

Artículo de opinión:

Julio de 2007

Autor: Gonzalo Martínez de Miguel, director general de INFOVA

LA IMPECABILIDAD, MÁS ALLÁ DE LA CALIDAD

Hace unas semanas aprendí un concepto nuevo. El concepto de “impecabilidad” aplicado a lo que uno hace. Es un término que se debe usar mucho en el mundo del desarrollo personal para calificar un trabajo bien hecho, sin mácula, limpio, sin reproche posible.

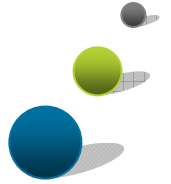
Desde hace unos años los profesionales del desarrollo profesional bebemos del mundo del desarrollo personal y aquello que aprendemos lo llevamos al mundo de las organizaciones. En el fondo desarrollo personal y desarrollo profesional viene a ser el mismo proceso. La empresa, como la familia, o la sociedad, es un lugar donde el ser humano se desarrolla.

En las empresas hay departamentos que defienden una forma de trabajar diferente al resto. Que hacen del trabajo bien hecho una bandera. Profesionales que proponen un inconformismo con un desempeño por debajo de lo que pueden hacer teniendo en cuenta los recursos que disponen. Profesionales y departamentos que quieren romper la inercia de la organización que se ha acostumbrado a trabajar de acuerdo a los recursos materiales, humanos, tecnológicos que disponían hace unos años.

La defensa de la impecabilidad plantea un salto de calidad. Plantea que seamos coherentes con los principios de excelencia, responsabilidad y compromiso, teniendo en cuenta lo que nuestra empresa es hoy, no lo que era hace unos años.

La impecabilidad va en contra de la mediocridad, propone la excelencia desde la consistencia en la calidad de lo que hacemos, no se conforma con un buen resultado final, quiere que cada uno de los procesos que realizan las personas, sea impecable. Lo incómodo de la impecabilidad es que no te permite justificar los fallos ni siquiera con unos buenos resultados. Un proyecto que finalmente sale bien evaluado, una cuenta de resultados que finalmente cuadra, un nuevo producto que finalmente está en el mercado,..., no implica que el trabajo haya estado bien realizado. Se pueden hacer las cosas mal, incluso muy mal, y que el resultado final sea el deseado gracias a cantidades ingentes de esfuerzo a última hora.

La impecabilidad es aplicable a cada una de las tareas que realizamos en la empresa, desde levantar un teléfono, a la gestión financiera, las labores de marketing o las labores de mantenimiento, todo es susceptible de ser revisado desde la óptica de lo impecable. Obviamente es mas fácil ser impecable en una tarea concreta, y en un tiempo limitado, que en una tarea amplia que se prolonga en el tiempo. De hecho podemos afirmar que el error forma parte de la realidad. El problema no es el fallo, es la naturalidad que lo contemplamos, el conformismo con la mediocridad. Muchos profesionales aún viven en la creencia de que un resultado mediocre, un trabajo casi bien hecho, es un resultado aceptable.



Sería muy productivo que cada uno de nosotros hiciésemos nuestro propio “autotest” de impecabilidad. El problema de pretender un trabajo impecable es que hay que hacerlo compatible con la tasa de producción de cada individuo. No es fácil encontrar el equilibrio entre rendimiento y calidad. En un primer momento hacer un trabajo impecable exige normalmente mas tiempo y si algo no nos sobra es precisamente eso.

Aún así, sospecho que, no tardando mucho, las empresas con carácter general nos tendremos que plantear el ambicioso proyecto “Empresa 2.0” y revisar los criterios de exigencia y compromiso profesional desde la base.