SERIE **GERENCIAL**
Reflexiones sobre la Gestión Operativa

Toda operación tiene un costo

Un proceso puede funcionar. La pregunta es...
¿Cuánto esfuerzo necesita para funcionar?

> El resultado se ve.
> El esfuerzo detrás, muchas veces no.

Un ejemplo: la atención de un reclamo

El problema se resolvió.
Pero para lograrlo, fue necesario realizar varias actividades que también consumen recursos.



1. Buscar correos
2. Revisar mensajes
3. Preguntar a varias personas
4. Reconstruir antecedentes
5. Confirmar qué ocurrió

Este esfuerzo también es un costo

Tiempo
Horas que podrían destinarse a otras actividades.

Personas
Varios miembros del equipo involucrados.

Seguimiento
Llamadas, recordatorios y coordinación.

Coordinación
Búsqueda y consolidación de información en diferentes lugares.

Cuando algo se repite todos los días, termina pareciendo normal.

Pero eso no significa que su costo sea irrelevante.

"Total... funciona"

Sí. El reclamo se resolvió.
Pero la pregunta no es solamente si el proceso funciona.
La pregunta es cuánto esfuerzo necesita para funcionar.

Antes de pensar en reducir costos, conviene hacerlos visibles.

Observe su operación cotidiana:

- ¿Cuánto tiempo dedicamos a buscar información que ya debería estar disponible?
- ¿Cuánto esfuerzo necesitamos para comprobar qué ocurrió?

El primer paso no es reducir el esfuerzo.
Es comprender dónde utilizamos nuestros recursos y preguntarnos si todo ese esfuerzo continúa siendo necesaria.

4 CONTINÚE LA REFLEXIÓN

BLOG DE ESTA SEMANA
Toda operación tiene un costo. ¿Cuánto esfuerzo fue necesario para conseguir que funcione?

Visite nuestro Blog

GUÍA DE REFLEXIÓN GERENCIAL
Preguntas clave para identificar dónde se está utilizando su capacidad operativa.

Visitar Guía Ejecutiva

DECISION

Más de 30 años ayudando a las organizaciones a fortalecer su gestión mediante procesos más visibles, eficaces y sostenibles.

Personas. Procesos. Resultados.
Un mismo propósito.

transformaciondigital@decision.com.ec | +593 984414313