



Deberes para 2011

¿Cómo puedo ser un mejor trabajador el próximo año? ¿Qué preguntas debo hacerme si en 2011 quiero ser más productivo y generar mejores resultados?



Alberto Córdoba

Ingeniero Industrial ICAI, Promoción 1999, especializado en Organización de Empresas. Desde el principio orientó su carrera a la consultoría, donde desarrolló su *expertise* en los campos de Organización, Recursos Humanos y Experiencia de cliente. En 2006 fue fichado como Socio-Director por la multinacional DBM, donde lidera la consecución y gestión de cuentas, transformando empresas de todos los sectores.

alberto.cordoba@dbmspan.com

Palabras clave: Productividad, innovación, calidad, valor añadido.

Resumen:

Frente a la crisis económica es necesario actuar para mejorar el rendimiento y la productividad en nuestro trabajo. Para que una empresa sea productiva tiene que ofrecer a sus clientes un producto o servicio de calidad pero que tenga un valor real para ellos. Es necesario hacerse las preguntas adecuadas que nos permitan mejorar constantemente.

Key words: Productivity, innovation, quality, added value.

Abstract:

In front of current Economical Crisis, it is needed to improve the efficiency and productivity in our job. If one company wants to be productive, it has to offer to its customers a quality product or service with real value for them. It is needed to make the right questions in order to continuously improve.

Vivimos tratando de ignorar los interrogantes que aparecen en nuestro cerebro. Ante los datos macroeconómicos, leemos el periódico como quien se asusta por un terremoto en Indonesia. Ante la crisis, miramos fuera un momento y luego volvemos la cabeza adentro. Ante los despidos, miramos cortar las barbas del vecino y evitamos mesarnos las nuestras.

Pero siempre hay preguntas que se nos aparecen cuando menos lo esperamos: cuando los ingresos se reducen, cuando los números negros se vuelven rojos, cuando mi departamento pierde una persona... Y en esos momentos, volvemos a negar la posibilidad de una respuesta. Pero esa respuesta está ahí.

Y lo importante no es tener respuestas, es hacerse las preguntas adecuadas. Y ante la crisis, ante la necesidad de innovación, ante el descomunal paro existente, ante el enorme requerimiento de productividad individual para sobrevivir, hay una sola pregunta que hacerse en el ámbito profesional: ¿cómo puedo hacerlo mejor?

Hacerlo mejor no tiene por qué significar hacerlo diferente, pero al menos planteémonos poder hacerlo diferente. Porque hacerlo mejor es obtener más con el mismo esfuerzo, y algo deberé cambiar si quiero conseguir más por lo mismo.

Por tanto, para ser más productivo, primero hay que tener claro qué es ser productivo. Se oye hablar mucho de la importancia de la productividad, pero poca gente lo tiene claro. Para entenderlo mejor me voy a apoyar en una de las cosas de las que, como buen ingeniero, soy enfermo: las estadísticas.

El pasado mes de febrero, el diario Expansión publicaba una nueva estadística, un nuevo dato que llegó a mis manos. Y por supuesto, me lancé a devorarlo. España es el segundo país de la Unión Europea en el ranking de certificaciones de calidad. Pensé para mí: "por fin un dato positivo", hasta que vi quién era el primero: Italia.

Fue entonces cuando comencé a rastrear hasta dar con el último ranking de productividad. Efectivamente, sus resultados eran exactamente inversos: Italia era último y España, penúltimo.

Es decir, que la calidad tal y como la entendemos es sinónimo de improductividad; suena ilógico, pero tampoco me parece tan sorprendente. La calidad entendida como afán normativo y mediciones de elementos sin sentido no es sino burocracia, y es improductiva porque supone poner a trabajar a cien personas para conseguir un galardón que al cliente le da igual.

Pero entonces, si queremos ser mejores profesionales, si queremos ser más productivos, ¿no debemos trabajar con calidad? Por supuesto que sí. La calidad tiene sentido si le damos sentido. Y no somos nosotros los que tenemos que dárselo: es el cliente quien tiene que hacerlo.

Debe ser el cliente el que decida si es valioso para él lo que le damos, el que defina si merecen la pena los esfuerzos



en forma de coste o de servicios de supuesto valor añadido. Por eso toda la innovación debe venir y partir de él, por eso toda la calidad está en sus manos y en su mente, y por eso toda la productividad de una compañía debe estar en poner al servicio del cliente aquello que valora. Si todos y cada uno piensan y actúan para él, se generarán más ingresos y menos costes superficiales, se conseguirá dar la vuelta a la tortilla y ser líderes en productividad.

Se conseguirá una nueva estadística. Pero ésta sí que será "por fin positiva".

El conseguirlo pasa por cada uno de nosotros, que tenemos que esforzarnos en darle más a ese cliente. Para ello, creo que es bueno plantearse las siguientes preguntas. Al menos, yo pienso planteármelas:

1. ¿Qué valora y busca de verdad el cliente? ¿Qué valora en cada momento que pasa conmigo?

2. ¿Qué cambios puedo hacer en mi actividad en base a eso? ¿Qué me cuesta mucho y al no valorarlo el cliente lo suficiente debo eliminar?

3. ¿Qué tendencias existen que puedo pasar a incorporar? ¿Qué hacen otros (aunque sea en otros canales) y yo puedo empezar a hacer?

Estas tres preguntas me permiten una mejora ostensible, en rendimiento y eficiencia. Pero hay otra más que puede aportar diferencia:

4. ¿Qué cambios está habiendo en la psicología y comportamientos de los consumidores? ¿Puedo hacer algo yo para aprovecharme de ellos? ¿Cómo incorporarlos a mi forma de trabajar para obtener más resultados?

A estas preguntas concretas voy a tratar de buscar una respuesta que me permita ser mejor en mi trabajo. Pero todavía se puede ser más específico, ser más ambicioso dando respuestas más directas al resultado:

a. ¿Cómo puedo mejorar más directamente los objetivos de mi cliente (interno/externo)?

b. ¿Cómo puedo cubrir más momentos de su experiencia de compra y consumo, completándola?

Si soy capaz de dar respuestas válidas a estas dos preguntas estaré mucho más cerca de ser más productivo, más generador de resultados.

No sé tú, pero yo ya sé que deberes me llevo para el 2011. Espero recordar las preguntas. Espero tener respuestas. Espero ser mejor trabajador. ■