01/04/2002

ECONOMIST&JURIST

Redacción

El reto de la calidad en los despachos profesionales

¿Cómo debe identificarse y evaluarse la calidad en este sector?

Podemos establecer tres tipos de calidad:

a) La necesaria para el buen funcionamiento de la propia actividad: calidad de propio uso.

b) Aquella que el cliente exige que esté contrastada por terceros: calidad certificada.

c) La calidad que se desea como filosofía propia de actuación y que se encamina hacia la excelencia o Calidad Total: excelencia empresarial. El hecho que hayamos establecido tres tipos de calidad no indica que sean antagónicos sino que, al contrario, son complementarios entre sí hasta el punto que los hemos ordenado, desde un punto de vista cuantitativo, de menos a más.

Vamos a hacer un breve recorrido por las tres definiciones de calidad antes citadas:

Calidad de propio uso Es, sin duda alguna, la básica, y como tal, la más importante. Para plantearla ...

SUSCRÍBETE > para una conversión completa a PDF |