

## Respirando calidad: liderazgo en el proceso de cambio.

### Parte II

Construir una atmósfera en la que todas las personas que comparten el ambiente de trabajo respiren calidad, y que ésta calidad fluya a otras áreas y terceros con quienes mantienen relaciones -el cliente, por ejemplo- requiere de varios recursos.

El principal recurso son, sin dudas, las personas. Serán ellas los agentes de cambio y, a su vez, los beneficiarios primeros de los resultados que se alcancen a lo largo de la duración del proceso.

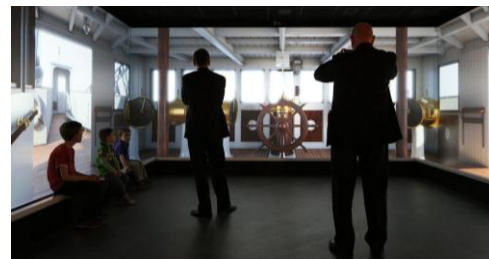


Sin embargo el futuro, los escenarios desconocidos o que suponen alteraciones en la normalidad de los procesos, actividades y en la manera en que se hicieron siempre las cosas, genera en algunas personas sentimientos de resistencia a abandonar lo conocido o temor a incursionar en nuevos caminos.

Es común observar en el grupo comportamientos que reflejan no adhesión al proceso de cambio, conductas dubitativas en referencia a continuar aplicando recursos para generar una nueva atmósfera y demás actitudes que suelen condicionar el avance hacia la situación objetivo.

Los motivos anteriores ameritan, entre otros, la existencia de la figura de un líder.

Figuradamente el líder se asemeja al capitán de un barco, y como tal debe conducir al grupo para llegar al puerto deseado, procurar no desviarse de la ruta pre-establecida, superar las dificultades que puedan azotarnos en alta mar, realizando todo sin descuidar a la tripulación. En definitiva, es el conductor que conduce a los tripulantes para arribar juntos, en las mejores condiciones, al destino anhelado.



El líder en este proceso de purificación de la atmósfera de trabajo en base a la calidad, debe distinguirse por su calidez humana tanto por su compromiso. Es deseable que sus compañeros de grupos -subordinados- lo identifiquen por:

- Ser un maestro, que cada jornada enseña algo nuevo.
- Ser cálido, dirigirse al resto con un trato sencillo, humilde y amistoso.
- Estar siempre presente, haciendo notar su apoyo y estímulo a enfrentar nuevos desafíos laborales y a crecer como personas.
- Considerar los errores cometidos como oportunidades para aprender.
- Compartir con el grupo sus éxitos y participar a todos de sus logros.
- Sustituir el "yo" por el "nosotros".

**El reto para construir un ambiente en el que se respire calidad consiste en que un líder con fuertes convicciones en el valor de la calidad humana, se apropie del proceso y guíe a sus compañeros en el trayecto a recorrer para alcanzarlo.**

**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)