

E l P e ó n d e A l b a ñ i l

Ideas sobre la aplicación práctica del Modelo EFQM a nivel individual

La idea es que, si fuera posible convencerse de que el Modelo es útil para su uso individual, incluso para un peón de albañil, estaríamos convencidos de que su aplicación al mundo empresarial podría ser importante

Ricardo Castella

Pensemos en las actividades que realiza un peón de albañil. En primer lugar, el peón tiene que pensar en lo **qué hace y en para quién lo hace: sus clientes**. Hace mezcla de cemento y se la pasa a Manolo, el oficial que está construyendo una pared de ladrillo; éste es su primer cliente. Deberá preguntarle a Manolo, periódicamente, que tal le llega la mezcla; si dura, si blanda, cuánta tiran por no estar bien,...En función de lo que le diga, **realizará el peón los ajustes oportunos en su proceso de producción** de la mezcla. Durante su actividad, el peón lleva la cuenta del tiempo que tarda en preparar las mezclas y el que tarda en conseguir el aprovisionamiento necesario, es decir, mediciones del resultado de su trabajo.

Por otro lado, también va cogiendo ladrillos y tirándoselos a Manolo y a otros oficiales que realizan tareas próximas. En este proceso **deberá preguntar a sus clientes**, también de vez en cuando, cuánto tiempo pierden porque no les llegan los ladrillos o la mezcla, si les tira los ladrillos a un ritmo adecuado, o si prefiriesen que lo hiciera de otra manera, por ejemplo llevándoles conjuntos de ladrillos en una carretilla cada tantos minutos. Adicionalmente tiene una idea del tiempo que tarda en preparar la carga o en tirar los ladrillos.

Además, el peón tiene un botijo que mantiene a la sombra para conservar el agua fresquita y, de vez en cuando, **cuando se lo piden sus “clientes”, se lo pasa para que sacien su sed**. Conviene que, ocasionalmente, el peón les pregunte si el agua está fresca o no, si hay suficiente, etc. Como resultado de sus consultas, el peón ajustará el proceso del botijo para conseguir adecuar su servicio a lo que sus clientes piden y esperan. El peón se preocupa, por aquello de **evitar el desperdicio**, de observar que cantidad de agua tiran los oficiales porque está caliente; Así tratará de conservar el botijo más a la sombra.

De vez en cuando, cuando el peón bebe del botijo y descansa tomándose un bocata, se pregunta que tal se encuentra: **está satisfecho porque piensa que está siendo cada vez más útil** y sus clientes se lo comunican así; o, por el contrario, hoy ha tenido un día jodido porque le han criticado lo del cemento y lo del botijo.

Nuestro peón siente poder molestar a los demás. Como está en una obra en pleno centro de la ciudad, se preocupa de que el ruido que pueda originar o los tacos que pronuncie él o sus clientes sean criticados por el público que pasa por la obra; también se preocupa de que a los que pasan les puedan caer gotas de las mezclas de cemento o trozos de los ladrillos; de vez en cuando le gusta observar a los viandantes y deducir por sus caras si existe algo de la obra que les moleste.

Se preocupa nuestro peón, por la descarga de materiales en la obra, sobretodo del cemento y de los ladrillos, los materiales primordiales que utiliza. En este sentido, firma a veces los albaranes de entrega y pone gran cuidado de que lo que se dice que se entrega, corresponde con la realidad. Es consciente de que su responsabilidad incluye la recepción de los materiales y el control de los que los proporcionan.

¿Cómo puede un peón de albañil preocuparse por la llamada **“gestión del personal”**, que entraña la contratación, el desarrollo, la delegación, la comunicación y otras cuestiones? ¿Es posible poner el toque personal en este tipo de aspectos? Puede ser posible.

En primer lugar, nuestro peón está preocupado permanentemente sobre el mantenimiento de su puesto de trabajo, realizando su trabajo cada vez de una manera mejor, de acuerdo con lo que juzgan sus “clientes”. En segundo lugar, observa, a veces desde demasiado lejos, cómo descargan el hormigón desde la hormigonera y cómo preparan los encofrados para realizar los muros o cómo se organizan otros para empezar un forjado. Intenta aprender de lo que hacen otros y sobre cómo lo realizan, porque sabe que esto le puede proporcionar una promoción. Ayuda, siempre que tiene un minuto libre a descargar la hormigonera o a cargar la tolva en la grúa pluma.

Un buen día, el que sé ocupaba de poner los encofrados se pone enfermo y el maestro de obra piensa que el peón podría sustituirle momentáneamente: El peón tiene su oportunidad y puede estar en el camino del ascenso.

¿Qué pasa con la **estrategia y la planificación**? ¿Es que un peón de albañil no traza sus planes y no tiene una estrategia? Los comentarios anteriores demuestran que sí tiene ambas cosas: su estrategia es ascender y realizar un trabajo cada vez más estimulante; sus planes se concretan en mejorar la actividad que realiza, preguntando siempre a sus “clientes” y quizás poniéndose objetivos de mejora,

Desde el punto de vista del Modelo Europeo de Excelencia Empresarial, parece que lo único que nos queda por recorrer es el **“liderazgo”**, entendido en su sentido más amplio como la capacidad de entusiasmar a otros y conseguir que quieran hacer lo que uno pretende. Ya se sabe lo de predicar con el ejemplo, reconocer, apoyar, etc. Bien, nuestro peón puede ser un ejemplo para los otros peones; en este sentido es un líder. Es más, podría, con la autorización de su maestro de obra, convertirse en un “coach” de otros peones, facilitándoles su trabajo y ayudando a su formación.

Con todo lo dicho, nuestro peón parece que tiene claro y lo demuestra con sus actos, eso que llamamos liderazgo propio: despertar el sentimiento de cada uno de que su trabajo no mejorará si no actúa él.

Ricardo Castella

Calidad Corporativa de Unión Fenosa



[Volver a la página principal del Modelo](#)