

VISION INTUITIVA DE LA CALIDAD TOTAL* (LA CALIDAD DEL SER HUMANO)

HUGO FERNANDO VALDERRAMA S.

Ingeniero de Sistemas de la Universidad de los Andes, Magíster en Administración de Empresas, con especialización en Finanzas, Universidad de la Salle, President's Class Member 1987 de Harvard University. Presidente de NCR Colombiana. Miembro del Consejo Directivo de la Corporación Calidad. Socio fundador de ACIS.

En los últimos años ha venido tratándose con mayor frecuencia el tema de la Calidad Total y quizás a veces el mismo es confundido con gran facilidad con otro tema similar que es el de la Calidad del Producto o la Calidad de Servicios. La moda también en el campo de la administración, nos ha llevado a hablar en una forma muy ligera sobre la Calidad Total sin fijarnos que se trata de algo muy delicado que implica un compromiso tanto a nivel empresarial como a nivel personal.

Para facilitar el entendimiento del concepto de la Calidad Total y explicar muy sencilla pero claramente los compromisos que dicho concepto implica, podemos empezar por describir en la unidad mínima integrante de un proceso de Calidad Total, el ser humano, qué se

entiende por Calidad de Producto y qué se entiende por Calidad Total.

El ser humano, que para una empresa se constituye en un factor determinante de su éxito o su fracaso, puede estar ejecutando una labor directiva o bien una labor de base o de asesoría o de asociación con la empresa. El ser humano como tal tiene una Calidad específica, si lo analizamos desde el punto de vista de producto de la naturaleza en la cual nos movemos diariamente.

LA CALIDAD DEL "SER HUMANO"

Como primera instancia no es bueno tratar al ser humano como producto sino más bien como un talento indispensable para el desarrollo de la empresa, y como tal tiene muchas partes complejas a revisar que podrían ser analizadas de la

* Tomado de: Oficina Eficiente Nº 50 Noviembre - Diciembre - 1992

siguiente manera: En su parte externa y en su parte interna.

Desde el punto de vista externo, tomando como base de análisis la belleza femenina, podría decirse que los parámetros mediante los cuales se eligen hoy en día reinas de belleza pueden ser los que en este momento permiten definir la Calidad del Producto "mujer linda" para la época. Tener bonitas piernas, una cara atractiva, medidas de 90, 60 90 y tener una estatura superior a 1.75, en adición a caminar bien por una pasarela, saber vestir adecuadamente según la ocasión manteniendo el atractivo y contestar con alguna ingenuidad inteligente, preguntas hechas al azar sobre cualquier tema, permiten evaluar, en una forma o en otra, la Calidad del ser humano, en este caso en lo que sólo hace referencia a la belleza femenina.

Cuando uno se para frente al espejo por las mañanas y observa su humanidad perfectamente desnuda, puede comenzar a buscar detalles que hablen con facilidad de la Calidad del "producto" ser humano que tenemos frente a nosotros. Haciendo una descripción de lo que podríamos encontrar tendríamos algo como lo siguiente: nos estamos quedando calvos, tenemos canas prematuras, algunas arrugas se asoman, tenemos un poco de miopía, nuestras cejas o pestañas no son tan largas o tan cortas como nos invita a tenerlas el patrón que tenemos en nuestras mentes, el color de nuestros ojos es el ideal o por el contrario es perfectamente diferente al que quisiéramos tener o al concepto de "bonitos ojos" que nos han inculcado las tradiciones sociales, tenemos cuello largo o corto, somos altos o bajitos, somos gordos o flacos, tenemos lunares o pecas, cicatrices que nos han dejado los accidentes de infancia o el sol, tenemos unos músculos adecuados en el caso de los hombres o una silueta curvilínea y equilibrada en el caso femenino, somos de talle largo o corto o de piernas largas o cortas, tenemos mucho vello o poco,

mucho pelo o poco, nuestras manos son largas o cortas, gruesas o delgadas, nuestros pies son planos o estándar, tenemos callos en las manos o en los pies o por el contrario suavidad perfecta en cada uno de ellos, nuestros dedos son uniformes o tienen desproporcionadas y no muy simétricas características, somos de orejas grandes o pequeñas, nariz perfecta, mínima o excesiva, sufrimos de acné o de manchas, padecemos resequedad o grasa en el cabello o en la piel, tenemos uñas fuertes o débiles, largas o cortas, en el caso de los hombres, barba abundante o escasa, en el caso de las mujeres buen busto o derriere o escasos el uno o el otro, los brazos cortos o largos, la espalda ancha o delgada, tenemos bigote o casi no tenemos y esto aplica para hombres y mujeres, vellos en las piernas y también aplica para un sexo y el otro.

Dependiendo del patrón que tengamos en nuestras mentes o del patrón que se pueda tener definido como un ser humano perfecto, como producto de la naturaleza, podríamos evaluarnos en nuestras características externas que acabamos de mencionar y sacar una calificación que nos dé una indicación de qué tan bueno es nuestro producto humano, al menos externamente.

De igual manera, podemos mirar al interior, teniendo en cuenta entre otras, algunas de las siguientes características: ¿Nuestro cerebro es poderoso o débil? ¿Tenemos un cerebro especializado o general? ¿Somos más deductivos que memorizadores? ¿Tenemos buena lógica o es muy pobre? ¿Tenemos equilibrio mental? ¿Somos creativos o no lo somos? ¿Tenemos cualidades artísticas y/o científicas? ¿Sufrimos de dolores de cabeza o sufrimos de sinusitis? ¿Tenemos un excelente oído o por el contrario no distinguimos entre un ruido y otro? ¿Poseemos un excelente paladar con clasificación de varios niveles, degustación por alimento o nos da igual una papaya que un melón?

¿Tenemos una extraordinaria garganta para el canto o tenemos voz chillona o ronca, sobran o nos faltan las amígdalas? ¿Sufrimos de reflujo o tenemos una extraordinaria capacidad de absorción de alimentos? ¿Nuestra digestión es perfecta o por el contrario es difícil o aleatoria? ¿El hígado jamás nos afecta o el licor o el líquido nos causan molestias? ¿Somos de tensión alta o baja? ¿Tenemos insensibilidad total o reacciones perfectas? ¿Tenemos una columna de acero y unos huesos libres de artritis o por el contrario nos duele todo a todas horas y no aguantamos posición alguna?

El observar nuestro cuerpo al interior, también nos da una muestra de los seres humanos que somos, teniendo en cuenta como hemos mencionado, lógicamente el producto "ser humano". Podemos evaluarnos entonces de acuerdo con parámetros de funcionamiento ideal al interior de nuestro cuerpo y según ello otorgarnos una calificación respecto a la Calidad del interior de nuestro cuerpo.

Todo lo anterior nos hace reflexionar y pensar al mismo tiempo en las características destacadas que hemos venido encontrando a través del tiempo en familiares y amigos que como robles han demostrado tener la mejor Calidad de producto en ellos mismos.

Las personas que son capaces de tomar un chocolate todos los días a las once de la noche, abuelos longevos que superan con facilidad los noventa y cinco años en perfectas condiciones intelectuales y físicas, atletas increíbles que establecen nuevas marcas mundiales en todos los campos, gente que se destaca cultural, artísticamente o bien en los medios científicos desde el punto de vista intelectual, amigos a los que nunca les salen canas, compañeros que comen de todo y no engordan o no les hace daño, familiares o relacionados con visión perfecta hasta muy avanzada edad, personas que después de un examen médico minucioso se encuentran

en perfecto estado físico y una cantidad enorme de cualidades y características que al hacer nuestra propia calificación del producto "ser humano" nos lleva a pensar que estamos lejos de tener un alto nivel de Calidad o, por el contrario, nos hace enorgullecernos de saber que tenemos un cuerpo de muy buena Calidad.

Todo lo anterior es interesante y lo puede ser más aún si consideramos las herencias, las taras familiares, la genética y otros ingredientes que pueden agregarnos mayor información al momento actual y futuro sobre la Calidad de seres humanos que somos o podríamos llegar a ser en un futuro como raza.

Este corto análisis hasta el momento lo único que nos ha mostrado es la Calidad del Producto y, a pesar de su complejidad, tan sólo viene a ser uno de los ingredientes de la Calidad Total.

Veamos entonces cómo podemos colocar en la correcta perspectiva el concepto de Calidad Total en el ser humano.

Las personas somos más que un simple físico externo o interno, por supuesto la Calidad Total humana tiene que analizarse en todos los campos en los cuales la persona tiene la posibilidad de desarrollarse a lo largo de su vida.

Alcanzar la Calidad Total es realmente un reto muy alto; más si se tiene en cuenta que llegar a un buen nivel de Calidad en el producto interno o externo de la persona es un requerimiento muy exigente. Las personas tenemos innumerables áreas de actividad y de influencia, y es a veces muy difícil mantener un alto nivel de Calidad en todas las actividades ejecutadas y en todos los resultados que se obtienen para todas las áreas en las cuales tenemos que interactuar diariamente.

Podemos hacer un breve análisis pasando muy rápidamente a examinar varias de las áreas más destacadas:

Como personas somos en un principio hijos de familia y, en consecuencia, podríamos tratar de establecer los parámetros mínimos mediante los cuales podríamos evaluar qué tan buenos hijos hemos sido o podemos ser. Entonces preguntas en relación con niveles de obediencia, desarrollo cultural, respeto a los padres, apoyo a la familia, niveles de cariño y muchos otros podrían ayudar a determinar nuestra calidad como hijos.

MEDIR LA CALIDAD HUMANA

También en alguna etapa de la vida tenemos la oportunidad de ser padres y por supuesto existe la posibilidad de establecer los patrones básicos para medir la Calidad que como padres podemos ofrecer a nuestros hijos.

Dicha evaluación de Calidad podría pasar por puntos vitales como: cuidado de los hijos, educación, tradición moral, desarrollo físico e intelectual, protección, diversiones, tiempo dedicado para compartir, niveles de cariño, inteligencia para su manejo o administración y otros que en cierta forma podrían llevar a provocar en el hijo resultados extraordinarios como persona del mundo y desde luego, un alto grado de satisfacción respecto a los padres.

En la vida se encuentran etapas tan interesantes como las del desarrollo profesional en las cuales también puede llegarse a un establecimiento de parámetros que permitan evaluar la calidad de profesionales que somos e igualmente nos permita saber si podemos sentirnos orgullosos de nosotros mismos respecto a nuestras realizaciones, verificar si la admiración que sentimos por nosotros es compartida por aquellas personas con las cuales diariamente tenemos una interrelación. Otro tanto puede ocurrir con relaciones tan famosas en la vida de las personas como son las relaciones entre hermanos, amigos o esposos.

Allí podrían igualmente surgir parámetros de medida que lleven a la medi-

ción de la satisfacción de nuestros familiares y relacionados respecto a la forma mediante la cual interactúan con nosotros en todos los aspectos innumerables de apoyo, amor, respeto, entendimiento, comprensión, compañía, diversión y consejo. Tantas veces en la relación matrimonial quisiéramos tener la oportunidad de levantarnos y saludar a nuestros cónyuges con un beso de buenos días, reiterando el inmenso amor que sentimos por ello y la dicha de compartir cada minuto de nuestras vidas con la persona que alguna vez elegimos como compañero o compañera en la vida, asimismo, qué alegría tendríamos diariamente si al llegar a casa, bien el esposo o la esposa fueran recibidos por la otra persona con mucho cariño y alegría diciéndoles algo así como: "bienvenido amor, te estábamos esperando y nos has hecho falta todo el día, te queremos mucho".

La Calidad en una relación entre seres humanos es definitivamente muy exigente y es en cada uno de los casos apenas uno de los ingredientes de los innumerables componentes de la Calidad Total en las personas.

Aunque uno pocas veces se preocupa en evaluar qué tan bien está llevando su labor en cuanto hace referencia a una relación con otro ser humano, la Calidad Total es un concepto y una cultura que permite a cada uno de nosotros fijar su atención donde anteriormente no lo había hecho, con el fin de conseguir un mejoramiento de carácter continuo que lleve a altos niveles de resultados y de satisfacción.

Las personas practican *hobbies*, tienen deportes en los cuales buscan o bien un perfeccionamiento o bien una diversión o bien un mantenimiento del estado físico, tienen en sus vidas una actividad moral, bien sea de ayuda al prójimo o de espiritualidad, usualmente tienen un trabajo que realizar en la vida, sea remunerado o no, sea voluntario u obligatorio, en general hay una actividad

siempre en la vida que puede ser fijada bajo parámetros para ser evaluada y hacerle un seguimiento con todas las técnicas que uno quiera, de tal manera que pueda revisar en una forma constante si está haciéndolo lo suficientemente bien o si hay posibilidad de mejorar respecto al último registro obtenido.

Suena interesante, con motivo del concepto de la Calidad Total, el abrir nuestras historias de vida, de tal manera que, a lo largo de los años o con el pasar de ellos podamos revisar qué tan bien lo hemos estado haciendo en cada uno de los campos en los cuales hemos tenido que actuar y cómo a lo largo del tiempo hemos venido mejorando, manteniéndonos o empeorando, según sea el caso, en alguna de las relaciones o de las actividades que el diario vivir nos plantea o nos exige. Sin ningún lugar a dudas, esta actividad de revisar nuestra historia de Calidad Total humana y con base en ella construir un futuro sería definitivamente divertida.

La Calidad Total en una empresa se vuelve un reto indiscutiblemente importante porque hace necesario que cada persona o elemento humano que ha pasado por una formación cuya Calidad está por verse (y tiene una historia cultural, moral, educativa que viene influenciada por los padres, los familiares más cercanos, los amigos o amigos, los vecinos del barrio donde vivió los primeros años y su juventud, el colegio, la universidad, el país o la ciudad donde ha vivido los años de mayor formación y con todos sus pormenores, y de las áreas de actividad, bien sea profesional, moral, deportiva, intelectual, artística,

etc.), tengamos que colocarlo a trabajar en conjunto con otras personas que han sufrido procesos completamente diferentes y que traen consigo toda una historia que agrega a la tarea de buscar la Calidad Total en una empresa, unos ingredientes de complejidad y exigencia bastante altos.

Con todo lo anterior en las empresas se forma el grupo humano que en últimas con una buena dirección ejecutiva, a través de programas de Calidad Total, se crea una cultura y una mística empresarial que termina por producir excelentes resultados para todos los involucrados en los procesos, teniendo en cuenta que hay que lograr productos, servicios, finanzas, administración, educación, desarrollos, clientes, empleados, asociados y clientes de buena Calidad, felices por el nivel de logros alcanzado o por la atención recibida.

La cultura de Calidad Total es sin duda alguna el descubrimiento más importante del siglo en el nuevo concepto de administración empresarial, pero en ella como en todas las actividades de la vida diaria es importante empezar por reconocer que nuestra atención debe estar concentrada en el ser humano.

El reto de la Calidad Total no puede tomarse a la ligera y merece todo nuestro respeto profesional, por eso la frase tradicional de Calidad debe mejorarse o completarse para asegurar la Calidad Total diciendo que: Debemos hacer todas las cosas bien desde la primera vez y mejor en cada oportunidad que la anterior, en todos los campos de nuestra vida.