

## CULTURA DE CALIDAD

Octavio Mavila (peruano) realizó una investigación de comparación de culturas. Realizó viajes por países desarrollados y observó que las personas tienen en común ciertos hábitos que son claves para el desarrollo económico.

Observó que para convertir una empresa en una organización con calidad, debe partirse desde lo más primordial de su ser: **su equipo humano.**

El trabajar con **valores y principios**, que cumplan lo que comprometen tanto los empleados como las empresas, respetando el medio ambiente y la comunidad, asegurando que todos los productos y servicios funcionen desde el primer intento, y que, desde ese primer intento, cumplan plenamente con la función para la que existen o fueron diseñados.

## **La calidad más que una palabra una cultura de vida**

El concepto de cultura de calidad es muy extenso, ambiguo, intangible y por lo tanto difícil de detallar, por ello es necesario referirse primeramente a la definición de cultura.

La cultura es dinámica, ya que cambia en función del tiempo, y de las circunstancias que rodean a la sociedad.

### **CULTURA: CONCIENCIA CRITICA Y SISTEMATICA DE LA REALIDAD**

La cultura es el cimiento sobre el cual descansan los ideales y los valores de una sociedad vista como tal; es el pilar del pensamiento de los individuos y forja su carácter y su actuar dentro de otros miembros del grupo en cuestión.

Cada sociedad tiene un estilo de vida, de trabajo y de comportamientos

únicos. De los aspectos más importantes que destacan son: su forma de convivencia, los métodos de trabajo, la utilización de nuevas tecnologías para la información y la comunicación (telefonía, informática, etc.), la forma de aplicación de la justicia y el grado de nivel de estudios.

Una sociedad produce un cambio en su cultura cuando la maduración intelectual de sus habitantes aumenta gracias a una adecuada política de educación trayendo como consecuencia una mayor participación cívica.

Otra de las definiciones que se tiene que citar es **calidad** la que significa aportar valor al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible.

También, la calidad se refiere a minimizar las pérdidas que un producto pueda causar a la sociedad humana mostrando cierto interés por parte de

la empresa a mantener la satisfacción del cliente.

## **Definición de calidad**

Según Crosby: "El primer supuesto erróneo es que calidad significa bueno, lujoso, brillo o peso.

La palabra "calidad" es usada para darle el significado relativo a frases como "buena calidad", "mala calidad" y ahora a "calidad de vida".

Calidad de vida es un cliché porque cada receptor asume que el orador dice exactamente lo que él (ella) "el receptor", quiere decir.

Esa es precisamente la razón por la que se define calidad como "Conformidad con requerimientos", si así es como lo vamos a manejar. Esto es lo mismo en negocios.

Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos.

Las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos.

La no conformidad detectada es una ausencia de calidad.

Los problemas de calidad se convierten en problemas de no conformidad y la calidad se convierte en definición.

La calidad del producto y servicio puede ser definida como:

Todas las características del producto y servicio provenientes de Mercadeo, Ingeniería, Manufactura y Mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente.

Una vez que se tiene el concepto de calidad y el de cultura inmediatamente se conceptualiza la palabra cultura de calidad.

## **Humberto Cantú:**

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 la misión de la organización.

**Valores y hábitos** son aquellas impresiones profundas que se tiene sobre la forma en que se vive, sobre lo que se considera correcto o incorrecto.

Mavila dice que en cuanto a la cultura de la calidad personal debe ir estrechamente relacionada con la práctica de una calidad de vida moralmente equilibrada, por lo que

deberán ponerse en práctica los valores del decálogo del desarrollo el cual es una doctrina que consiste en 10 actitudes claves (valores y principios) para el desarrollo personal y el bienestar de la comunidad.

Este decálogo surgió cuando al Sr. Octavio Mavila quedo intrigado por las diferencias tan marcadas entre los países desarrollados y los subdesarrollados.

Haciendo análisis históricos de ciertos países y descubrió que la diferencia de vivir en el desarrollo y el subdesarrollo no estaba en la riqueza económica, intelectual o la cantidad de recursos naturales que tiene un país, sino en las actitudes de sus habitantes.

Mavila clasificó estas actitudes, y de ahí nació el Decálogo del Desarrollo el cual busca el desarrollo del país basándose en la superación de cada persona.

## Los 10 principios del Decálogo:

1. Orden
2. Limpieza.
3. Puntualidad.
4. Responsabilidad.
5. Deseo de Superación.
6. Honradez.
7. Respeto al Derecho de los demás.
8. Respeto a la ley y a los reglamentos.
9. Amor al trabajo.
10. Afán por el ahorro y la inversión.

Las organizaciones que ambicionan enfrentar los retos vigentes necesitan cambiar de prototipo e incorporar el enfoque de calidad, tanto en la **planeación, ejecución, control** y en todos sus procesos de producción u otorgamiento de servicios.

El cambio a dicho paradigma de la calidad requiere de la existencia de un ambiente cultural "ad hoc", lo cual refiere a una cultura de calidad tanto a



nivel de las personas como de la propia organización, en lo referente a los hábitos, costumbres, valores, etc., que deben tener y poner en práctica tanto los individuos como la organización para afrontar los retos de la actualidad.

Cuando se habla de cultura de calidad, se hace referencia del conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que integrados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su organización para desafiar los desafíos que se le presentan en el cumplimiento de su misión.