

Serie Gerencial: Reflexiones sobre la Gestión Operativa

¿Qué tan consistente es la forma de trabajar de su organización?

1. Propósito de esta guía

Todas las organizaciones esperan que una misma actividad produzca resultados consistentes, independientemente de quién la ejecute.

Para lograrlo no basta con definir procedimientos. También es necesario conservar la información que la operación genera diariamente y utilizarla para fortalecer una forma común de trabajar.

Esta guía propone reflexionar sobre la capacidad institucional para transformar la experiencia cotidiana en una manera de trabajar cada vez más consistente. No pretende evaluar personas; busca identificar oportunidades para fortalecer la capacidad operativa de la organización.

2. Cómo utilizar esta guía

Escala:

1. Nunca,
2. Ocasionalmente,
3. Con frecuencia,
4. Muy frecuentemente,
5. Forma parte habitual de nuestra organización.

3. Evaluación

A. Consistencia de la ejecución

Afirmación	1	2	3	4	5
Las mismas actividades producen resultados similares independientemente de quién las realice.	☐	☐	☐	☐	☐
Existen criterios comunes para registrar hallazgos importantes.	☐	☐	☐	☐	☐
Las diferencias en la forma de trabajar suelen detectarse oportunamente.	☐	☐	☐	☐	☐
Los responsables verifican periódicamente la consistencia de la ejecución.	☐	☐	☐	☐	☐

Subtotal A: ____ /20

B. Gestión de la experiencia

Afirmación	1	2	3	4	5
Los hallazgos importantes quedan registrados.	☐	☐	☐	☐	☐
Las recomendaciones pueden consultarse posteriormente.	☐	☐	☐	☐	☐
La experiencia obtenida durante una actividad queda disponible para que otras personas puedan aprovecharla.	☐	☐	☐	☐	☐
La organización conserva la información más allá de quienes participaron originalmente.	☐	☐	☐	☐	☐
Subtotal B: _____/20					

C. Aprendizaje organizacional

Afirmación	1	2	3	4	5
Los errores repetitivos disminuyen con el tiempo.	☐	☐	☐	☐	☐
Las mejores prácticas se incorporan a la forma habitual de trabajar.	☐	☐	☐	☐	☐
Las mejoras operativas se comparten entre diferentes equipos.	☐	☐	☐	☐	☐
Las lecciones aprendidas generan cambios concretos.	☐	☐	☐	☐	☐
Subtotal C: _____/20					

D. Resultados consistentes

Afirmación	1	2	3	4	5
Los clientes reciben un nivel de servicio comparable independientemente de quién realice la actividad.	☐	☐	☐	☐	☐
Los reprocesos disminuyen gracias al aprendizaje acumulado.	☐	☐	☐	☐	☐
Las diferencias de desempeño se analizan y corrigen.	☐	☐	☐	☐	☐
La organización depende cada vez menos de expertos individuales para mantener la calidad.	☐	☐	☐	☐	☐
Subtotal D: _____/20					

4. Primera reflexión

- ¿Qué afirmaciones obtuvieron el puntaje más bajo?
- ¿Dónde observa mayor variabilidad?
- ¿Qué capacidad requiere fortalecimiento?
- ¿Qué beneficio obtendría primero si lograra mayor consistencia?

5. Resultado de la evaluación

A. Consistencia de la ejecución ____/20

B. Gestión de la experiencia ____/20

C. Aprendizaje organizacional ____/20

D. Resultados consistentes ____/20

Puntaje total ____/80

6. Orientación para interpretar el resultado

16–32: Capacidad incipiente. Los resultados dependen principalmente de la experiencia individual. Horizonte: 3 meses.

33–48: Capacidad en desarrollo. Existen esfuerzos por compartir mejores prácticas, aunque persisten diferencias. Horizonte: 3 a 6 meses.

49–64: Capacidad consolidándose. La organización comienza a transformar la experiencia cotidiana en una forma común de trabajar. Horizonte: 6 a 12 meses.

65–80: Capacidad consolidada. La organización aprende sistemáticamente de su operación y mantiene resultados consistentes. Horizonte: revisión anual.

7. Priorización gerencial

¿Cuál es la principal capacidad que debería fortalecerse durante los próximos meses?	
--	--

8. Primera acción sugerida

¿Qué acción concreta podría iniciar su organización durante los próximos 30 días?	
---	--

9. Contraste interno

Compare esta evaluación entre ejecutivos, supervisores, personal administrativo y personal operativo.

10. Registro para el Mapa Gerencial de Prioridades Operativas

Tema: Capacidad para lograr resultados consistentes.

11. Reflexión final

La verdadera fortaleza de una organización se refleja cuando muchas personas consiguen resultados similares porque la organización ha aprendido de su propia experiencia y ha convertido esa información en una manera común de trabajar.

Esa es una de las formas más eficaces de reducir la variabilidad operacional y construir una organización que aprende continuamente.

12. Continúe la reflexión

[-> Visite nuestro blog](#)

13. Invitación

Si esta guía despertó nuevas preguntas sobre la consistencia de la operación de su organización, estaremos gustosos de conversar.