

Capital Humano y Conciencia de Calidad

Por Matías Sales (*)

En un contexto dinámico y competitivo, la Calidad se ha convertido para las organizaciones actuales en uno de los pilares para alcanzar el éxito. El mundo globalizado ha ocasionado que la competencia y el flujo de conocimiento se incrementen en un ritmo vertiginoso, lo que ha traído aparejado una evolución del cliente, quien hoy por hoy es mucho más exigente que en tiempos pasados.

Ante este panorama, las organizaciones han adoptado a la Calidad como una respuesta al entorno en el que se encuentran inmersas, como una forma de mantener la competitividad y elevar la productividad, maximizando su rentabilidad. Términos como *Excelencia*, *Calidad Total*, *Mejora Continua*, *Satisfacción del Cliente* y otros se han convertido en vocabulario habitual de quien forma parte de una organización.



Diversos autores han definido a la calidad de diferentes maneras, pero la gran mayoría coincide en un punto fundamental: Calidad en una organización supone el cumplimiento de ciertos requisitos, los cuáles son determinados en función de las necesidades del cliente. Una organización que administra un Sistema de Calidad recoge información acerca de las necesidades del cliente, la registra y procesa, obteniendo los resultados necesarios que le permiten tomar decisiones concernientes a la modificación de sus prácticas actuales para adaptar su producto/servicio a lo que verdaderamente requiere el cliente.

Estas prácticas son evaluadas mediante la utilización de índices que miden los resultados de la organización en varios de sus procesos, ya que el principio fundamental de la Calidad es que *no se puede mejorar lo que no se puede medir*.

Una organización que se introduce en el tema de la Mejora Continua y la Calidad define una estructura organizativa para tal. De esta manera, comienza con la concepción de una *Visión*, punto de partida para la generación de la Conciencia de Calidad. Esto plantea el requisito fundamental de contar con el **compromiso de quienes toman decisiones** dentro de la organización. En otras palabras, los esfuerzos para adoptar la Gestión de Calidad Total son inútiles si la alta dirección no está comprometida.

Con el compromiso gerencial, la organización está en condiciones de transferir la Visión de Calidad hacia todos los niveles de la organización, definiendo una Misión, políticas, sistemas y programas de calidad. Esto plantea la necesidad de “educar” a los recursos humanos transfiriendo los valores, factor imprescindible para instalar un modelo de gestión de estas características en cualquier organización. Por esta razón, la Calidad está estrechamente relacionada con el capital humano de una organización: no puede haber calidad si no se

cuenta con recursos humanos de calidad. En otras palabras, una organización no podrá obtener productos o brindar servicios de calidad, sino cuenta con calidad humana.

Cuando hablamos de calidad humana nos referimos al Talento, elemento fundamental que debe poseer todo recurso humano que forme parte de una organización. El talento de los recursos humanos está dado por una serie de factores como la capacitación, sus valores, el potencial, su sentido de responsabilidad, etc. De esta manera, una organización que posee un capital humano de calidad (recursos humanos talentosos) y ha creado una conciencia de calidad entre los mismos, puede decirse que es poseedora de una ventaja competitiva muy importante.

Una organización solo puede considerarse de Calidad cuando está compuesta por personas de esas características, quienes aplican los valores de trabajar en equipo, actuar con prevención, planificar bien para ejecutar mejor, aprender y desarrollarse, comunicarse con eficacia, enfocarse a servir a sus clientes y mejorar continuamente. Una organización de estas características posee un capital humano con *cultura de confianza*, lo que le permite adoptar sistemas de dirección tales como el empowerment y la autodirección de equipos de trabajo.

En definitiva, Calidad implica la determinación de las actividades que se deben realizar, el conocimiento de los requisitos a cumplir, el adiestramiento sobre esos requisitos, el cumplimiento estricto de los mismos, el compromiso y predisposición positiva al trabajo y finalmente la vocación de servicio de todo el capital humano de una organización. Por esta razón podemos afirmar que la Conciencia de Calidad dentro de la organización es la base para la transformación de la organización en función de los requisitos establecidos por el análisis de las necesidades y demandas del cliente, lo cual se logra mediante el conocimiento (la Visión Compartida), el entendimiento del cliente y la mejora de procesos.

(*) **Sobre el autor:** Matías Sales es Lic. en Relaciones Humanas y Analista en Recursos Humanos, egresado de la Universidad Champagnat. Actualmente se desempeña como Director General de UCh RRHH – Portal de Estudiantes de RRHH, un proyecto avalado por la UCh cuya finalidad es brindar servicios extra universitarios a estudiantes y jóvenes profesionales de Recursos Humanos.

e-mail: matiassales@uch.edu.ar

URL: www.uch.edu.ar/rrhh