

## COMO DESTACAR EN EL TRABAJO:

# EFICIENCIA Y EFICACIA



Las ganas de crecer, de ampliar expectativas y de sentirse realizado son aspectos básicos para mejorar día a día en el puesto de trabajo. No obstante, si llevas mucho tiempo en la misma empresa, puede que conseguir abrir nuevos horizontes profesionales sea un tanto difícil. Si quieres seguir avanzando dentro - o fuera - de tu compañía, si deseas obtener el reconocimiento que mereces por tus valores, desempeños y aportaciones a la empresa, lee con atención el siguiente artículo que te ofrecemos en unComo.com. En esta ocasión, queremos explicarte cómo destacar en tu trabajo.

En todas las empresas del mundo hay un objetivo común en cuanto a equipo se refiere (puntualizamos para no caer en el de las ventas que por supuesto es el que todos perseguimos arduamente), y éste no es otro que conseguir que, tanto a modo individual por parte de cada integrante del conjunto como en grupo, exista un nivel muy elevado o al menos, óptimo, de eficacia y eficiencia en el trabajo.

Aumentar la productividad y que el volumen de trabajo estipulado salga en el menor tiempo posible con la máxima calidad, es el santo grial empresarial. De esta acción se derivan todas como aumentar ventas, generar más y mejores clientes, etc. Si un equipo trabaja de forma eficaz y eficiente, la productividad será mayor y los resultados mucho más óptimos. Esto es clave y todos los líderes (que no jefes), están enfocados a ello.

## EFICACIA VS EFICIENCIA

Para poder ahondar más en estos asuntos y determinar las mejores acciones y estrategias para conseguir aumentar tanto la eficacia como la eficiencia, lo más importante es que sepamos qué es cada una y cuáles son sus diferencias y/o similitudes. Ambos términos se consideran sinónimos y por supuesto, tienen una relación unidireccional intrínseca ya que la una sin la otra no funciona.

**Eficacia:** la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en algo que se ejecuta.

**Eficiencia:** la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

A efectos prácticos y para entenderlo mejor, tanto con la eficacia como con la eficiencia se consigue cumplir el objetivo, pero la eficiencia (el trabajo eficiente) necesita muchos menos recursos (por ejemplo, el tiempo) para llegar a ese mismo objetivo. Por tanto, una persona que es considerada eficiente porque hace su trabajo y llega al objetivo de forma rápida y con calidad, también es eficaz, mientras que, si no se es eficaz, no se puede ser eficiente.

## CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS EFICIENTES

En un lugar de trabajo ideal, cada empleado sería un empleado eficaz y no habría prácticamente ninguna necesidad real para la gestión. En realidad, el lugar de trabajo es una mezcla de cosas. Los empleados eficientes son recursos muy valiosos. Si bien no puedes equipar plenamente tu negocio con empleados ideales, saber lo que debes buscar en un empleado eficaz puede ayudar a tu empresa a avanzar.

### **1. Inteligencia y pensamiento creativo**

Los empleados eficientes son de agudeza mental. Idealmente, los empleados deben entender la naturaleza de las obligaciones de su trabajo, adaptarse a los cambios y ser capaces de realizar varias tareas con eficiencia. Llegan a trabajar listos y dispuestos para llevar a cabo sus funciones. Fuerte pensamiento crítico y habilidades de razonamiento son una ventaja, sin embargo, los buenos empleados entienden cuándo seguir órdenes y cuándo improvisar. Los empleados eficaces utilizan el pensamiento creativo para resolver problemas; no acuden constantemente a la gerencia en cada obstáculo que se les presenta. Sin embargo, los empleados deben utilizar su criterio y entender la diferencia entre los problemas que pueden manejar y los que son más serios.

## 2. Comunicadores eficaces

La comunicación es un proceso bidireccional, los empleados deben ser capaces de escuchar activamente y comprender lo que alguien les está diciendo, y ser capaces de expresar sus ideas de manera clara, concisa y objetiva. La objetividad es importante. Los empleados eficientes no responden a los problemas o críticas de forma excesivamente emocional. Además, se comunican bien de forma oral y escrita.

## 3. Habilidades interpersonales fuertes

Los empleados eficaces trabajan bien con los demás. No siempre pueden ser agradables, pero tratan a los demás con respeto y profesionalismo. Por lo tanto, los empleados valiosos no acaparan los recursos u ocultan información. Los empleados eficaces comparten conocimientos y experiencia, saben cuándo bromear y cuándo ser serios y son accesibles con sus compañeros de trabajo y la dirección.

## 4. Ética

La ética cubre características como la honestidad, la fiabilidad y la integridad. Los empleados eficientes no eluden la responsabilidad y son personas con quienes la administración puede contar. Cuando se enfrentan a la crítica o cuando se les pregunta algo difícil, son honestos y directos. Son leales. Trabajan para lograr resultados y se esfuerzan por asumir responsabilidades adicionales mientras su papel en la empresa crece.

## LA IMPORTANCIA DEL EMPLEADO

El capital humano es sin lugar a dudas uno de los activos más valiosos de la empresa. Los trabajadores son quienes llevan a cabo las tareas necesarias para conseguir que la institución funcione y a su vez son las primeras personas que hablan de la compañía. Son por todo ello, un recurso singular y estratégico que se ha de cuidar y fomentar.



Sin embargo, en el actual periodo de recesión, muchos empresarios deciden desprenderse del capital trabajo despidiendo a empleados masivos. Los trabajadores son técnicamente uno de los gastos más grandes a la hora de realizar

un producto o servicio, pero apostar por reducirlo es ir a lo fácil, fijándose únicamente en los datos matemáticos y no centrándose en otros datos más cualitativos, como puede ser la motivación o implicación de aquellas personas que se quedan.

Tener a un personal comprometido, inspirado y feliz puede llegar a constituir una ventaja competitiva. Para conseguirlo, se ha de tener en cuenta alguna de las tácticas detalladas a continuación:

- **Conocer a cada empleado.** A los seres humanos nos gusta ser reconocidos y considerados. Un detalle tan ínfimo como llamar a alguien por su nombre hace que su productividad incremente.
- **Dar las gracias.** Tras esta simple acción se presenta un reconocimiento por el trabajo hecho, indispensable para que el empleado se sienta útil.
- **Mostrar interés por el trabajo de la gente.** No se trata de un control de calidad, sino de pasear por los puestos de trabajo entablando conversaciones con los trabajadores, de este modo se consigue una visión cualitativa imposible de obtener por medio de encuestas y además se potencian los lazos humanos.
- **Apostar por los empleados internos a la hora de los ascensos.** A menudo se apuesta por personal ajeno a la organización para cubrir ciertos puestos de responsabilidad sin darse cuenta de que en la misma empresa puede haber personas capaces de desarrollar tal labor, de manera eficiente. Aportar por esta medida consigue que ahorrar tiempo y dinero en formación pues el empleado ya tiene interiorizados los valores de la institución. Además, motiva al resto del personal, al considerar que se les tiene en cuenta.
- **Motivar. Punto clave.** Con el paso de tiempo un trabajo se vuelve monótono, por lo que buscar la forma de hacer que cada día aporte algo nuevo hará que siempre se tenga que estar atento y, por ende, el empleado no se sentirá aburrido y cansado de hacer siempre lo mismo.
- **Dejar tiempo personal.** Puede parecer que dejar unos minutos diarios a que el trabajador se tome un descanso personal puede redundar en una menor productividad. Nada más lejos de la realidad, pues ese tiempo sirve para desestresar y liberar al cerebro, haciendo que posteriormente se trabaje con más ganas.
- **Tener en cuenta también a los empleados que trabajan fuera de la empresa.** Considerar también a aquellas personas que trabajan como proveedores o

intermediarios hará que se esfuercen más a la hora de realizar su cometido con nuestra empresa.

- **Tener en cuenta las opiniones.** Que haya un feedback es fundamental para conocer en qué se puede mejorar o incluso puede dar ideas de nuevos negocios. Los empleados son los que trabajan de forma directa con nuestro producto o servicio, por lo que sus ideas han de ser tenidas en cuenta. Además, suelen ser frescas y directas, lejos del distanciamiento con la calle que a veces se da lugar en la cúpula empresarial.
- **Recompensar los logros.** A toda acción bien hecha es necesario un reconocimiento. Éste no debe de ser exclusivamente económico, pues, aunque sigue siendo importante el dinero, a veces compensa más poder disponer de más tiempo o algún pequeño incentivo, como puede ser una noche de hotel.

### CÓMO CONSEGUIR SER MÁS EFICIENTE

La eficiencia es algo que se debe trabajar día a día, sobre todo actualmente que tenemos miles de inputs alrededor que nos distraen a la mínima y que consiguen que nuestro nivel de eficacia disminuya. Trabajar en una oficina frente a un ordenador es una puerta gigante siempre abierta hacia la distracción, y es que Internet, las mensajerías instantáneas, las redes sociales... nos llevan a volar y a dejar de hacer la tarea que estemos desarrollando. Por esto, en las empresas debería ser imprescindible trabajar sobre técnicas y métodos para que todos los miembros del equipo estén más enfocados en sus objetivos y tareas diarias. Es algo en lo que hay que ser constante y jamás abandonarlo. Es como el gimnasio: si vas un mes y te pones fuerte, no puedes dejar de ir porque los resultados se irán disipando y perdiendo. **¿Cómo puedes trabajarlo?**

- **Pérdidas de tiempo:** para conseguir aumentar tu eficacia y llegar a ser muy eficiente, debes identificar dónde estás perdiendo el tiempo (los ladrones de tu tiempo). Es la primera reflexión que debes poner en práctica, y seguro que te costará un poco porque hacer auto-análisis no es sencillo, pero para poder poner solución hay que identificar el problema. ¿Dónde pierdes el tiempo? ¿Qué te distrae y te absorbe? ¿Qué hace que pierdas el foco? Lístalo. Seguramente serán las redes sociales, el móvil y, sobre todo, el email. Nos pasamos el día mirando el mail y dejamos lo que estamos haciendo para contestar los correos que entran en nuestra bandeja de entrada, perdiendo de vista lo importante, y trabajando siempre sobre lo inmediato.

- **Tareas pendientes:** otro de los puntos básicos para ser más efectivo y eficaz en tu trabajo es saber qué tienes que hacer. Esto atiende al principio básico de "si no sabes dónde tienes que ir, es imposible que puedas marcar el camino". Si no tienes claro por la mañana o el lunes de cada semana todos los trabajos que tienes que ejecutar, no podrás jamás ser eficaz. Así que crea una rutina saludable de trabajo, y al principio o al final del día (nuestra recomendación es que lo hagas al final del día para que tu cerebro lo asimile durante la noche), planifica tu trabajo con una lista de las tareas. Así empezarás con el foco en lo que tienes que hacer. Esta hoja de ruta es fundamental para marcarte unos objetivos de rendimiento y fluir en el día.

- **Reparte tu tiempo de forma efectiva:** esto es muy nuestro y forma parte de nuestra cultura del trabajo. Somos uno de los países europeos que más tiempo diario dedican al trabajo, sin embargo, no se reflejan en unos excelentes resultados (económicos y empresariales). ¿Por qué nos pasa esto? No hacemos un reparto efectivo de nuestro tiempo. Dedicamos "x" horas al día al trabajo (generalmente, unas 8 horas), relacionálas con las tareas y asígnales tiempos coherentes a cada una. Hazte responsable de que tienes que hacer tus tareas en ese tiempo y no vale quedarse más horas ni terminarlas en casa. Sobre todo, porque lo más saludable para nuestra psique es tener una vida privada además del trabajo, si no quieres sufrir de estrés, del síndrome de burnout o de cualquiera de las patologías asociadas a una mala gestión del trabajo.

- **Delegar, esa gran acción responsable:** a todos nos cuesta y aunque parezca mentira, cuanta más responsabilidad tenemos en nuestros trabajos, más difícil es esto de delegar. Nos gusta creer que "si no lo hacemos nosotros", no sale adelante con la misma calidad, o en los tiempos óptimos, ... El resultado de esta falsa creencia es que nos cargamos de mil y una tareas, aunque ello signifique que no vayamos a llegar con los tiempos y que nos sature dejándonos sin tiempo para lo que realmente nosotros aportamos valor, además de exhaustos para poder hacer el resto de cosas. Delegar es una de las acciones más inteligentes que puedes acometer para que tu negocio fluya y llegue a objetivos. Cada uno es bueno en algo y tú en lo tuyo. Nadie puede ocuparse de todo. Determina qué puedes delegar y a quién, y hazlo, pero con confianza plena de que la otra persona lo hará genial (o por lo menos, cada vez mejor).

- **Decir NO es saludable:** no puedes, por mucho que quieras, llegar a todo, así que, en la línea del punto anterior, otro paso que debes aprender a dar es a decir NO. Si dices SÍ a todo y coges y coges tareas, es imposible que llegues a realizar las tuyas. Así que sé asertivo y aprende a decir NO cuando realmente no puedas. No es ser borde ni antipático, es ser consecuente con tus responsabilidades y realista con las posibilidades.