



Resumen de buenas prácticas

“Cultura de confianza y mejoramiento continuo”

1. Principios base

1. El problema está en el sistema, no en la persona (al menos la primera vez).
2. El error se habla rápido, sin castigo y con foco en aprender.
3. Todo aprendizaje importante se documenta y se comparte.
4. Lo que se mide, mejora; lo que no se mide, se repite.

2. Qué hacer cuando hay un error

1. Cambia la pregunta
 - En vez de “¿quién fue?”, pregunta:
 - “¿Qué falló del proceso?”
 - “¿Qué información no teníamos?”
 - “¿Qué clave de control faltó?”
2. Activa protocolo simple de análisis
 - Describir: ¿Qué pasó exactamente?
 - Causa raíz: ¿Por qué pudo ocurrir? (no por quién)
 - Contra-medida: ¿Qué cambiaremos para que no se repita?
 - Responsable y plazo para implementar el cambio.
3. Cero humillación pública
 - No se reta a la persona delante del equipo.
 - Se corrige la conducta/proceso en privado, se mejora el sistema en público.

3. Cómo fomentar que la gente hable de los problemas

1. Normalizar el error temprano
 - Frases tipo: “Prefiero que me traigas el problema feo hoy, que el desastre caro en tres meses.”
 - Agradecer explícitamente cuando alguien levanta un riesgo.
2. Hacer “revisiones post-mortem” sin caza de brujas
 - Reuniones cortas después de errores/incidentes:

- ¿Qué salió mal?
- ¿Qué haríamos distinto la próxima vez?
- ¿Qué cambio aplicamos desde mañana?

3. Dar ejemplo desde arriba

- El dueño/gerente reconoce sus propios errores en voz alta.
- Muestra qué aprendió y qué va a cambiar en su forma de trabajar.

4. Sistemas y rutinas que ayudan

1. Registro simple de errores críticos

- Una sola tabla/lista con: fecha, qué pasó, causa, acción correctiva, estado.
- Revisión quincenal o mensual en reunión de gestión.

2. Indicadores mínimos

- N° de errores críticos al mes.
- N° de errores repetidos (mismo tipo, mismo origen).
- % de acciones correctivas implementadas en plazo.

3. Espacios formales para mejorar

- 1 reunión mensual de “mejoras”: se revisan problemas, no se ven solo ventas.
- Se eligen 1–3 mejoras a implementar, con dueño y fecha.

5. Qué **NO** hacer (mata la confianza de inmediato)

1. Usar el error para desahogarse emocionalmente.
2. Guardar listas negras de “los que siempre se equivocan” sin revisar el proceso.
3. Cambiar personas, pero nunca procesos ni sistemas.
4. Pedir transparencia... y después castigar al que fue transparente.
5. Hablar de “mejoramiento continuo” y no destinar ni tiempo ni recursos a mejorar nada.

Necesitas ayuda?

Manuel Baumann

Tel/Wsp: +56 9 9346 0456