

Esmero

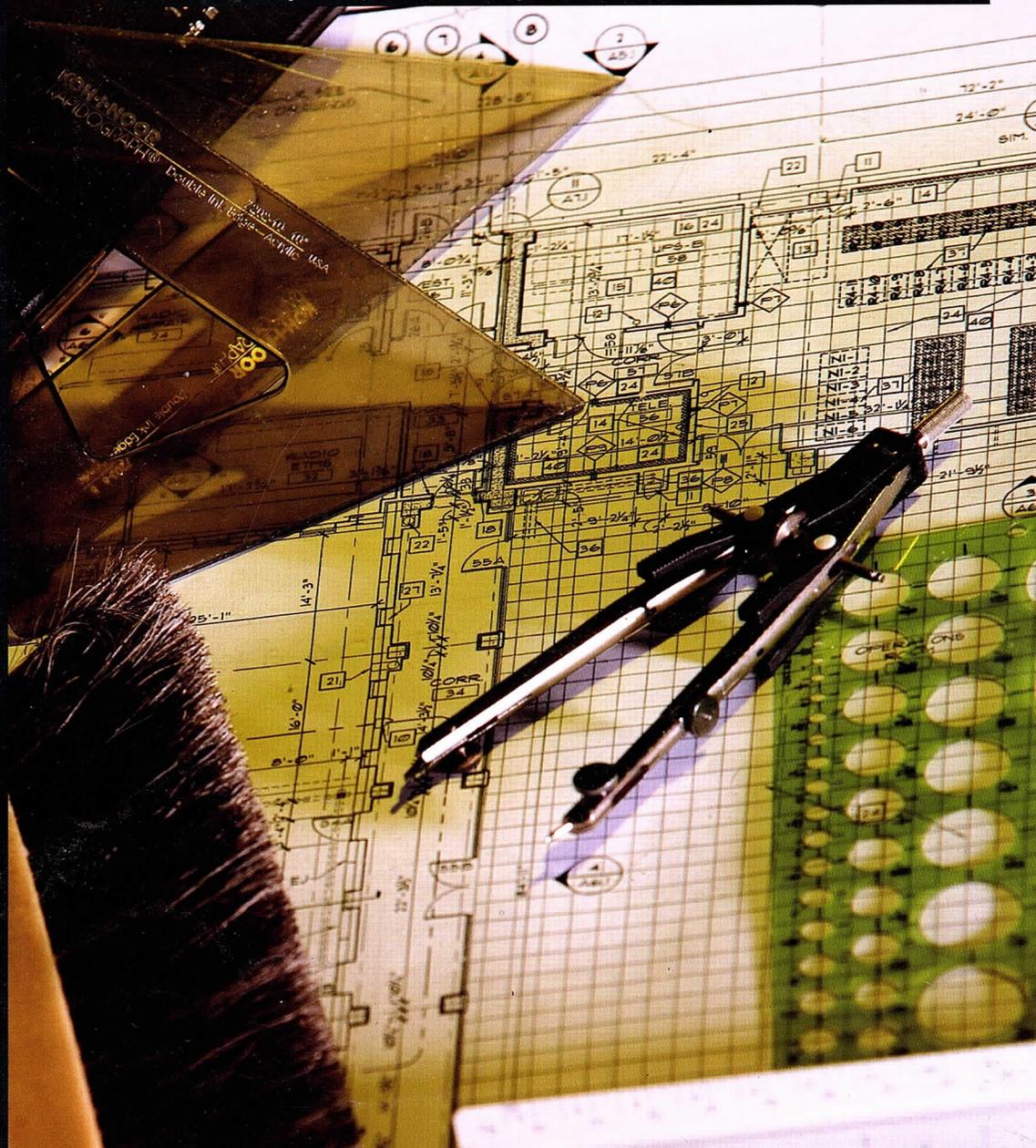
Reconocer qué factores mermarán la eficacia de mi trabajo o de mis palabras si los descuido

**Sigue el proceso
hasta el final**

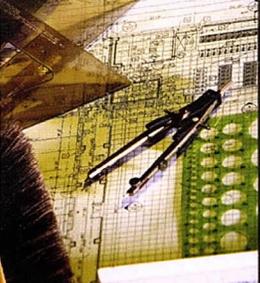
**Identifica los
detalles más
importantes**

**Muestra
consideración
por los demás**

**Comunícate
claramente**



**Busca la excelencia planeando
los detalles y trabajando con exactitud**



Esmero vs. Negligencia

De la visión a la realidad

Sigue todo el proceso con esmero

La atención a los detalles distingue la excelencia de la mediocridad.

El proceso de diseño aplica la visión de un arquitecto cuando examina cada componente, revisa la integridad estructural y planifica cada etapa de la construcción. De manera similar, un individuo esmerado mantiene un estándar personal de excelencia y reconoce los detalles críticos.

Concéntrate en el proceso

Cuando trabajes en proyectos, podrías sentirte abrumado por el enorme volumen de información y desear que alguien más haga una parte de tu trabajo, pero mantén la calma y esfuerzate para revisar a detalle la

información, a fin de cumplir la meta en el plazo dado.

Visualiza la meta e identifica los detalles críticos con cuidado y minuciosidad.

Pregunta a tus compañeros si tienen alguna idea respecto al proyecto y así podrás desarrollar un mejor plan.

Establece normas a seguir

Un dibujante estudia la visión original del arquitecto y evalúa los detalles de la construcción en el contexto del diseño. Cuando algunos detalles no ajustan, busca alguna manera diferente de alcanzar la meta.

Comprende las razones para cada paso del proceso y explora diferentes modos de lograr tu meta. Podrías necesitar

algún ajuste en los detalles a medida que el plan se desarrolla y tu comprensión aumenta.

Busca formas de mejorar tus métodos y enfocar los detalles de excelencia.

Alcanza el propósito

Cuando te sientas perdido en los detalles, revisa la meta original para que puedas concentrar tu tiempo y tu energía en los aspectos más importantes. Comprender los propósitos de un proyecto ayuda a medir el progreso y reconocer cuándo el trabajo está terminado.

Sucesos inesperados a lo largo del camino, requerirán que muestres cierta flexibilidad. Dale seguimiento a los itinerarios de los miembros del equipo y prevé otros sucesos que puedan afectar tus esfuerzos. Cuando ocurra lo inesperado, considera cómo la nueva situación afecta tu misión.

Busca formas de mejorar tus métodos y enfocar los detalles de excelencia.



Tus decisiones diarias son los bloques que construyen la vida, tu fidelidad a los detalles hoy determinará tu credibilidad mañana.

Equilibra el esmero

Hazlo realidad

La *determinación* es "la capacidad para reconocer factores clave y ejecutar decisiones difíciles". Una persona determinada reconoce cuándo seguir adelante y no perderse en los detalles. La determinación le da dirección al esmero. Conoce la situación y haz lo que se necesita hacer.

Acepta las diferencias

La *tolerancia* es "entender que cada persona se encuentra en diferente nivel en el desarrollo de su carácter". Individuos diferentes verán los detalles de manera diferente porque tienen diferentes personalidades y experiencias. Ayuda a otros a ocupar aquellas posiciones donde puedan destacarse, también a ver qué necesitan para triunfar. En vez de reaccionar con impaciencia, comunícate con aquellos que pasan por alto detalles que tú puedes ver y acepta ayuda de quienes ven lo que tú pasas por alto.

Conoce tu trabajo

La *responsabilidad* es "saber y hacer lo que se espera de mí". Una persona responsable cumple con todas sus obligaciones, no solo con las que mejor se disfrutan o las más prestigiosas. No te distraigas en los detalles de las asignaciones de otros. Cumple tus responsabilidades.

Saber qué factores mermarán la eficacia de mi trabajo o de mis palabras si los descuido

Cinco conceptos claves para cultivar el esmero

Planea a futuro

Planear te ayuda a captar tu visión y a desarrollar un método para ponerla en práctica. Un buen plan clarificará el objetivo, establecerá un marco de tiempo apropiado y examinará cada paso del proceso. Planea tu trabajo de manera que puedas prepararte, y comunicarte con otros.

¡Escríbelo!

Documenta el proceso que implica tu trabajo. Estos registros pueden servir como puntos de referencia cuando desarrolles métodos más eficientes y pueden ayudarte a comunicarte con mayor claridad. Programar tu trabajo te ayudará a visualizar cada asignación del día y hacer progresos diarios.

Busca la excelencia

Puede que otros no vean los atajos que tomas, pero tú sí. No te dejes llevar por la idea de que "cualquier cosa funciona". Busca formas de mejorar. Apégate a un estándar personal de excelencia y haz tu trabajo correctamente desde el inicio. No presumas que tu plan funcionará. Examina bien los detalles y haz que se realicen.

Revisa dos veces

La calidad es responsabilidad de todos. Tan pronto como termines una tarea, tienes la oportunidad de revisar los detalles y buscar formas de mejorar. Examina tu trabajo críticamente y enfoca inmediatamente los errores, descuidos y otros aspectos. No asumas que tu plan funcionó; ¡asegúrate de ello!

Termina el trabajo

Así como el esmero te permite detectar y ocuparte de los detalles críticos, también te ayuda a ver aquellos que no contribuyen con las metas. Evita desperdiciar tiempo en cosas que no producen resultados. Date cuenta cuando has cumplido tu misión y avanza hacia el objetivo siguiente.

Para dialogar sobre la aplicación del esmero

Divídanse en grupos pequeños para dialogar sobre una de las preguntas siguientes y luego compartir con los demás sus respuestas y aplicaciones personales.

1. Piensa en un amigo o compañero de trabajo que ejecuta los planes con esmero. ¿Qué puedes aprender de esa persona?
2. ¿Has luchado alguna vez con un proyecto complicado? ¿Cómo examinaste el proceso y programaste tu trabajo?
3. ¿Cómo puedes practicar ser más esmerado en dos aspectos de tu trabajo?
4. ¿Qué detalles revisas cuando terminas un proyecto? ¿Por qué estos son importantes?
5. ¿Cómo buscas la excelencia sin dejarte distraer por el perfeccionismo?



Limpia lo que ensucies

Mantener los sitios de trabajo limpios y hábiles debe ser parte de la rutina de cada persona.

- Limpia las herramientas y colócalas en su lugar.
- Si alguna máquina o herramienta necesita ser reparada, hazlo o notifica a la persona responsable.
- Limpia la cabina y quita la máquina de en medio.
- Abastece de combustible y prepara las máquinas para el día siguiente.
- Al salir, activa los dispositivos de seguridad en los equipos.
- Abre el siguiente empaque de suministros.
- Nota cuándo necesitas volver a pedir y comunícalo con la persona responsable.
- Cuando reabastezcas, coloca los artículos donde corresponden.
- Mantén tu escritorio ordenado y desarrolla un sistema que te ayude a incrementar tu eficiencia.
- Registra la salida de herramientas, vehículos y equipo de oficina, de modo que otros no tengan que andar tras ellos.

Los factores claves

El manejo de los detalles en el trabajo

Cuando una muesca en una llave no es cortada perfectamente, la cerradura no abrirá. De manera similar, si pasas por alto uno o dos detalles críticos, errarás en tu objetivo. El truco está en concentrar tu pensamiento y esfuerzo en el proceso que genera productos o servicios de calidad.

Planea a futuro

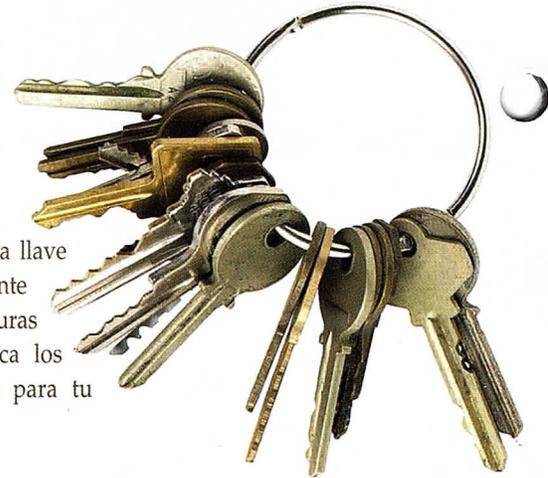
- Programa momentos para planificar.
- Establece metas diarias, semanales y mensuales.
- Asegúrate de que tus planes no estén en conflicto con los proyectos de tus colegas.
- Evita hacer compromisos para el mismo tiempo.

¡Escríbelo!

- Anota los factores críticos para alcanzar el objetivo.
- Haz una lista de los suministros que vas a necesitar y a quién contactar.
- Comunícate; nunca presumas que otros conocen tus metas.
- Programa cada paso en el proceso, de modo que puedas manejar tu tiempo de manera efectiva.

Busca la excelencia

- Date cuenta de cuándo necesitas refinar el proceso, en vez de forzar algo a que funcione.
- Léelos, háblales y aprende de los mejores en el ramo.
- Encuentra formas de hacer más eficientes los procedimientos rutinarios.
- Observa la mejor manera en que tus colegas captan la información y aprende a comunicarte con cada uno.



La efectividad de una llave depende primariamente de las muescas y ranuras en su hoja. Identifica los detalles importantes para tu trabajo.

- Desempeña cada tarea de manera que quedes satisfecho.

Revisa dos veces

- Detente y resuelve asuntos relacionados con la calidad en vez de permitir que los errores se amontonen.
- Confirma la validez de tu información y tus fuentes.
- Dale seguimiento a lo que has hecho y a lo que falta por hacer.
- Revisa dos veces tu lista de inspección al finalizar el trabajo.
- Da seguimiento con clientes y compañeros de trabajo.

Termina el trabajo

- Mantén la meta final y los objetivos en mente, de modo que sepas cuándo los has alcanzado.
- No te distraigas en detalles que no contribuyen al objetivo.
- Date cuenta cuándo necesitas más tiempo o más ayuda.
- Devuelve las cosas donde correspondan.
- Date cuenta cuando sea más efectivo que alguien continúe un proyecto.

¿Por qué es importante el esmero?

Mejora la credibilidad

El compromiso de cada individuo con la excelencia ayuda a fortalecer la reputación de la empresa.

Cultiva la durabilidad

El esmero ayuda una persona a desarrollar procesos eficientes y a contribuir a la oferta de productos o servicios confiables.

Reduce los errores

Una persona minuciosa evita errores imprudentes y reconoce los problemas rápidamente.

Inspira al equipo

Cientes y compañeros de trabajo pueden concentrarse en sus respectivas tareas sin tener que preocuparse por los descuidos de otros.



Escribiendo el Diccionario

Cómo el esmero sentó las normas para una joven nación

Noah Webster estudió con el reverendo Nathan Perkins e ingresó a la universidad de Yale en 1774. Sus estudios de literatura inglesa y de la lucha de las colonias por independizarse de Gran Bretaña le enseñaron las diferencias entre la perspectivas británicas y la norteamericana. Como resultado, desarrolló la convicción de que EE. UU. necesitaba establecer su independencia literaria y educativa con el fin de asegurar una identidad nacional propia.

Reconoce las necesidades

El cuarto hijo de Noah y Mary Webster, Noah nació el 16 de octubre de 1758, y se crió en West Hartford, Connecticut. Se graduó de Yale en 1778 y comenzó a trabajar como maestro en varias escuelas de Connecticut al año siguiente. En 1781 abrió su propia escuela para hijos de acaudalados refugiados de guerra.

Muchas escuelas tenían maestros con escasa formación, carecían de suficientes útiles y dependían de editoriales inglesas para sus libros de texto. En respuesta, Webster comenzó a escribir *A Gramatical Institute of the English Language* con el fin de que los maestros pudieran trabajar con mayor eficiencia.

La primera Parte se convirtió en su famoso "*blue-backed speller*", que sentó la norma para los libros de texto en Estados Unidos. Su abecedario incluyó información sobre lenguaje, vocabulario, geografía, religión, ética y gobierno. Cuando se publicó en 1783, la primera edición vendió 5,000 ejemplares en 9 meses y más de 100 millones de ejemplares en los siguientes 100 años. Webster revisó su abecedario hasta 1829 y publicó la versión final como el *American Spelling Book*

Webster publicó la segunda Parte de su *Grammatical Institute* en 1784 y la III Parte en 1785. Aunque ninguno fue tan popular como el abecedario, su éxito lo convenció de seguir trabajando en lengua y educación.

Persigue la excelencia

El primer trabajo de Webster en un diccionario expandió el *New Spelling Dictionary* de John Entick en 1784. Webster estudió 10 idiomas, añadió 5,000 palabras nuevas y finalmente publicó su *Compendious Dictionary* en 1806. Después de completar el primer diccionario, planeó un trabajo exhaustivo que proporcionaría el significado común de las palabras, no estrictamente el uso aristocrático o literario de las mismas.

Durante el curso de sus investigaciones, Webster aprendió 26 lenguas, para el año 1813, con el fin de comprobar usos y definiciones. En 1824 viajó a Inglaterra y Francia para tratar sobre idiomas con profesores universitarios y para consultar libros que Estados Unidos no tenía en sus bibliotecas.

Webster finalizó su investigación en enero de 1825 y publicó su obra en dos volúmenes en 1828. El nuevo diccionario contenía 70,000 palabras, ofrecía las raíces etimológicas, indicaba definiciones primarias y secundarias y proporcionaba gráficas y tablas enciclopédicas. Su obra estandarizó el uso, ortografía y pronunciación del inglés de Estados Unidos.

Examina otras posibilidades

Webster también estudió ciencia, religión, derecho, música, elocución y agricultura. Escribió *A Brief History of Epidemic and Pestilential Diseases* en 1799, estableciéndose como el primer epidemiólogo estadounidense. En 1821 fundó Amherst College, y en 1832 publicó un texto de historia sobre Estados Unidos que fue usado ampliamente.

El maestro de los Estados Unidos falleció el 28 de abril de 1843, pero los esmerados cimientos que estableció viven en la literatura y la cultura de la nación que ayudó a educar.

Historia viva

- Reconoce los desafíos que enfrentan tú y tus compañeros de trabajo.
- Comienza a trabajar en las necesidades más importantes.
- Persigue la excelencia en productos y servicios.
- Consigue la información que necesitas para hacer bien tu trabajo.
- Examina la información que obtienes.
- Procura consejos de aquellos que poseen experiencia en tu campo.
- Explora formas de beneficiar a más gente.



Noah Webster
(1758–1843)



¿Lo suficientemente bueno?

Dialoga sobre qué es “suficientemente bueno”. Considera cómo un 99.9 por ciento de exactitud resultaría en:

- 680.000 paquetes perdidos diariamente en los EE. UU.
- 91 palabras mal escritas en una edición del fin de semana del *Wall Street Journal*.
- 4,115 bebés enviados a casa de padres equivocados anualmente.
- 215,700 malas prescripciones de medicamentos cada año en las salas de emergencia.
- 450,000 cirugías mal hechas anualmente.

Planea un proyecto familiar: tomar unas vacaciones o decorar el patio. Asigna a cada miembro de la familia tareas particulares.

Dialoga sobre lo que podría suceder si alguno descuidara su tarea, y pon una hora para reportar el progreso para que los miembros de la familia puedan ayudarse mutuamente a cultivar la excelencia.



Sé considerado a propósito

Sé un experto en los detalles de la bondad

Aprende qué acciones y palabras les comunican a los miembros de la familia y amigos tu aprecio y respeto. Una persona quizás necesite a alguien que lo escuche. Otra quizás aprecie que lo ayuden en los quehaceres domésticos.

Pregunta

La buena comunicación no sucede simplemente. Algunos miembros de la familia y amigos se comunican fácilmente; otros temen compartir sus ideas y sentimientos, aun con los que les tienen confianza.

Haz preguntas para que los otros puedan explicar sus perspectivas. Repite lo que crees que ellos dijeron, y pregunta si los entendiste correctamente. Aunque los otros no respondan como esperabas, continúa haciendo tu parte para entenderlos.

Piensa

Al comprender mejor a los demás, te darás cuenta de que ayudar en la casa significa más que hacer énfasis en un cuarto desordenado. Reconoce lo que pequeños detalles significan para los miembros de la familia y demuestra tu estima por los demás al considerar sus sentimientos.

Haz

- Reduce el desorden poniendo las cosas en su sitio después de usarlas.
- Quita el polvo debajo de las cosas, no solo a su alrededor.
- Pasa la aspiradora debajo de las sillas, detrás del sofá y detrás de las puertas.
- Vacía tus bolsillos antes de echar la ropa en la lavadora.
- Designa los lugares específicos para el equipo de deporte y mantén las cosas organizadas para que los demás no tropiecen con ellas.
- Recoge tus toallas mojadas o ropa sucia y ponlas en la cesta para que la próxima persona encuentre el baño listo para usar.
- Sacar la basura cuando veas que el cubo está repleto y reemplaza el forro plástico.
- Limpia el fregadero después de lavar los platos y limpia el colador del fregadero.

Procuraré...

- planear mi trabajo.
- poner atención a los detalles.
- hacer una lista para que no se me olvide.
- terminar lo que empiezo.
- recoger antes de concluir.

Lecciones de cocina

Muchos detalles afectan enormemente cómo sale cada receta. Planea un día para cocinar con tus hijos y preparen el menú juntos. Lee las recetas y anota los ingredientes que necesites comprar.

Decide lo que cada niño cocinará u horneará y ayúdalos a seguir las indicaciones. Enséñales a medir los ingredientes y a usar los utensilios y electrodomésticos. Muéstrales cómo prender el horno a la temperatura correcta y pídeles que te ayuden a limpiar la cocina, guardar los ingredientes, lavar y secar los platos y limpiar las mesas.

Lecciones del caimán

Monitorea los detalles de la supervivencia

El caimán tiene un hocico más ancho que su primo el cocodrilo y el cuarto diente queda escondido cuando cierra la mandíbula. El de un cocodrilo queda visible.

La mayoría de los crocodylianos pone huevos y deja que las crías sobrevivan por su cuenta, pero los caimanes hembra monitorean la incubación de los huevos y cuidan de las crías.

Cuida los detalles

La madre construye un nido de vegetación, barro y piedras. Coloca de 35 a 50 huevos y los cubre cuidadosamente con materiales del nido. El nido completo medirá de 2 a 3 metros de ancho y de 0,6 a 0,9 metros de alto.

La temperatura del nido determina si las crías serán machos o hembras. Las temperaturas encima de 34° C producen crías machos y por debajo de 30° C producen hembras. Las temperaturas entre 30° y 34° producen crías machos y hembras.

Después de un período de 65 días de incubación, los caimancitos empiezan a romper sus huevos y a hacer ruidos gorjeantes. Entonces la madre destapa el nido y los lleva a la orilla del agua donde las crías se congregan en "escuelas".

La madre defiende a sus crías con gran ferocidad, pero solo el veinte por ciento llegará a ser adulto. Serpientes, lince, mapaches, nutrias y pájaros son los que más los atacan, pero pocos depredadores los seguirán una vez que alcanzan 1,2 metros de largo.

El caimán alcanza la madurez a los 10 ó 12 años cuando mide cerca de 1,8 metros. Crece durante toda su vida y puede vivir 35 a 50 años en libertad o 60 a 80 años en cautiverio. Un caimán perderá y regenerará de 2,000 a 3,000 dientes en su vida.

Busca comida

Los agudos sentidos del olfato, la vista y el oído le permiten al caimán rastrear su presa desde el agua. Comen pequeños invertebrados, peces y mamíferos confiados que se paran a beber a la orilla del río. En los estómagos de los caimanes también se han encontrado piedras, palos y latas de aluminio.

Durante los meses más fríos, los caimanes entran en un estado semejante a la hibernación. Cavan hoyos en la ribera. El agua llena estos hoyos y se convierten en



una fuente de agua para caimanes y otras especies.

Se comunica

El caimán presiente las vibraciones en el suelo y se comunica bramando, rugiendo, silbando y golpeando la cabeza y la cola en el agua. Puede ser oído a 2 kilómetros.

El caimán en acción



El tiempo correcto

El material podrido del nido mantiene los huevos tibios. Cuando la hembra oye las crías gorjear, las desentierra y las lleva al agua.



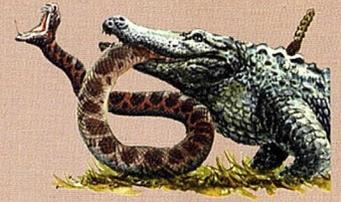
Las herramientas correctas

Un diente en la punta del hocico lo ayuda a salir del cascarón. Los bebés miden tan solo entre 15 a 20 cm. de largo y se alimentan de renacuajos, pececillos y caracoles.



El lugar correcto

Los hoyos se llenan de agua y sirven de hogar a peces, tortugas y otra fauna. El caimán puede cerrar las orejas y las fosas nasales para no respirar agua mientras nada.



La acción correcta

Las mandíbulas del caimán tienen una fuerza aplastante de 1360 kg por 3 cm cuadrados. Sacuden o ahogan su presa antes de tragarla entera o rasgarla en pedazos.

Primero se escribe...

...luego se revisa

El 51% de los encuestados incluyó "lectura, escritura, destreza en el arte de la comunicación" como áreas que la fuerza laboral necesita mejorar.

Estos resultados vinieron de los miembros de *National Association of Manufacturers*. El informe de la asociación sobre deficiencias en destrezas para el año 2005 encontró mayor demanda para solo otras dos áreas de destrezas: "buenas aptitudes básicas de trabajo" tales como confiabilidad, puntualidad y diligencia, así como "destrezas técnicas".

Una oficina de American Express que sirve a las pequeñas empresas, publicó los resultados de otra encuesta *Voices from Main Street Survey*, correspondiente a junio del año 2000. El 59% de los que respondieron calificó las destrezas en comunicación escrita como "muy importantes", colocándolas en cuarto lugar sobre todos los niveles de destrezas. El manejo de computadoras quedó en octavo lugar.

Basada en información de 64 corporaciones importantes, la comisión nacional sobre la escritura estima que les costaría a las empresas de EE.UU. unos \$3,100 millones anuales corregir las deficiencias de los empleados en el área de escritura.

El 86% de esas organizaciones dijo que los formularios de solicitud de empleo mal escritos "frecuentemente" o "casi siempre" "cuentan en contra del solicitante".

Recuerda, no existe buena redacción, sino buena edición.

Hazlo bien

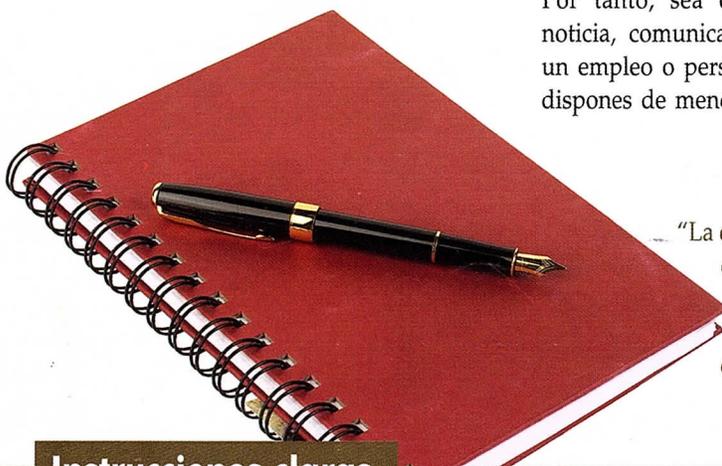
Algunos dicen que el correo electrónico (e-mail), los mensajes de texto y los *blogs* hacen que escribamos más libremente que nunca. En muchos lugares, la información se ha vuelto más fácilmente accesible y la competencia por atención se ha tornado cada vez más intensa.

Por tanto, sea que quieras contar una noticia, comunicar tus calificaciones para un empleo o persuadir a posibles clientes, dispones de menos tiempo y tienes mayor

necesidad de exactitud que nunca. Además, al escribir e-mails o mensajes de texto, indicas el valor que das a tus relaciones en el círculo de trabajo.

Léelo otra vez

- Recuerda, no existe buena redacción, sino buena edición.
- Usa tu primer borrador para examinar bien el tema; luego organiza lo que el lector necesita saber.
- Piensa en el vocabulario. Considera lo que tu audiencia ya sabe, y asegúrate de decir claramente lo que quieres dar a entender.
- Usa detalles específicos. Evita generalizar.
- Evita la jerga. Describe los detalles.
- Revisa tu ortografía y gramática, y busca palabras que no conoces.
- Si ignoras el formato que requiere tu documento, localízalo en alguna guía o manual de referencia
- Usa una guía de estilo autorizada o referencia en línea para revisar la puntuación y el uso de frases que se utilizan mal.



—“La escritura —el arte de comunicar pensamientos a la mente— es el gran invento del mundo.... Grandioso, verdaderamente grandioso al permitirnos conversar... sin importar las distancias en tiempo y espacio, y no solo grande en sus beneficios directos, sino que es de gran ayuda para los otros inventos”.

—Abraham Lincoln

Instrucciones claras

El buen liderazgo incluye la habilidad de ver y comunicarse por adelantado. Responde por las variables bajo tu responsabilidad y comunícales la misión a tus colegas.

- Pon las asignaciones por escrito, y busca reacciones que te permitan confirmar la exactitud de tu comunicación. Algunas veces lo que quieres decir es diferente a lo que otros oyen.
- Establece y escribe normas y puntos de orientación. Puede ser que algunos no capten tus "obvias" expectativas.
- Define los ámbitos o jurisdicciones tan claramente como sea posible. Algunos individuos necesitan guía para mantener el curso; otros necesitan la presión de responsabilidad específica.
- Consulta antes de asumir compromisos. No todos tienen el mismo calendario o prioridades.



www.primerocaracter.com
pedidos@caracterprimero.com
México D.F Tel 57524068 /55869761
©2009 Character Training Institute. Derechos Reservados