

“ORDEN Y Limpieza”

Samuel Chávez Donoso
Director General APA Chile

A veces le llamamos **Housekeeping**, tal vez con la secreta esperanza que el tema suene más atractivo y la gente pueda darle algo más de importancia. ¡Aunque sea un poco!

Porque no aparece en nuestro medio, en nuestra cultura, como un tema relevante, digno de la agenda de un ejecutivo: se trata, simplemente, de la basura y algo más que no amerita ser una preocupación para jefes ni mucho menos para altos directivos que están para la toma de decisiones “importantes” para la empresa. Supuestamente más trascendentes

Incluso me temo que, por el título, el lector sentirá el impulso de pasar por alto este comentario.

Pero no en todas partes piensan así de este tema. Visité en Sudáfrica, por ejemplo, una importante empresa con más de 20.000 trabajadores: todo se veía impecable, todas las cosas en su lugar, nada que pareciera estar de más, las áreas de tránsito y de almacenamiento bien demarcadas, todo bien señalizado, etc.. Cada espacio y cada rincón era un lugar de trabajo grato para la vista y seguramente que también era grato para trabajar en él.

Por lo mismo, era también una empresa exitosa, con una visión tremendamente ambiciosa que decía : **“Simplemente la mejor”**. Se trataba de una empresa con una misión clara, con valores compartidos y, por añadidura, con resultados extraordinarios. Los índices de Seguridad eran francamente envidiables, por lo que NOSA (National Occupational Safety Association) le mantenía desde hace varios años en una calificación **“Cinco Estrellas”**, que es la máxima distinción que otorga esta prestigiosa organización a las empresas, por sus buenos sistemas y niveles de Seguridad.

Después de recorrer la empresa, revisar documentos, observar con mucha atención y de conversar con gente de distintas áreas y niveles, nos reunimos con un alto ejecutivo de la empresa. Y la curiosidad nos llevó a preguntarle: *“¿A qué aspira usted como Gerente, en materia de Seguridad, ahora que hace años ya logró las Cinco Estrellas?”*. La respuesta a esta pregunta fue la más breve de todas pero quedó muy claro que con ella comprometía a toda la organización. El dijo: *“Seguiremos mejorando en todo, **especialmente en Orden y Limpieza**”*.

Es que el Orden y la Limpieza, como binomio inseparable, tienen un significado especial y un efecto extraordinario en muchas otras cosas. Parte de esta idea la resumió muy bien un gerente cuando decía a sus jefes de departamento: *"Si ustedes no son capaces de administrar el orden y la limpieza en sus departamentos, tampoco serán capaces de administrar bien sus departamentos"*.

Esto es muy cierto; de hecho, cualquier persona normal comprenderá fácilmente que es imposible obtener buenos rendimientos, productos de calidad, bajos costos, buenos índices de seguridad y, además, gente motivada y orgullosa de su empleo, si se trabaja en medio de la mugre y del desorden.

El Orden y la Limpieza se consiguen a través de una administración correcta. Así, un lugar ordenado y limpio es un buen reflejo del supervisor o ejecutivo que administra ese lugar. Pero ... ¡cuidado! ¡al revés también es verdad!

Como ya lo he señalado, en la mayoría de nuestras empresas no se da la suficiente importancia ni al Orden ni a la Limpieza. En Japón no es así; allí, el orden y la limpieza son características comunes de todas las empresas exitosas.

Un investigador que años atrás fue a Japón a estudiar en el territorio mismo el "milagro" japonés, se encontró con que había algunas áreas hacia las cuales los japoneses habían prestado una especial atención y ... ¡la primera de ellas era la creación de un lugar de trabajo limpio y ordenado!

La Limpieza es una característica personal; el Orden, en cambio, es una característica administrativa. Por eso es que se afirma que si alguien no puede administrar el orden en su departamento, tampoco podrá administrar bien su departamento.

Al final de cuentas, un lugar de trabajo descuidado y desordenado, está demostrando una mente también desordenada de quien administra ese lugar. Y tiene razón, a mi juicio, un gerente norteamericano cuando afirma: *"Si uno limpia y ordena el piso de la fábrica, también está ayudando a limpiar y ordenar los procesos mentales de la gente que trabaja en ella"*.

¡Un tema viejo ... Pero vigente para los tiempos actuales!

INVITACIÓN

Lo invito a reenviar este artículo a todos quienes usted estime pueda interesarle o ser útil.

Y también a visitar nuestra **NUEVA** web:

www.rekrea.cl