

Brinda a tus clientes una **mejor experiencia de compra** para que se conviertan en embajadores de tu marca

Propemi
BAC Credomatic



El perfil moderno del líder de operaciones

El rol del responsable del área operativa de una empresa ha sido siempre de bajo perfil. Es más, a inicios del siglo XXI hubo una tendencia a bajarle aún más su relevancia, asignando sus funciones al líder ejecutivo (gerente general o director ejecutivo). Sin embargo, recientemente las experiencias empresariales más sobresalientes destacan un resurgimiento del rol líder de operaciones, con un mayor alcance de funciones y capacidad transformativa del negocio.

La descripción de puesto del líder operativo nunca ha sido fija: varía según la industria, empresa y necesidad. Por un lado, suelen verse como mentores, aliados o hasta herederos de los directores ejecutivos. Más recientemente, los líderes operativos han evolucionado a un rol catalizador del crecimiento basado en tecnologías, la expansión estratégica y el empoderamiento de los colaboradores. En un mundo donde el director ejecutivo o gerente general asume la “cara pública” de la organización, el líder operativo asume el rol de proveer liderazgo hacia adentro de la empresa.

Las habilidades para un líder operativo efectivo van variando de forma dinámica. Actualmente, solo alrededor de un tercio del tiempo se dedica a planeación estratégica de largo plazo, mientras que el resto del tiempo se distribuye en supervisar al personal y gestionar asuntos operativos del día a día. Hoy en día se enfrentan retos diversos, tales como: gestionar las necesidades únicas de la fuerza de trabajo, un creciente número de partes interesadas, incrementos veloces en la automatización de procesos y los temas de distribución de planta surgidos por temas de pandemia. A continuación, te compartimos 5 competencias que todo líder del área de operaciones debería manejar en la actualidad:

- Mejora en anticipar el cambio: ya ha pasado mucho tiempo desde los años en que los ambientes operativos eran estables y las empresas podían darse el lujo de realizar planeaciones a 10 o 5 años. Hoy es súper necesario que la empresa esté lista para enfrentar cualquier evento disruptivo por más lejano que parezca estar, dadas las inestabilidades que se enfrentan a nivel global y local. Cada uno o dos meses sale una nueva “sorpresa”, por lo que debes mejorar en tu capacidad de verlas venir desde antes, para actuar oportunamente y sacar ventaja de ello. Para ello, si bien es importante que el operativo venga de adentro, también es necesario que se foguee un par de años en roles de cara al mercado.

Propemi BAC Credomatic pone a tu disposición las mejores soluciones para medios de pago, que harán que tus clientes disfruten comprar tus productos y servicios. **Llama a tu ejecutivo de negocios o escríbenos a info_propemi@baccredomatic sv y descubre la mejor opción para tu negocio.**

Brinda a tus clientes una **mejor experiencia de compra** para que se conviertan en embajadores de tu marca

Propemi
BAC Credomatic



- Colabora con otros roles funcionales y delinea la agenda empresarial: el líder de operaciones debe involucrarse más en esfuerzos transversales junto a otras áreas del negocio para tener éxito (sobre todo con mercadeo y ventas). El operativo debe tener una comprensión clara de la propuesta de valor y lo que tendría que hacer el área operativa para entregarla; una colaboración más cercana entre operaciones y mercadeo lograría mejorar la experiencia del cliente y, con ello, su satisfacción y lealtad. Entre algunas ideas para promover la integración están: canales de atención en línea (marketing maneja estrategia de redes sociales y operaciones el canal de servicio), creación de incentivos explícitos alineados a la colaboración (bonos por lograr metas conjuntas), etc.
- Involúcrate de forma efectiva con los directivos: en la medida que el líder de operaciones establezca mecanismos efectivos de comunicación con los niveles directivos es más probable que la empresa tenga respuestas exitosas ante eventos disruptivos. Es necesario que el líder operativo comunique una visión más holística de su función. Solo así se logrará que se reconozca la estatura que tiene, al nivel de un gerente financiero o de un gerente de mercadeo. Finalmente, es importante que las reuniones del operativo con sus directivos estén marcadas por un enfoque en sesiones de resolución de problemas, más que en presentaciones basadas en rígidos guiones.
- Impulsa la excelencia operativa a nivel cultural y tecnológico: el ambiente volátil de nuestros tiempos obliga a una gestión operativa ágil y proactiva en muchos frentes. Defina la excelencia en términos de resultados concretos. En este respecto, aprender de los errores es una gran oportunidad, comenzando por revisar los errores que ocurren en otras industrias o sectores, de manera que puedas preguntarte “¿qué podemos aprender de esto?”; aprender de los errores propios va más allá de echar culpas, tratando de analizar el problema en frío.
- Gestiona el talento creativamente: en ajuste al nuevo entorno del talento que se ha abierto post-pandemia, el líder de operaciones debe enfocarse en ofrecer agradables condiciones de trabajo, satisfacer las necesidades de sus colaboradores y crear una cultura organizacional atractiva. Usualmente, el área operativa no resulta tan atractiva para el mercado laboral, diferente a lo que ocurre con roles de mercadeo y ventas; a pesar de esto, es en operaciones donde reside la capacidad de la empresa para hacer dinero, por lo que resulta importante crear rutas de desarrollo profesional para que la gente que tienes en operaciones no se vaya y crezca en tu empresa. Finalmente, es fundamental que el líder de operaciones recorra frecuentemente el piso de ventas, para tener una impresión real de cómo funcionan las cosas, para involucrarse con gente de todos los niveles y ganar credibilidad. Pero, sobre todo, para asegurarse que los equipos correctos están asignados a las tareas correctas.

Propemi BAC Credomatic pone a tu disposición las mejores soluciones para medios de pago, que harán que tus clientes disfruten comprar tus productos y servicios. **Llama a tu ejecutivo de negocios o escríbenos a info_propemi@baccredomatic sv y descubre la mejor opción para tu negocio.**

Brinda a tus clientes una **mejor experiencia de compra** para que se conviertan en embajadores de tu marca

Propemi
BAC Credomatic



El rol de operaciones ha sido tradicionalmente una función discreta, trabajando en silencio a la sombra de otras áreas funcionales del negocio. Sin embargo, es importante darle su lugar en estos tiempos de cambio, ya que su capacidad de ayudar a generar valor y resiliencia es enorme. Propemi BAC Credomatic sabe que puedes superar estos retos con pasión y excelencia, estamos listos para apoyarte con la mejor variedad de soluciones financieras y las herramientas digitales más seguras del mercado, que te permitirán mantener fluida la experiencia para tus clientes. Llama a tu Ejecutivo de Negocios para que podamos asesorarte como te mereces.

Propemi BAC Credomatic pone a tu disposición las mejores soluciones para medios de pago, que harán que tus clientes disfruten comprar tus productos y servicios. **Llama a tu ejecutivo de negocios o escríbenos a info_propemi@baccredomatic.sv y descubre la mejor opción para tu negocio.**