

La Cadena de Valor

- La globalización de los mercados ha propiciado que casi todos los países enfrenten el reto de incrementar su competitividad. A este reto se le responde con productos y servicios de calidad, que se obtienen mediante la puesta en marcha de sistemas de calidad total, aunados a sus correspondientes técnicas y procedimientos. Ello requiere un cambio de paradigma que se fundamente en un cambio cultural a nivel organizacional e individual.
- La cultura de calidad es el conjunto de valores y hábitos (complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario), con que los miembros de una organización contribuyen a que esta pueda afrontar los retos que se le presenten en el cumplimiento de su trabajo.
- La cultura organizacional se puede modificar para convertirla en una cultura de calidad y en terreno fértil para la implantación de los conceptos de calidad total, para lo cual se cuenta con varias metodologías; además, debe existir un cambio en la cultura personal.
- La implantación de las filosofías de manufactura y calidad japonesas en México puede enfrentar dificultades si no se tiene en cuenta la necesidad de modificar ciertas características culturales, como la actitud hacia el trabajo y la naturaleza jerárquica. Sin embargo, es posible crear una subcultura en la organización que sea totalmente adaptable a las filosofías japonesas de calidad, siempre y cuando concuerde con valores inamovibles de la cultura superior a la que se pertenece.
- Para enfrentar con éxito los retos cambiantes que se le presentan, una persona de calidad debe reconocer la necesidad de cambiar sus hábitos, prácticas y hasta ciertos valores, pero nunca sus valores éticos y morales. Una persona de calidad es firme y congruente con dichos valores.

Referencia:

Humberto Cantú Delgado (2011). Desarrollo de una Cultura de Calidad. Cuarta Edición. Mc Graw Hill. México, DF. p. 63
ISBN:978-607-15-0572-9