

La Calidad del servicio en el trabajo

Por: Lic. Daniel Roca F.

Se tangibiliza como el conjunto de acciones desarrolladas por la Organización y que se enfocan en el cumplimiento y satisfacción de las expectativas de los clientes que son las "esperanzas" que traen ellos, por conseguir algo. Se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- 1.- Promesas que hace la empresa sobre los beneficios que brinda el producto o servicio. Si estas no satisfacen la expectativa de los clientes, se sentirán decepcionados.
- 2.- Experiencias de compras anteriores.
- 3.- Opiniones de amistades, familiares y líderes de opinión.
- 4.- Promesas que ofrecen los competidores.

Hacia la Cultura del Servicio

Es la filosofía que desarrolla la empresa, forjada en los principios y valores compartidos establecidos en la cultura organizacional, conformada por las creencias y conductas de quienes conforman la empresa y puesta de manifiesto en los **momentos de verdad** con el cliente (interno y externo), empleando para ello sus conocimientos, habilidades y capacidades en la atención. Estas creencias y conductas **empiezan a construirse primero en uno mismo**, a través de la identificación de nuestro rol personal, profesional y laboral, manteniendo una buena salud mental, emocional, física, así como la práctica de aptitudes positivas y una concepción de la vida, que nos lleva a entender que todos somos los eslabones de la gran **cadena del servicio**.



En la calidad del servicio:

A la vista dejamos ver el trato que brindamos (acciones).

No obstante esta se forja en:

- * Cultura Organizacional.
- * La Filosofía Institucional (valores compartidos)



El trabajo en equipo efectivo

Por: Lic. Daniel Roca F.

Desde la antigüedad el hombre ha buscado formas de enfrentar los obstáculos, ya sea para su supervivencia propia o colectiva, encontrando que el organizarse en conjunto daba mejor resultados. En la actualidad el competitivo mundo empresarial, no dista de aquellos tiempos, por lo que el trabajo en equipo toma mayor relevancia para la generación del valor, el mismo que podríamos hallarlo al desplegar y realizar actividades y acciones planificadas, organizadas, coordinadas y articuladas entre sí, en donde sus integrantes están siempre en la búsqueda constante de objetivos que benefician al todo, reflejándose un comportamiento como UNIDAD.



Requerimientos para lograr la efectividad en el trabajo en equipo

No obstante hoy no basta con sólo trabajar organizadamente. Todo desempeño tiene que ser de impacto. Por ello la efectividad comprende ir más allá del uso adecuado de recursos (eficiencia) o el logro de metas establecidas (eficacia), es la conjugación de ambas, agregando el resultado positivo de nuestras acciones, cuya práctica integral, empieza en uno mismo y continua con el despliegue de acciones como colectivo (equipo).

Desde la perspectiva de las personas, me enfocaré en dos grandes aspectos:

I.- El fortalecimiento individual en la labor diaria.

Empezando por la aptitud y actitud: pensar y actuar, ello implica:

1. Considerar los objetivos colectivos ¡"HACIA DONDE VAMOS"!
2. Articular la labor que despliegas con el grupo ¡"SUMAR"!
3. Identificarse con la labor que realizas ¡"TOMAR CONCIENCIA"!
4. Comunicar y coordinar siempre ¡"NO QUEDARME CALLADA"!
5. Conocimiento de con quienes interactúo ¡"RESPECTO A LA PERSONA"!
6. Preocupación por mejorar ¡"PUEDO HACERLO MEJOR"!

II.- La practica de la asertividad como estrategia de comunicación.

La **ASERTIVIDAD**, es la capacidad para comunicarnos e interactuar con otras personas, generando un clima calido (cordial, amigable y empático), empleando expresiones verbales y no verbales adecuadas, difundiendo y expresando ideas y mensajes claros.

Emplea tu carisma, habilidades, conocimientos para generar confianza con quienes interactuamos. Conjuga tus expresiones verbales (les propongo, les comento, los invito) y no verbales (tono de voz, fluidez, postura, gestos) con la imagen que proyectas, practicando la atención inmediata, la escucha activa y la muestra de interés e indagación.

Recuerda que el trabajo es importante, pues la suma de esfuerzos te conllevará a mejores resultados organizacionales, te enriquece como persona, fortaleces tu carácter, potencias tus habilidades y sobre todo descubres tu potencial del servicio.