EFICENCIA Y NORMA ISO

Por favor léanlo con calma, es un excelente ejemplo de aplicación de las normas ISO

Asunto: Eficiencia

ISO-9000-Norma de calidad y eficiencia

La semana pasada lleve a cenar a unos amigos a un restaurante famoso y note que el mesero que nos atendió llevaba una cuchara en el bolsillo de su camisa. Me pareció algo extraño, pero lo tome como algo casual.

Sin embargo, cuando el encargado de la mesa nos trajo el agua y los cubiertos, pude notar que el también tenia una cuchara en el bolsillo de su camisa.

Mire entonces alrededor del salón y vi que todos los meseros llevaban una cuchara en sus bolsillos. Cuando el tipo regreso a tomar el pedido le pregunte:

- ¿Por que la cuchara?

Bueno... los dueños del restaurante contrataron a la prestigiosa firma de consultoría Andersen Consulting, expertos en eficiencia, con el objeto de revisar todos nuestros procesos. Después de muchos meses de análisis estadísticos, ellos concluyeron que a los clientes se les caía la cuchara un 73,5 % mas frecuentemente que los otros cubiertos.

Eso representa una frecuencia de caídas de 3 cucharas por hora, por mesa. Si nuestro personal se prepara para cubrir esa contingencia, se reduce El numero de viajes a la cocina y podemos ahorrar así 1,5 horas/hombre Por turno. En el momento en que terminaba de explicarme, un sonido metálico se escucho en la mesa de atrás.

Rápidamente, el mozo reemplazo la cuchara caída por la que llevaba en el bolsillo y dijo: Tomare otra cuchara cuando vaya a la cocina en lugar de hacer un viaje extra para buscarla ahora. Yo estaba realmente impresionado.

Mientras mis invitados ordenaban, continué observando a mi alrededor. Fue entonces cuando observe, de reojo, una fina cuerda negra colgando del cierre del pantalón del mesero. Rápidamente, recorrí todo el lugar con la mirada y descubrí que todos los mozos llevaban la misma cuerdita colgando de sus braguetas. Mi curiosidad fue mayor entonces y, antes que se retirara el mesero, le pregunte:

- Disculpe, pero ¿por que tiene usted una cuerda justo AHI?
- Oh, si. la firma consultora de la cual le hable encontró que nosotros también podíamos ahorrar tiempo al ir al baño.
- ¿Como es eso?
- Atando este hilo fino a la punta de... usted ya sabe, podemos sacarlo sobre el orinal sin tocarnos y de esa forma eliminar la necesidad de lavarnos las manos, acortando el tiempo gastado en el baño en un 82%.
- Que bien, eso tiene sentido. ¿Pero si la cuerdita ayuda a sacarlo, como lo vuelve a meter en el pantalón?
- Bueno, yo no se como hacen los otros, pero yo uso la cuchara