

“colaboramos en la consecución de sus  
objetivos de negocio”



NIVELES OPTIMOS EN LA EFICIENCIA OPERACIONAL



España – México – Costa Rica – Panamá – Venezuela  
[www.tatum.es](http://www.tatum.es) - [www.tatumglobal.com](http://www.tatumglobal.com)





## Contenido

1. Marco de Referencia
2. Ámbitos de abordaje
3. Aproximación Metodológica
4. Equipo **tatum**

La experiencia nos permite comprometernos con reducciones de costos entre un 10 - 20%, con impacto directo en la cuenta de resultados.



## Marco de Referencia

Según diferentes fuentes expertas la crisis parece estar pasando, sin embargo la recuperación no será inmediata y sobre todo, el entorno no volverá a ser lo que fue.

En la última semana hemos podido conocer, a través de la prensa nacional, algunos de los resultados de los grupos financieros del país para el primer semestre, e incluso a agosto de este año. Las cifras, obviamente, reflejan la situación que ha rodeado al sistema en los últimos meses y que se ha visto reflejada en el incremento de los niveles de morosidad, disminución del margen financiero y deterioro de la eficiencia, entre otros.

Hoy nos vamos a detener en este último: **la eficiencia**, la cual como sabemos, puede mejorar por alcanzarse un significativo despliegue de la capacidad comercial o bien por la optimización del modelo operacional, o mejor aún por ambas.

Desde **tatum** consultora especializada en los procesos de Marketing, Comercial, y Capital Humano creemos que el mejor resultado lo obtienen aquellas empresas que son capaces de moverse en ambas partes de la ecuación, ya que incluso lograr incrementos significativos en la eficiencia comercial repercute en indicadores relacionados con ingresos y márgenes.



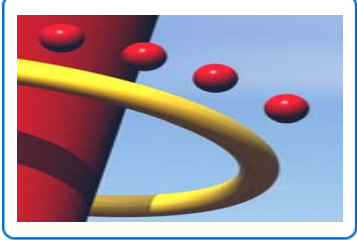
## Marco de Referencia

Como mencionamos, es claro que desde nuestra experiencia en procesos similares, la mejora del ratio de eficiencia en las entidades financieras, debe abordarse desde dos perspectivas: la mejora de la productividad rentable de sus redes por una parte y de otra, la eficiencia de sus procesos y estructuras así como la aplicación de políticas y sistemas de control del gasto, que permitan minimizar aquellas partidas que no aportan valor, hasta sus niveles estrictamente necesarios.

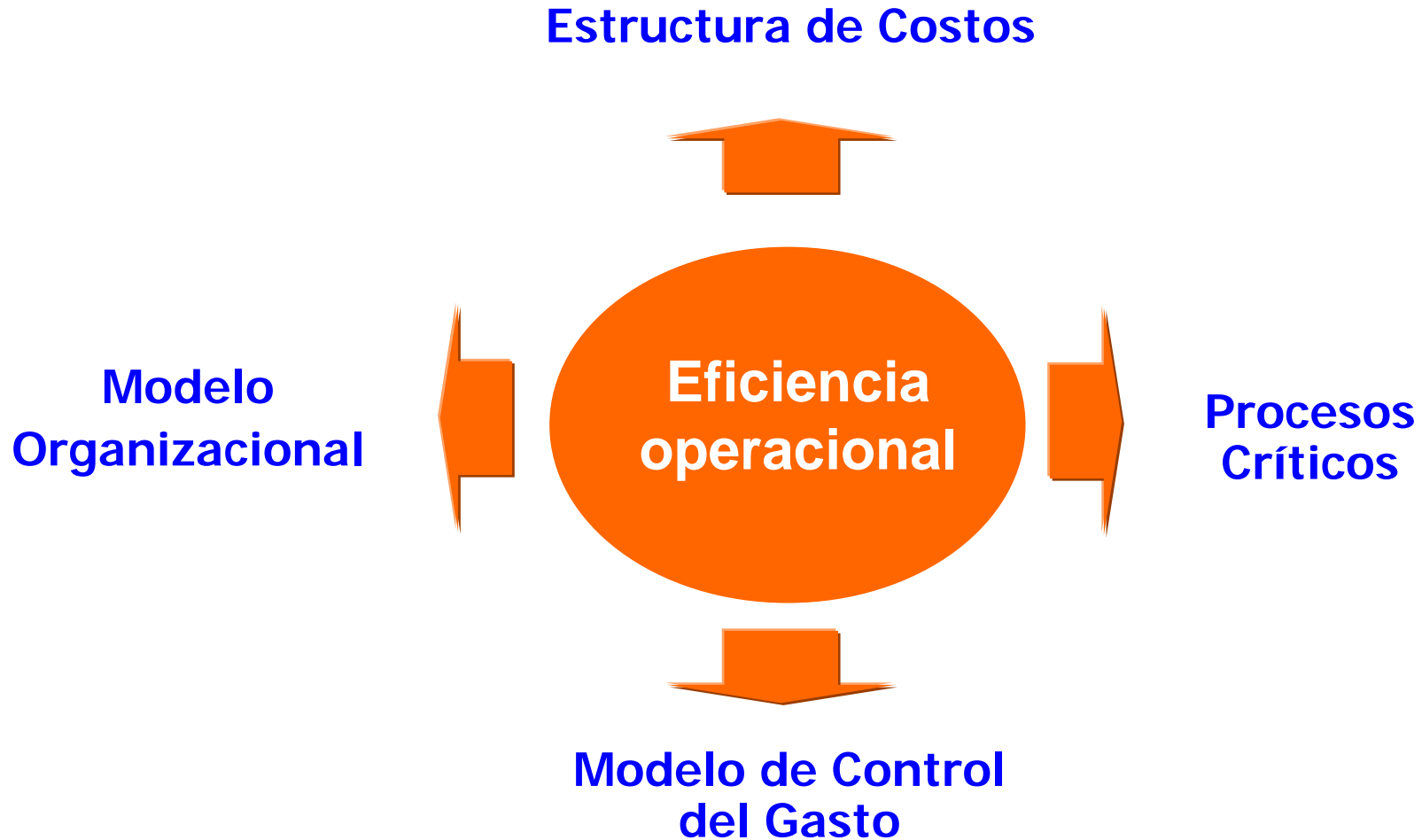
Ahora bien, el foco del siguiente Programa, se orienta fundamentalmente a la **eficiencia operativa**, por considerar que cualquier empresa debe priorizar el abordaje de iniciativas relevantes, y el entorno parece sugerir esa prioridad.

**tatum** presenta este Programa basándose en su experiencia en el mercado español y latinoamericano, en un profundo conocimiento del sector financiero y en el desarrollo de proyectos de similar índole.

Esto le garantiza a la empresa - Cliente contar no sólo con consultores de experiencia sino también con la mejores prácticas aprendidas en las diferentes acciones implantadas en el sector y por supuesto, en el análisis efectuado para realizarlas.



## Ámbitos de Abordaje





## Ámbitos de Abordaje

### Eje Revisión estructura de Costos:

#### Finalidad:

✓ Identificar por cada partida de gastos su procedencia y aporte de valor al negocio para luego establecer los parámetros adecuados de costo, procesos de control y ámbito de responsabilidad.

#### Metodología:

- ✓ Mesa de trabajo para analizar, partiendo de la información contable disponible, las principales partidas de gastos y fuentes de origen.
- ✓ Estudio de campo para entender los procesos implicados en cada partida de gasto identificada.
- ✓ Diseñar, a partir del punto anterior, su correcta parametrización, métodos alternativos y sistemas de control.

#### Entregables:

✓ Análisis para cada una de las principales partidas, con sus respectivas propuestas de mejora, sistemas e indicadores de control y objetivos cuantitativos que expresaran de manera concreta el ahorro contemplado.



## Ámbitos de Abordaje

### Eje Revisión de procesos críticos:

#### Finalidad:

✓ Medir el impacto en costos de aquellos macro procesos críticos para el desarrollo del negocio, prestación de servicio y operaciones del Banco, y establecer las prácticas más eficientes que aminoren su impacto.

#### Metodología:

✓ Mesa de trabajo para establecer el impacto en costos de los macro procesos críticos en función de los recursos humanos, del consumo tecnológico, infraestructura y de la calidad del producto final.

✓ Estudio de campo para entender el flujo de cada macro proceso implicado y el impacto de costos para cada una de las variables mencionadas con anterioridad.

✓ Diseño y desarrollo, en cada caso, de la reingeniería de procesos pertinentes, con su equilibrio entre las inversiones necesarias y su impacto en la reducción de costos.

#### Entregables:

✓ Reingeniería de los procesos críticos, plan de inversiones e impacto cronológico en resultados.



## Ámbitos de Abordaje

### Eje Revisión de la estructura:

#### Finalidad:

✓ Diagnosticar la eficiencia de la actual estructura, y proponer en su caso, un ajuste a la estructura existente y/o un nuevo modelo organizacional que sirva como habilitador de la estrategia y responda a criterios de gobernabilidad, productividad y eficiencia.

#### Metodología:

- ✓ Mesa de trabajo para el análisis del organigrama actual y de los indicadores financieros que lo soportan, para establecer los objetivos deseables en cada uno de ellos.
- ✓ Estudio de Campo en cada área para entender su impacto en resultados, macro procesos en los cuales participa y posibles medidas de ajuste e indicadores deseados.
- ✓ Diseñar los ajustes y/o implementación del nuevo modelo organizacional.
- ✓ Desarrollar paralelamente un proceso de gestión del cambio que comunique y motive al personal de la Entidad en la implementación de los ajustes recomendados y/o nuevo modelo organizacional.

#### Entregables:

✓ Dependiendo de cada caso, la propuesta de ajuste para cada área implicada, su proceso de implementación y repercusión en costos o el nuevo modelo organizacional, sus nuevos macro procesos, su proceso de implementación y ahorro de costos.



## Ámbitos de Abordaje

### Eje Modelo de Control del Gasto:

#### **Finalidad:**

✓ Proponer un modelo de control del gasto que garantice la consecución de las metas planteadas y el mantenimiento de los criterios de eficiencia definidos por la Entidad, alineados con los sistemas de medición disponibles actualmente. (BSC, etc.)

#### **Metodología:**

- ✓ Mesa de trabajo para conocer los instrumentos de control disponibles , su alcance y proceso de utilización.
- ✓ Diseñar el modelo de control del gasto alineado con los objetivos estratégicos y con los indicadores definidos por la Entidad
- ✓ Entrenar al personal involucrado en su correcta utilización

#### **Entregables:**

- ✓ El nuevo Modelo de Control de Gastos de la Entidad



## Aproximación metodológica

El planteamiento metodológico que desde **tatum** estaríamos realizando para el desarrollo de este Programa, se basa en un abordaje por fases, las cuales se mencionan seguidamente:





## Equipo tatum

### ¿Quiénes somos?

- **tatum** es una compañía de consultoría que viene operando desde 1996 en el mercado español y en el latinoamericano, cuya misión es colaborar con las empresas en la consecución de sus objetivos de negocio, actuando en:
  - los procesos comerciales y de marketing, mediante el análisis de las claves para lograr el éxito, dibujando las estrategias necesarias para conseguirlo, diseñando e implantando programas para las redes comerciales, ayudando a aprovechar al máximo los canales, y mediante la construcción de modelos para la captación, gestión y fidelización de clientes.
  - y en el desarrollo de las personas encaminadas a formar y motivar equipos, capacitar habilidades comerciales, desarrollar habilidades directivas y dinamizar los comités de dirección en la orientación al negocio, combinando técnicas presenciales, juegos, coaching y outdoor training.

**tatum** basa su oferta de servicio en la experiencia, creatividad e implicación de las personas que conforman su equipo. Por ello nuestra propuesta abarca una presencia activa de **tatum** en todas las fases, desde la definición hasta la transferencia al cliente de las técnicas que permitan la replicación de los procesos en el futuro.



“ Colaboramos en la **consecución**  
de sus **objetivos** de negocio ”

