

EL DEDO ACUSADOR

Samuel Chávez Donoso
Director General de Rekrea Ltda.

El “*apuntar con el dedo acusador*” a un trabajador que ha cometido un error, no es más que una especie de escapatoria de la supervisión. O de la administración superior de la empresa, según sea el caso.

En la práctica, sin embargo, este proceder casi podría elevarse a la categoría de deporte nacional, aquí en Chile y en la mayoría de nuestros países latinoamericanos, por lo difundida y generalizada que está su práctica.

Pero Mire. Si usted es supervisor, por ejemplo, tenga en cuenta que cuando uno apunta con el dedo acusador a un trabajador que ha cometido un error en su trabajo; o que algo hizo mal, hay tres dedos (meñique, anular y del medio) que le están apuntando a usted mismo. ¡Tres dedos! ¿No es como para pensarlo antes de apuntar con el dedo acusador?

Haga la prueba ahora mismo, apuntando con el dedo acusador, y sacará de ello una buena enseñanza.

Estos tres dedos (¡acusadores también!) que ahora están apuntando hacia usted, preguntan:

¿Por qué ese trabajador cometió el error? ¿Le asigné yo una tarea de acuerdo a sus capacidades y aptitudes? ¿Le enseñé, instruí o motivé suficientemente? ¿Le di toda la información necesaria? ¿Me aseguré de...? ¿Qué se yo!

¡Hay tres dedos que apuntan hacia uno!

Pero, el ejercicio no ha terminado aún. Si se fija, hay otro dedo, “*el más gordito*”, que apunta hacia más arriba, hacia la administración: ¿Qué hay de los sistemas de la empresa? ¿Hay adecuados sistemas o procesos de selección, por ejemplo? ¿Y cómo son, si es que existen, los programas de inducción y de capacitación a los trabajadores? ¿Cómo son los estilos de liderazgo y los esfuerzos para motivar o, al menos, para evitar la desmotivación?

Mire, le voy a dar un dato importante:

¡Los errores de los trabajadores son sólo síntomas de los problemas!

Nadie se despierta en la mañana pensando que debe ir a la empresa a hacer las cosas mal, deliberadamente.

Por lo tanto... ¡Lo correcto es interpretar estos errores como gritos de auxilio, pidiendo o **implorando** ayuda a su supervisor. O a la administración superior, según sea el caso.

Porque las causas de estos problemas están, en la mayoría de los casos, en los tres dedos que apuntan a nosotros mismos; y su origen, en las fallas, omisiones o debilidades en los distintos sistemas o procesos, a los cuales apunta el dedo mayor.

Una Gran Enseñanza.

