación o producción y por el otro, se desarrollan niveles de calidad superior en favor de los clientes internos y externos.

¿Cómo alcanzar una mejor Eficiencia Operativa?

Cuando somos capaces de realizar actividades similares de una manera mejor que nuestra competencia logramos una mayor eficiencia operativa.

Los frentes donde se puede ganar en eficiencia pueden ser los siguientes:

- El conocimiento y la habilidad de los recursos humanos.

Sin empleados capacitados y suficientemente entrenados no podemos esperar resultados superiores. Si el colaborador no está suficientemente preparado, la propensión a cometer errores, retrasos, diferencias frente a las especificaciones, falta de calidad y problemas de todo orden, será muy alta.



Octubre 2020

- La innovación tecnológica y los equipos.
Los avances tecnológicos son, una de las herramientas más eficaces de elevar nuestros niveles de eficiencia, porque nos ponen en frente de alternativas para aumentar la productividad y mejorar la oportunidad de los procesos internos de la empresa.
- La materia prima e insumos.
Sí utilizamos materia prima o insumos de mala calidad o con especificaciones inadecuadas, con seguridad lo que obtendremos son malos resultados. Con esto no se quiere decir que lo caro por sí solo permita mejorar la eficiencia de la empresa, simplemente que hay economías que son justificables y otras no. Sin embargo, también es verdad que no siempre lo mejor o más adecuado es lo más caro.
- Procedimientos y estándares de alta calidad y eficiencia.
Los procesos empresariales, si no están acompañados de adecuados procedimientos, con objetivos claros, recursos apropiados, definición de los responsables, programación de los tiempos de ejecución y los adecuados sistemas de evaluación, no producirán los niveles de costos, gastos y calidad necesarios para elevar la eficiencia de la empresa.
- Sistema de evaluación, motivación y reconocimiento.
Igual de importantes como los factores anteriormente descritos, son los sistemas de evaluación, motivación y reconocimiento en todas las labores de la empresa. Factores tales como el clima laboral, el sentido de pertenencia, la calidez en la atención y el servicio al cliente, la solución oportuna de los reclamos y un sistema de mejora continua van muy de la mano con los sistemas de evaluación y reconocimiento. Si se quiere mejorar en la eficiencia operativa, es indispensable tener buenos sistemas de seguimiento a la gestión, mediciones de costos y eficiencia, evaluación de la productividad, del valor agregado y la rentabilidad.
- Creatividad e innovación.
En todo momento existirán oportunidades de mejorar la eficiencia mediante la innovación en productos y servicios o en la propia empresa. Uno de los elementos que más le agrega valor a una empresa es su capacidad para autocriticarse, autoevaluarse, cambiar y generar innovaciones.



Octubre 2020

- **Benchmarking**
El benchmarking consiste en tomar "comparadores" o benchmarks a aquellos productos, servicios y procesos de trabajo que pertenezcan a organizaciones que evidencien las buenas prácticas sobre el área de interés, con el propósito de transferir el conocimiento de las buenas prácticas y su aplicación.
La búsqueda de las mejores prácticas, la obtención de estándares de desempeño superiores y la evaluación de la propia gestión son el fundamento del benchmarking, el cual se convierte en una poderosa ayuda para la obtención de niveles de eficiencia operativa superiores.
- **La subcontratación**
A nivel mundial la contratación de servicios externos va tomando más auge, como una importante fuente de reducción de gastos y costos, ya que permite: simplificación de la infraestructura, economía en inversiones, acceso a mejores tecnologías y capacidad de procesamiento, para dedicar los esfuerzos de la empresa en los temas fundamentales y estratégicos de su negocio.
- **Monitoreo de los indicadores financieros y operativos.**

Las estimaciones de ingresos y ventas ayudan a establecer una ruta de lo que se debe hacer para que el producto o servicio llegue al cliente de manera más eficiente posible y los márgenes de utilidad marginal y neta que se espera obtener de la venta.

La *eficiencia operativa* significa desempeñar actividades similares de una manera mejor que los competidores, en contraste, el *posicionamiento estratégico* significa desempeñar actividades diferentes o desempeñar actividades similares de una manera diferente. La estrategia competitiva consiste en hacer algo único o muy diferente. Significa elegir deliberadamente un conjunto de actividades para brindar una mezcla única de valor y se puede distinguir de la siguiente forma:

Eficiencia operativa

- Desempeño de actividades similares a las de la competencia
- Mejoramiento de los métodos de trabajo y productividad
- Cambios de personal
- Gerencia de calidad total
- Reducción de costos y gastos
- Mejora continua
- Outsourcing
- La consultoría externa



Octubre 2020

- Adopción de nuevas tecnologías

Posicionamiento estratégico

- Superación de la competencia estableciendo una diferenciación a largo plazo
- Importancia concedida a los clientes
- Mezcla exclusiva de valor
- Innovación competitiva
- Mayor valor agregado a los productos y servicios ofrecidos
- Desarrollo de acciones diferentes a la competencia o similares
- Procesos con esencia de exclusividad para clientes exclusivos
- Acople adecuado a la ventaja competitiva sostenible
- Visión correcta de la competencia
- Cultura organizacional (Abstracción, Disciplina, Decisión y Posicionamiento)

La eficiencia operativa es una agenda para la mejora continua en todas las partes y procesos de la empresa, incluye cambios continuos y mayor flexibilidad para lograr las mejores prácticas de trabajo al menor costo, sin perder la calidad.

La empresa debe enfocarse en las estrategias que aporten mayor valor agregado y ventajas competitivas, sin descuidar, como corresponde sus acciones operativas para mejorar su desempeño y eficiencia de forma integral.

El Despacho con gusto puede brindarles los servicios de Consultoría Externa, Outsourcing, y Asesoría para alcanzar la Eficiencia Operativa en su negocio.