

Respirando calidad: el cliente interno.

Parte I.

... En nuestro ambiente de trabajo, ¿respiramos calidad?... ¿Te hiciste alguna vez este planteamiento?

En primera instancia, para responder a lo anterior se debe conocer a qué se hace referencia al hablar de calidad. De acuerdo a la Norma ISO 9000, calidad es el grado en el que un conjunto de características inherente cumple con los requisitos.

Como se interpreta tras la lectura, un condicionante de la calidad es "cumplir con los requisitos". Ahora bien: ¿quién define los requisitos?

Indirectamente se le atribuye a un tercero el rol de juez que establece los requisitos o las condiciones que deben reunir las características que otorgan la propiedad de tal a un producto, servicio, proceso, procedimiento, ambiente, entre otros. Este tercero, dependiendo del ámbito en el que se ubique y del objeto o cosa a la que se haga referencia, puede ser un cliente, el responsable de un área, proceso o procedimiento, el jefe de una familia; en definitiva, se dice que es la persona que resulta beneficiada con el objeto o cosa sujeto al análisis de calidad.

Para evaluar el nivel de calidad en el ambiente de trabajo diario, es necesario escuchar y conversar con todas las personas que conviven en éste.



Una herramienta útil, que es de ayuda a los fines anteriores, es la encuesta de clima laboral combinada con otras técnicas. En su conjunto permiten determinar qué requisitos deben satisfacer las características que definen como tal al ambiente laboral del área analizada en una organización.

Como resultado de esta etapa de trabajo debe surgir un plan de acción que asegure la generación de calidad y que renueve, de esta manera, la atmósfera actual. Este plan incluirá una serie de actividades definidas con el objeto de modificar las condiciones actuales, las cuales se ejecutarán en el corto, mediano y largo plazo.

Por lo tanto, modificar el ambiente de trabajo implica incluir cambios que repercutirán en la cultura

organizacional. Para implementar el plan se necesita compromiso por parte de las personas involucradas, y



esto sólo se consigue cuando existe un autoconvencimiento de la necesidad, la disposición a aportar recursos -en término de ideas, tiempo, dinero, entre otros- y una persona que actúe como responsable de la etapa de cambio, guiando a quienes comparten el ambiente en este proceso de "purificación de la atmósfera interna".

"Nadie es capaz de transmitir algo que no tiene, empecemos por la calidad interna para llegar a nuestros clientes con calidad".

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