

# TIPS DE CONOCIMIENTO: No. 20

Por: Rogelio Carrillo Penso

- 1 PREGUNTE A SUS TRABAJADORES CUAL ES EL PROCEDIMIENTO**
- 2 HAGA QUE SUS TRABAJADORES ESCRIBAN LOS PROCEDIMIENTOS**
  - AYUDE EN LA FORMA COMO HACERLO
  - ASIGNE LOS RECURSOS NECESARIOS
  - CREE UN FORMATO ESTÁNDAR, BRINDE APOYO
- 3 PONGA A UN TRABAJADOR NUEVO Y JOVEN A REVISAR LOS PROCEDIMIENTOS Y A MEJORAR LA ESCRITURA, PONERLA EN SUS PROPIOS TÉRMINOS Y HACERLA COMPRESIBLE**
- 4 USE FOTOGRAFÍAS Y FIGURAS EN LA DESCRIPCIÓN PARA MEJORAR LA COMPRESIÓN.**



## La Estandarización de Procedimientos por Myron Tribus.

Ese conjunto de pasos que llevan o dejan de llevar los productos y servicios a los clientes se llaman procesos. Ellos son un conjunto organizado de actividades relacionadas que bien ejecutadas resultan en valor agregado al cliente. Los buenos procesos crean orden y muestran a la gente como trabajar junta. Los Procedimientos nos dicen como realizar esas actividades relacionadas.

Cuando no hay procedimientos estandarizados, cada quien hace lo que puede y sabe, como mejor le parece. Si tiene experiencia, puede que lo haga bien, sino no será otro desastre más, aumento de costos, retrabajo, tardanzas, mala calidad, conflictos y pérdidas.

Una situación de este tipo nos induce a "poner orden" sobrecontrolando. Como no podemos estar en todas partes, algunas cosas mejoran y otras empeoran, no hay forma de llevar el control estadístico de procesos ni ningún otro control en forma sistemática, no

sabemos dónde actuar ni qué resultados tuvieron nuestros esfuerzos. El resultado —un caos, rechazos, errores, despidos, reclamos, pérdida de clientes, y más pérdidas.

En las empresas, hay cantidad de cosas en ejecución cuyos procedimientos no están escritos. Si es un trabajador experimentado, es posible que las cosas salgan bien, pero si viene alguien nuevo ...¡el desastre!

El Dr. Myron Tribus diseñó este proceso para estandarizar una actividad que ya se está realizando. No lo haga solo, involucre a su personal creando un clima de cooperación y confianza.

1. Pregúntele a sus trabajadores cómo están realizando el procedimiento. No **como debería ser**, sino como lo están haciendo ya.
2. Pídales que escriban cómo lo hacen. Si no escriben bien, o si tienen problemas de redacción, asigne a

alguien que los ayude, facilítele una computadora o una máquina de escribir, cree un formato estándar. que ellos lo describan con sus propias palabras.

3. Entréguele el procedimiento escrito a un trabajador que no lo conozca, que venga de otra área, o que esté recién llegado a la empresa. Pídale que realice el procedimiento, y que haga las correcciones necesarias cuando no entienda algo. Agregue fotos y dibujos explicativos. Trate que la gente escriba con palabras sencillas y use términos conocidos.

Explique el procedimiento a su gente y úselo como recurso para reducir la variación, pero que no sea una camisa de fuerza para mejorar la calidad. Continúe su mejoramiento en forma consistente.