

Puede una PyMe mejorar su rendimiento en época de crisis?

La respuesta, aunque parezca paradójica, es SI. En primer lugar pensemos en el rendimiento desde un punto de vista amplio, es decir, considerando todos los aspectos que mejoren la competitividad o incrementen la rentabilidad. Desde la óptica de los especialistas, uno de los elementos donde toda PyME debe poner foco es en aquellos factores que generan improductividad, es decir los llamados “costos ocultos”. Son todas aquellas erogaciones que en forma directa o indirecta se mantienen bajo la superficie (como un iceberg). Por ej.:

- a) debilidades relacionadas con el control de insumos, gastos, etc.
- b) debilidades en el control de calidad que pueden producir hasta la pérdida de clientes
- c) obsolescencia de equipamiento o falta de mantenimiento
- d) comunicación deficiente
- e) personal desmotivado
- f) falta de capacitación

Estos son solo algunos ejemplos de los denominados costos ocultos, los cuales pueden convertirse en una amenaza permanente y corrosiva, justamente por su condición de encubiertos. Bien sabemos que en época de crisis, las condiciones del contexto son variables sobre la que poco podemos hacer, sin embargo, una gestión diseñada para identificar y minimizar este tipo de “consumo camuflado” es una opción a la que todo empresario PyMe puede acceder.

Muchos son los especialistas que coinciden en que “el proveedor del mejor servicio o de la mejora calidad será siempre el ganador se mire como se mire” y justamente es en épocas de crisis donde no debemos descuidar estos aspectos.

Un proceso de coaching, puede convertirse en una poderosa herramienta para analizar estos costos ocultos y junto al responsable definir una gestión que ayude a disolverlos. Nada es mágico, se requiere de compromiso e involucramiento, pero los resultados bien lo valen.

El coach organizacional, es un profesional que asistirá, acompañará, guiará al empresario PyME en la búsqueda y resolución de estos desvíos, entre muchos otros objetivos posibles. El coach está muy focalizado en los resultados, pero a partir de generar procesos de transformación en la gente, porque son “ellos” los que producen los resultados. La intervención de un coach permite abrir ventanas que ampliarán la capacidad de observación del empresario, generando así un espacio de desarrollo de nuevas habilidades focalizadas en la mejora del desempeño de la organización.

El proceso de coaching organizacional no es una práctica joven y gracias a su orientación a resultados y ductilidad, sin duda ya está constituyendo su identidad en el mundo PyME.

Marcela C. Fernández, Contadora Pública. Coach Organizacional. Directora de **YOD Consultores**