

# TIPS DE CONOCIMIENTO: No. 15

Por: Rogelio Carrillo Penso

Desarrollado con mis alumnos de: Sistemas de Calidad, 1 trimestre 1.999, Gerencia y Liderazgo, 2 trimestre 1.999, y Competitividad y la Gerencia del Cambio, 3 trimestre 1.999; Ingeniería de Producción, Universidad Simón Bolívar.



## Definición Operacional

### Una Experiencia de Calidad en Clase



Lograr un aprendizaje efectivo

a través de métodos que nos permitan interactuar e integrarnos, con el propósito de adquirir, incrementar y transferir conocimientos;

generando así la motivación a la investigación, la alegría de aprender, y el desarrollo de las actitudes y aptitudes necesarias para nuestro crecimiento personal y profesional.

## ENUNCIADO DE LA DEFINICIÓN

### 1: OBJETO

- Qué deseamos hacer
- Dónde vamos a usarlo
- Qué riesgos están involucrados
- En qué medio se desarrolla el proyecto

### 2: CRITERIO

- Cómo hacerlo
- Escoger método, procedimiento
- Cómo medirlo (sitio, frecuencia)
- Quienes están involucrados
- Qué equipo usaremos
- Qué cosas cuidar

### 3: DECISIÓN

- Para qué, Cual es el propósito
- Qué vamos a hacer con ella
- Cual es el resultado deseado
- Con qué objeto
- Qué contingencias tomar

## Las Definiciones Operacionales.

¿Que significa para Ud. "Limpiar la mesa," qué significa para un mecánico, o para un cirujano?. ¿Qué significa para Ud. "tela de calidad" cuando es un insumo de su línea de producción, para una muchacha que va a mandarse a hacer un vestido, para un paracaidista? ¿Qué significa en una etiqueta la leyenda "50% Lana y 50% Algodón": que la parte izquierda es lana y la parte derecha es algodón, que un hilo es lana y el otro algodón, o que los primeros 20 metros del rollo son de lana y los otros 20 de algodón? Gimnasia y Magnesita suenan iguales pero una nos da músculos y nos mantiene en forma, y la otra, como decía mi mamá, nos "limpia por dentro".

Para unos "Una experiencia de Calidad en Clase" podrá ser que nos den la mayor cantidad de materia posible, para otros que el tiempo que pasamos en el salón sea divertido. Para un profesor que todo el mundo sepa lo sabio que es, pero para el padre del alumno será que su hijo salga preparado para el futuro.

Las **Definiciones Operacionales (DefOp)** son un medio de comunicación y medición que crea un lenguaje común entendido por todos. Integra las diferentes formas de entender el problema, y permite llegar a las mismas conclusiones. Su significado es igual hoy que mañana. Las Definiciones Operacionales no son números o especificaciones: crean un sistema medición, pero son sobre todo un **sistema de comunicación**.

La falta de **DefOp** deja sobreentendidos que pueden invalidar un contrato, no lograr a una meta importante, esperar cosas distintas a las que la otra parte entendió, dejar de actuar cuando quedan imprecisiones, o actuar cuando no deberíamos haberlo hecho.

Pedirle al Gerente de Finanzas que reduzca en 20 días la antigüedad de las cuentas por cobrar, sin definir operacionalmente este proceso puede hacer que se logre la meta con grave perjuicio para las ventas, que se usen métodos que podrán significar la

pérdida del cliente, que se dejen de analizar las verdaderas causas del atraso, que se cubran ineficiencias importantes, o que quedemos fuera de las realidades del mercado.

Las **Definiciones Operacionales** van a las partes medulares de muchas de las decisiones del negocio y responden a las preguntas: ¿Qué? ¿Cómo? y ¿Para Qué?.

Las **DefOp** subyacen en las líneas horizontales del flujograma creando condiciones para una mejor interacción entre los actores del proceso ayudando a su comprensión y robustez, pero no deben ser usadas para identificar los componentes del proceso. Su ausencia causa errores de comprensión en las relaciones Cliente-Proveedor que terminan en conflictos, desperdicio y retrabajo; en diferencias entre los diversos departamentos de una misma organización, con nuestros proveedores externos y clientes.