

## Primero, lo primero: las personas. Trabajemos por la calidad humana.

El comienzo de un año nuevo representa una oportunidad para renovar las esperanzas, establecer nuevas metas, iniciar de cero en aquellos aspectos que lo merecen y prestar atención a los temas que quedaron olvidados en algún cajón del escritorio.



Ojalá no hayan quedado pendientes del 2013 las relaciones humanas y la atención de las necesidades que afectan a las personas con las que trabajamos, pero, por si así ha sucedido, a continuación este artículo nos da el puntapié inicial para abordarlas.

La calidez con que las personas desarrollan sus actividades diariamente, el clima laboral que reina en nuestra organización, el alcance de los objetivos y los comentarios de los clientes respecto a la atención recibida, en su conjunto, constituyen lo que se denomina calidad. Ésta se refleja en nuestros productos y servicios.

Por lo tanto, para trabajar en pos de la calidad del Sistema de Gestión de la empresa es importante ocuparnos de la **calidad humana**, independientemente de si certificaremos o no una norma de calidad en particular.

Como dice el dicho popular "se educa con el ejemplo". Llevándolo a nuestro contexto, se modifican comportamientos a través del ejemplo. En otras palabras, se necesita que el líder de la organización y los máximos referentes de ésta inicien lo que se denomina un cambio en la cultura organizacional.

Modificar conductas y generar una **cultura de la calidad** lleva tiempo, pero sólo se necesita comenzar para que las prácticas y los gestos de calidad comiencen a replicarse y transformen a la antigua cultura de la organización.

Algunas buenas prácticas para iniciarnos en la cultura de la calidad:

- Cumplir con los horarios de trabajo y de reunión preestablecidos; así se le aporta validez y fuerza a los petitorios realizados en esta materia al resto de las personas.
- Utilizar prendas acordes al trabajo que realiza, vestir pulcramente.
- No dejar ninguna actividad a medias Asegurarse de seguir el procedimiento establecido para la misma y terminarla, aunque esto represente trabajar unos minutos más de lo previsto.

### Beneficios

- Tus compañeros de trabajo comenzarán a imitarte. Ya no será necesario aplicar una conducta hiper controladora detectando errores.
- Habrás dado un gran paso antes de comenzar con la implementación de un sistema de calidad, ya que tienes a las personas capacitadas y pensando en calidad. ¡¡Esto significa un gran avance!!!



***¡Que la calidad humana no quede olvidada en este nuevo comienzo!***

**María Ileana Priarollo**  
Lic. en administración  
MVCONSULTING S.A.

¿Comentarios sobre el artículo?



<http://www.facebook.com/mvconsulting>

<http://www.twitter.com/mvconsulting>

[info@mvconsulting.com.ar](mailto:info@mvconsulting.com.ar)