

En nuestras visitas a algunas empresas nos quedamos maravillados de cómo se puede seguir ganando dinero a pesar de la forma en que se trabaja.

Cuando analizamos los procesos con el personal que los realiza, nos damos cuenta de la enorme cantidad de cosas innecesarias, muda en japonés, que se realizan cada día para poder llegar a conseguir unos resultados. Y cómo el personal se ve obligado a estar constantemente sobrecargado, corriendo, esperando, corrigiendo, reprocesando,... . Todo para conseguir que finalmente el resultado sea el esperado. Coincide mucho con la afirmación: **"No importa cómo, pero que salga"**.



Sorprende también el desconocimiento global del proceso que se está realizando. Tanto de las consecuencias que tiene sobre otras áreas acciones correctas o incorrectas, a tiempo o a destiempo que se realizan, como si el proceso, que se definió en su momento, es el adecuado para la situación actual, en muchos casos de crecimiento.

En el libro Lean Thinking (Womack & Jones) aparece una de nuestras frases favoritas respecto a la forma de trabajar de Toyota. **"Queremos procesos excelentes con gente normal"**.

Nos está diciendo que la robustez del proceso, lo bien definido y apropiado que sea, ha de asegurar los resultados a obtener a pesar de la variabilidad de los diferentes inputs del mismo. Al final el resultado ha de ser repetitivo según lo que espera nuestro cliente.

En la práctica, estamos condenando a nuestro capital humano a funcionar diariamente como bomberos para asegurar, en cada etapa, que el resultado a obtener va a ser el esperado. Esto acaba llevando al desánimo y la desidia. "Total, si todos los días hay los mismos problema y no les buscan solución... qué motivación esperan que tengamos"

El hecho se agrava con las nuevas incorporaciones que acaban adoptando los vicios existentes de sus compañeros ya que no son informados de cuál es el estándar de trabajo adecuado.



Puede llegar un momento en que ya no se pueda tensar más la cuerda que soporta nuestros resultados.

***Es necesario revisar nuestros procesos y asegurarnos que son un estándar válido para la realidad de la empresa. Que son conocidos por la organización y permitir que los empleados puedan cuestionarlos y mejorarlos.***