

EL COFRE DE LAS HERRAMIENTAS: INNOVACIÓN DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA AL ALCANCE DE LAS PERSONAS

GUSTAVO EQUIHUA

Alguna vez nos asombramos con historias de naufragos que, sacando objetos de un baúl, pudieron superar una sorpresiva odisea; o conocimos relatos inspiradores de solidaridad como en la tragedia de Los Andes... actualmente es fascinante ver cómo el trabajo coordinado puede lograr la construcción de un rascacielos en 20 días, o de hospitales en menos de 10... cuando personas, procesos y tecnología están alineados a una buena estrategia.

¡Hoy nuestra historia tiene capítulos que pensábamos de película, pero aquí estamos y los retos para la subsistencia en los negocios son muy reales!

Visto que la creatividad y colaboración - sumadas - dan resultados sorprendentes, pensemos cómo podemos fomentarlas, utilizando las herramientas a nuestro alcance, como aquél que con un balón se hizo de un fiel compañero. exploremos “el baúl de recursos” que tal vez ya tenemos o podríamos conseguir, para atender mejor a nuestros clientes o para activar oportunidades que han quedado fuera de nuestro enfoque.

Comencemos por repensar el uso de lo que tenemos, para ejecutar estrategias –convencionales o innovadoras – y cimentarlas en procesos que sean como el bambú: robustos, flexibles y sustentables. Es requisito para el éxito entender qué significa, pero -ojo- eso pudo haber cambiado recientemente y hoy como nunca debemos aterrizar las declaraciones estratégicas en propuestas tangibles y que cada miembro de la empresa entienda cómo materializar, ¿estamos de acuerdo? La “innovación estratégica” consiste en cuestionar y readaptar coherente y constantemente “lo que hacemos hoy que construye el mañana”, asegurando mensajes concretos y oportunos.

Anteriormente, ello se hacía en reuniones especiales, tal vez “reunidos en corto” los dueños, o anualmente los directivos; pero ya no tiene que ser así, pues en la actualidad las herramientas de comunicación permiten la interacción directa y continua, y que las conclusiones o compromisos sean fácilmente registrados, comunicados y revisados: plataformas que hacen accesible la información sin perder el control sobre ella, que podemos usar para seguimiento de estrategias, objetivos o planes, sea como actividades puntuales o en proyectos estructurados, cuando las iniciativas son más complejas.

Hoy planeamos plazos más cortos, y debemos anticipar lo imprevisible, pues para manejar mejor las contingencias, prever tácticas de prevención y gestión de eventos fortuitos nos permitirá modificar rápidamente las interacciones con nuestros clientes, proveedores o colaboradores, e incluso realizar inversiones extraordinarias. Acostumbramos documentar tales ideas y proyecciones de escenarios, pero ahora podemos escalar simulaciones mediante “hojas de cálculo super-vitaminadas”, que además pueden conectarse a las bases de datos de los aplicativos empresariales; y es más fácil tener acceso a sistemas avanzados para modelar demanda y producción, redes logísticas e implicaciones financieras derivadas... tecnologías que están disponibles ya no solo por licenciamiento, sino también por suscripción o contratos para proyectos particulares.

Pero tan importante es que los líderes puedan esbozar “el qué” se pretende lograr, como el que sus equipos dominen “el cómo” alcanzar los objetivos, y que ellos puedan ‘sobre la marcha’ gestionar los procesos de forma estructurada, pero con flexibilidad capaz de incorporar los giros

del mercado aprovechando las tecnologías de manera “muy aterrizada”, que empodere a las personas.

Con aplicaciones de bajo costo o gratuitas podemos documentar y gestionar procesos, el reto es separar algo de tiempo para analizar “cómo operamos” y “cómo queremos hacer desde ahora” ...eficiencia, servicio... lo importante es definir resultados medibles y colaborativamente desarrollar e implementar los métodos de trabajo, con participación directa de quienes los operan diariamente. Para que ello se materialice y sea ‘duradero’, hoy es fácil crear documentación o videos, aunque además es posible licenciar o suscribirse a sistemas en línea para registrarlos, capacitar y gestionar la calidad.

Y como ésta debe orientarse siempre al cliente, las empresas que capturen y aprovechen mejor la retroalimentación obtenida por encuestas, redes sociales o datos de consumo, podrán precisar mejor las acciones para satisfacer al “rey del negocio”. Asimismo, el establecimiento de comunicaciones entre los sistemas de clientes y proveedores, para habilitar cadenas de suministro más robustas, seguras y transparentes, es hoy prácticamente un requisito que permite acciones preventivas o correctivas ante incidentes o eventos contingentes.

Cuando el mundo demanda más servicio y menos costo, tengamos presente que las plataformas establecidas de los proveedores logísticos pueden otorgar los beneficios de la economía compartida, como un mayor alcance y frecuencia de servicio, menor huella de carbono y la posibilidad de acceder o retirar más rápidamente productos en el mercado, sin tener que invertir en infraestructura, tecnología o capacitación especializadas: alcanzar el beneficio requiere visión de ‘costo integrado’, más que unitario y “mentalidad de ganar-ganar”.

Ya vemos que en “el baúl” puede haber diversas herramientas; posiblemente tenemos gente o tecnologías desaprovechados en procesos obsoletos y complejos: y seguramente hay colaboradores deseosos de aportar ideas y trabajo para afrontar mejor y más rápido los nuevos retos. Para ello, conviene estar abiertos la perspectiva fresca de las ideas internas, pero también a intercambiarlas en foros especializados o más allá de nuestra industria.

Como en una película de las más emocionantes, hoy atestiguamos el poder de la inteligencia colectiva: el punto es potenciar aún más el talento y los recursos para maximizar la entrega de valor.

Rara vez nos tocará hacer planos anticipados de un hospital, o prefabricar pisos para montar un rascacielos, pero frecuentemente nos veremos retados a explotar al máximo nuestra capacidad de prever, ¡crear y reinventarnos mientras el mundo gira... a máxima velocidad!

Autor Gustavo Equihua
Presidente del Consejo, ConaLog / CIO, Frialsa Frigoríficos
gequihua@frialsa.mx

Junio, 2020