

Optimización de Procesos: “La Cuchara”

La semana pasada, lleve a cenar a unos amigos a un restaurante y note que el camarero que nos atendió, llevaba una cuchara en el bolsillo de su camisa. Me parecía un poco extraño pero lo tome como algo casual. Sin embargo, cuando el camarero de mesa nos trajo el agua y los cubiertos, pude notar que él también tenía una cuchara en el bolsillo de su camisa. Mire entonces alrededor del salón y vi que todos los camareros, camareras, encargados, etc. llevaban una cuchara en sus bolsillos.

Cuando el camarero regreso a tomar el pedido, le pregunte: "¿por qué la cuchara?". "Bueno", explico, " los dueños del restaurante últimamente contrataron a la consultora Ikeros, 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 % más frecuentemente que los otros utensilios. Eso representa una frecuencia de caídas de 3 cucharas por hora por mesa. Si nuestro personal se prepara para cubrir esta contingencia, podríamos reducir el número de viajes a la cocina y ahorrar aproximadamente 1.5 hora-hombre por turno.

En el momento en que terminamos de hablar, un sonido metálico se escuchó en la mesa de atrás. Rápidamente, el camarero reemplazo la cuchara caída por la que llevaba en su bolsillo, y dijo: "Tomare otra cuchara cuando vaya a la cocina en lugar de hacer un viaje extra para buscarla ahora".

Yo estaba impresionado. "Gracias", le dije, "tenía que preguntar". Ningún problema, contesto, y continúo tomando nuestro pedido.

Mientras mis invitados ordenaban, continúe observando a mí alrededor. Fue entonces cuando observe, por el rabillo de mi ojo, una fina cuerda colgando de la bragueta del camarero. Rápidamente, recorrí con la mirada el salón para asegurarme que todos los camareros llevaban la misma cuerda negra colgando de sus braguetas.

Mi curiosidad fue mayor entonces, y antes de que se retirara el camarero le pregunte: “perdóneme, pero, por que....eh... o ¿Para qué la cuerda?" "Oh! sí", contestó y comenzó a hablar en un tono bajo. "No mucha gente es tan observadora", me dijo, y continuo: "Esa consultora de eficiencia de la que le hable, encontró que nosotros también podíamos ahorrar tiempo en el baño".

"¿Cómo es eso?", respondí.

"Verá, me dijo, atando este hilo fino a la punta de nuestro, eh....., de uno mismo, podemos sacarla sobre el urinario sin tocarnos y de esa forma eliminar la necesidad de lavarnos las manos, acortando el tiempo consumido en el baño en un 93%".

"¡Qué bien!", dije, "eso tiene sentido". Pero luego, pensando en el proceso, volví a preguntarle. "Eh, espere un minuto. Si la cuerda le ayuda a sacarla, ¿cómo la vuelve a guardar?"

"Bueno", susurro, "Yo no sé cómo harán los otros, pero yo uso la cuchara".