

“PECADOS ORIGINALES”

Samuel Chávez Donoso
Director General de Rekrea Ltda.

“Trabajo bien hecho” es un concepto importante, con mucho significado. Y no se requiere de un análisis tan profundo para darse cuenta que en los tiempos que corren se ha transformado en un requisito vital: las empresas que no hagan del “trabajo bien hecho” una real vocación o una filosofía que marque su existencia, se irán desgranando una tras otra de la cada vez más selecta mazorca empresarial.

Y, como usted sabe, ya no basta con hablar tan sólo de **trabajo bien hecho** sino que de **trabajo bien hecho y a la primera**. O, mejor aún, de **¡trabajo bien hecho, a la primera ... y siempre!**

¿Por qué es tan importante este concepto? Simplemente, porque la Calidad es resultado de un trabajo bien hecho; porque la Seguridad es resultado de un trabajo bien hecho; porque los altos rendimientos resultan de un trabajo bien hecho; porque los bajos Costos resultan de un trabajo bien hecho y, en definitiva, porque la eficiencia y el éxito resultan de hacer bien las cosas que hay que hacer, en el momento que corresponda hacerlas.

Hasta aquí, todo parece de una lógica incuestionable. Y lo es. Sin embargo, visto desde otra perspectiva, el corolario de esta idea nos deja también un potente mensaje, que debiera llamarnos a la reflexión y a replantearnos en algunas cuestiones: Cuando no se logra la calidad requerida, cuando ocurren accidentes que afectan a personas, propiedad y procesos, cuando los rendimientos son subestándares, cuando los costos de producción son excesivos, etc., significa, simplemente, que no estamos trabajando bien ... ¡Y la solución comienza por reconocerlo!

Las empresas de vanguardia nos dan aquí una gran lección: del mismo modo que lo hacen con los defectos, con los derroches y con los deterioros medioambientales, declaran que **“los accidentes son inaceptables”**. Porque tienen claro que ellos son un signo evidente y manifestaciones inequívocas de que algo no se está haciendo bien.

Pero ... ¿qué es **trabajo bien hecho**?

La pregunta es aparentemente simple y su respuesta aparentemente obvia, pero en realidad ni la pregunta es tan simple ni la respuesta es tan obvia.

En efecto, tenemos la tendencia a que, cuando se habla de trabajo, pensamos sólo en el trabajo operativo. Naturalmente, ello constituye una apreciación sesgada, que puede tener efectos bastantes nocivos para la buena marcha de una organización, porque, cuando “clavamos” nuestra atención en las fallas operativas (las que se producen en el escenario donde se realizan las tareas operativas), en la mayoría de las veces no hacemos sino que enmascarar errores más relevantes, que se producen en las instancias pre-operacionales.

Me estoy refiriendo a lo que alguien con mucha razón llamó “**los pecados originales**”, refiriéndose, entre otros, a los errores y fallas en el **diseño** de las instalaciones y de los medios a emplear; a los errores y fallas en la **planificación** de las operaciones; a los errores y fallas en la **adquisición** de los elementos a usar y en la **contratación** de las personas que van a operar. Estamos hablando del trabajo de diseño, del trabajo de planificación, del trabajo de adquisiciones, del trabajo de contratación... ¡También aquí hay que hablar de trabajo bien hecho!

Las fallas y errores cometidos en estas instancias, son más trascendentes: constituyen verdaderos “pecados originales” porque es aquí, en estas instancias iniciales donde, con mucha anterioridad se crean u **originan** las condiciones propicias para que logremos o no la calidad, para que haya o no accidentes, para que tengamos o no buenos rendimientos; es decir, para que obtengamos o no los resultados que buscamos.

Un desafío insoslayable, por lo tanto, para las empresas y para cada uno de quienes trabajamos en ellas es: ¡*Trabajo bien hecho a la primera y siempre, en cada instancia del proceso! Y, mientras más al origen... ¡mejor!*

Y usted, como supervisor... ¡También debe saberlo!

