

**Déjanos ayudarte a
cumplir todos tus
própositos de negocios**

Propemi
BAC Credomatic



Poniendo en forma la operación de tu empresa

La calidad es un constructo que usualmente utiliza referentes concretos de empresas e instituciones que, se considera, lo modelan. Así, suele decirse que empresas como Toyota reflejan la calidad en la práctica. Sin embargo, incluso Toyota falla y no por eso deja de tener calidad: la posibilidad de fallar otorga la oportunidad de mejorar. La mejora continua es un elemento valioso en la cultura de cualquier organización que le permite perseguir la excelencia y, de paso, beneficiarse de ello.

El concepto “lean” surge justamente de la oportunidad evidenciada en el sector automotriz para introducir mejoras en la manufactura. Por esa razón estas técnicas suelen asociarse a empresas industriales. Sin embargo, también se puede adaptar sus conceptos a empresas de servicios. Esto es como “verse al espejo” e identificar las cosas agradables de nuestro cuerpo y aquellas otras que nos gustaría mejorar, para ponernos en forma.

El punto de partida de todo esfuerzo “lean” es el valor del cliente. Cada empresa debe tener claro las actividades que desarrolla y que son efectivamente apreciadas por sus clientes, así como otras que hace quizá por costumbre pero que no son realmente necesarias para estos. En este afán resulta muy importante tener mapeado sus procesos operativos, identificando en cada etapa cosas que se hacen bien y otras que pueden hacerse mejor. Un ejemplo de esto es la introducción de controles en los procesos; vale comenzar diciendo que estos no agregan valor al cliente en sí mismos, todos los controles son “grasa”. Sin embargo, el punto es que algunos de ellos resultan necesarios (por cuestiones legales, por ejemplo) y otros no (porque duplican otros controles previos, por poner otro caso). El mapa de procesos incluye etapas que son visibles para el cliente y otras que no, pero en ambas categorías podemos encontrar grasa así como controles necesarios. Lo cierto es que la empresa debe estar constantemente cuestionándose cómo agregar valor a sus clientes de formas más simples, lo cual demanda una evolución cultural en la organización, desde la alta dirección y compartido por todos los niveles.

A continuación te ofrecemos algunos criterios para identificar desperdicios en tus procesos, para que sistematices tu mejora continua:

1. Puedes estar produciendo en volúmenes superiores a la demanda. La dinámica del mercado puede hacer que el diseño del producto cambie antes de liberar ese exceso de inventario, haciendo que la empresa pierda el esfuerzo invertido en su producción.
2. A veces hay tareas que se ejecutan mal o de forma incompleta, provocando así reprocesos altamente costosos en términos del tiempo que las personas encargadas deberán sacar de otras actividades importantes para el cliente.

Recibe atención personalizada en pequeña y mediana empresa y solicita asesoría llamando al 2535-5101, en www.baccredomatic.com o escribiendo a info_bacpropemi@sv.credomatic.com

**Déjanos ayudarte a
cumplir todos tus
própositos de negocios**

Propemi
BAC Credomatic



3. Se puede estar trabajando con exceso de inventario de materiales y productos en proceso, que no se usan oportunamente. Por un lado, se corre el peligro de echar a perder los materiales si no se usan antes de su fecha de caducidad (de tratarse de perecederos); por otro, un lote implica tiempo muerto, esperas y, más aún, costo de inventario.
4. Los procesos pueden estar diseñados de forma que provoquen demasiados “loteos” o tiempos muertos, en los que el producto espera para el siguiente paso en el proceso. Acá conviene revisar el proceso y ver si existen cortes que se pueden eliminar a fin de hacer más eficiente el flujo.
5. Los procesos pueden incluir transportar materiales, personas o documentos fuera de las instalaciones del negocio sin ser necesario. Recuerda que las políticas del negocio hacen “especial” la permanencia de los recursos dentro de sus instalaciones, por lo que los transportes deben minimizarse.
6. Los procesos pueden incluir movimientos innecesarios de materiales, personas o documentos dentro de las mismas instalaciones del negocio, incrementando sin sentido el riesgo de accidentes de trabajo o los tiempos de producción.
7. Aunque no lo creas, subutilizar el capital humano de tus colaboradores es también un desperdicio en términos de ingresos no percibidos por ideas innovadoras que pudieron ponerse en marcha, así como ahorros no percibidos por mejoras de procesos que pudieron implementarse. Recuerde: su gente tiene conocimientos, habilidades y destrezas más allá de lo que se le exige a diario, tiene un pasado que algo le ha dejado y también un futuro hacia el que se proyecta fuera de sus horas de trabajo.
8. Puede pasar que una misma función la realicen dos o más colaboradores, pudiendo hacerse a través de uno solo y liberando tiempo y esfuerzo en el resto para hacer otras cosas por el cliente.

Los beneficios de introducir la filosofía “lean” son grandes. En primer lugar, la organización gana más productividad, ocupando los recursos cada vez de forma más eficiente, logrando mejorar la calidad de sus productos y servicios (o dicho de otro modo, incrementando el valor para cliente) y, en definitiva, obteniendo mayores ganancias de su operación.

Los pensamientos que ocupan la mente, las palabras que decidimos leer o escuchar, condicionan enormemente el enfoque de nuestras acciones. La facilidad con que uno se topa hoy en día con noticias, comentarios, artículos o contenidos relacionados al fenómeno COVID-19 puede inducirnos a pensar solo en lenguaje trágico y según lo que falta. Sin embargo, cuando dejamos de reaccionar sin pensar y tomamos un respiro para ver las cosas desde una perspectiva más amplia, empezamos a encontrar el imparable motor del espíritu humano, enfocándonos en lo que abunda. En el ámbito de la producción y los servicios, toda mejora tiene un ahorro y todo desperdicio tiene un costo. Propemi BAC Credomatic te ofrece las herramientas para que tu negocio crezca y capitalice el valor de su existencia: ¡preparate para la abundancia!

Recibe atención personalizada en pequeña y mediana empresa y solicita asesoría llamando al 2535-5101, en www.baccredomatic.com o escribiendo a info_bacpropemi@sv.credomatic.com