

Prevención

A menudo se presentan serias confusiones acerca de qué es prevención. Hay eventos que por sus características no se pueden prevenir ni evitar, como es el caso de ciertos fenómenos de la naturaleza. A lo sumo, lo máximo que puede hacerse es conocer por anticipado su potencial peligro. No pueden evitarse los terremotos, los rayos, los huracanes, etc. Por esta razón, resulta incorrecto hablar de "construcciones antisísmicas", ya que nada puede evitar la ocurrencia de un temblor de tierra, ni que el mismo afecte a determinado edificio. Mas adecuado es referirse a edificaciones sismorresistentes, las cuales por sus características constructivas pueden resistir seísmos de cierta intensidad. Pero si la edificación en la cual se ubica nuestra empresa ya está construida, muy poco puede hacerse, salvo reforzar sus estructuras.

Prevenir significa evitar. Por ello insistimos en la importancia de la educación y en el desarrollo de normas y procedimientos claros, que permitan que el personal enfrente sus actividades diarias en un ambiente que favorezca

prácticas conducentes a evitar la materialización de riesgos.

La prevención busca reducir el número de eventos que se presentan en una organización. No resulta realista pretender que en una empresa no se presenten eventos indeseables; puesto que cualquier actividad económica que se emprenda está sujeta a ellos. De hecho, el progreso económico de las empresas se determina por la habilidad que tienen para asumir los riesgos inherentes a su actividad, de manera consciente y mesurada.

Partiendo entonces de la aceptación de la imposibilidad de evitar el 100% de los eventos no deseados, la organización deberá preparar su estrategia de prevención, orientada a disminuir a un nivel aceptable el número de eventos negativos.

Dependiendo del tipo de proceso a analizar, se definirán las acciones estratégicas de prevención. Entre las principales acciones preventivas, se pueden mencionar las siguientes:

Definición de políticas claras: la mejor manera de evitar que ocurran eventos indeseados, es

hacer comprender a todas las personas involucradas en los procesos operativos o administrativos, qué se espera de cada una de ellas. Las responsabilidades deben estar claramente asignadas, de tal manera que cada parte de un proceso tenga un responsable definido. Con frecuencia los gerentes y administradores de procesos cometen el error de suponer que todo su personal conoce su función dentro del engranaje organizacional. Por el contrario, ello casi nunca ocurre; y los directivos se dan cuenta muy tarde que lo que ellos suponían que era responsabilidad de un empleado, éste nunca lo consideró así. Resulta inútil obligar a alguien a observar una norma que no comprende.

Por ello resulta indispensable que la más alta instancia administrativa de la organización produzca un documento corto y conciso, en el cual se definan las políticas generales de la organización, a la vez que se determine la responsabilidad de cada uno de los funcionarios en la búsqueda de un ambiente de cero tolerancia a la materialización de eventos indeseados. Este documento deberá ser entregado a cada miembro de la empresa, y archivado en la respectiva hoja de vida. Acto seguido, se encargará a cada jefe de área o proceso, para que asigne responsabilidades específicas a cada funcionario. Esta medida contribuye a crear el

necesario sentimiento de pertenencia y de responsabilidad, por parte de cada empleado.

La falta de estas políticas claramente definidas, ha sido la causa de no pocas situaciones que comprometen no solo los recursos de una organización sino también su responsabilidad. Recientemente una gran empresa del país, que se precia de su total respeto por el medio ambiente; fue sancionada por contaminar fuentes de agua con residuos de aceite de motor, el cual era vertido por funcionarios de mantenimiento, quienes nunca fueron instruidos acerca de la mejor manera de realizar dicha operación, ni del compromiso de la empresa con el cuidado del medio ambiente.

Continúa