

Cuento estratégico 15.2



Capítulo 15: Sobre la importancia de la coordinación formal e informal

El cuaderno de bitácora

Eva M^a Mora Valentín
Universidad Rey Juan Carlos

Mi padre era marino mercante. Cuando yo era niño y él volvía de alguno de sus viajes me contaba dónde había estado, si habían tenido algún problema, algún contratiempo o si todo había salido como estaba previsto. Me imagino que solo me contaba una pequeña parte de lo que había vivido pero a mí me daba igual. Eran momentos en los que me sentía el centro de su atención. Fuera como fuera, cuando terminaba de contármelo, yo siempre le hacía la misma pregunta.

—¿Qué tal el cuaderno de bitácora, papá?

Él sonreía y siempre me contestaba lo mismo: "muy bien, me ha dado recuerdos para ti". Y yo sonreía también. No me preguntéis por qué, pero aquellas tres palabras me encantaron siempre y, aunque durante mucho tiempo no tenía la menor idea de lo que significaban, eran para mí algo muy especial. Hasta que un día, tendría yo unos diez años, se lo pregunté a mi padre.

—Hijo, el cuaderno de bitácora es un libro en el que los marinos, cuando estamos de guardia, vamos escribiendo los datos de lo que ha pasado a bordo ese día. Es como tu diario pero más aburrido porque solo escribimos las cosas que pasan en el barco y, eso, te aseguro que no siempre merece la pena.

—Y, entonces, si es tan aburrido, ¿por qué lo escribís? —insistía yo.

—Porque nos ayuda a saber lo que le pasa a cada uno cuando está al frente del barco. Es una manera fácil y sencilla de enterarse de lo que ha pasado y de ponerse de acuerdo en lo que hay que hacer a continuación. Si no lo usáramos, lo más seguro es que el barco acabaría siendo un desastre —contestó mi padre mientras ponía cara de interesante e intensificaba su sonrisa.

Yo nunca me dediqué a la marina mercante. Ahora soy el responsable de una cadena de tiendas de ropa. Y no me va mal. Pero, hace unas semanas, fui a visitar una de las tiendas que tenemos en un centro comercial y me di cuenta enseguida de que algo iba realmente mal. ¡Aquello era un desastre! La ropa no estaba ordenada, había prendas que no tenían el precio puesto, unas cuantas estaban arrugadas y sin doblar...

Laura y Beatriz son encargadas de los turnos de mañana y de tarde de forma que cuando una termina su jornada, la otra se incorpora. Aunque ambas eran buenas amigas antes de incorporarse a la tienda, algo se empezó a torcer cuando comenzaron a trabajar juntas.



Hablé con las dos y no conseguí entender nada. Solo discutían y se culpaban mutuamente del desastre.

Entonces me acordé del cuaderno de bitácora, el tema preferido en las charlas con mi padre y pensé que, quizás, podía ser una forma de resolver el problema. No estaba seguro de que fuera a funcionar pero no se perdía nada por intentarlo. La idea era que tanto Laura como Beatriz escribieran, al finalizar cada jornada, sus tareas diarias, reflexiones y sugerencias para mejorar el funcionamiento de la tienda. Recordé que en el centro comercial había una papelería con material de todo tipo. Compré un cuaderno y dos bolígrafos, uno para cada una.

Cuando les planteé que íbamos a empezar a escribir un cuaderno de bitácora, me miraron con cara de extrañeza. Laura nunca habían oído hablar de eso y Beatriz, aunque lo había oído alguna vez, no sabía de qué iba la cosa. Se lo expliqué lo mejor que pude, tratando de recordar lo que mi padre me había dicho hace ya tantos años. Por supuesto, les dejé muy claro que la información del cuaderno no sería revisada por mí ni por nadie más. Sólo era para compartir entre ellas.

Quizás fue por la cara que puse al recordar a mi padre, quizás fue por no atreverse a enfrentarse a mí pero el caso es que accedieron a intentarlo. Sólo debían dedicar cinco minutos a leer lo que había escrito la compañera del turno anterior, escribir su propia experiencia al terminar la jornada y meter el cuaderno en el cajón del mostrador de la tienda antes de irse. Era más una herramienta para plasmar sus impresiones de cada día y, si detectaban algún problema serio o menor, daba igual, lo comentasen entre ellas. Decidimos empezar a la vuelta de navidades.

Lunes, 7 de enero

Laura: Hoy han empezado las rebajas. El caos en la tienda es total. Ya no puedo más. Han sido ocho horas de no parar. A las 15:00 me marché y no quiero saber nada de la tienda hasta mañana. Que Bea se las apañe como pueda.

Beatriz: Hoy ha comenzado el periodo de rebajas. Cuando he llegado a la tienda, todo estaba desordenado. Para colmo, Laura se ha marchado sin ponerme al día de lo acontecido en la mañana, por lo que he tenido que ir totalmente a ciegas. A las 21:00 horas he cerrado la tienda y todo se ha quedado manga por hombro, pero yo hoy no puedo más. Mañana será otro día.

Martes, 8 de enero

Laura: Cuando he entrado esta mañana a la tienda me quería morir. Bea lo dejó todo descolocado por lo que he estado casi una hora para reordenar el género. Por supuesto, cuando hoy he terminado mi turno, le he dado de su propia medicina y no me he molestado en colocar nada.

Beatriz: Otro día de mierda. Al entrar he tenido que reorganizarlo todo ya que Laura no se ha molestado en recoger. Esto no puede seguir así. Mañana mismo hablo con Laura, me va a oír.





Cuando vi entrar a Beatriz en mi despacho una semana después, supe inmediatamente que la experiencia no había ido bien. Quizás no había entendido bien a mi padre, lo cual era un problema ya que nunca tendría la oportunidad de preguntarle. Eso me hizo sentir triste.

Beatriz no venía tan enfadada como yo pensaba. Me dijo que habían hablado entre ellas y que venía en representación de las dos. Me dijo que no les había parecido mal la idea que les había propuesto y que ambas habían cumplido con su compromiso de escribir en el cuaderno de bitácora -ya lo dijo con total naturalidad y, quizás, con un punto de orgullo al pronunciarlo- pero que el problema es que no tenían del todo claro cómo debían proceder en cada cambio de turno.

—¿Y qué me sugerís?

—Bueno, hemos pensado que no existe ningún protocolo, o como se diga, que indique claramente qué tenemos que hacer exactamente al entrar y al salir en cada turno. Además, cuando terminamos la jornada, estamos agotadas y lo que menos nos apetece es pensar en el siguiente turno. Total, que nunca hablamos entre nosotras.

Me hizo gracia ver a Beatriz hablar de "protocolo" pero la verdad es que tenía toda la razón. Esboqué en un papel unas normas de actuación para el cambio de turno y las reuní unos días antes para que me dieran su opinión. Tuvieron buenas sugerencias, debo admitirlo, y finalmente llegamos a dos acuerdos. El primero era sobre el texto del protocolo: "Al finalizar su turno, cada encargada deberá dejar perfectamente recogida y ordenada la tienda. Aunque el turno finaliza y empieza a las tres de la tarde, ambas encargadas deben coincidir durante al menos 15 minutos para comentar acerca de cómo ha ido la mañana y sobre el estado en el que deja la tienda, pedidos... y otros temas pendientes. Para ello, se modifican los horarios de la siguiente forma: una semana, la encargada de la mañana finalizará su jornada a las 15:15 y otra semana, la trabajadora de la tarde empezará su jornada a las 14:45".

El segundo acuerdo implicaba seguir con el cuaderno de bitácora que habían empezado. Antes de terminar su turno, cada una de ellas tenía que escribir sobre lo acontecido durante esa mañana o tarde, sobre alguna cosa pendiente, sobre cómo se sentían. En definitiva, sobre lo que quisieran, era su diario, era su cuaderno de bitácora. Eso sí, les tuve que prometer que podrían pasarme el tique del siguiente cuaderno cuando el actual se terminara.

Martes, 22 de enero

Laura: Cuando he llegado esta mañana a la tienda no me lo podía creer. Casi lloro de emoción. Todo perfectamente colocado y recogido. Además, he podido leer lo que ha escrito Bea de cómo quedaron las cosas ayer y he empezado a trabajar sabiendo lo que hacía. Yo no tenía muy claro que esto del protocolo pudiera funcionar pero creo que los 15 minutos de más que hacemos cada día merecen la pena.

Beatriz: Cuando he entrado hoy a las 14:45, Laura estaba ordenando y colocando el género en la tienda. Incluso, he podido echarle una mano. También me ha explicado cómo





han ido las cosas. Y debo decir que lo ha hecho con amabilidad. Esto va mucho mejor. Me ha gustado leer su comentario en nuestro libro de bitácora.

Miércoles, 23 de enero

Laura: Esta tarde he quedado con Bea para tomarnos unas cervezas cuando salga de la tienda. Ya es hora de recuperar la amistad que teníamos antes. No sé muy bien qué nos pasó, pero me apetece mucho tomar algo con ella.

Beatriz: Me voy a tomar unas cervezas con Laura. Después de un tiempo de guerra fría, es el momento de recuperar nuestra amistad. He conseguido volver a verla como antes de empezar a trabajar juntas en la tienda. Pensé que nunca diría esto, pero... ¡bendito protocolo y bendito cuaderno de bitácora!

Fecha del cuento: Junio de 2024

