

## EDITORIAL

### **Del consejo de nuestros abuelos a las frases famosas y enfrentar las quejas**

*Hace algunos días al leer diferentes artículos que trataban aspectos contenidos en el título de este editorial y que a simple vista no tenían relación, me di cuenta que si reflexionamos un poco existe una unión “sospechada” entre los fenómenos a que se refieren; además, a pesar de que algunos temas fueron tratados o expuestos hace muchos años, tenían vigencia en el entorno actual tanto para la vida social, profesional o laboral, como la privada. Por lo antes expuesto, he querido en este breve espacio compartir con ustedes esas referencias que pueden ser de ayuda a la hora de tomar una decisión ante las situaciones tan complejas como las que nos impone hoy día la vida.*

*Es seguro que muchos de ustedes comparten mi experiencia y la de uno de los autores revisados, en cuanto a que desde muy temprana edad cuando nuestro padres nos llevaban a visitar a nuestros abuelos, a la hora de la despedida en todo un ritual, estos se me acercaban y en voz baja, melodiosa pero firme me decían “se bueno”, “haz las cosas bien”, y en lo que hagas “busca siempre ser mejor”.*

*Estas palabras han vuelto una y otra vez a mi recuerdo cada vez que estudiamos algún tema sobre la gestión por la calidad, porque “hacer las cosas bien” o “ser bueno” es lo mismo, al igual que lo es la “mejoría continua de la calidad” y “busca siempre ser mejor”. Tal parece que lo esencial de las herramientas de trabajo y sus procedimientos de lo que ahora conocemos como la orientación al cliente, el outsourcing y reingeniería de procesos, ya era conocido por los abuelos que trataban de enseñarnos en los momentos en que nos alejábamos de ellos, para que pudiéramos enfrentar la vida adecuadamente.*

*Pero ser bueno y cada vez mejor en lo que hacemos no es nada fácil, porque constantemente cometemos errores, a pesar de que prácticamente memorizamos los diferentes manuales, sobre la temática. Hay quien dijo que errar es de humanos, por lo que no sufrí asombro al encontrar un antiguo proverbio ruso que versa “Caer está permitido, levantarse es obligatorio”. Además, es seguro que el que se ufana de no haber tropezado jamás, es que no ha intentado caminar como bien dijo Rodolfo Gauna. No cabe dudas de que la vida siempre continúa y “para llevar a cabo grandes empresas hay que vivir como si nunca se hubiera de morir”, sentenciaba el marqués de Vauvenargues, hace ya muchas decenas de años, de lo que se deriva que la consagración a la empresa que pretendemos acometer debe ir más allá de la desaparición física de sus promotores.*

*Por otra parte, se afirmaba por E. Joseph Cossman que “los obstáculos son esas cosas que las personas ven cuando dejan de mirar sus metas”, a lo que se podría añadir que a muchas personas no se les puede dar la oportunidad para que estén mirando otras cosas que no sean sus metas, lo que es casi imposible por las características del ser humano; debido a esto existieron, existen y existirán las quejas que es el reproche por lo mal hecho o lo que debe y puede mejorarse. Enfrentar las quejas o reclamación adecuadamente es como caer y levantarse y continuar la marcha con paso firme, es una oportunidad insustituible de ser mejor, sobre todo si esta se atiende rápidamente por el personal de primera línea.*

*Algunas ventajas que nos proporciona recibir una queja o reclamación son las siguientes:*

- *Evita el perjuicio del usuario o cliente insatisfecho.*
- *Recauda información sobre cada cliente, y sus necesidades.*
- *Recauda información sobre las tendencias del mercado.*
- *Cuando son bien atendidas, aumenta la confianza del cliente.*

*Quizás se debería premiar la queja más interesante o la que más beneficios ha proporcionado “para ser mejor” en un período de tiempo determinado.*

*Como se puede apreciar, algo que en ocasiones resulta molesto es beneficioso si se le presta la adecuada atención. Esto me trae a la mente aquel dicho que decían también mis abuelos y padres “El cliente siempre tiene la razón”.*

*¿Tienen dudas de la interrelación de los aspectos del título?*

*Primavera de 2002*

**DR. JULIO BELTRÁN HERNÁNDEZ**  
**DIRECTOR LABORATORIOS BETERÁ**