

Gestionando la calidad del servicio. Las tareas del día a día.

Artículos de gestión

Fecha de publicación: 12/09/12



Cuando se habla de gestión de la calidad, puede parecer que se trata de gente dedicada a hacer verificaciones, controles, revisar documentos, generar nuevos documentos... En fin, un conjunto de tareas para lo que se necesitará a un equipo especial de trabajo.

Pero si tu motivación no es una certificación particular, para realizar una gestión de calidad en el servicio **generarás documentos sólo cuando los vayas necesitando** y, a medida que optimices tu servicio, irás completando ese sistema, que finalmente, si lo consideras, podrás certificarlo.

En esta última metodología, entonces, **¿cómo será el día a día?**

¿No puedo contratar a alguien más para que haga estas tareas?

Es cierto que esto sucede muchas veces, pero **depende mucho del enfoque** que cada empresa da a la calidad del servicio y el objetivo para el cual haya implementado un sistema de este tipo.

Hay empresas que necesitan una certificación de calidad y trabajan para eso. Por lo tanto, comienzan generando la documentación necesaria y luego hacen funcionar ese sistema.

Pero si tu motivación no es una certificación particular, para realizar una gestión de calidad en el servicio **generarás documentos sólo cuando los vayas necesitando** y, a medida que optimices tu servicio, irás completando ese sistema, que finalmente, si lo consideras, podrás certificarlo.

En esta última metodología, entonces, **¿cómo será el día a día?**

No tendrás personas dedicadas exclusivamente a la gestión de la calidad del servicio. Sí, podrás designar a alguien que vele por el sistema, que motive, que empuje, pero no que se dedique todo el día a estas actividades. Cuanto más integradas estén a las tareas habituales de tu equipo de trabajo, mayor efecto tendrán en la calidad.

Entonces, ¿qué actividades concretas referidas a la gestión de calidad del servicio realiza el personal que presta el servicio? Por empezar, la actividad de calidad por excelencia será **la realización misma del servicio**. Cualquier otra actividad no tendrá sentido si el servicio no es prestado con calidad. ¿De qué sirve una política bien redactada, un procedimiento perfecto, un registro de reclamos, si al final el servicio sigue siendo igual? La diferencia cuando se trabaja con calidad es que esta realización del servicio está soportada por **estándares adecuados, advertencias** colocadas en el lugar propicio para evitar errores que pueden tener un alto impacto.

Una **formación** de las personas orientada a lograr una realización de excelencia.

Además de la realización misma del servicio, el personal genera **registros** durante su operación.

Un registro es la evidencia de que algo ha sucedido. Anotar en una planilla la hora de limpieza y la firma es un registro, evidencia de que se ha realizado la limpieza.

Otra actividad adicional será **analizar problemas, proponer e implementar soluciones**. Para esto

se necesita un tiempo de trabajo específico. Puede ser, por ejemplo, una o dos horas semanales. ¿De todo el personal? Sí, lo ideal es que todos realicen estas tareas. Y ¿quién paga ese tiempo de trabajo? Ese tiempo se paga solo. ¿Qué insume mayor costo: una hora semanal analizando las causas que provocaron un reclamo de un cliente, o perder ese cliente para siempre y todos los que después tendrán el mismo problema por no haberse analizado? ¿Es más costoso el tiempo en que un empleado archiva cuidadosamente la documentación en su lugar, o el que pierde (impredecible), buscando un documento importante mientras un cliente lo está esperando?

¿Se agregan entonces actividades al día-a día, ciertamente. **Actividades previstas, certeras, que sabes que te aseguran la calidad en tu servicio;** pero también eliminarías **muchas otras, imprevisibles y aleatorias, que consumen mucho más tiempo y riesgo de afectar directamente a tus clientes.**

Ten la certeza de que trabajar con calidad te convendrá; también desde el punto de vista de los costos. No temas incorporar las actividades correctas para hacerlo.