

Procesos, Criterios y Recomendaciones

El profesionalismo y la seriedad de una organización lo podemos apreciar en varios aspectos, pero existe un lugar donde esto se puede apreciar, basta con dirigirnos a la documentación de los procesos de cada una de las áreas, esto nos presenta un panorama de cómo está la organización en su interior.

Un proceso es una serie de pasos para la realización de un bien o seguir una serie de pasos para llegar a un fin específico. Lo ideal es que estos pasos tengan un orden donde cada elemento sea utilizado de tal manera que no haya pérdidas tanto de material y tiempo.

No importa el tamaño de la organización, el tener documentados cada uno de los procesos más esenciales aporta grandes beneficios. Un ejemplo puede ser que en determinado caso una persona pueda suplir a otra porque existe la documentación que explica cómo llevar a cabo cada una de las actividades de la organización.

El mantener siempre orden en los procesos lleva a la organización a que sea más fácil mantener estándares de calidad deseados, que ayudan a la organización a seguir con orden las reglas y regulaciones que le indica la ley.

Algunas recomendaciones para llevar a cabo los procesos de manera satisfactoria son las siguientes:

1. Reemplazar las palabras con imágenes. Los gráficos, dibujos o fotografías son mejor comprendidos y recordados que algo escrito, esto debido a que las personas suelen tener poco tiempo, pueden estar distraídos o cansados, es por estas razones que se recomienda reemplazar lo escrito por gráficos.
2. Utilizar diagramas de flujo. Como se ha planteado en el punto anterior, las personas retienen más información si se les presenta con imágenes, fotos o gráficos, es por esta razón que se plantea la posibilidad de utilizar un diagrama de flujo para explicar un proceso que no sea tan fácil de comprender y de recordar, esto ayudará en gran medida.
3. Crear listas de verificación. Esta es una opción que consiste en crear listas que ayuden a las personas a completar los pasos necesarios en el orden correcto, es algo sencillo pero que resulta de gran ayuda al momento de que se tiene que abandonar una actividad, y cuando la persona se incorpora nuevamente a la actividad es fácil saber en qué paso se quedó del proceso.
4. Obtener retroalimentación de tu personal. Se puede pensar que los directivos y los gerentes son los que conocen mejor cada uno de los procesos de la organización pero la realidad no es así, las personas que están en contacto directo con cada proceso son los que pueden aportar grandes ideas al momento de realizar ajustes, ya que ellos conocen por su experiencia donde se puede ahorrar tiempo, donde es necesario suplir un paso, etc. Es por esta razón que se plantea que sea a estas personas a quienes se les pida su opinión al momento de crear borradores de la documentación de los procesos.

Procesos, Criterios y Recomendaciones

5. Comienza con el panorama, profundiza en él. La mejor manera de documentar un proceso de una organización es demostrar primero cómo se integra la actividad global de la organización, después de esto proceder a explicar los pasos del proceso para cubrir los detalles específicos, especificaciones técnicas y procedimientos. Por ejemplo: describe el panorama general del proceso en una sola página, a continuación crea un diagrama de flujo que representa los pasos claves, entonces documenta las tareas requeridas de cada paso, el apoyo a cada tarea con características específicas. Separa tu documentación de procesos en tantos niveles jerárquicos sean necesarios. De esta manera, cualquier persona que quiera aprender el proceso o compararlo con el trabajo real que se realiza, puede ver rápidamente lo que debe llevarse a cabo en cualquier punto.

6. Proporciona información de contexto y razones. Toda la documentación deberá explicar por qué un proceso en particular es importante y qué pasos conlleva. Proporcionar esta información ayuda a la organización de dos formas importantes:

- En los procesos que requieran tomar decisiones, los empleados estarán mejor equipados para aprovechar sus conocimientos y experiencia personal para tomar las decisiones adecuadas.
- En los procesos en que no está permitido su juicio, por ejemplo por razones de legalidad, obligaciones contractuales, factores de riesgo, etc. Los empleados serán alertados de este hecho y la importancia de seguir el procedimiento exactamente como fue estipulado.

Referencias:

Duarte, E. (2015) 6 Técnicas para Documentar Mejor tus Procesos de Trabajo. Recuperado el día 17 de mayo de 2016, a partir de <http://www.quiminet.com/empresas/6-tecnicas-para-documentar-mejor-tus-procesos-de-trabajo-3671751.htm>