

La confiabilidad humana

El tema “Confiabilidad humana”, desde el punto de vista técnico, espiritual y como recurso humano, fue el eje central de la mesa redonda que se desarrolló durante las Primeras Jornadas de Calidad en Mantenimiento e Inspección. A continuación publicamos un resumen de lo expuesto por los principales protagonistas de este enriquecedor debate.





El Ing. Mauricio Torretta, el Lic. Daniel Alonso y el Pbro. Juan José Dondo Gazzano en la mesa redonda "Confiabilidad humana".

Una nueva forma de pensar

Por el **Ing. Mauricio Torretta**

Hoy en día es común hablar de confiabilidad, pero veamos cómo se la define y se la relaciona con la "confiabilidad humana".

La "confiabilidad operacional" es entendida como una serie de procesos de mejora continua, que cuenta con herramientas de diagnóstico, metodologías de análisis y nuevas tecnologías para optimizar la gestión, planeamiento, ejecución y control de la producción industrial.

La confiabilidad, además de ser un elemento de gran importancia en una planta, está llamada a ser una nueva forma de vida que garantiza el excelente desempeño de la industria, y por ello no puede simplemente trabajarse como un cálculo matemático de probabilidades. La confiabilidad debe ser una nueva forma de pensar, que involucre un cambio de actitud del personal de todas las áreas de una organización.

Para conseguir los resultados deseados se debe poner énfasis en la importancia de la misión y del trabajo en equipo, en búsqueda del bien común.

La "cultura de la confiabilidad operacional" incluye el enfoque sistémico, la priorización de las actividades y la proacción humana basados en la visión, la misión y los objetivos de la organización. Para que la confiabilidad operacional se convierta realmente en parte de una nueva cultura, debe ser adoptada por todos, debe abarcar no sólo los activos físicos, sino cubrir las áreas relacionadas con los procesos de producción y el desarrollo del capital intelectual.

Hay que humanizar las organizaciones

Por **Daniel Alonso**

Si lo que presagia Jeremy Rifkin en su libro *La era del acceso* resulta ser cierto, en el futuro el cambio cualitativo en nuestra interacción requiere personas más flexibles y capaces de adaptarse constantemente a entornos cambiantes, a nuevas circunstancias, y a expectativas diversas, ya que las relaciones tradicionales entre la gente, la propiedad y el conocimiento serán radicalmente distintas a las actuales.

También Peter Drucker en *El management del futuro* menciona que para sobrevivir y tener éxito toda organización deberá convertirse en un agente de cambio. La manera más efectiva de manejar favorablemente el cambio es generarlo. También agrega que la ventaja de convertirse en agente del cambio es que con ello se modifica la actitud mental de la organización.

Si bien ambos autores disienten en cómo será ese futuro, existe total coincidencia en que el cambio es el factor clave, y el conocimiento, la única llave de acceso.

Esto nos permite hacer la siguiente reflexión: si el conocimiento es propiedad de las personas, si los cambios deben realizarlos las personas, si las organizaciones son conformadas por personas, ¿cómo es posible que aún haya organizaciones que no tengan una mirada antropocéntrica, es decir, que no coloquen al hombre en el centro de la organización?

La influencia del entorno en las organizaciones es tanta que modifica constantemente las condiciones de sus fun-

cionamientos, y la mayor cantidad del tiempo disponible no es utilizada para prevenir los acontecimientos sino para reaccionar, y en el mejor de los casos tratar de inventar el futuro (por supuesto con todo el riesgo que conlleva tal apreciación).

Si prevemos que la gestión de cambios será una cuestión dominante en la mayoría de las organizaciones, los directores de recursos humanos deberán tomar la bandera de la adaptación al medio como prioritaria para la supervivencia empresarial.

También si esos cambios estarán originados, dirigidos y llevados a la práctica por la gente que conforma una organización, el reto será por lo tanto, no sólo atraer sino retener los talentos, proporcionar espacio de desarrollo para fortalecer su capacidad de *resiliencia*, además de crear un clima apto para el trabajo de equipo y constituir líderes integradores.

Uno de los desafíos más importantes de los nuevos dirigentes es el de proporcionar una visión a toda su organización, que sea aprehendida y compartida por la gente. A veces resulta más fácil enunciarla que comprenderla. Cuando a Louis Armstrong le pidieron que definiera el jazz, él dijo: "Si tienes que preguntarlo, no lo sabrás nunca...". Si el personal no entiende y siente la visión, no sólo es poco probable que pueda ayudar a la empresa a progresar en la dirección deseada, sino que busque otro destino.

El valor del hombre

Por el **Presbítero Juan Dondo Gazzano**

El hombre es gestor y garante de la producción. Como tal debe ser reeducado para que supere sus propias limitaciones, debe hacerse responsable de lo que hace y de las consecuencias de su interacción con otros, porque es valioso y cada actitud y cada acto propio influirá en los otros y en el ambiente legando hacia las generaciones siguientes un hábitat mejor. El hombre es valioso porque existe, y su sola presencia influye.

Aprender a valorarse por existir es indispensable para convivir responsable y libremente con los demás, a quienes también se debe valorar porque existen. Estar sólo motivado por beneficios económicos personales es exponerse a la pérdida de sentido de lo que se hace. Cada nivel de trabajo exige la responsabilidad de cada uno para que todo el conjunto se sostenga. Es una necesidad imperiosa educar a cada persona que trabaja a fin de que conquistando su libertad y valorando su existencia posea una ética y una moral maduras. ■