

Calidad en el servicio no es poner una linda sonrisa

Vera Sánchez, Alexis

2012

<http://hdl.handle.net/20.500.11777/1682>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

Calidad en el servicio no es poner una linda sonrisa

Por Alexis Vera

5 de noviembre de 2012

No me resolvió pero qué amable me trató, y por eso se la paso...

Creo que todos hemos tenido esa sensación alguna vez con los servicios de cualquier índole: mala calidad pero con calidez en el trato. Lo contrario también aplica: buena calidad pero con maltrato; y, por supuesto, también los hay servicios con calidad y calidez a la vez, aunque en nuestro país sean una especie en peligro de extinción. Cuando viajamos a países más ricos nos quedamos maravillados con la eficacia y buen trato con los que somos atendidos en la mayoría de los establecimientos comerciales y oficinas de gobierno. En aquellos países pareciera que todo funciona a la perfección: puntualidad, mínima burocracia, rapidez, ausencia de errores y hasta amabilidad al momento en que somos atendidos. ¿Por qué en México nos cuesta tanto trabajo dar servicios de alta calidad como en los llamados países del primer mundo?

Todos los que trabajamos estamos en el negocio de la calidad en el servicio porque somos origen y objeto de servicios de diversa índole todos los días. La gran mayoría de nosotros tenemos clientes internos (colegas, jefes, subordinados, etc.), y clientes externos (los que pagan por nuestro servicio) y, por lo tanto, tenemos un público al cual satisfacer con nuestros servicios. Pero también somos clientes de muchas otras personas y organizaciones a la vez. Mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos como individuos impacta positivamente la calidad de vida de la sociedad a la cual pertenecemos.

¿Qué hace que un servicio tenga calidad?

Calidad en el servicio no significa ser amables. En nuestro país hay muchas personas y organizaciones que andan por la vida poniendo sonrisas a todo mundo pero no resuelven efectivamente los desafíos o solicitudes de la gente. En efecto, en nuestras instituciones es común encontrar al típico "Gutierritos" que es cero conflictivo, bien amable y dispuesto a ayudar pero incompetente para resolver. Y lo opuesto también lo hay: yo los llamo los "hulks", héroes eficaces pero con un genio que espanta a cualquiera. Podemos afirmar que la calidad en el servicio requiere básicamente que dos elementos coexistan al momento de actuar para servir: a) efectividad para resolver (que es igual a eficiencia más eficacia; es decir, hacer las cosas sin desperdiciar, cumpliendo cabalmente con el propósito u objetivo de la tarea); y b) amabilidad y cortesía en el trato. Es decir, resolver y alimentar la relación, no debilitarla con malos tratos. Se requiere pues de aptitud (capacidad para resolver) y actitud (capacidad para desarrollar buenas relaciones con las personas).

A algunos se les facilita el ingrediente "a" y a otros el ingrediente "b". La buena noticia es que ambos ingredientes son desarrollables a través del aprendizaje. El ingrediente "b" es más genérico

y, por lo tanto, aplicable a prácticamente cualquier tipo de servicio, ya sea de oficina de gobierno o de un tour en lancha para ver a las ballenas en el mar. Se trata, en efecto, de habilidades sociales que necesita tener cualquier servidor porque todos los servicios que brindamos tienen como destinatarios a personas, no a objetos. Culturas de herencia violenta como la nuestra, siempre tendrán más dificultad para mejorar la calidad del ingrediente “b” que aquellas culturas más pacíficas, como la Noruega por ejemplo.

Pero una linda sonrisa no basta. En realidad el ingrediente central de la calidad en el servicio tiene que ver con la efectividad para resolver (eficiencia más eficacia, ya lo anotábamos arriba). Para esto, la formación escolar es fundamental. No sólo la formación universitaria sino, sobre todo, la educación básica. Pero más que años de escolaridad lo que se requiere es calidad en la educación recibida. Los sistemas educativos más rigurosos tienden a generar servidores más efectivos, así de simple. De tal suerte que los profes barco en realidad nos hacen daño a todos porque todos somos destinatarios de los servicios de alguien. Una persona que fue exigida en sus años escolares (básicos o superiores) generalmente tiene estándares de calidad más elevados. Calidad, grosso modo, podríamos definirla –según el gurú Philip Crosby- como “la ausencia de errores”. Luego entonces, una persona formada con altos estándares de exigencia tiene más probabilidades de ejecutar su trabajo con menos errores que otra que ha estado de “vacaciones” o jugando a la escuelita durante su formación.