



ESTANDARIZACIÓN

≠ ESTANCAMIENTO *Luis D. Mateos*

Para muchas personas la palabra 'estandarización' evoca una connotación negativa, pues se asocia de forma equivocada a líneas de producción totalmente mecanizadas y envueltas por cierto desasosiego kafkiano. Lo cierto es que en cualquiera de las tres grandes industrias (de base, transformación y servicios) la estandarización ayuda al desarrollo sostenido y atrae la competitividad en cada área, que beneficia directamente al público usuario, consumidor y cliente.

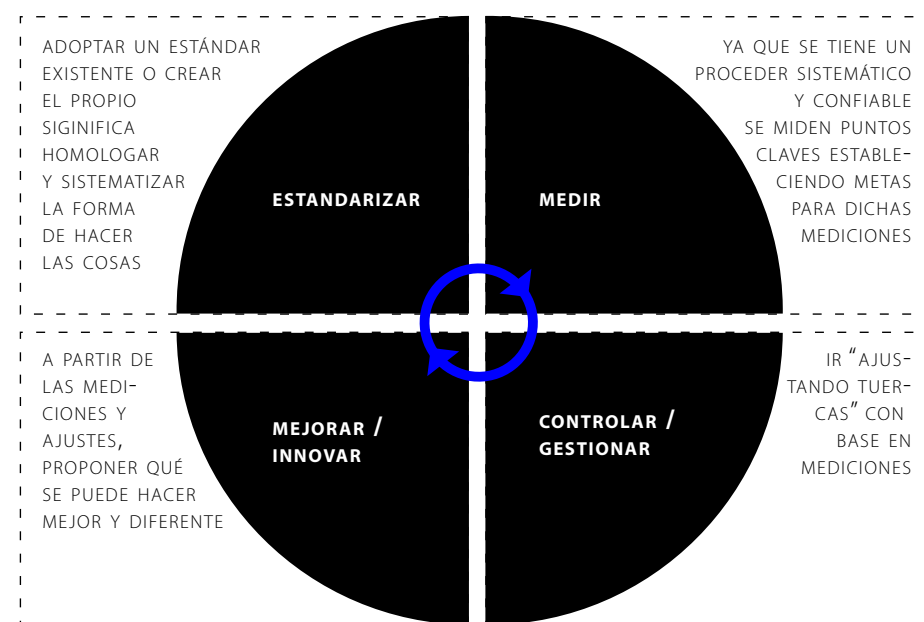
Sin estandarización, varias de nuestras actividades rutinarias cambiarían radicalmente, y no para bien. Veamos un par de ejemplos:

- Imagine un país donde cada fabricante hiciera su propio tipo de conector de energía eléctrica, por lo que comprar un aparato u otro dependería del tipo de instalación que usted tiene en casa.
- Imagine una vuelta al pasado, en donde el comprar alimento era un verdadero acto de destreza; en el mercado le ofrecían mercancías que se medían en cuartas, bolsas, etcétera, sin la posibilidad de comparar si en alguna ocasión le daban más o menos producto.

Es evidente que la estandarización no sólo ayuda, sino que establece las reglas del juego, desde cosas tan cotidianas como las mediciones, hasta cosas tan especializadas como la energía nuclear. Esto evita complicaciones innecesarias y hace que el usuario final de productos y servicios goce de una oferta más competitiva y una gama más amplia de opciones. Por este prejuicio, mencionar 'estandarización' –particularmente en algunos sectores más que en otros–, induce un temor al estancamiento y al dicho del gremio de "hazlo bien o hazlo mal, pero hazlo siempre igual". Claramente, quien tiene esta sensación no ha tenido la información correcta para acercarse a los estándares y normas.

Concretamente, cuando hablamos de estándares de Sistemas de Gestión, es decir, de formas de administrar un área o un tipo de negocio en particular, algunas personas suelen pensar que su compañía no podrá ofrecer productos y servicios bien diferenciados, que brinden tanto ventaja competitiva como un alto valor para sus clientes. En realidad, el camino para obtener los beneficios de la estandarización está dado por la relación "lo que no puedo medir, no lo puedo controlar, y lo que no puedo controlar, no lo puedo mejorar".

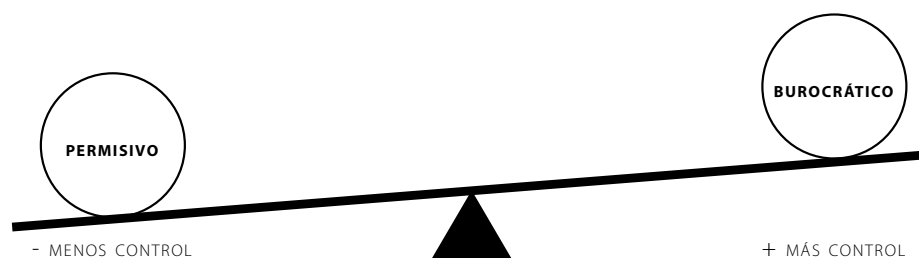
FIGURA 1. ESTÁNDARES DE SISTEMAS DE GESTIÓN





Entonces, cuando se habla de Sistemas de Gestión, tenemos que la antecala de la medición es la estandarización. Dicho esto, hay que tomar en cuenta que el acto de estandarizar, homologar y sistematizar la forma de hacer las cosas, es un acto de balance entre demasiado y poco control.

FIGURA 2. BALANCE DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



Es verdad que establecer modos de hacer las cosas que se conviertan en hábito tiene un peligro inherente que puede llevar al temido estancamiento. No obstante, una gestión por procesos bien diseñada y con la intención de introducir cambios, mejoras e innovaciones constantes, pero controlados, en los productos y/o servicios, es la clave para la supervivencia de las compañías. Estos cambios, mejoras e innovaciones deben basarse en información y no en corazonadas o presentimientos. Se dice que el sentido común es la toma de decisiones informadas, pero informado no quiere decir (su compañía) sea un proceso de fuente única, sino de indicadores micro y macroeconómicos, contexto de la organización, competencia, avances tecnológicos, entre otros.

Por ello, la Organización Internacional de Estandarización (ISO) a través de sus comités técnicos y respectivos grupos de trabajo, diseña estándares de Sistemas de Gestión que tienen la particularidad de ser flexibles. Es un hecho que hay muchas compañías que adoptan uno de estos estándares sólo 'por cumplir', pero esto es tirar por la borda las premisas principales bajo las cuales se construyen dichos estándares:

1. Usted adopta un estándar porque quiere mejorar. Esto hace la diferencia y cambia el enfoque global de todo el ciclo de adopción; en contraste con una ley o cumplimiento, usted estandariza por voluntad propia y no porque se lo pida la autoridad. Gracias a ello, usted adquiere un compromiso explícito con la mejora continua.
2. El compromiso con la mejora continua debe manifestarse en el incremento de la cantidad de propuestas de mejora que realiza año con año, a partir de la adopción de su estándar de Sistema de Gestión.

3. Si decide ser auditado, ya sea para obtener una certificación o simplemente para tener una opinión exógena, recuerde que estas auditorías parten de la buena fe de usted, el auditado. El auditor lo que hace es corroborar y confirmar que lo que usted declara en sus procesos, manuales, políticas y demás documentación de su Sistema de Gestión lo realice; no va a desmentirlo ni a ser incisivo, es decir, no querrá encontrar errores a fuerza.

Para concluir, es necesario enfatizar que cuando usted adopta un estándar (propio o externo) se está comprometiendo, entre otras tantas cosas, a sistematizar su forma de conducir su negocio para colocar puntos de control medibles, que le permitan gestionar y hacer ajustes necesarios, así como mejorar ulteriormente e introducir innovaciones con base en la información interna de su compañía y la externa de todo el entorno.

Las mejoras que usted adopte deben volverse un hábito, porque recuerde que lo que genera valor hoy, no necesariamente lo generará en un futuro lejano o próximo.