

Gestión de Alto Rendimiento

Por: Raúl G. Morales
Market-Ing

Si viviéramos en un planeta donde jamás hubieran cambios, no habría mucho que hacer. No habría nada que descifrar, no habría impulso para la ciencia. Y si viviéramos en un mundo impredecible, donde hubieran cambios al azar o en forma muy compleja, no seríamos capaces de descifrar nada y, de nuevo, no habría lo que llamamos ciencia. Pero vivimos en un mundo intermedio, donde las cosas cambian, pero de acuerdo con patrones, reglas o, como las llamamos LEYES NATURALES. Así es posible descifrar las cosas. Es el fundamento de la ciencia y, de ese modo, mejoramos nuestras vidas...

Carl Sagan. Cosmos, La Armonía de los Mundos.

Nuestro universo está regido por leyes, normas, reglas, patrones, que permiten establecer rigurosas relaciones causa-efecto. Los científicos consideran que dichas leyes se cumplen de manera obligatoria y que no existen fuerzas externas que las violen o las modifiquen. Los místicos proponen que existen seres extraordinarios o fuerzas sobrenaturales que pueden actuar al margen de las leyes de la naturaleza y realizar actos milagrosos, ignorando, en ciertas situaciones particulares, las relaciones causa-efecto establecidas en el universo.

Difícilmente, aunque con notables excepciones, estableceríamos nuestros procesos productivos sobre bases místicas. En la gran mayoría de los casos, recurrimos a las herramientas científicas existentes, o desarrollamos algunas nuevas, que nos permitan gestionar nuestras empresas humanas. Buscamos aprovechar el conocimiento acumulativo disponible, para mejorar la calidad de nuestros resultados en todo lo que hacemos. Este es el poder de la ciencia.

De acuerdo a la definición establecida por la norma ISO 9001, el término Gestión (Management) significa dirigir y controlar. Combina dos operaciones complementarias, pero de índole muy diferente, siendo la dirección una función de naturaleza superior, mientras que el control es una función de naturaleza básica y condición necesaria para que se pueda realizar una dirección eficaz y eficiente.

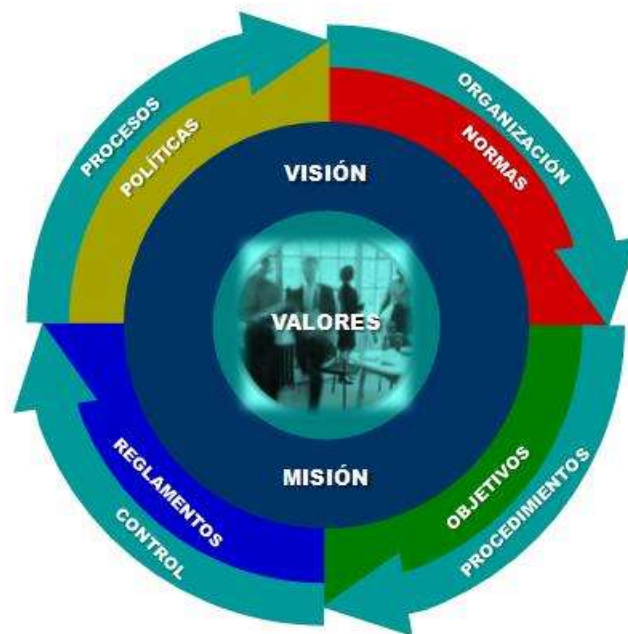
Por otra parte, todos los sistemas de control requieren actuar sobre procesos, actividades de transformación, operaciones que agregan valor y, sobre todo, sistemas cuyo comportamiento pueda ser sujeto a una predicción de su comportamiento con razonable precisión. Estos son los fundamentos del control de procesos, piedra angular de todos los sistemas de gestión de la calidad.

La metodología MK-OS, desarrollada específicamente por Market-Ing con base a las mejores prácticas de gestión empresarial, permite estructurar, diseñar, controlar, planear, todas las actividades organizacionales partiendo de sus procesos básicos. Implica visualizar y manejar los negocios desde un punto de vista "sistémico", donde todos los componentes de una empresa (comenzando por sus integrantes humanos) están estrechamente interrelacionados.

MK-OS permite conceptualizar los procesos que serán controlados por los sistemas de gestión de calidad, permite establecer procedimientos específicos para cada empresa, que reflejen la realidad operativa de la organización y que permitan alcanzar los resultados planificados. Permite, además, asegurarse de que el control de la operación será eficaz y eficiente, a través de sus propias herramientas de medición, análisis y mejora.

MK-OS no se limita exclusivamente a las actividades de control de la gestión empresarial. MK-OS permite sistematizar las funciones superiores, que todas las empresas requieren, tales como estrategia, planeación, innovación, dirección, mercadotecnia y ventas, utilizando metodologías basadas en prácticas de clase mundial, plenamente enfocadas en maximizar la Eficiencia en los Negocios.

METODOLOGÍA MK-OS



La metodología MK-OS es un sistema de gestión de alto rendimiento, que se apoya en los siguientes instrumentos fundamentales:

- Evaluación de la situación actual de la empresa, mediante la realización de una evaluación estratégica interna.
- Evaluación de la cultura organizacional, clima laboral, habilidades/competencias del personal y fortalezas/debilidades de la organización.
- Implementación de soluciones iniciales urgentes, para resolver problemáticas críticas identificadas en las evaluaciones indicadas.
- Definición de valores, visión, misión y políticas/normas corporativas de la organización.
- Definición del mercado objetivo, imagen de la organización, estrategias de promoción y publicidad.
- Definición del proceso de negocios, cadena de suministro, procesos operativos, estructura organizacional y organigrama.
- Elaboración de los documentos de gestión, política de la calidad, objetivos de la calidad y manual de la calidad.
- Elaboración de los procedimientos de gestión, control de los documentos, control de los registros, auditoría interna, control del producto no conforme, acción correctiva, acción preventiva.
- Elaboración de los procedimientos operativos, responsabilidad de la dirección, procesos relacionados con el cliente, compras, diseño y desarrollo, producción y prestación del servicio, provisión de recursos, infraestructura, medición, análisis y mejora, entre otros.
- Implementación de las herramientas de medición, análisis y mejora establecidas para la organización, incluyendo evaluación de la satisfacción del cliente, auditorías internas, seguimiento y medición de los procesos, seguimiento y medición del producto, análisis de datos, mejora continua, acciones correctivas y acciones preventivas.
- Cuando se identifique algún proceso en situación crítica, se trabajará bajo el concepto de proyecto de mejora, que incluye la evaluación del proceso en cuestión, sesiones de trabajo en equipo, compromisos específicos de mediano y largo plazo, planes de trabajo y una evaluación periódica del cumplimiento de los compromisos establecidos.

-
- Elaboración de instrumentos de evaluación del desempeño de los procesos y del personal de la organización, a partir de los objetivos de la calidad y diseñando los indicadores de desempeño, el tablero de control directivo, los perfiles y descripciones de puestos y las evaluaciones de desempeño.
 - Asegurar que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente. utilizando los siguientes instrumentos: Procesos relacionados con el cliente, junta de operación, junta de ventas, evaluación de satisfacción del cliente, revisiones por la dirección, planeación estratégica, metodología de resolución de quejas de clientes y coordinación de auditorías de clientes.
 - Metodología de planeación estratégica, recomendada a aplicarse una vez por año, incluyendo evaluación estratégica por la dirección, reportes anuales de desempeño para cada uno de los procesos primarios, elaboración y revisión de presupuestos, revisión de objetivos e indicadores de desempeño, análisis FODA y definición de planes de acción correctiva y preventiva, para resolver las no conformidades y no conformidades potenciales identificadas.
 - Asegurar que la organización cuente con los sistemas de información requeridos para operar de manera eficiente, con instrumentos aplicables a la gestión de la cadena de suministro (ERP), gestión comercial (CRM), gestión de la calidad (SGC), entre otros.
 - Mediante los instrumentos de medición, análisis y mejora establecidos para la organización, asegurar la mejora continua del sistema de gestión, aplicando una metodología eficaz de control de procesos.
 - Programa de capacitación integral, que permita fortalecer las siguientes competencias del personal de la organización:
 - Humanas: *Liderazgo de Clase Mundial.*
 - Directivas: *Gestión de Alto Rendimiento.*
 - Estratégicas: *Estrategia Empresarial: El Mapa Ruta.*
 - Innovadoras: *Filosofía de la Innovación.*
 - Mercadológicas: *El Poder de la Mercadotecnia.*
 - Comerciales: *El Vendedor 3G.*
 - Negociadoras: *Negociaciones con Valor.*
 - Cosmopolitas: *México ante el Mundo.*