Trabajar con calidad[1]

Obligación o convicción

Los cambios sociales, culturales y económicos, han sido cada vez más intempestivos, motivando en las empresas, su movilización por la búsqueda de nuevas y mejores alternativas de desarrollo. El camino no ha sido fácil, se han tenido que cambiar e irse adaptando a las nuevas condiciones socioeconómicas del mercado mundial. Se han explorado nuevas estrategias de venta, mayores oportunidades de empleo, distintas alternativas de servicio, recurriendo y agotando todos los recursos. La Comunidad Europea, es tal vez, la prueba más fehaciente de esta búsqueda de alternativas. Sus deseos de unirse para no sucumbir, de alianza para subsistir, en este mundo globalizado, que exige día a día una capacidad de respuesta ágil, rápida y certera, han marcado, sin duda, la pauta de una nueva sociedad.

En este nuevo moverse de las empresas resurge, como ave fénix, el término de **calidad**.

Y este renacer, no es porque desapareciera, sino que, como los niños al crecer, tuvo su periodo de estancamiento, en donde el término implicaba solamente un peldaño más que subir, algo más que acreditar; pero además no renace sola, en el camino trae consigo un hermano más: **competitividad.**

Hablar de **Calidad** y **Competitividad** hoy en día, implica estar a la vanguardia, ir al día de las tendencias, ser el mejor de los mejores, tanto en tecnología, en servicio, en atención. Pero realmente ¿esto qué implica? Cuando una empresa llega al boom de la competitividad y la calidad de inmediato pareciera que todos nos ponemos esa camiseta, que asumimos trabajar de esa manera, que nuestro servicio y atención está enmarcado por esos dos términos.

El problema no es entonces qué tanto hace la empresa por lograr esos estándares de **calidad y competitividad** que le dan prestigio y resonancia, el problema radica en algo todavía más profundo, implica ir más allá, ir realmente a donde se generan los cambios y se producen las mejoras, ir a donde la máquina no puede etiquetar, donde no se puede estampar “hecho en…”, donde no se puede registrar, medir y evaluar, donde realmente está la raíz de las mejoras, es ir: **al hombre mismo.**

Es la persona precisamente, la parte medular de los cambios, hablar, pensar y hacer; son tres componentes muy distintos entre sí pero que necesitan estar entrelazados para realmente funcionar. Podemos quizá por obligación, decir que estamos trabajando al cien por ciento, que hacemos nuestro segundo esfuerzo, que nos ponemos la camiseta, que cuidamos cada detalle, que somos los primeros en el área; pero quizás esto no es

[1] Fuente: Angélica Fernández Bautista
http://cb160calidad.blogspot.com/2012/10/actividad-5-calidad-obligacion-o.html

realmente tan cierto, sólo lo asumimos por obligación. Una empresa probablemente pueda imponerles a todos sus empleados a tomar un curso para realizar mejor su actividad, pero si realmente el personal no considera la importancia del cambio, no logra ver todas los beneficios de este nuevo aprendizaje, tanto para su trabajo como para sí mismo, estará entonces diciendo que sí y continuará haciendo exactamente lo mismo que ha realizado por años y ese es un grave error. Asumir el reto de esta nueva tendencia económica y social, implica aceptar que debemos formarnos por convicción y no por obligación, no podemos externar y pregonar algo en lo que no estamos convencidos primero. Podremos, como las modas, ponernos el sombrero de la calidad, pero esto es un objeto al fin y al cabo, que la única función que tiene es de presencia o ausencia. Pero cuando realmente lo vemos no como un estilo o moda, sino como una forma de vida, es cuando podemos hablar entonces de convicción, donde no interesa tanto lo que el papel dice que eres capaz de hacer, si no lo que realmente **tú sabes** que puedes hacer y además lo haces lo mejor que puedes. Donde la formación implica un camino importante en el desarrollo de todas tus potencialidades y no solamente un requisito más que cubrir. Donde el poder equilibrar tu pensar, decir y hacer pueden marcar la diferencia entre un hombre con suerte y un hombre exitoso. Porque al final del día lo único que queda es la satisfacción personal de saber que se ha realizado lo mejor, viviendo al máximo y aprovechando en su totalidad todas las oportunidades que la vida te brinda. Porque después de todo, sólo tú decides qué camino recorrer.