

Los siete lugares

Siete tipos de lugar donde suele esconderse una oportunidad de mejora dentro de un negocio. Cada uno trae la misma estructura: qué es, la pregunta que lo abre, tres señales de que ahí hay algo, y un ejemplo por rubro.

Los ejemplos cubren cuatro rubros de referencia — retail, manufactura, servicios, oficina — para adaptarlos rápido al negocio del cliente.

1 Las esperas

2 Las costuras

3 Los rodeos

4 Los noes

5 Las repeticiones

6 El archivo

7 Los mejores

1 LAS ESPERAS

Qué es: todo lo que está detenido esperando algo — una persona, una firma, un turno, una respuesta.

¿Qué está esperando ahora mismo, y desde cuándo?

- Algo se acumula en un mismo punto antes de seguir
- Alguien dice «eso está pendiente de que...»
- Existe una fila, física o digital

EJEMPLOS POR RUBRO

RETAIL

El cliente en la caja mientras se verifica un precio

MANUFACTURA

El lote terminado esperando la inspección de calidad

SERVICIOS

La solicitud esperando la firma de un supervisor que no está todos los días

OFICINA

El correo que espera respuesta de otra área para poder cerrarse

2 LAS COSTURAS

Qué es: el punto donde el trabajo cambia de manos entre áreas o entre personas.

¿Qué se pierde, se repite o se pregunta dos veces cuando esto pasa de un área a otra?

- Dos áreas se echan la culpa del mismo error
- La información se vuelve a pedir porque «no llegó completa»
- Nadie es responsable del resultado final, solo de su tramo

EJEMPLOS POR RUBRO

RETAIL

De ventas a despacho, el pedido llega sin las especificaciones que el cliente pidió

MANUFACTURA

De producción a empaque, la pieza se revisa dos veces porque ninguno confía en la revisión del otro

SERVICIOS

De atención al cliente a soporte técnico, el cliente repite su problema desde cero

OFICINA

De compras a contabilidad, la factura se devuelve por datos que compras ya tenía

3 LOS RODEOS

Qué es: el arreglo privado que alguien inventó para poder trabajar, porque el procedimiento oficial no le sirve.

¿Qué haces distinto a como está escrito, y por qué?

- Existe una libreta, hoja de cálculo o cuaderno paralelo al sistema oficial
- Hay un grupo de chat que reemplaza a un procedimiento
- Alguien guarda una copia «por si acaso» que no debería hacer falta

EJEMPLOS POR RUBRO

RETAIL

La vendedora anota los pedidos especiales en su celular porque el sistema no tiene ese campo

MANUFACTURA

El operario ajusta la máquina con una marca de lápiz que él mismo puso, porque el manual no la explica bien

SERVICIOS

El técnico lleva su propia lista de clientes difíciles, que la empresa no tiene registrada en ningún lado

OFICINA

Alguien mantiene un Excel paralelo al sistema porque el sistema oficial es más lento

4 LOS NOES

Qué es: lo que se le niega al cliente de forma rutinaria, sin que nadie lo cuestione ya.

¿Qué te pidieron esta semana que tuviste que negar?

- Existe una frase estándar para decir que no («eso no lo manejamos», «eso no se puede»)
- El cliente insiste en lo mismo con distintas personas
- Un competidor sí lo ofrece

EJEMPLOS POR RUBRO

RETAIL

No se fracciona el producto porque siempre se vendió por caja completa

MANUFACTURA

No se acepta un pedido pequeño porque el mínimo de producción se fijó hace años

SERVICIOS

No se atiende fuera de un horario que nadie ha revisado en mucho tiempo

OFICINA

No se factura de una forma que el cliente pide porque el sistema «no está configurado así»

5 LAS REPETICIONES

Qué es: lo que se hace o se revisa más de una vez sin que agregue nada la segunda vez.

¿Qué información escribes, capturas o revisas más de una vez?

- El mismo dato se digita en dos sistemas distintos
- Existe una doble firma o doble revisión donde la segunda casi nunca corrige a la primera
- Se genera un reporte que nadie abre

EJEMPLOS POR RUBRO

RETAIL

El inventario se cuenta manualmente aunque el sistema ya lo tiene

MANUFACTURA

La misma medida se toma al inicio y al final de la línea, sin que la segunda haya corregido nunca nada

SERVICIOS

El cliente llena el mismo formulario en dos etapas distintas del proceso

OFICINA

El informe semanal que se arma y se envía, y que nadie ha comentado en meses

6 EL ARCHIVO

Qué es: lo que se decidió una vez — precio, horario, proveedor, procedimiento, quién autoriza qué — y nunca se volvió a revisar.

¿Cuándo se decidió esto y quién lo decidió?

- La respuesta a «por qué es así» es «siempre ha sido así»
- La persona que lo decidió ya no trabaja ahí
- La condición que justificaba la decisión ya cambió

EJEMPLOS POR RUBRO

RETAIL

La mezcla de productos en el mostrador no ha cambiado en años aunque las ventas sí

MANUFACTURA

El proveedor de un insumo se mantiene por costumbre, sin cotizar alternativas

SERVICIOS

El horario de atención se fijó para una demanda que ya no es la misma

OFICINA

La lista de quién autoriza cada gasto no se ha actualizado desde el último cambio de organigrama

7 LOS MEJORES

Qué es: alguien adentro de la misma empresa ya hace esto mejor que el resto, y esa práctica no se ha copiado.

¿Quién lo hace mejor que los demás, y qué hace distinto?

- Un vendedor, técnico o sucursal destaca en algún número sin que nadie haya preguntado por qué
- Existe una comparación informal («fulano siempre cierra más») que nunca se investigó
- La diferencia se atribuye a «tiene más experiencia» sin mirar qué hace distinto en concreto

EJEMPLOS POR RUBRO

RETAIL

El vendedor con más cierres tiene un guion propio para ofrecer el producto complementario

MANUFACTURA

El técnico con menos reprocesos revisa un paso extra que los demás se saltan

SERVICIOS

La sucursal con menos reclamos usa un saludo distinto al entrar la llamada

OFICINA

Quien tiene menos errores de captura usa un orden distinto para llenar el formulario

Registro de hallazgos

Pasaporte, Día 1

Cada hallazgo se anota con tres datos, sin excepción:

LUGAR (1-7)	EL HECHO, CON DATO OBSERVABLE	QUÉ SE GANA SI SE ARREGLA
Ej: 3. Rodeos	La cajera anota pedidos especiales en su celular; pasan 4-5 al día	Se pierden pedidos cuando cambia de turno sin avisar

Una queja sin dato — «*el sistema es lento*» — se devuelve en el momento con la pregunta:

¿Cuántas veces al día ocurre, y qué dejas de hacer mientras ocurre?