SERIE GERENCIAL
Reflexiones sobre la Gestión Operativa

S03 | DE LA INTENCIÓN AL CAMBIO

QUERER MEJORAR NO ES LO MISMO QUE ESTAR DISPUESTO A CAMBIAR



Coincidir en los objetivos es relativamente fácil.
El compromiso se revela cuando la mejora exige cambios concretos.

1 Es fácil coincidir

En muchas organizaciones existe bastante acuerdo sobre lo que debería mejorar:

- Mejor información.
- Menos reprocesos.
- Mayor seguimiento.
- Menor dependencia de personas.



Mientras hablamos de objetivos, es fácil coincidir.

2 La dificultad aparece después

Mejorar puede significar:

- dejar una práctica conocida,
- asumir una responsabilidad,
- registrar información que antes quedaba en la memoria,
- cumplir una disciplina que antes dependía de cada persona.



Allí comienza a probarse el compromiso.

3 La operación ya está ocupada

Hay clientes.
Servicios.
Contratos.
Problemas.
Resultados.



Por eso una mejora puede comenzar con interés y perder espacio pocas semanas después.

Si realmente es prioritaria, no puede depender del tiempo que sobre.

4 Una prioridad necesita alguien que la mantenga visible

Una prioridad compartida por todos puede terminar siendo responsabilidad de nadie.

Alguien debe:

- mantenerla visible.
- promover decisiones.
- evitar que desaparezca entre las urgencias.



5 Aprobar no es lo mismo que liderar

Autorizar es decir:
"Estamos de acuerdo."

Liderar implica además transmitir:
"Esto importa y esperamos que la organización actúe en consecuencia."



La diferencia se vuelve visible cuando aparecen las primeras dificultades.

6 Cambiar también significa dejar algo atrás

Nuevo procedimiento + procedimiento anterior.
Nueva fuente de información + registros particulares.
Nuevo seguimiento + llamadas, mensajes y memoria.

Durante una transición puede ser inevitable.

Pero si permanece así, la mejora agrega trabajo en lugar de simplificar.



7 El cambio ocurre en cosas pequeñas

- Registrar donde corresponde.
- Cerrar una actividad.
- Documentar una decisión.
- Mantener actualizado un pendiente.
- Utilizar el mecanismo acordado.



Repetidas cada día, estas prácticas convierten una intención en una nueva forma de trabajar.

8 La resistencia no siempre significa oposición

Puede haber:

- falta de claridad.
- temor a perder autonomía.
- experiencias anteriores fallidas.
- percepción de trabajo adicional.
- o simplemente costumbre.



Escuchar forma parte del cambio.

Pero escuchar no significa mantener indefinidamente la situación anterior.

9 La pregunta que importa

Ya reconocimos qué mejorar.
Ya decidimos dónde comenzar.
Ahora corresponde preguntarnos:



¿ESTAMOS REALMENTE DISPUESTOS A MODIFICAR LA FORMA EN QUE TRABAJAMOS?

Querer mejorar expresa intención. Aceptar qué debemos cambiar demuestra compromiso.

10 CONTINÚE LA REFLEXIÓN



BLOG DE ESTA SEMANA
Querer mejorar no es lo mismo que estar dispuesto a cambiar

Profundice en las ideas de esta infografía y conozca ejemplos y reflexiones prácticas.

Visitar Blog



GUÍA DE REFLEXIÓN GERENCIAL
Evalúe su situación y defina sus próximos pasos

Una guía práctica para analizar qué debe cambiar, por qué y cómo comenzar.

Visitar Guía Ejecutiva

DECISION

Más de 50 años ayudando a las organizaciones a fortalecer su gestión mediante procesos más visibles, eficaces y sostenibles.

Personas. Procesos. Resultados.
Un mismo propósito.