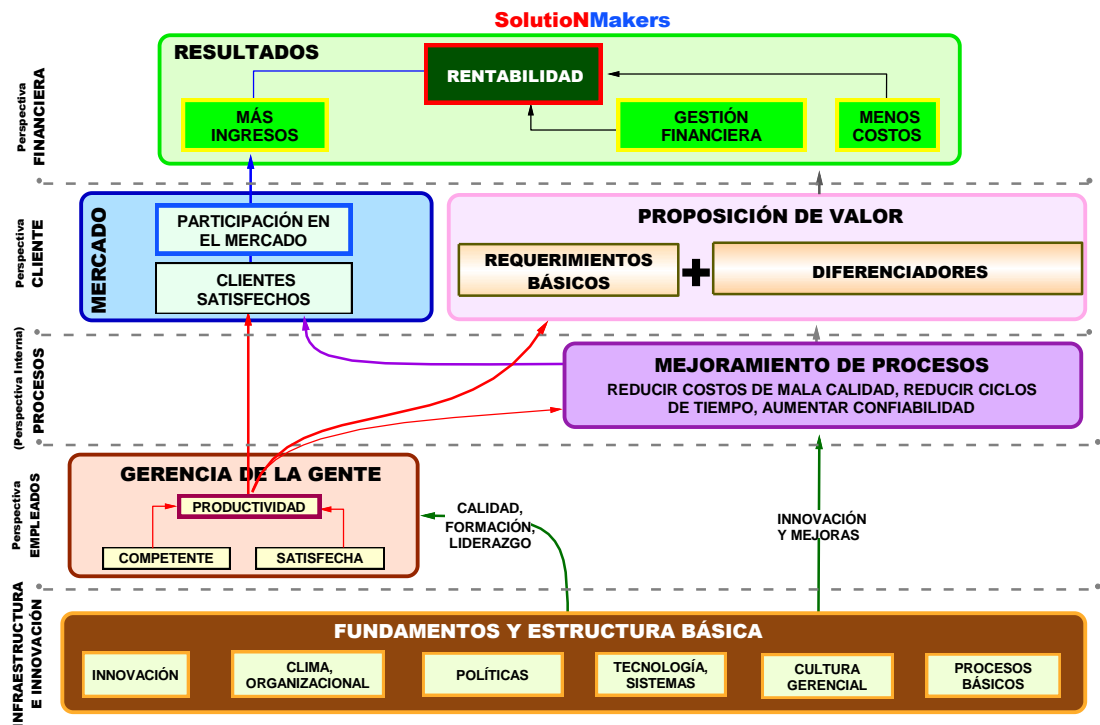


TIPS DE CONOCIMIENTO: No. 60

Por: Rogelio Carrillo Penso



El Gráfico Causa Efecto NetMoney+ por Rogelio Carrillo Penso **SolutioNmakers.**

En una Planificación Estratégica, el resultado deseado es lograr los objetivos planteados. Los resultados económicos son consecuencia de un proceso causa-efecto que barre "todas" las actividades organizacionales, integradas en cinco estratos (perspectivas), pero que fluyen de *abajo hacia arriba*, no de arriba abajo.

Perspectiva Financiera: Hay tres maneras de mejorar nuestra rentabilidad: mejorar nuestros ingresos, reducir nuestros costos, y aprovechar mejor los recursos generados. Mejorar costos es el producto de mejoras en calidad y procesos eficientes. Pero la parte más significativa proviene de nuestra actuación en el Mercado.

Perspectiva Cliente: Mejorar nuestra participación en el mercado es el resultado de un producto deseado, de clientes satisfechos y de nuestra capacidad para retenerlos y de captar otros nuevos. Para ello requerimos de un personal motivado y procesos efectivos que lleven al cliente los *productos que desea, cómo los desea, y cuando los desea* a un costo razonable, apoyados en una **Proposición de Valor** que diferencie la empresa en el mercado:

entrega inmediata, imagen y prestigio, diseño atractivo, durabilidad, servicio personalizado, costo adecuado, etc.; que me sirva.

Perspectiva de Procesos: Para cualquier organización es imperativo optimizar sus procesos para eliminar el cúmulo de redundancias e ineficiencias que causan sobre costos y mala calidad; oír tanto la **Voz del Cliente** como la **Voz del Proceso** y transformar esas vivencias en sistemas ágiles que respondan a sus necesidades.

Perspectiva de Empleados: La perspectiva de empleados, el software, es un aspecto crítico en el que debemos trabajar y donde la Filosofía de Calidad juega un papel significativo. Está compuesta de gente competente y confiable, altamente productiva y enfocada; que necesitamos retener creando condiciones para que puedan hacerlo mejor mañana de lo que lo están haciendo hoy, operando en un sistema que asegure su éxito; la correcta implementación de la **Gerencia de Desempeño SM**

Perspectiva de Infraestructura e Innovación: El dinero se gana en el

futuro, no en el presente, y ello exige visión e innovación para desarrollar nuevos productos y servicios que aseguren el éxito. Pero innovar solo en productos no es suficiente. La empresa necesita comenzar por innovar su cultura de gerencia y crear un clima adecuado que permita que la innovación florezca en toda su amplitud; estar dispuestos a correr riesgos, y aprender de los errores.

Necesita desarrollar una Visión que provea foco a las personas y brinde a la empresa un sentido de dirección; Establecer políticas que propicien una interacción efectiva creando un clima organizacional entusiasta, sin camisas de fuerza virtuales. Necesita liderazgo con los ojos en el mañana, Gerencia consolidando el hoy, y procesos básicos robustos que generen la agilidad y capacidad de respuesta que la empresa necesita. Sistemas de información que ayuden a tomar buenas decisiones; y un proceso comunicacional bien diseñado. Esta perspectiva integra así mismo aquellas cosas que "No Tenemos": nuevas estructuras, nuevas tecnologías, nuevas disciplinas (como innovación, Balanced Score Card, 6 Sigma, etc.) y que necesitan desarrollarse o adquirirse.