

IMPECABILIDAD Y CALIDAD

“Sin darnos cuenta, hemos desarrollado la sensibilidad para detectar a *“los pinta monos”* ¿verdad?”



**Marco Antonio
Fernández Navarrete**

En la presente reflexión hemos querido traer a colación un tema de suma importancia para el desarrollo futuro de nuestra Planta, se trata de la necesidad imperiosa de adoptar nuevos códigos que nos hagan actuar con impecabilidad en el día a día, reflejado esto en un desempeño de calidad y abierto a la mejora continua en cada uno de quienes damos vida a nuestra organización. Sin darnos cuenta, hemos desarrollado la sensibilidad para detectar a *“los pinta monos”* ¿verdad?, son gente que ofrece de manera vehemente muchas cosas, se emocionan y simulan compromiso, pero en el fragor de la tarea se desinfla como un *“globo de cumpleaños”*. Mi hipótesis es que estas personas no conocen aun el sentido de compromiso personal en la ejecución de sus tareas o simplemente tienen razones personales, ideologías, creencias que les impiden ir más allá en la entrega. Les invito a prestar atención a estos temas y hacer un escrutinio de nuestra realidad personal en torno a ellos.

BUSCAR LA IMPECABILIDAD Y ASEGURAR CALIDAD DESDE EL INICIO:

¿PERFECCIONISMO O IMPECABILIDAD?

Iniciamos esta reflexión, intentando hacer precisión al concepto de “perfección” y la verdad, basta mirar nuestra naturaleza para darnos cuenta que la perfección es una realidad por donde quiera que miremos, no obstante, este concepto aplicado al comportamiento humano presenta algunas dificultades. Las personas que intentan vivir en el paradigma de la perfección, en general, son personas que viven muy presionadas y agobiadas por su búsqueda incesante, suelen ser personas muy ansiosas y con problemas de aceptación social en sus entornos laborales. En este sentido, sirve recordar la teoría matemática de límites; *“los mínimos y los máximos están al límite cuando el valor se hace cero”*, ¿lo recuerdan?, aplicado al desarrollo personal, tiene mucho sentido, las personas que buscan la maximización de sus cualidades y capacidades a través de la perfección en general viven una vida de mucho estrés y frustración lo cual les resta poder y capacidad de transformación de sus realidades.

En función de lo anterior, existe un término proveniente de la ontología del lenguaje y es la **impecabilidad**, el cual intentaremos desarrollar a continuación.

IMPECABILIDAD EN LA ACTUACIÓN

Sin duda alguna, uno de los temas que más preocupa hoy en día a nuestra sociedad es la puesta en acción del concepto de **impecabilidad**, parece ser que ya nos cansamos de la “no calidad”, queremos cambiar nuestro entorno y la forma de actuar del resto de las personas, pero también parece ser que nos resistimos a emprender el cambio en nosotros mismos. Resulta una paradoja, pero así ocurre en la práctica “*miramos la paja en ojo ajeno*”, sin asumir la propia responsabilidad en el cambio de nuestro entorno. Entender esto y asumir en consecuencia es incrementar nuestro poder personal y aumentar los niveles de influencia social en nuestro entorno inmediato por medio de una actuación correcta e impecable.

Ser impecable en el actuar, guarda relación con la calidad con la hacemos las cosas y respondemos a los compromisos que asumimos. No obstante, no siempre se puede cumplir a cabalidad con lo que prometemos, en estos casos lo que es más apropiado es una renegociación de plazos y alcances de nuestro compromiso. Hacer esto nos sigue manteniendo en el plano de la impecabilidad. El problema es que no hacemos este ejercicio y consecuentemente la otra persona se forma la peor impresión de nosotros, impresión que muchas veces tarda en repercutirnos, pero no tengan ninguna duda que nos provocará alguna consecuencia en algún momento.

Insistimos en que no se trata de asumir una postura perfeccionista frente a las tareas que asumimos, posición que seguramente nos generará frustración y sufrimiento cuando no alcancemos el estado deseado de perfección. Por su lado, la impecabilidad también establece sus estándares de excelencia, con un sentido mucho más realista de la meta, aceptando la falla o el incumplimiento en función de premisas que lo justifiquen y sean explicitadas oportunamente por la persona que incurre en la falta. Es en situaciones como ésta que resulta altamente estratégico para cada uno de nosotros conocer nuestras capacidades y limitaciones antes de asumir compromisos. Tampoco se trata de menospreciar nuestras capacidades frente al resto de las personas comprometiéndonos con menos de lo que verdaderamente podemos dar, con el propósito de cumplir las metas con facilidad y quedar bien con todos. Esta situación nos aproxima peligrosamente a la mediocridad como medio de subsistencia en nuestros espacios laborales. También hay personas que conscientes de sus limitaciones se comprometen con objetivos más allá de sus capacidades, pretendiendo dividendos de corto plazo que en el poco andar se desmoronan como un “*castillo de arena*”.

La impecabilidad no termina al momento de finalizar nuestra tarea o cumplida nuestra promesa, normalmente nuestras acciones forman parte de un proceso mayor que da sentido sistémico a los compromisos personales. Viene a mi mente una anécdota en que habiendo retirado mi vehículo de un taller mecánico, tras una reparación de la correa de distribución, en ese momento mi percepción de calidad del servicio era óptima, toda vez que, me explicaron y mostraron las piezas cambiadas, cumplieron con el plazo previsto y el precio fue el presupuestado, pero no fue hasta una semana más

tarde, que tras un llamado del mecánico el jefe del taller consultándome como estaba funcionando el vehículo, que comprendí que efectivamente ese servicio era **impecable**. A eso me refiero con seguimiento de la tarea con impecabilidad, la tarea bien hecha por sí sola no constituye impecabilidad, requiere un seguimiento que de garantía y seguridad a nuestro mandante o cliente interno, solo allí nuestro esfuerzo se verá coronado por la aceptación y reconocimiento sostenibles. A partir de este momento la imagen que proyectamos empezará a influir positivamente en nuestra identidad personal.

PROFESIONALISMO Y CALIDAD

Todos hablamos con frecuencia de la necesidad de ser profesionales en nuestros trabajos y representa el título de nuestro discurso que solemos dar a los jóvenes que recién ingresan a la Planta, dadas sus emociones de ansiedad ante lo nuevo. En este sentido cabe señalar que lo más importante del ejercicio profesional es, el ser confiable para la organización en la que uno se desempeña, es decir, sin altos ni bajos, la organización necesita saber que seremos capaces de responder con un nivel de calidad óptimo que garantice el buen funcionamiento de los diferentes procesos cada vez que se nos requiera y no necesariamente llevar nuestras capacidades al máximo nivel de esfuerzo. Desde el prisma de la experiencia, pienso que la confiabilidad es un código de honor que está por sobre nuestras emociones y estados ánimo, ***“Ser profesional es hacer las cosas bien, aunque no tengas ganas”***. En efecto muchas veces cuesta mantener esta ética laboral, pero sin duda alguna, quienes lo logran alcanzan un gran nivel de satisfacción personal con su desempeño y también un alto nivel de valoración en su ambiente laboral.

A través de los años de experiencia profesional he tenido la oportunidad de conocer una gran cantidad de personas, con diferentes oficios, profesiones, rasgos de personalidad, edades, mujeres u hombres indistintamente, todos, incluyéndome, tratando de lograr un posicionamiento en la sociedad desde nuestro saber hacer, buscando ser apreciados y valorados por nuestra capacidad de agregar valor en los más diversos contextos de nuestras vidas. En este afán, la calidad llegó como concepto a nuestras vidas, ya todos sabemos lo que es hacer las cosas bien y no cuestionamos mucho la idea, podemos practicar la calidad más o menos en función de nuestras competencias, pero lo claro es que no hay ambigüedades respecto al concepto. Calidad como impecabilidad, como cero defectos, como hacerlo bien a la primera, como conciencia de valor, etc. Desde esta perspectiva se establecen en términos generales los estándares bajo los cuales se construyen los juicios sobre las personas, quién de nosotros no ha escuchado declaraciones como “esa persona no es confiable”, “ese o esa es un mediocre”, “en él se puede confiar, siempre cumple”, “el trabajo de ella o él es impecable”, entre otras muchas. El mundo de las organizaciones ha llegado más lejos aún, diseñando y desplegando sistemas de aseguramiento de la calidad basados en rigurosos estándares de procedimientos, normas y sistemas de gestión que integran los distintos ámbitos del desempeño de la organización, para luego en base a ellos calificar a las personas.

La alta estandarización del concepto de calidad, también ha estandarizado el perfil de personas dentro de una organización, hacer las cosas bien ya no constituye gran cosa, la sociedad quiere más, todos queremos más, yo también quiero más, queremos ver a las personas comprometidas valóricamente con su trabajo, trabajando con el corazón y no con el bolsillo. Esto es compromiso personal más allá

de lo contractual, deseamos ver pasión, entrega, creatividad en su actuar. Por cierto, esta es una cuestión fundamental para poder sostener nuestra presencia en el mercado, nuestro slogan debería ser ***“el cliente debe darse cuenta con facilidad que nuestro servicio incluye valor humano”***, como un *bonus track* al contrato. El resto viene por añadidura.