

# Cultura de Calidad Personal

Se enfoca en el individuo que posee una cultura, y en determinado momento puede decidir desecharla y buscar un estilo de vida más acorde con sus necesidades. Pues todo individuo es dueño de su aprendizaje y en cualquier momento puede reelaborar por sí mismo lo aprendido (Covey, 1991). Una persona que pertenece a una cultura y que se comporta según sus reglas, puede cambiar en cualquier momento sus patrones de comportamiento con base en una decisión personal.

El concepto de proactividad propuesto por Covey es esencial para el cambio personal. Este concepto sostiene que todo estímulo que recibe un individuo genera una reacción, la cual puede ser inconsciente o consciente. El enfoque de proactividad propuesto afirma que, ante cada estímulo, el ser humano tiene la innegable capacidad de decidir cómo responderá. La capacidad de cada ser humano para responder a los estímulos que le llegan está influida por los factores siguientes:

- Inteligencia para predecir los escenarios futuros de las diversas opciones de respuesta.
- Conciencia moral para decidir el mejor camino, con base en un criterio ético.
- Voluntad para, una vez tomada la decisión, ejecutarla y reforzarla.

## Proactividad

Es un hábito que se podrá aprender si se ejercita de forma continua y sin interrupción, es decir, que se incorpora a la forma de ser individual. Este concepto adquiere mucho valor al hablar de las costumbres de las personas y que ellas quisieran cambiar para superar alguna situación no deseada. Estas costumbres, una vez que se ha ejercido la proactividad por un tiempo, se pueden cambiar poco a poco.

Para que el cambio cultural de una organización tenga éxito, esta debe tratar de involucrar al mayor número de personas que tengan el perfil cultural deseado.

Cultura de calidad: es el conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que, complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su organización para afrontar los retos que se le presenten en el cumplimiento de su labor.

# Cultura de Calidad Personal

## Valores

Son aquellas impresiones profundas que se tienen sobre la forma como se vive, sobre lo que se considera éticamente correcto o incorrecto y que se llevan a la vida personal de manera congruente.

Los valores que posee una persona con cultura de calidad son, entre otros:

- El interés continuo por el desarrollo intelectual.
- Saber colaborar con un grupo.
- El espíritu de servicio a la comunidad.
- El respeto y buen uso tanto del tiempo propio como del ajeno.
- Un comportamiento acorde con el “decálogo del desarrollo”.

## Hábitos

Son los comportamientos observables que reflejan los valores internos de las personas. Una persona con cultura de calidad tiene, entre otros, los hábitos siguientes:

- La mejora continua.
- La atención y responsabilidad en el trabajo.
- La prevención de errores.
- Hacer bien el trabajo al primer intento.
- La planeación de sus actividades en el corto y largo plazos.
- La evaluación constante de su desempeño.
- La disciplina y constancia en el cumplimiento de sus compromisos.

# Cultura de Calidad Personal

## Prácticas

Aquellos procedimientos laborales que, aplicados al trabajo de forma continua, sistemática y repetitiva, ayudan al individuo a poner en operación los valores y hábitos de calidad. Entre las prácticas más comunes se pueden mencionar:

- Las siete herramientas básicas.
- Las siete herramientas administrativas.
- Las metodologías para la solución de problemas que atacan la causa de origen.
- El control estadístico de procesos.
- Los programas de calidad basados en los premios de calidad.
- Los programas de atención al cliente.

El conjunto de prácticas, hábitos y valores llevados a la vida laboral y personal conforman la cultura de calidad, la cual se presenta desde dos perspectivas: la de la actitud y la de la vivencia diaria. Por ejemplo, un sistema de atención al cliente no prosperará si el personal para esta tarea no tiene internalizado el espíritu de servicio.

### **Referencia:**

Humberto Cantú Delgado (2011). Desarrollo de una Cultura de Calidad. Cuarta Edición. Mc Graw Hill.  
México, DF. pp.58-59  
ISBN:978-607-15-0572-9