

Mano Hernan Saravia

¿Como alcanzar las metas en Logística?

Logística-Liderazgo-Comunicacion-Trabajo en equipo-Satisfaccion del cliente



ASPECTOS FUNDAMENTALES PARA EL LOGRO DE OBJETIVOS LOGISTICOS



**MARIO HERNAN
SARAVIA**

Este libro es una potencial herramienta para poder desasnar y entender “La Logística” como una línea de producción, entender cada eslabón de la cadena de suministro, la importancia de los recursos humanos que se administran y de qué forma podemos mejorar su desempeño.

Trabajando su comportamiento para que las estrategias aplicadas puedan rendir al máximo y alcanzar los objetivos planificados.

Reunir toda mi experiencia, las positivas y también las negativas que son las más importantes de donde aprender, la idea es poder plasmarlas en este libro y así lograr transmitir para que sea un beneficio del cual se puedan nutrir y aprovechar.

Mi experiencia en los años que he transitado en el área de logística donde el 80% fue en compañías multinacionales como L’Oreal, Carrefour, Home Depot y Cencosud, esto me dio la posibilidad de nutrirme de diferentes modelos de liderazgos y culturas organizacionales que se aplicaban a cada una de estas, lo cual puedo transmitir y desarrollar desde hace 5 años en uno de los operadores logísticos más importantes del país TRF (Transfarmaco).

La experiencia indica que gran parte de un ciclo de vida de un sistema se puede atribuir a las actividades operativas un 75% y un 25% de apoyo de la gestión administrativa. Adicionalmente, cuando se analizan las relaciones causa-efecto, nos encontramos con que una proporción importante de decisiones tomadas durante las fases de planificación preliminar al diseño de los objetivos a cumplir.

¿Por qué pongo el énfasis en dos aspectos fundamentales como “Liderazgo y Trabajo en Equipo” ?, porque son aspectos de los que voy a hablar en este libro, basados en un aspecto más “La promesa al cliente”.

La promesa es un compromiso que se debe grabar a fuego en todos los equipos logísticos, pero significa sencillamente cumplir con la tarea inicial de todo grupo de trabajo: cumplir en cantidad, calidad y oportunidad con los clientes internos y externos. Se pueden mencionar muchos ejemplos, pero nos vamos a enfocar en “La satisfacción de los clientes”

En base a lo anterior, les presento a mi criterio que podemos detectar 6 claves de éxito para ser el mejor líder logístico.

1-Comprendiendo la compañía en su totalidad:

No basta con que un líder logístico entienda cómo funciona su empresa y la industria a grandes rasgos. También es necesario que esté al día y familiarizado con otras empresas e industrias, ver cómo interactúan en el mercado, entendiendo sus comportamientos y cualidades. Estudiar la estructura del sector logístico y la variedad de empresas e industrias involucradas que forman parte del área, es clave al momento de planificar una estrategia interna.

2-Estudiar y adelantarse a los cambios:

Mantener un interés permanente por saber cómo funcionan las industrias a nivel nacional como internacional, es otro de los factores esenciales para hacer avanzar tu compañía.

Tener una visión lo más detallada posible de las industrias de todo el mundo y su funcionamiento hoy en día es primordial, comprender las leyes, reglamentos y políticas internacionales en logística, ayudará a mejorar la forma en que los profesionales del rubro dirigen sus empresas.

Además, los profesionales de las cadenas de suministro que deseen ocupar puestos de liderazgo, deben observar cuidadosamente las tendencias del sector para ayudar a anticipar los cambios que podrían afectar a su propia empresa. La educación continua es otra buena manera de desarrollar esta visión.

Para esto, es recomendable que los líderes logísticos y demás miembros de cada compañía, puedan tener las capacitaciones que necesiten. Así podrán exponer ideas nuevas y abordar desafíos superadores.

3-Mantener una visión periférica dentro de la compañía Antiguamente, las empresas tendían a funcionar como islas completamente independientes entre sí.

Pero hoy, para lograr el éxito, es fundamental que los líderes logísticos miren toda la cadena de suministro, afinando cada operación y

asegurando mejores servicios, reduciendo así los costos y haciendo que los acuerdos de asociación funcionen para el beneficio de su empresa. Es importante que los líderes entiendan por qué algunos departamentos operan sin colaborar con otros, para así evitar futuros problemas dentro de la cadena de suministro y todos los procesos en general.

Los profesionales de la logística, a menudo se limitan en concentrarse solo en cuestiones de logística periférica y no ven la corriente ascendente o descendente para llegar al éxito. Por esto la importancia de observar y entender todo el panorama dentro de la compañía, manteniendo una visión amplia y periférica.

4-Conviviendo con la tecnología

Las nuevas tecnologías se han vuelto un soporte fundamental para todo proceso y actividad logística.

“La tecnología está permitiendo una mayor visibilidad dentro de la cadena de suministro. Hoy todos estamos lidiando con una sobrecarga de información, por lo que un buen líder tiene que ser capaz de analizar y sacar significado de todos esos datos”

Actualmente, Internet es un elemento fundamental para la gestión de la cadena de suministro por muchos motivos: es una red abierta, de bajo costo, puede ser utilizada para tener una noción global del negocio y ayuda a solucionar más rápidamente los desafíos que presenta la cambiante demanda de los clientes y la disponibilidad de recursos para la producción.

Por lo mismo, las empresas que no se adapten rápidamente a la velocidad con que se intercambia la información, tendrán mayores dificultades para diferenciarse y conseguir que sus clientes perciban el valor agregado de los servicios que ellas ofrecen.

5- Aceptar las críticas es constructivo

Para los líderes es muy difícil aceptar las críticas, básicamente porque se asume que las personas que están en puestos de autoridad están allí porque hacen “todas” las cosas bien, o al menos, así se espera que lo hagan.

Sin embargo, un buen líder logístico también debe reconocer la importancia de tener equipo talentoso, capaz de ayudarlo a impulsar en la innovación y el cambio dentro de la compañía.

Esto porque un buen líder logístico acepta rodearse de gente fuerte en áreas donde el líder puede estar débil.

6-Mide la satisfacción de tu equipo!

Aplicar encuestas de satisfacción a los miembros de tu compañía, con una amplia gama de herramientas, es una excelente idea para obtener información de todo tu equipo acerca de la satisfacción con sus condiciones de empleo, las oportunidades y medir las capacidades de liderazgo.

Regularmente, los líderes responsables de dirigir a sus colaboradores, utilizan la retroalimentación para instituir programas que traten las desventajas, como la falta de entrenamiento, el equipo defectuoso u otros problemas en el lugar de trabajo. Si eres un buen líder logístico, ¡no dudes en implementar esta idea!

Cuando se trata de definir cómo ser un buen líder logístico, hay varias características que podrían tener un impacto positivo. Pero también es importante el tipo de liderazgo para cada momento, ya sea por el tipo de equipo que tienes o por las circunstancias en las que se encuentra cada compañía.

El liderazgo organizacional es un método de gestión empresarial que se relaciona específicamente con el cumplimiento de los retos y metas planteados por una organización en su conjunto. Los líderes organizacionales a menudo ocupan los puestos administrativos y ejecutivos más importantes de sus organizaciones debido a sus habilidades para manejar el presente mientras miran hacia el futuro. El impacto del liderazgo en las organizaciones tiene que ver en gran medida con las habilidades que hayan cultivado los líderes a lo largo de su carrera y de su compromiso hacia la organización para aplicar esas habilidades y sus conocimientos de la mejor manera posible. Ser influyente, dedicado y flexible, son algunas de las características necesarias para ejercer un liderazgo positivo y efectivo dentro de una compañía.

Tener una visión amplia, comunicarse bien, anticipar tendencias futuras y mantenerse competitivo, son parte de los secretos para lograr el éxito del liderazgo.

El rubro logístico demanda altas inversiones para la mayoría de las empresas, por lo mismo, un excelente líder debe desarrollar soluciones innovadoras, optimizando siempre los procesos junto con la mejor estrategia para la cadena de suministro, además de todas las operaciones necesarias para obtener una mayor ventaja competitiva.

Un líder logístico debe tener la capacidad de mantener un trato abierto y flexible tanto con los ejecutivos, socios y clientes, como con los trabajadores de cada área.

También necesitan contar con un conocimiento profundo de toda la cadena de suministro, ya que los profesionales en logística trabajan a partir de todas las funciones dentro de una organización.

Ser líder en una empresa, no es un rol que solo lo da el nombre del cargo, va mucho más allá de eso. Un excelente líder es importante para cualquier función comercial, pero en el rubro de la logística es un rol que exige contar con capacidades únicas.

"Los desafíos únicos de la logística y la gestión de cadenas de suministro, hacen que tener el líder adecuado sea una parte crítica para lograr resultados

Los líderes deben identificar las fortalezas de cada individuo, empoderar a los empleados y delegar responsabilidades en consecuencia. Fomentar un entorno rico en comunicación y brindar oportunidades para que los empleados tengan éxito se encuentran entre las habilidades que toda empresa desea.

No importa cuál sea el clima de negocios, un líder debe ser capaz de tomar decisiones que reflejen los mejores intereses de los objetivos a corto y largo plazo de una compañía.

En situaciones ideales, los líderes se toman su tiempo para sopesar las opciones, considerar las consecuencias y respaldar sus decisiones una vez tomadas.

Un responsable de la toma de decisiones estratégicas puede confiar en los miembros del equipo y en otros con experiencia específica para

ayudar a respaldar sus decisiones, utilizando los recursos disponibles para tomar decisiones en beneficio del negocio.

Los líderes deben gestionar los conflictos en el lugar de trabajo, lo que puede ser una tarea formidable en algunas industrias. Resolver conflictos es más que elegir lados; se trata de ponderar las prioridades de las partes involucradas, resolver la situación de manera efectiva y aprender de la experiencia en su conjunto.

El manejo eficiente de conflictos no es sólo una habilidad valiosa, es una medida de ahorro de costos. Los conflictos pueden conducir a una alta rotación de empleados, lo cual es una carga financiera para una empresa.

Las empresas no buscan líderes que gobiernen desde lejos y que tomen decisiones sin colaboración. Los modelos de negocios progresivos muestran que la gestión participativa, en la que los empleados participan en el proceso de toma de decisiones desde su experiencia en la tarea, puede ser de gran beneficio para una empresa.

Al estar incluidos en las fases de planificación, diseño y ejecución de una empresa, los empleados se sienten más motivados, productivos y creativamente satisfechos.

Dirigir un grupo de personas requiere habilidades especiales, ya sean innatas o adquiridas con la experiencia laboral, dedicación, paciencia y disposición para escuchar y apoyar al otro. Un aspecto a considerar sumamente importante es que no todas las personas tienen la misma capacidad para ser líderes y contribuir al desarrollo de los colaboradores y el negocio. Es necesario liderar desde las aptitudes y capacidades individuales. En ese sentido, las organizaciones se caracterizan por tener colaboradores orientados al logro, que asumen el liderazgo como un reto para guiar al equipo de trabajo en las metas propuestas. Los líderes son reconocidos porque ponen al servicio de la organización sus conocimientos, experiencia y habilidades.

Apoya, sirve y comparte sus conocimientos con todas las personas a su alrededor. Al mismo tiempo trabaja en equipo no solo en la empresa, sino en todos los entornos de su vida. Construye y busca

constantemente la felicidad, a través de un cambio de actitud a diario. Enfrenta miedos como el rechazo, la frustración o el fracaso. -Conoce su labor, entiende su entorno y su papel en la organización. Establece metas alcanzables y desafiantes, reconoce las capacidades de sus integrantes y sugiere acciones para marcar la diferencia en su gestión. Cree, confía y delega tareas a sus colaboradores.

Tiene una visión de futuro clara y prometedora e identifica la responsabilidad que tiene con sus seguidores. Toma riesgos y aprende algo nuevo cada día. Escucha y recibe las opiniones e ideas de los otros. Convierte los sueños del equipo en realidad, asume los errores como oportunidades de crecimiento y permite que los miembros del equipo transformen la cotidianidad en experiencias. Trabajar en equipo es cuestión de que cada persona ponga un granito de arena o haga un aporte al trabajo en base a un objetivo en común. Para que esto funcione, se necesita de un líder. Esta figura ayuda a mejorar la colaboración, comunicación, manejo de conflictos y otros aspectos en un grupo. Un buen líder debe distinguirse y entender la diferencia entre liderazgo y poder. líderes en hacer que un grupo de personas se convierta en un equipo que genera buenos resultados, fomentando que el propio líder genere un sentimiento de pertenencia en el equipo mediante su actitud y comportamiento y así los colaboradores consigan resultados.

Ellos son un espejo de lo que hay que hacer, de lo que quieren ver en su equipo. Si quieren compromiso, deben ser los primeros en comprometerse para hacer que otros consigan los objetivos.

Ellos deben conocer la capacidad de equipos para poder influir sobre ellos y tomar decisiones difíciles ya que también forma parte del trabajo y está incluido dentro de su funciones.

Acercarse, conocer, trabajar, acompañar, comunicar, escuchar, corregir, dar el ejemplo al equipo es la forma de lograr un buen desempeño y como consecuencia un buen resultado. Los métodos o mejoras en los procesos son complementos ya que no funciona si lo primero no está.

Pero empecemos por lo esencial...

LIDERAZGO

El liderazgo se puede definir como la “actividad de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del equipo”. Por equipo debe entenderse un grupo pequeño, un sector de la organización, una organización, etc. Debido a que lo que aquí interesa es el liderazgo en el terreno organizacional.

El liderazgo es el proceso de realización de un grupo de personas, convirtiéndolo en un equipo que genera resultados.

TIPOS DE LIDERAZGO:

AUTORITARIO, donde el jefe es sólo informador, es decir, decide y demanda.

PERSUASIVO, donde el jefe es vendedor, o sea, vende, convence respecto de sus decisiones.

CONSULTIVO, donde el jefe presenta su decisión o sus ideas y las sujeta a modificación para que el grupo pueda hacer preguntas.

PARTICIPATIVO, donde el jefe da a conocer ciertos problemas, solicita sugerencias y deja que el grupo decida, desde luego, enmarcándose en algunos parámetros.

EL LIDERAZGO MODERNO

Los líderes modernos están prefiriendo liderar en base a una mezcla entre el tipo consultivo y participativo. En otras palabras, ellos deciden, pero involucrando en el proceso a sus colaboradores haciendo uso de variadas técnicas como: lluvia de ideas, benchmarking, entre otras, que ya analizamos anteriormente.

Desde luego, el líder moderno toma en cuenta distintos aspectos que es imposible dejar fuera a la hora de querer el éxito en una empresa:

- La existencia de clientes externos
- La existencia de clientes internos
- La motivación para ambos tipos de clientes
- Las necesidades de ambos clientes
- Calidad total o reingeniería