

La mejora continua sin rodeos

Juan Pablo Camacho Barrera*

Crear un nuevo hábito requiere dedicación, tiempo y recursos para asimilarlo, de tal manera que se pueda lograr convertir en un eslabón funcional dentro del objetivo por el cual se está trabajando. Varias organizaciones han tenido que cambiar varios hábitos, no solo dentro de la cadena de abastecimiento, sino también en temas de operación, afectando de tal manera el clima organizacional en que anteriormente se desempeñaban diversas tareas.

Teniendo en cuenta lo anterior, es pertinente entender que la mejora continua debe ser un proceso que aumente diversos ámbitos empresariales, no solo en el ahora sino también en el futuro, es decir, que dicha herramienta continúe en buen estado, pero antes de codificar o programar dicha mejora, es clave involucrar a todo aquel que se vea afectado en el momento de su respectiva aplicación, ya que estos individuos entienden muy bien el medio por el cual se desempeñan sus operaciones hacia su entorno en particular.

Por consiguiente, la base que podría ofrecer una mejora continua estaría dada por dos puntos clave:

1. La información real.
2. La constante actualización o resistencia al cambio.

Dicho entorno se puede ver forzado a cambiar sus metodologías de trabajo; por ejemplo, la covid-19 (información real); a su vez, se ha podido encontrar un impulso necesario hacia un campo desconocido que aprovecharon algunas empresas y para otras fue una total pérdida. No me refiero exactamente a las multinacionales, ya que estas también se han visto afectadas, sino al mundo de los negocios, nuestra manera de vivir y solventar diversas necesidades que han sido arraigadas directamente hacia este tipo de virus, cambiando nuestro enfoque holístico.

No obstante, al lograr entender la adaptación de la realidad en la cual se deberían desempeñar las empresas hoy día (la constante actualización), podemos darnos cuenta de la gran resistencia al cambio para la mayoría, ya que las operaciones, que incluso harían parte de la base de la pirámide, se cambiaron a las herramientas tecnológicas, donde se ha logrado actualizar momentánea y constantemente los flujos de información de manera eficaz. Entre ellas, se puede visualizar la capacitación de los operadores en el momento del uso de estas herramientas para su continua labor, a fin de atender mucho más rápido las necesidades de los clientes o consumidores desde

* Estudiante del pregrado en Administración de Empresas de la Universidad Externado de Colombia. Correo electrónico: juan.camacho04@est.uexternado.edu.co

cualquier parte donde estos mismos se encuentren; esto puede ser variable, ya que es complejo simplificar u optimizar procesos al brindar una buena atención, como lo sería la vía telefónica, donde el usuario se enfrenta a una posible larga fila de espera como en la vida real.

Aún se pueden ver estas barreras organizacionales; por ende, esto quiere decir que la mejora exacta es imposible de alcanzar, debido a que vivimos en un ambiente de bastante cambio, de bastante flujo de información actualizada en cada segundo, lo que nos permite actuar antes de que algo suceda o, al menos, poder dar solución pronta a problemas pequeños, ya que de esta manera podremos ver resultados rápidos que puedan aportar en conjunto a un problema bastante delicado de abarcar en la empresa, tal vez un problema del que no se pueda visualizar una solución en un corto plazo; la respuesta puede ser continua o exacta, aunque tal vez podría estar desde otro punto de vista, desde otro ángulo en el cual se logre ver una buena respuesta.

Posiblemente estemos desempeñando bien nuestras labores, pero en otro lugar dentro de la misma organización puede estar afectando toda la empresa; como lo mencionaba anteriormente, es importante capacitar a los empleados, formarlos, incluso se podría mencionar que es un requisito obligatorio antes de un posible ascenso, ya que esa persona en el momento de subir de cargo puede que no continúe en un progreso continuo como se esperaría, ya que esa persona está acostumbrada a un horario en particular, en un espacio específico, vestimenta y demás. Al salir de una zona de confort, se puede ver si efectivamente se están haciendo cambios progresivos o si la situación va a continuar, hasta que se vuelva un problema mayúsculo, debido a que en temas organizacionales la empresa está acostumbrada a un espacio en particular, donde todo puede fluir bien o mal. Si no se aplica una mejora continua, progresiva, la empresa nunca va a avanzar y no continuará viendo los mismos frutos a los que estaba acostumbrada; por ende, en ese instante la misma entrará en un caos intentando arrancar nuevas cosas, deseando salir de esa zona de confort.

Dicho lo anterior, es importante identificar dichas oportunidades y averías que surjan en la empresa, pero no solo en el plano interno sino también en el externo, como el temor a los nuevos retos; claro, hay que ver los costos que dichos retos pueden implicar; en algunas ocasiones se intenta hacer más, pero termina siendo absolutamente nada, o incluso un progreso demasiado vulnerable, donde en un lapso bastante corto se deba adecuar nuevamente para su respectiva función.

Finalmente, todo este mecanismo depende netamente de los dos aspectos que mencioné, ya que estos nos permiten tomar las mejores decisiones frente a su respectiva aplicación, o reaccionar frente a un suceso en particular para la empresa, pero no solo en temas profesionales, sino también para nosotros como individuos, tal como el hombre ha mejorado su manera de vivir solventando diversas necesidades, siendo este evento desde muchos años atrás y que aún en nuestros días se continúa viendo.

Referencia

Podcast: Mejora continua con Daniel Blanco, consultor experto en ISO 9001, estrategia y liderazgo. (2020, 15 de septiembre). [Video YouTube]. <https://www.youtube.com/watch?v=3sCe784Z5II>