

# Los recursos humanos y la calidad

Una breve historia que habla de las bases fundamentales de la calidad empresarial.

Por: Jorge Alberto Rucci.

Licenciado en Relaciones Laborales. Lleva más de tres décadas trabajando en el área de recursos humanos. Es titular de la Dirección de RR HH de Consultora Kayros (socio fundador desde el año 1982).



**E**s interesante cómo suele darse el fenómeno del cambio. Por mi trabajo tengo contacto con empresarios que llaman a la consultora para encontrar soluciones en temas relacionados con la gestión de sus recursos humanos. Recientemente alguien se comunicó para plantearme su problemática que entiendo es común a algunas pymes.

La situación: está pasando por una etapa con bastante trabajo. Algunos de sus proveedores le plantearon que sería conveniente que certificara en Normas ISO 9000 porque eso le abriría puertas que hoy están cerradas. Lo pensó detenidamente y llegó a la conclusión de que era el momento de "dar un salto" hacia la calidad de los servicios que presta.

Tuvimos una reunión inicial en la que interioricé las necesidades que el empresario decía tener en la materia. Tuvo la deferencia de mencionarme que ya contaba con un presupuesto de una consultora que le aseguraba que en menos de seis meses estaría en condiciones de certificar.

Se me ocurrió preguntarle cuál era la relación que tenía con su gente.

Dudó un poco pero me señaló que era "tirante" y que, por lo general, había una alta rotación que lo tenía preocupado y cansado.

- ¿Alta rotación?, pregunté.
- Sí, tengo que estar tomando gente nueva cada 6 o 7 meses. ¡No tienen ganas de trabajar! Al principio todo bien pero pasados unos meses empiezan con los problemas, las faltas, los accidentes tontos, en fin... Pienso que si armo todo bien como para lograr la certificación, van a cambiar. Necesito que les dé un curso de capacitación para que se pongan a trabajar en serio.
- Mmm... dije. Bueno, déjeme pensar un poco más y le traeré mi propuesta. Una consulta más: ¿usted, va a participar de la capacitación? ■