

Me gustan las listas de comprobación

Por Maria del Pilar Rovira Serrano

«Lista de comprobación»: enumeración, generalmente en forma de columna, que se usa para comprobar que todo está correcto y de que nadie ha olvidado nada.

Antes de iniciar mi labor como docente en una escuela de diseño, trabajé un cierto tiempo en el sector turístico. De hecho, durante una corta pero fructífera etapa de mi vida, desarrollada en una conocida compañía aérea española, descubrí la existencia de las «listas de comprobación». En aviación, la «lista de comprobación» (*checklist*, lista de verificación, lista de chequeo, inventario, etc.) es una herramienta muy utilizada por todo el personal y en todos los departamentos: desde el comandante hasta los tripulantes de cabina, pasando por el servicio de mantenimiento o el departamento de seguridad en vuelo.

De hecho, como su propio nombre indica, se trata de una enumeración, generalmente en forma de columna, que se usa para verificar, confirmar, inspeccionar, acreditar, evidenciar, ratificar, comprobar que todo está correcto, que todo es exacto, y de que nadie ha olvidado nada.

Por todo ello creo que, como cualquier otro instrumento que las personas utilizamos habitualmente para buscar, documentar o recordar la información —se llame «entrevista», «panel de expertos», «lista de comprobación» o «lista de la compra»—, no es «malo» o «bueno» en sí mismo. Lo que convierte a estos instrumentos en malos o buenos (connotaciones filosóficas, éticas y religiosas aparte) es el uso que hacemos de ellos, especialmente las personas creativas. Es «malo» utilizar la lista de comprobación para:

- Simplificar nuestro trabajo.
- Poner límites a nuestro trabajo.

Es «bueno» utilizar la lista de comprobación para:

- Racionalizar nuestro trabajo.
- Aprovechar mejor nuestro tiempo.
- Saber por dónde empezar a trabajar.

La «lista de comprobación» es una útil herramienta profesional que lo mismo sirve para negociar con un proveedor (catálogo de productos, pedido mínimo, precio, descuentos, servicio a domicilio) que para desarrollar una manual de imagen corporativa (libro de estilo: marca verbal, nombre y logotipo, marca gráfica, símbolo, colores, texturas, tipografía,

música, lema; aplicaciones: tarjeta de visita, papelería, catálogo de productos, página web, señalética, uniformidad, envases y embalajes, elementos de transporte, etc.).

También sirve para preparar un presupuesto (alquiler del espacio y gastos de decoración; compra de materias primas y/o producto acabado, almacenaje, transporte, seguro, aduana; gastos de personal, viajes y desplazamientos, dietas y suplementos, alojamiento; gastos de comunicación; extras), redactar un texto (introducción, nudo, desenlace), hablar en público (entrada, principio y saludo, introducción, núcleo, conclusión, salida, despedida y final), realizar un análisis de competidores *benchmarking* (datos básicos de la empresa: nombre, dirección, teléfono, web, forma jurídica, antigüedad; filosofía de empresa, organigrama; segmento de mercado, posicionamiento; catálogo de productos, gama de precios, canales de distribución, logística y transporte, puntos de venta, formas de comunicación; cuota de mercado, volumen de ventas) o un análisis del entorno PEST (factores políticos, factores económicos, factores sociodemográficos, factores tecnológicos), e, incluso, ir a la compra (1 barra de pan, 1 litro de leche, 1 paquete de mantequilla).

La «lista de comprobación» es una herramienta abierta y flexible. Tomemos por ejemplo una receta de galletas, donde necesitaremos (salen 50 galletas, muy ricas, por cierto):

- 125g mantequilla
- 150g azúcar
- 1 huevo
- 300~350g harina
- ½ sobre de levadura
- 2 cucharadas de canela en polvo
- ralladura de 1 limón

La repostería es una ciencia mucho más exacta que las matemáticas (donde cuatro puede ser igual a cinco), pero permite un cierto margen libertad e improvisación, por lo que podemos añadir más ingredientes a la receta, como fideos de chocolate o frutos secos crudos, antes de hornear, o un glaseado de mermelada después de sacarlas del horno (por eso es abierta y flexible). También podemos sustituir la ralladura de limón por la de naranja o lima, podemos utilizar cualquier otra especia aromática diferente o combinada con canela, podemos cambiar la levadura por bicarbonato, podemos sustituir el azúcar y la harina refinada por azúcar de caña y harina integral, incluso podemos suplir mantequilla por margarina (por esto esta receta de galletas es abierta y flexible). Pero si cambiamos la mantequilla de vaca por manteca de cerdo, en vez de galletas, tendremos mantecados (para eso sirve la lista de comprobación, para no equivocarnos de receta y hacer otra cosa diferente).

En fin, elija cualquier otro ejemplo y verá que siempre es posible elaborar una «lista de comprobación» que nos hará personas más eficaces (en el sentido de cumplir con los objetivos que nos hemos propuesto al tiempo que hacemos lo que quiere nuestro entorno), eficientes (en el sentido de conseguir los mejores resultados posibles en relación con los recursos de los que disponemos y con el menor gasto posible) y rentables (en el sentido de

conseguir beneficios económicos, sociales, fiscales, ecológicos, etc.).

Publicado el 28/02/2012

The logo for FOROALFA, featuring the word "FORO" in black and "ALFA" in red, both in a bold, sans-serif font, enclosed within a yellow speech bubble shape.

ISSN 1851-5606

<https://foroalfa.org/articulos/me-gustan-las-listas-de-comprobacion>

