

Para seguir innovando en nuestros procesos a un ritmo que pocas empresas son capaces de mantener, sin importar el sector, debemos sostener una cultura de cambio y mejora constante. Así estemos en un proceso de estandarización de los procesos que tenemos actualmente, es importante que nunca perdamos de vista los cambios que podemos ejecutar en el día a día. Así parezcan mínimos, si todos identificamos, proponemos e implementamos continuamente esta mejora, no tendremos que esperar cada 5 años para una inversión masiva en activos e infraestructura tecnológica para continuamente desafiar los toques de calidad y productividad alcanzados.

Aquí entonces, se presentan 5 tips para generar estos cambios desde nuestros puestos de trabajo:

1. **Ponga su atención en cambios pequeños:** a veces nos podemos cohibir porque pensamos que nuestras ideas no van a tener una influencia directa en el aumento de facturación, o mejora notable de la operación. Sin embargo, esta no es la única forma de participar. Si nos concentramos en cambios pequeños en nuestro día a día, vamos a poder generar un valor agregado enorme. Es mejor tener varias ideas buenas a lo largo de un año, que una sola cada 3 años. Y respecto a la facturación, si el cambio es para mejorar, facilitar, depurar, acelerar e innovar procedimientos que podrían ir mejor, está garantizado que las mejoras en resultados se verán por sí solas.
2. **Priorice ideas que no sean costosas:** muchos de los colaboradores de una firma o cualquier tipo de empresa, pueden creer que así propongan algo, esto puede tardarse en implementarse debido a la evaluación y aprobación, o negación, de los costos asociados al cambio propuesto. Sin embargo, si nos enfocamos en cambios que pueden ser implementados de forma rápida y económica, probablemente no va a ser necesario contar con tantas aprobaciones, y podremos ver los resultados y los efectos de forma mucho más inmediata.
3. **Tome el rol de auditor de calidad de sus procesos:** haga saber a sus colaboradores que ellos son expertos en lo que hacen y que nadie sabe más de lo que se requiere para hacer su trabajo. Y esto no es adulación, es la verdad, y necesitamos que se lo crean. Sin embargo, no podemos llegar al extremo de creer que como somos expertos, no podemos mejorar. Además de expertos, somos auditores. Analicen en que partes no somos tan eficientes como deberíamos, que cosas podrían ir más rápido, y nunca descuidemos la calidad.
4. **Pida retroalimentación de otras áreas:** cada área es cliente interna de otra, lo que muchos hacemos normalmente es recibido por otra área, incluso antes de llegar al cliente final. Es clave hablar con sus clientes internos y analizar cuáles son los puntos con los cuales ellos tienen la mayor cantidad de observaciones, respecto a nuestra labor. Tomemos la retroalimentación de forma positiva e identifiquemos en que parte de la operación nuestra o de nuestros compañeros podría estar ubicado el potencial de mejora, y hagamos los cambios teniendo eso en cuenta.

5. **No busque culpables, busque soluciones:** siendo primates con un cerebro sobre desarrollado, pero con un sistema emocional todavía más complejo, muchas veces priorizamos la identificación y castigo de culpables, sobre la solución misma. Nuestra prioridad debe ser la calidad y la eficiencia de nuestro trabajo; el resentimiento y la búsqueda del culpable no es eficiente ni efectivo en mejorar la calidad. Por la evaluación del desempeño de las personas no se preocupen, eso es trabajo de gestión humana y de los líderes de la organización, tomen cartas sobre el asunto sobre el que sí tienen posibilidad de generar cambios inmediatos, es decir, la mejora de sus operaciones. En últimas, el que va a ser reconocido en su evaluación de desempeño y, probablemente, va a recibir posibles bonificaciones es el que propuso soluciones, no es el que encontró el, la o los “culpables” de la ineficiencia o fallas en la calidad (sin importar que tan eficaz y rápido haya sido en dicho proceso).

Gustavo A. Herrera Sierra

Coordinador de Procesos Administrativos

GHerrera Abogados y Asociados