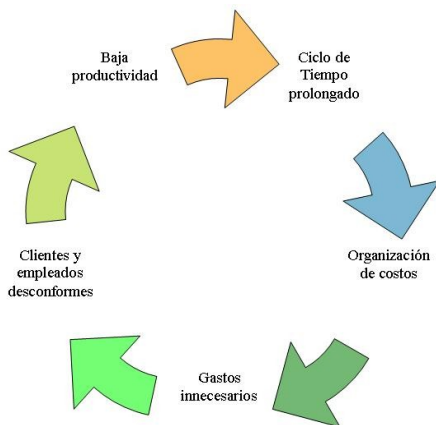


Guía del Lean Management

El Lean Management (gestión ajustada) ha sido desarrollado con la intención de reducir los costos de los procesos y maximizar el valor de la producción o de los servicios para el cliente.

Esto se logra a través de técnicas únicas, como Diagramas de Flujo, Mantenimiento Productivo Total, técnicas JIT (Justo a Tiempo), técnicas de rediseño de lugar de trabajo y de Gestión de la Calidad Total.



Introducción a Lean Management

Lean Management se puede definir como la maximización del valor para el cliente, a través de la reducción de los costos de trabajo.

Lean Management se debe enfocar sólo en los puntos críticos. Su objetivo es guiar a las empresas para que puedan dar valor a cada cliente.

Lean Management debe asegurar que las organizaciones se centrarán sólo en lo que sus clientes requieran sobre sus productos o servicios.

Esto puede lograrse adoptando los “principios de ajuste”. Estos principios, podrían cambiar la percepción de la organización acerca del valor que tiene el cliente. Lean Management ayudará a la organización a discernir áreas de enfoque y los

problemas críticos a resolver en orden de prioridades.

Existe en la actualidad una gran variedad de técnicas y herramientas para adaptarse a este principio. Algunas de estas técnicas son el uso de Diagramas de Flujo, técnicas de Rediseño de Lugar de Trabajo, técnicas de MPT o Mantenimiento Productivo Total, TQM o Gestión de la Calidad Total, y JIT o Justo a Tiempo. Sólo adoptando los principios de Lean Management se ayudará a la organización a desarrollar su propia administración de ajuste basada en herramientas y técnicas de gestión.

La reducción de costos y desperdicios por pérdida de tiempo y energía, es parte de los objetivos clave de Lean Management.

La disminución de estos desperdicios también disminuirá los esfuerzos, costos, defectos, y el tiempo empleado. El resultado es un incremento en los ingresos, aumento de la motivación de los empleados y una mayor base de clientes.

Temas abordados por Lean Management

Si una Organización detectara alguno de los siguientes problemas, podrá adoptar Lean Management con el objeto de resolverlos.

1. Baja Productividad.

En un sentido general, la productividad significa bienes o servicios entregados respecto de recursos utilizados. Puede ser el número de llamadas atendidas en un “call center”, el número de productos fabricados en una planta, o el número de operaciones resueltas en un soporte técnico. Independientemente del tipo de problema de productividad que se tenga, Lean Management ayudará a mejorar el rendimiento de la empresa, y

tener clientes satisfechos obteniendo mayores beneficios.

2. Ciclos de Tiempos de procesos prolongados.

Un reclamo no resuelto en tiempo y forma da lugar a un nuevo reclamo. Es parte integral de la organización manejar el tiempo de resolución de problemas. Ciclos más cortos de procesos no demandan más tiempo del necesario para la ejecución de cada actividad.

3. Revisión de la estructura de costos.

El presupuesto asignado para los gastos de la organización debe ser eficientemente destinado para cada fin. La administración de pérdidas y ganancias debe estar claramente definida. Incluso si usted tiene una base de clientes que va en aumento, pero los gastos de la empresa también van en aumento, no logrará un informe de costos favorable. Usted puede reducir el costo mediante la maximización de los talentos y la optimización de los recursos.

4. Gastos desmedidos.

Si no se gestionan adecuadamente el tiempo, los recursos, la mano de obra y los costos, éstos se desperdician. La reducción o la eliminación de desperdicios fomentará que la organización pueda enfocarse en los puntos necesarios para su desarrollo. Centrarse en los puntos relevantes creará más espacio para mejorar.

5. Clientes y Empleados disconformes.

El corazón de la organización está en los empleados y el alma de la misma son los clientes. Las empresas siempre deben tener un programa llamado "QDNC" o ¿Qué Dicen Nuestros Clientes? También es vital para captar la voz de la fuerza de trabajo a través de, por ejemplo, "focus groups".

¿Quiénes son los principales interesados en Lean Management?

La puesta en práctica de los principios Lean Management se centra en tres partes principales, a ser: Clientes, Empleados y la Organización.



1. Clientes.

Nada es más gratificante que ver a nuestros clientes satisfechos. La conformidad puede deberse a la satisfacción con el producto o a un servicio prestado. Puede sonar como un cliché, pero, el cliente siempre tiene la razón; e incluso si no la tuviera, siempre tiene que sentirse valorado. Todas las inquietudes y los problemas deben ser atendidos por adelantado. Evite falsas promesas. El valor agregado a los servicios es siempre un captador de clientes, previniendo pérdidas o disminución en la cantidad de los mismos.

2. Empleados.

Éstos representan la fuerza de trabajo, el nivel de base. Un colaborador satisfecho generará un cliente conforme. Un empleado que está bien compensado, capacitado, y cuya dirección profesional está definida, seguramente contribuirá a formar una excelente organización.

3. Organización.

La organización de los colaboradores que la componen, el CEO, y los dueños de negocios. La organización significa también los procesos, las reglas de la empresa, y otras implementaciones. Éstos son el combustible de la empresa. Una organización bien gestionada, imparcial, equilibrada, tiene como centro a los clientes aún en los modelos de las organizaciones actuales. Son el eco del sistema de Lean management.

Los defensores de Lean Management

Cuando se trata de negocios, el Lean Management nunca es selectivo. Cualquier tipo de negocio, ya sea fabricación, operaciones, servicio al cliente, y de otros tipos, pueden implementar los principios de Lean Management.

Mientras el objetivo coincida con los principios de gestión ajustada, la aplicación del Lean Management nunca será inconveniente.

Tampoco existe un punto único en el que todo el mundo confíe. La aplicación de Lean Management debe ser un esfuerzo de colaboración entre los distintos departamentos, equipos y grupos. Pero vale la pena tener en cuenta que la organización deberá designar un equipo que será el responsable de impulsar los principios y recoger los esfuerzos. Las mejoras empresariales deben comenzar por enfocarse en un solo área. Al final del día, todos los grupos deben proporcionar aportes sobre cómo mejorar el rendimiento, aumentar los beneficios,

reducir los desperdicios, e implementar procesos de excelencia.

Fuente: BSCdesigner.