

La Calidad y El Factor Humano

La calidad y el factor humano han pasado por un largo recorrido de épocas donde cada vez es mayor el peso que representan ambas para las organizaciones, es difícil concebir la calidad sin el factor humano ya que es este quien puede lograr que los productos y servicios cumplan con las expectativas de los consumidores, pero los individuos no pueden lograr esto si no son bien dirigidos, en la cabeza de la organización debe estar una persona clave que logre que las personas cumplan con los objetivos de las empresas. Como podemos darnos cuenta la participación del factor humano es fundamental para la organización.

Las personas cuando nos sentimos a gusto, tomados en cuenta, valorados y respetados damos lo mejor de nosotros para las organizaciones, esto se ve reflejado en la calidad de trabajo que realizamos, los individuos somos más eficaces y eficientes al estar y sentirnos bien, en cambio si las condiciones de trabajo no son las mejores, si existen conflictos con los jefes o con los compañeros de trabajo, si la empresa promete algún tipo de compensación y esta no llega al trabajador esto se verá reflejado en el trato hacia los clientes, en la productividad, en fin, el trabajador hará salir esa frustración y la más perjudicada será la organización, aun cuando las personas se vean muy necesitadas de trabajo la organización será la más perjudicada porque la productividad y calidad serán el reflejo de las inconformidades del trabajador que puede ser despedido pero aun así la empresa tendrá que incurrir en una serie de gastos para reemplazar a ese trabajador y más grave aún su calidad será percibida por los clientes.

Hoy en día las organizaciones han cambiado a lo que fueron en su inicio en la época de la industrialización, donde todo era nuevo, y muy diferente a como son las organizaciones al día de hoy. Se ha avanzado de forma importante y positiva, se conoce que el factor humano es el recurso de más valor para la empresa, al día de hoy existen leyes que los protegen pero que también señalan las obligaciones, todo en conjunto en materia laboral ha influido para que se dé la importancia real a los trabajadores, la calidad es una necesidad de nosotros como individuos, esto lo demandamos en los productos que adquirimos y en los servicios que ocupamos.

El factor humano va a reflejar tanto su bienestar como su malestar familiar, social, de pareja y también va a expresar el cómo lo hace sentir la empresa, si sus objetivos están en sintonía con los de la empresa su desempeño será de calidad, en cambio si en su vida personal y en la empresa no es reconocido, también eso lo reflejará en su desempeño.

Lo que las organizaciones desean es que el factor humano realice su trabajo de manera que el servicio o producto que produzca sea una experiencia grata y satisfactoria para cada cliente, para lograr esto, como se comentó anteriormente, el factor humano debe estar y sentirse bien ya que calidad de vida es calidad de servicio.

Referencias:

Fusillo, N., (2005) Factor Humano de la Calidad. Recuperado el día miércoles 17 de febrero de 2016, a partir de <http://www.norafusillo.com.ar/content/view/57/133/>