

HACIENDO CARNE EL CICLO DE COORDINACIÓN DE ACCIONES

“Tomate el tiempo de explicar porque lo que pides importa, todas las personas necesitamos dar sentido a lo que haremos”



**Marco Antonio
Fernández Navarrete**

Es fundamental comprender las implicancias de este ciclo en nuestras coordinaciones cotidianas, no tan solo por los “desperdicios” o ineficiencias generadas por la mala calidad de nuestras conversaciones de coordinación, sino también por el incremento del riesgo en la ejecución inadecuada o incompleta de las tareas asignadas. A continuación, intentaré dar respuestas a las preguntas más frecuentes en torno al tema:

CICLO DE COORDINACION DE ACCIONES PARA UN TRABAJO SEGURO; ALGUNAS ACLARACIONES



- ✓ **¿Quiénes son solicitantes y quienes ejecutantes?** Respuesta: en una Planta como la nuestra a diario ocurren decenas de ciclos de coordinación y en algunos tú actúas de solicitante y en otros como ejecutor. Todos actuamos en ambos roles, dependiendo de nuestro cargo o función.
- ✓ **¿Qué es lo más importante de recordar cuando uno hace un pedido a otra persona?** Respuesta: cuatro son las condiciones básicas para pedir a alguien que haga algo:
 - Tomate el tiempo de explicar porque lo que pides importa, todas las personas necesitamos dar sentido a lo que haremos. Nuestra psicología requiere significación para una ejecución correcta de lo que me piden. Una palabra o una frase de contexto antes del pedido hace la diferencia.
 - Tomate el tiempo de explicar con lujo de detalle lo que estas pidiendo, intenta ser obvio en tu pedido “con peras y manzanas” es la mejor forma. De esa manera aseguras la correcta interpretación de tu instrucción por parte del ejecutante.
 - Un buen pedido debe hacer precisión al plazo límite para la entrega. Una hora, una fecha o un momento preciso.
 - Tu pedido debe dejar absolutamente claro a quien está dirigido, con nombre y apellido. De lo contrario corres el riesgo de que nadie asuma concretamente.
- ✓ **¿Cómo sé que he hecho un buen pedido?** Respuesta: cuando el ejecutante me da *feedback* y/o corrige términos de mi pedido, este negociado para mejorar la calidad de la ejecución del trabajo. Esta es la mejor señal de calidad del pedido ya que existe confianza entre solicitante y ejecutor para definir la mejor de ejecución del pedido. Es decir, hay una relación de equipo.
- ✓ **¿Qué relevancia tiene la entrega y/o recepción del pedido?** Respuesta: Quien hace el pedido recibe y quien ejecuta entrega. Su importancia es máxima, ya que, si no hay una adecuada entrega, teniendo como referencia las condiciones de satisfacción de pedido inicial, perdemos la posibilidad de dos acciones de alto valor en el equipo:
 - **Reconocimiento:** ante una ejecución impecable, no hay nada más reconfortante y estimulante para cualquier persona, que recibir unas palabras de felicitaciones por el trabajo bien hecho.
 - **Aprendizaje:** una ejecución con desviaciones representa una extraordinaria oportunidad de aprendizaje tanto para el solicitante como para el ejecutor. Un análisis minucioso de las desviaciones hará posible el círculo virtuoso del mejoramiento continuo, la minimización de los desperdicios y la reducción de los riesgos en la operación.

Para finalizar, solicito encarecidamente a líderes y supervisores dar una mirada diagnóstica a la calidad de sus coordinaciones, identificar las brechas y tomar acciones para la superación de las mismas.