



Tecnología

Procesos

Controles

Creación y  
Producción

# Área 4: Creación y Producción.

## Módulos para analizar:

### Tecnología, Procesos y Controles



# Módulo Tecnología:

**Objetivo:** Identificar y seleccionar las tecnologías idóneas para realizar el trabajo.

**Beneficio:** Utilizar tecnología eficiente y a la medida para evitar sobreinversión o baja productividad.

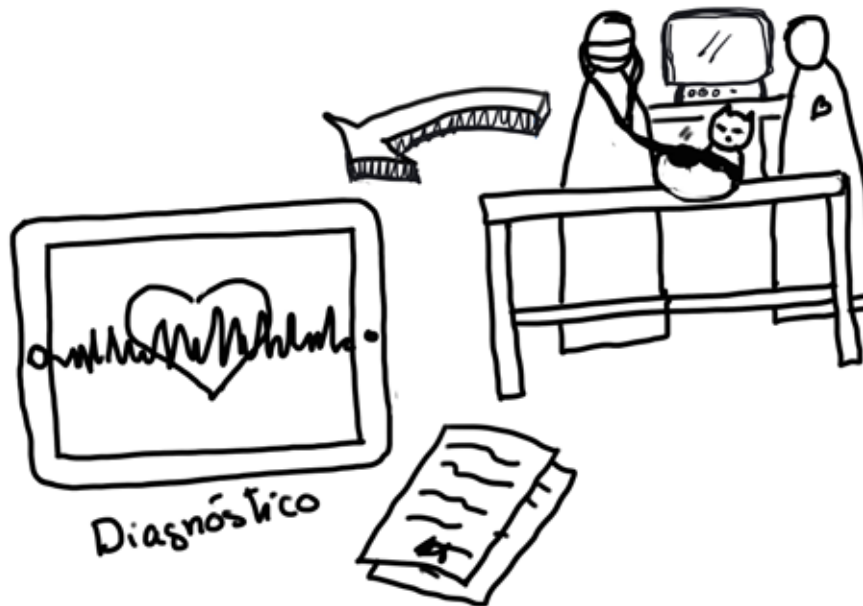
**Para reflexionar y analizar:** La tecnología se define como un conjunto de técnicas y conocimientos que se aplican para resolver problemas concretos. Es por esto que hay que identificar qué tecnologías son las más adecuadas para producir tus bienes o servicios y que permitan crear o agregarles valor, sin considerar necesariamente elementos complejos o de alto costo.

Por lo tanto, deberías pensar en lo siguiente: ¿Cuentas con la tecnología adecuada y necesaria para producir tus bienes y/o servicios? ¿Conoces o necesitas nuevas alternativas que mejorarían el desempeño de tu negocio?

## Mirémoslo desde la práctica

En el caso de la veterinaria, se podrían considerar varios tipos de tecnologías para su negocio. Primero se podría pensar en ciertos equipos médicos (un equipo para la toma de radiografías rápidas para diagnosticar y softwares para su correcta visualización en pantalla, por ejemplo) que pudieran generar una ventaja competitiva al facilitarles el trabajo tanto a los médicos veterinarios como a los clientes.

Sería una excelente herramienta de trabajo, valorada por el cliente que está ansioso por conocer y entender el diagnóstico de su mascota.





## Evalúa tus reflexiones:

Tras ese análisis, te pediremos que evalúes en la siguiente tabla del 1 al 5 -siendo 1 ausente y 5 logrado exitosamente- la respuesta a la pregunta: **¿En qué medida cuentas con la tecnología necesaria para un buen desempeño?**



Marca con una **X**

1 2 3 4 5

Para responder a esta pregunta, es necesario revisar todas las áreas que componen tu actividad, ya que la tecnología puede estar presente y marcar una diferencia en cualquiera de ellas. Si tienes menos de 3 puntos, quiere decir que puedes analizar y evaluar la incorporación de nuevas o mejores tecnologías para optimizar tu trabajo. Si tienes entre 4 y 5 puedes considerar que tus tecnologías están al día y son las adecuadas.



# Módulo Procesos:

**Objetivo:** Definir con claridad cómo haces las cosas, optimizar las actividades y traspasar el conocimiento a otros colaboradores.

**Beneficio:** Agilizar las operaciones, mantener la calidad de los productos y/o servicios y definir con exactitud los tiempos de ejecución.

**Para reflexionar y analizar:** Los procesos son una serie de acciones ordenadas y secuenciales que realizamos para lograr un resultado. Hay distintos tipos, como creación, fabricación, atención al cliente, facturación, empaque, despacho, etc.

Independiente de si trabajas solo o no, es relevante revisar cada uno de los procesos propios y evaluar si cumplen o no con los resultados esperados. Debes detallarlos identificando cada una de sus etapas, incluyendo a actores y componentes involucrados, documentarlos y archivarlos para ir definiendo así la manera de trabajar correctamente y poder transmitir ese conocimiento a otros.

Si sólo una persona concentra ese conocimiento se pierde la oportu-

nidad de construir una cultura propia y se corre el riesgo de perder ese aprendizaje en cualquier momento.

Por lo tanto, deberías pensar en lo siguiente: ¿Tienes identificados y detallados los procesos que están involucrados en tus actividades? ¿Estos procesos son claros y son conocidos por todos los actores involucrados?

## Mirémoslo desde la práctica

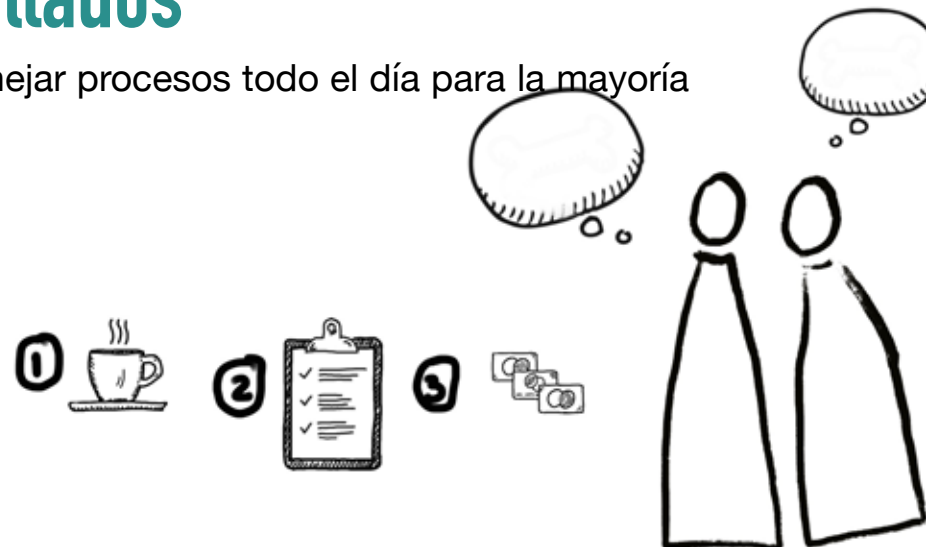
Este es el proceso de atención médica en la clínica veterinaria, ideado para mejorar la calidad del servicio:

1. Solicitar hora de atención vía telefónica o WhatsApp o reservar vía página web
2. Recepción con bienvenida y saludo cordial
3. Abrir y/o llenar ficha de la mascota con sus datos y motivos de la visita
4. Ingresar a la mascota invitando a su dueño a la revisión (que también debiera tener un protocolo o proceso definido)
5. Diagnóstico tras el chequeo

6. Receta de medicamentos, tratamientos, recomendaciones u otros si es el caso
7. Salida a recepción y llenado de ficha médica con el resultado de la consulta, medicamentos o tratamientos recetados y productos vendidos
8. Pago de la atención y eventuales compras
9. Entrega de recibo o boleta
10. Despedida y agradecimientos
11. Luego de unas horas o días, dependiendo de la situación, de la mascota, llamar para preguntar por el estado de salud
12. Cierre de la atención

## Analiza tus resultados

En la mente, es posible manejar procesos todo el día para la mayoría







## Evalúa tus reflexiones:

Tras ese análisis, te pediremos que evalúes en la siguiente tabla del 1 al 5 -siendo 1 ausente y 5 logrado exitosamente- la respuesta a la pregunta: **¿A qué nivel tienes definidos y ordenados tus procesos para realizar tus actividades?**



Marca con una **X**



de las actividades que se realizan. Sin embargo, pocas veces se las documenta, se las clasifica y se las hace visibles para todos. Si tienes menos de 3, se te sugiere escribirlos o graficarlos y hacerlos visibles, para que se sumen al conocimiento de todos en la empresa. Si tienes sobre 3 puntos, ya estás definiendo y ordenando bien tus procesos.



# Módulo Controles:

**Objetivo:** Controlar las actividades para medir resultados y definir mejoras.

**Beneficio:** Mejorar permanentemente los resultados sobre la base de información real.

**Para reflexionar y analizar:** Es muy importante contar con herramientas de control de acciones y de medición de resultados en todas las áreas donde sea posible. Es la mejor manera de identificar brechas o problemas y tomar acciones a tiempo para corregirlos e ir mejorando continuamente. Tal vez los resultados no sean visibles al instante, pero sin duda irán apareciendo con el tiempo y se traducirán en beneficios para la empresa como optimización de recursos, mayor rentabilidad, disminución de mermas, mejores productos y/o servicios, mejor clima laboral, etc. Por lo tanto, deberías pensar en lo siguiente: ¿Tienes en tu empresa herramientas o mecanismos que te permitan controlar tu operación y medir sus resultados?

## Mirémoslo desde la práctica

En la veterinaria se podría medir y controlar el grado de satisfacción de los clientes pidiéndoles responder una breve encuesta o poniéndole una calificación al servicio recibido y algunos comentarios o sugerencias de mejoramiento.



También podrían medir el tiempo que demoró cada revisión durante un período determinado para así poder programar de mejor manera la asignación de horas u optimizar el proceso de atención previamente definido.



En la sección de ventas podrían llevar un registro semanal del tipo y cantidad de comida que se vende con el fin identificar de mejor manera la demanda y coordinar adecuadamente la disponibilidad de cada producto. Así semana a semana se van monitoreando esas ventas y las métricas registradas pueden servir más adelante para comparar períodos y saber, por ejemplo, los meses de mayor o menor venta.

Así también se pueden registrar los meses con mayores eventos o emergencias médicas para anticiparse a esa demanda de servicios y estar bien preparados para ofrecer una buena atención.



## Evalúa tus reflexiones:

Tras ese análisis, te pediremos que evalúes en la siguiente tabla del 1 al 5 -siendo 1 ausente y 5 logrado exitosamente- la respuesta a la pregunta: **¿En qué medida cuentas mecanismos de control y medición de operaciones y resultados?**



Marca con una **X**



## Analiza tus resultados

Una vez más, es una pregunta técnica y concreta. Los mecanismos o herramientas para medir y controlar esta respuesta deben estar habilitados. Si tienes entre 1 y 3 puntos, significa que con seguridad controlas y mides informal y ocasionalmente. Si tienes entre 4 y 5, ya cuentas con hábitos de medición y control instalados en tu gestión.