

Negocios En Movimiento

Por: Sergio Luis Naumov Garcia

sergionaumovgarcia@gmail.com

PROCESOS A LA 9ª POTENCIA

Cuando se quiere diseñar o rehacer una organización que se base en procesos deberemos seguir los siguientes pasos:

1. Asegurarse de que productos y/o servicios le ofrecemos al cliente: habrá que identificar de manera clara ¿que realmente le vendemos al cliente?, a veces son tantos los productos y/o servicios que nos podemos confundir en cuales son aquellos que nos dejan utilidades.

2. Identificar y Determinar los procesos clave: ¿Cuáles son los procesos esenciales que requieren principal atención para asegurar que los productos y/o servicios cumplan con los requerimientos del mercado?

3. Describir las actividades de cada proceso: una vez identificados los procesos críticos, habrá que describir las actividades para que estos tengan un ejemplar desempeño y cumplir con las expectativas de los clientes, satisfaciendo sus necesidades.

4. Asignar a los organigramas los puestos justos: ya definidas las actividades de cada proceso; se diseñan, crean o modifican las descripciones de las posiciones que los van a desempeñar, cada responsabilidad deberá de ir en el sentido de responder; ¿Qué hacer? Y ¿para que lo debe de hacer? cuidando que estos queden balanceados, así como justos a la medida de las necesidades de la compañía.

5. Identificar los procedimientos clave para desempeñar cada proceso: estos son los que hacen la dinámica del negocio, son los que aseguran sus movimientos precisos, se tiene que describirlos de manera secuencial y jerárquica, responden ¿los cómo, se van hacer las cosas?, básicamente son las “recetas”, para asegurar que todo salga bien y con los estándares de calidad requeridos.

6. Asignar indicadores de desempeño: cada puesto debe de tener asignado un kit de indicadores que midan su desempeño, para justificar su; aprobación, presencia y compensación.

7. Controlar el proceso: siempre se deberá tener un control detallado de lo que pasa en las acciones de toda descripción de puestos y sus procedimientos, enfocándose a la satisfacción del cliente, sin perder el foco del negocio, son “las agujas del tablero”,

8. Acciones de mejora: nunca conformarse con los resultados que se tienen, hay que aspirar a más, y esto solo se logra con tener una actitud de mejora, desplegándolo en todas las etapas de la empresa, ¡no existe otra manera de ser mejores”, o, ¡son todos o ninguno!.

9. Readaptarse o reconfigurarse: los mercados son muy exigentes, mas hoy en día, no toleran el “confort”, más bien exigen movimiento, que les ofrezca mejores productos y/o servicios a menores costos y con mayor calidad, habrá que “aprender nuevos procesos que respondan a las nuevas tendencias” y desaprender lo que ya estorba y huele a “obsoleto”.

