



Revisa y ajusta la operación de tu empresa

Autor

Hugo Jairo Plazas Ruiz

Consejos prácticos

Bogotá, D. C., septiembre de 2012

1. Antes de comenzar:

- **Ten en cuenta que debes partir de la planeación estratégica de la empresa y de una definición completa de las actividades de tu organización,** particularmente de la producción, comercialización o prestación del servicio.
- **Mantén presente las expectativas y necesidades de los clientes** que atiendes o pretendes atender y la demanda que esperas cubrir.

2. Organiza tus procesos.

- Cuando consideres los procesos de producción, comercialización o prestación del servicio, concéntrate en la cadena productiva y no en las áreas organizacionales que no siempre coinciden. Una manera de ver los procesos es pensar en un equipo deportivo de la empresa: juegan personas de diferentes áreas organizacionales, niveles jerárquicos, edad, conocimientos o condición social; no obstante, los jugadores lucen uniformados, tiene claro el objetivo, conocen sus funciones y responsabilidades, cooperan y logran.
- Posiblemente encuentres actividades comunes entre procesos y allí podrían presentarse las sobrecargas o los cuellos de botella.
- Después de organizar los procesos de producción, comercialización o prestación del servicio, considera aplicar el método a los demás procesos de tu empresa.

3. Genera estándares.

El primer estándar debe ser **documentar y controlar** los demás estándares.

Solamente estandariza lo que puedes hacer de diversas formas, para seleccionar la más adecuada. Documenta lo mínimo necesario. Los recursos informáticos modernos permiten estandarizar con imágenes y videos mejor que con textos escritos.

4. Aplica estándares.

Comunica claramente la necesidad de seguir los estándares para obtener la voluntad de tus colaboradores.

El ejemplo es una de las mejores maneras de comunicar y mantener el interés en el uso de estándares.

Hazle seguimiento a la aplicación de los estándares y **promueve su evaluación** por los usuarios.

5. Planifica y haz mejoras.

Cuando quieras cambiar un proceso, por aparentemente buena que parezca la idea, **analízalo** con base en una planificación documentada. Por tanto, no realices modificación alguna hasta tanto hayas planificado el proceso en las condiciones actuales o en aquellas que proyectes realizar.

Recuerda que **solo se mejora lo que ya está cumpliendo con bajos riesgos de falla**. Si no estás obteniendo los resultados esperados busca las causas en la planificación o en la operación.

El **mejoramiento debe ser continuo** y eso implica mantener actualizada la planificación con los cambios que surjan.