

GEMBA

Gemba es un vocablo japonés que significa "el lugar real", el sitio donde ocurren los procesos.

De acuerdo a este concepto, es necesario que, quienes ocupan los más altos cargos en una empresa, "vayan al Gemba".

La idea de fondo, es que siempre será insuficiente la información que recibimos de un Excel, del sistema informático y de reuniones con pares y subordinados.

Salir, cada tanto, aleatoriamente, de la comodidad de las oficinas e internarse en el mundo real en que están sucediendo los acontecimientos que se deben gestionar.

Caminar, observar, preguntar al personal en operaciones, todo aquello que llame la atención, es parte del Gemba.

No sólo es útil por la información que se obtiene, sino que, en un mismo nivel de importancia, todo el personal que depende de nosotros, en forma directa o indirecta, evitará el relajamiento de los procesos.

Ejemplo dramático: si unos veinte años atrás, el Jefe de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, hubiese recorrido durante unos minutos, una vez por mes, aleatoriamente, cualquier sitio donde se estuviese desarrollando un recital...

...verificando, entre otras cosas, que las salidas de emergencia no estuviesen bloqueadas, sancionando gravemente a quienes no lo cumplieran, Cromañón (194 chicos muertos y más de 1400 heridos) no hubiese ocurrido, o al menos, el número de víctimas hubiese sido significativamente menor.

El sólo hecho de que se corriera la voz de que el Jefe de Gobierno pudiese aparecer en cualquier momento en cualquier evento, hubiese sido un poderoso factor de disuasión en toda la ciudad, más allá de las infaltables coimas a inspectores que todo el mundo sabía que existían.

La falta de Gemba, por parte de las máximas autoridades, fue decisiva en el desencadenamiento de la tragedia. Como dato menor, el Jefe de Gobierno terminó allí su carrera política.

