

CALIDAD HUMANA

Guillermo Ballenato Prieto. Psicólogo

La calidad surge de una especial combinación de orgullo y de humildad. Nace del orgullo de ser quienes somos y de lo que hacemos, y de la humildad de reconocer que aún podemos mejorar. Más allá del eslogan, la calidad es una filosofía, una actitud, un estilo de vida.

El mundo occidental importó de oriente algunas ideas que abogaban por “lo bueno del cambio”, la mejora continua, la excelencia, la calidad total. Pero, en cualquier organización o sistema, la calidad tiene su origen en la de todas y cada una de las personas que lo integran y están implicadas en él. No puede imponerse desde el exterior o desde arriba; hay que creer en ella.

Hay que huir de la mediocridad y de la chapuza sin caer en el perfeccionismo enfermizo, superar el miedo al error, acompañar las quejas de alternativas de mejora, y vencer la resistencia al cambio. Ante cualquier propuesta, la pregunta que nos debería surgir de un modo casi automático es: “¿y por qué no?”

Para mejorar hay que cuestionarse muchos procedimientos y acciones que realizamos por inercia, amparados en el argumento de que “siempre se ha hecho así”. No hay que perder tiempo y energía en buscar culpables, sino invertirlo en desarrollar todo el potencial infrautilizado.

Ese mismo espíritu empresarial debe imperar y aplicarse también al individuo, a su desarrollo personal integral y a su calidad humana. Un trabajo de calidad logrado a costa del bienestar personal acabará pasando factura, y difícilmente será excelente.

Hay que llevar a la propia vida ese afán de superación continua, de aprendizaje diario, de adaptación flexible y eficaz a un entorno cambiante. Podemos vivir en ese permanente estado de “insatisfacción constructiva”, de progreso en espiral construido día a día, analizando continuamente cómo se pueden prevenir errores, resolver dificultades o perfeccionar lo ya realizado.

Podemos empezar por sanear nuestra propia forma de ser, y nuestra relación con los demás. El auténtico origen de la calidad es la propia “bondad” personal, el deseo de mejorar, de hacer bien las cosas, de hacerlas cada vez mejor, de cooperar con los demás y competir con uno mismo. Es una búsqueda constante de bienestar y felicidad para el individuo y su entorno, de una calidad en todo lo que hacemos, y en todas las direcciones.

Esa Calidad con mayúscula se logra aplicando tres elementos que también comparten esa letra “c” inicial: el cerebro, el corazón y la constancia. Se trata en definitiva de concentrar nuestra mente en lo que hacemos en cada momento, sentir verdadera pasión por cada tarea que realizamos, y perseverar hasta lograr nuestro objetivo.

Igual que la gota de agua que cae una y otra vez sobre la roca hasta partirla, la calidad brota de pequeñas y constantes mejoras más que de grandes cambios radicales. En muchas ocasiones el éxito es cuestión de seguir intentándolo cuando los demás ya han dejado de hacerlo.

Si queremos “vender” calidad tenemos que vivirla, convertirnos en un ejemplo y un modelo. Tiene que circular por nuestras venas, figurar casi en nuestro mapa genético. Cada uno es responsable, artífice y protagonista de la calidad, especialista y “dueño” de su propia vida, analista y supervisor capaz de diagnosticar en qué puede mejorar.

Cuando realizamos alguna actividad que realmente nos gusta obtenemos mejores resultados, pero la verdadera calidad surgirá de aprender a querer y a apreciar aquello que tenemos que realizar. Podemos dignificar cuanto hagamos, y, al igual que el rey Midas, convertir en oro todo lo que toquemos.

La calidad es una mezcla de iniciativa, creatividad, motivación, valor, decisión, ética, aprendizaje, inteligencia y pasión. Es una excelente inversión, y una actitud ante la vida que nos hará ser cada vez mejores, y avanzar en la construcción de una sociedad también mejor. Si merece la pena “añadir valor” a los productos, procesos o servicios, tanto más a nuestra propia vida, a ese espacio personal desde el cual contribuimos al mundo.

La perfección puede ser una utopía, pero la calidad no lo es. El vocablo “utopía” significa en ninguna parte, sin embargo la calidad existe, y está en cada uno de nosotros, en nuestra vida. No hay una garantía que nos ofrezca la posibilidad de que “si no queda satisfecho le devolvemos su vida”. Somos los responsables de elevar ese nivel de calidad, y de poner nuestro propio certificado y “sello personal”. Si deseamos calidad en cualquier ámbito -académico, empresarial, familiar, social-, empecemos por lo más importante: la calidad humana. Ese es el auténtico camino hacia la excelencia.