

*“La Calidad no es el fruto de un Sistema de Gestión en sí,  
ó del Certificado de Calidad obtenido,  
sino, de los Trabajos de Mejora que Realiza Su Gente”*

**Por . Gustavo Puente**

Es bueno que las empresas aspiren mejorar la Calidad de sus Productos o Servicios implementando los cambios necesarios en su Sistema de Gestión. Pero no es bueno, que el esfuerzo por obtener un certificado de Calidad atente contra la esencia de la Calidad.

**Cualquier Tema Crítico para la Calidad es un hecho que debe tratarse.**

El segundo principio de la Calidad habla de “tomar acciones basadas en hechos”, y al llegar a este punto, hay quienes ven la copa medio vacía...y hay quienes la ven medio llena.

**“Si en su Organización las No Conformidades (NC) de Calidad,  
son “un bajón” para la gente,  
seguramente es porque la Gerencia No Quiere Verlas”.**

No permita que en su empresa las No Conformidades de Calidad bajen la moral de su gente. **Únicamente la Recurrencia de una NC, significa no haber hecho un Buen Trabajo de Mejora.**

Es mas común de lo esperado ver organizaciones que buscan responder las NC con soluciones rápidas, o en el peor de los casos no darles la importancia y tratamiento necesario.

A mi juicio, esto tiene su origen en dos cosas:

1. La Organización transmite un mensaje de preocupación distorsionado y desatiende la real ocupación en el tema.
2. El Sistema de Calidad reinante, no ha desarrollado al personal involucrado -cualquiera sea el nivel-, en “Resolver Problemas”, y esto baja la autoestima de los comprometidos.

Si el caso le resulta familiar, mi recomendación de hoy es:

1. Seleccione dos, o tres personas para obrar como Facilitadores.
2. Capacite y entrénelos en Herramientas para Resolver Problemas.
3. Disponga de tiempo y papel para aplicar las herramientas.
4. Trate en equipo, cada NC como Oportunidad de Mejora.
5. Sea sistemático, verifique, corrija y
6. Reconozca el desempeño por Cada Buen Trabajo de Mejora.

***La Mejora Continua no esta en lo que Usted sabe,  
sino en lo que hace con lo que sabe.***

*Su consulta es un placer,*

*..... hasta la gragea que viene, Gustavo*

Tel++ 54 3446 15 64 68 65  
[gpuente@esinapsis.com.ar](mailto:gpuente@esinapsis.com.ar)