

## Procedimientos de trabajo

Los procedimientos tienen como objetivo estandarizar el trabajo de modo que proporcione la calidad deseada. Estos sirven de guía para la ejecución de los procesos, facilitan la formación y ayudan a comprobar la conformidad de las actividades, además de convertirse en una importante fuente de información.

## Historia del Empresario y su empleado



El empresario de una empresa constructora le dijo a su empleado; quiero que me construya una casa; aquí están los planos y la lista de proveedores que deberá usar para la compra de materiales ¡Quiero que la haga conforme este diseño!... ¡No quiero que falte nada!

El empleado tomó los planos y molesto porque le faltaban sólo 3 meses para jubilarse, comenzó a decirse: ¡Me faltan 3 meses para jubilarme y este hombre me da un trabajo de unos 8 meses, pues lo haré!... ¡Pero voy a utilizar materiales de segunda, no voy a llamar a los proveedores y no me voy a esmerar mucho, haré lo que pueda, y así me quedará dinero para mí! De igual manera, uno de los proveedores tarda mucho para la entrega de materiales y quiero entregar la casa en el menor tiempo posible.

En la construcción el empleado uso materiales baratos y de segunda, en toda la edificación de la casa utilizó materiales no acordes a la estructura; para engañar a su jefe solo se esmeró en la fachada, lo que podía saltarse en la edificación lo hacía de tal manera que pretendía ahorrar dinero y tiempo con el fin de irse lo más pronto posible.

El tiempo que tardo la edificación de la casa fue de 4 meses, cuando terminó la edificación, se presentó el dueño y miró la casa, observó que había algunos detalles,

pero se acercó a su empleado y le dijo: ¡Estas son las llaves!... ¡Este es un regalo!... ¡Por todos los años que me ha servido!... ¡Esta es su casa!

¿Cómo cree usted que se sintió este hombre al oír aquello? Él lamentablemente había cosechado lo que había sembrado...

El omitir ciertos pasos en los procedimientos establecidos, puede generar una no calidad en la entrega del producto final, un ejemplo de ello lo vemos en la anterior historia, donde un empleado por su afán de terminar y entregar rápido lo encomendado, termino recibiendo una lección de vida.

¡La Vida es un boomerang, todo regresa!... Porque el primer cliente que se tiene es su integridad y él no se equivoca a la hora de pagar.

Recuerde siempre seguir los procedimientos sin tomar atajos, cada uno de ellos se estableció de la forma más adecuada para dar respuesta a la satisfacción de cada uno de nuestros usuarios.