

MEJORANDO LA CALIDAD DE NUESTRA COORDINACIÓN DE ACCIONES

“...traerá enormes beneficios, impactando directamente en nuestros resultados, tanto en el ámbito productivo como en seguridad de nuestros colaboradores”.



**Marco Antonio
Fernández Navarrete**

En muchas ocasiones hemos podido observar y, en muchos casos ser parte, a través de nuestra propia gestión, de ciclos de coordinación de acciones incompletos y/o mal ejecutados. Es por esta razón, la importancia de reflexionar y abordar este tema, ya que una incorrecta coordinación de nuestras acciones trae consigo consecuencias que afectan la seguridad de nuestros colaboradores y por cierto, la calidad de la operación en las distintas etapas del proceso. Como ya lo hemos reiterado en otras oportunidades, el propósito de proteger la vida y la integridad de nuestro personal, es nuestra primera prioridad y la verdad, cumplirlo se torna difícil, si no somos capaces de coordinar nuestras acciones cotidianas dentro de un marco metodológico que garantice la mayor eficacia posible de los esfuerzos desplegados, eliminando así desperdicios de recursos, energía, tiempo, etc...

A continuación, encontrarán ustedes algunos preceptos que considero claves para mejorar nuestra coordinación de acciones cotidianas, esperando que cada uno de ustedes pueda reflexionar sobre ellos, tomar sus decisiones y actuar en consecuencia para el beneficio de todos.

CICLO COORDINACIÓN DE ACCIONES



ELEMENTOS A CONSIDERAR EN NUESTRA COORDINACIÓN DE ACCIONES COTIDIANAS

Hoy más que nunca la gestión de nuestras organizaciones incrementa su complejidad y nos obliga a explorar y experimentar nuevas y mejoradas formas de coordinar acciones, buscando la mayor eficiencia y eficacia posible en la utilización de los recursos dentro de un contexto operacional seguro, confiable y amable para cada uno de nuestros colaboradores. Para ello, reflexionar sobre los siguientes aspectos en orden correlativo tiene un valor incalculable en los momentos que vivimos como empresa:

Visión sistémica del negocio: No existe un proceso más relevante que otro, todos y cada uno de nosotros nos empeñamos en producir Cartulinas desde nuestras respectivas funciones, con un mismo gran objetivo estratégico, asumiendo la seguridad como un principio y/o valor personal ético-moral. No hay islas, no hay feudos, ni territorios, sólo hay procesos y subprocesos con sus interacciones, que deben coordinarse sincrónicamente con una perspectiva de cliente – proveedor interno. Este elemento se instaura como un factor crítico de éxito para la sostenibilidad de nuestro negocio hacia el futuro y uno de los mayores desafíos de cambio cultural que debemos asumir.

Dar contexto a nuestros pedidos: Es normal que, en nuestras acciones cotidianas, exista alguien que pide o solicita algo y otro que ejecuta o promete una acción como respuesta. Lo primero que debemos recordar es que las personas respondemos de manera mucho más eficaz cuando nos tomamos el tiempo, aunque sea en forma breve, para explicar por qué es importante lo que estamos pidiendo. En

otras palabras, dar significación al pedido. Cabe recordar que todos podemos ser solicitantes en ciertas circunstancias y en otras actuar como ejecutores.

Comunicar con precisión las condiciones de satisfacción del pedido: Luego del contexto es necesario hacer una descripción detallada de lo que queremos, iniciando siempre con las actividades preventivas involucradas, con la mayor obviedad posible es lo mejor, sin omitir detalle alguno. Es algo así como la especificación técnica del pedido, solo así, podremos verificar la calidad de la ejecución.

Abrirse y practicar la negociación: El que recibe el pedido o ejecutor, es un observador distinto al que solicita y siempre tendrá algo para aportar en la indicación de ejecución. Debemos generar la confianza suficiente entre solicitante y ejecutor, que permita un flujo dinámico de intercambios de visiones frente a la tarea, para asegurar una ejecución de calidad y con los estándares de seguridad que ello amerita, donde solicitante y ejecutor comprenden que se debe generar el *feedback* necesario, para asegurar la integridad de las personas involucradas.

La promesa de ejecución y el desarrollo de la misma: Quien ejecuta contrae un compromiso ético con la tarea, en los plazos y términos solicitados, dando su mejor esfuerzo personal y/o profesional en la concreción de su promesa, desarrollando su trabajo con impecabilidad técnica y asegurando la aplicación de medidas preventivas necesarias, para gestionar la seguridad al más alto nivel de conciencia, que garantice **“Cero accidentes”** en su realización.

La entrega del pedido (cierre): Como parte del compromiso de quien ejecuta un pedido y de responsabilidad profesional de quien lo solicita, está el hecho de reunirse para la entrega, permitiendo esto verificar la calidad de la ejecución y corregir las desviaciones en el caso de trabajos fuera de la especificación.

Aunque parezca obvio, esto es algo que con frecuencia no hacemos correctamente y no tenemos constatación de la calidad de los trabajos, redundando esto en trabajos repetidos, mala calidad de la ejecución y generación de condiciones de riesgo para la seguridad de las personas que antes no teníamos. Esta es una situación inadmisibles que no podemos seguir sosteniendo.

El espacio de aprendizaje: Una entrega inexistente o una entrega inadecuada, nos priva de la oportunidad de identificar nuestras debilidades y oportunidades para mejorar continuamente nuestros procesos. Por su lado, verificar la correcta ejecución del pedido, asegura la continuidad operativa y da confiabilidad a los procesos. De igual manera detectar desviaciones entre lo pedido y lo ejecutado, constituye en enorme capital de aprendizaje que debemos saber valorar desde la perspectiva de gestionar el error, más que sancionarlo. Todo ello permite potenciar el trabajo en equipo en el proceso de gestión del cambio, identificando nuevos peligros, evaluando y controlando los riesgos asociados a los cambios.

Para finalizar, comparto con ustedes mi más absoluta convicción que, asumir como desafío la **optimización del ciclo de coordinación de acciones** en la labor cotidiana de cada uno de nosotros, traerá enormes beneficios, impactando directamente en nuestros resultados, tanto en el ámbito productivo como en seguridad de nuestros colaboradores.

Invito a cada líder con sus respectivos equipos a analizar este tema y tomar las medidas pertinentes en torno a las mejoras requeridas.