



## CALIDAD Y CALIDEZ **MIS MEJORES ALIADOS**

---

### ¿Eres luz o sombra?

Creemos en el potencial del ser humano. Sabemos que a pesar de que somos luz y sombra, poseemos fases como la luna y cada uno de nosotros puede elegir mostrar su lado luminoso. De eso se trata decidir ser una persona de calidad.

---

Hay tres preguntas que te invitamos a responder para continuar en este proceso de convertirte en alguien con calidad personal.

¿Qué quiero lograr en la vida?  
¿Para qué estoy en este mundo?  
¿Cómo me gustaría ser recordado?

Al elegir ser una persona de calidad, nos empeñamos y el proceso inicia con la disposición a aprender, a adquirir hábitos positivos como un ejercicio de la voluntad. Teniendo presente que la calidad personal es un proceso y no un estado al que llegamos.

Este proceso se expresa en la práctica de cinco elementos que debemos aprender: ser, hacer, aprender, emprender y convivir. Veamos cada uno de estos aspectos.

## 1. EN EL APRENDER A SER

La persona de calidad se reafirma como ser humano, está consciente de sus fortalezas y las utiliza como su principal recurso para generar bienestar a su vida.

## 2. EN EL APRENDER A HACER

Su calidad se evidencia en sus actos. Se involucra con toda su potencialidad. Da lo mejor de sí, se esfuerza, persevera.

## 3. EN EL APRENDER A APRENDER

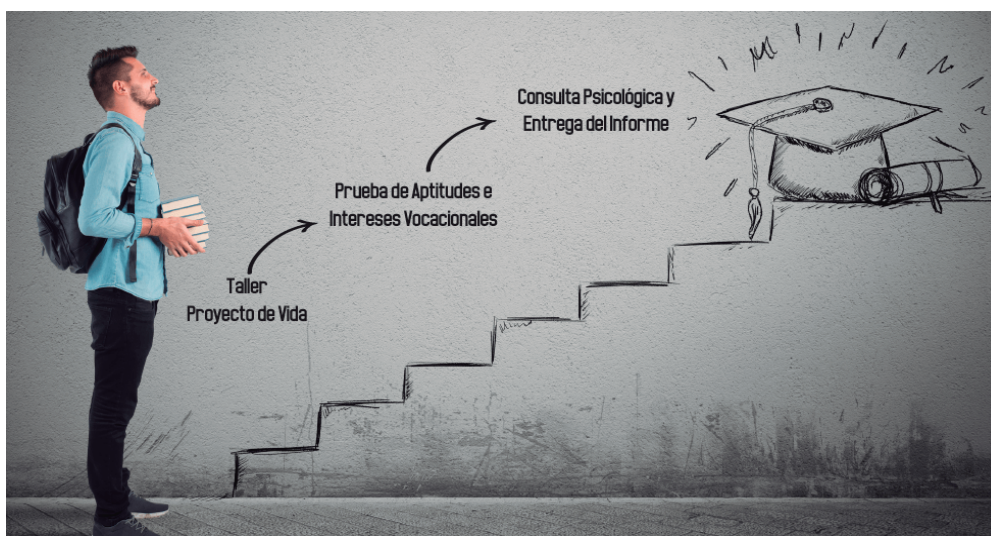
Estas personas están abiertas a transformarse, a evolucionar y crecer. Entienden que los obstáculos en la vida son oportunidades de aprendizajes.

## 4. EN EL APRENDER A EMPRENDER

Se está dispuesto a iniciar una obra y mantenerla según su objetivo y razón, a pesar de los obstáculos que puedan surgir. (Te invitamos a consultar nuestro artículo recomendaciones para el manejo de la frustración)

## 5. EN EL APRENDER A CONVIVIR

Es el hábito de las relaciones interpersonales saludables y del entendimiento. Es tan importante la empatía como la simpatía. Al relacionarse con el otro, se busca entender para después ser entendido. Es el hábito de la negociación, del gana-gana.



---

## ¿QUÉ ES LA CALIDAD HUMANA?

La calidad humana es la especial combinación de orgullo y de humildad. Nace del orgullo de ser quienes somos y de lo que hacemos, y de la humildad de reconocer que aún podemos mejorar. Más allá del eslogan, la calidad es una filosofía, una actitud, un estilo de vida.

Así pues, la calidad es una mezcla de iniciativa, creatividad, motivación, valor, decisión, ética, aprendizaje, inteligencia y pasión. Es una excelente inversión, y una actitud ante la vida que nos hará ser cada vez mejores, y avanzar en la construcción de una sociedad también mejor.

En palabras del psicólogo Ballenato Prieto, si merece la pena “añadir valor” a los productos, procesos o servicios, tanto más a nuestra propia vida, a ese espacio personal desde el cual contribuimos al mundo.

Los psicólogos son los profesionales que más necesitan de estrategias y habilidades para ganarse la confianza de sus pacientes y poder trabajar de una forma eficaz desde el principio, pero conectar con alguien no solo es útil en este contexto, también en los negocios, en una entrevista, en cualquier situación donde tengamos que afianzar la seguridad de una relación en pocos minutos.

Existe un concepto erróneo sobre la confianza, y es que solo pueda construirse gradualmente, que la única persona a la que le revelarías información personal es un amigo o familiar cercano que hayas conocido desde hace años. Pero los psicólogos y psiquiatras afirman que existe una fórmula para ganarse la confianza de alguien más rápidamente: La clave está en alcanzar un equilibrio entre calidez y competencia, de manera que te veas creíble y a la vez humano.

Para ilustrar cómo funciona esta teoría en el mundo real, podemos tomar el ejemplo de los psiquiatras, cuyo trabajo es lograr que sus pacientes se abran y compartan sus ansiedades e inseguridades más profundas. Una historia así es reseñada en el libro “Amigo y enemigo” de Adam Galinsky y Maurice Schweitzer: un psiquiatra emplea una de estas tres tácticas cuando tiene un paciente nuevo: o bien deja caer un lápiz, cuenta un chiste malo o derrama su café.

Aparentemente, sus pacientes ya estaban impresionados por sus diplomas colgados en la pared, lo cual era una señal ya de su credibilidad. Entonces llegaba el momento de demostrar un poco de vulnerabilidad y demostrar que en realidad era un ser humano como cualquier otro. Y esa combinación de competencia y calidez es la que, en suma, le hacían ser visto como más confiable.

---

Lo mejor de todo es que esta técnica también tiene su aplicación en los negocios. Los autores citan un ejemplo de un ingeniero americano que trabajaba en una compañía en Japón. El ingeniero estaba molesto porque continuamente era etiquetado como “visitante” en las minutas de las reuniones. Pero después de compartir una noche de karaoke con sus colegas japoneses comenzaron a listarlo como uno de ellos.

Lo que debemos aprender de estos ejemplos es que las personas altamente competentes pueden demostrarse más accesibles y confiables simplemente mostrándose vulnerables, humanas e incluso torpes. Según los autores, lo importante es que demuestres tu credibilidad antes de demostrar vulnerabilidad; de otra manera la fórmula no funcionará. Y por supuesto, hay que utilizar el sentido común, no debes demostrar una aparente vulnerabilidad que interfiera con tu competencia. Por ejemplo, ¿un cirujano no debería simular que deja caer un bolígrafo para parecer torpe!

**Como conclusión:**

Si quieres que las personas confíen en ti, primero impresiónalos con tu conocimiento y capacidad, pero ten en cuenta demostrarles que eres un ser humano exactamente igual que ellos.

## ¿QUÉ ES SER UNA PERSONA DE CALIDAD?

Actúan guiados por el deseo de satisfacer al otro, sin descuidar su autoestima, porque su accionar también los satisface. De modo que se tiene una apreciación genuina de sí mismos y del otro, al que consideran un igual, en toda su dimensión.

Es importante saber lo que es más importante en nuestra vida, nuestros valores gobernantes y actuar guiados por ellos en todo momento, no importa las circunstancias en las que estemos. Si actuamos orientados por valores estaremos satisfechos y los demás apreciarán nuestra coherencia.

Por un lado, quien actúa de acuerdo a sus valores no se permite ser víctima de las circunstancias, no reacciona a la pérdida de control de los demás y no se toma las críticas de manera personal. Establece prioridades y actúa. La práctica de la moderación se les nota. Hay un balance en los distintos aspectos de su vida. Por ejemplo, guarda un equilibrio en su tiempo personal, para su familia y su trabajo.

Por otro lado, las personas de calidad son excelentes prestadores de servicio porque la satisfacción del otro para ellos es fundamental. Están prestos a servir, atendiendo las necesidades de los demás. Reconocen a una persona de calidad porque su espíritu de colaboración sobresa.

Otro aspecto importante que resalta en las personas de calidad es su deseo de mejoramiento continuo. Porque ese proceso de convertirse en persona auténtica, de calidad, se mantiene a lo largo de su vida.



---

## ¿QUÉ ES LA CALIDEZ HUMANA?

En cuanto a la calidez, es el valor humano que está muy relacionado con la empatía. Es pensar en los demás y en su manera de sentir para ajustar nuestra conducta y mostrar así amabilidad, comprensión y alta disposición de servicio. La calidez es espontánea y desinteresada.

Mostrar interés por las personas es uno de los requisitos para que exista verdadera amistad. No sólo hay que buscar a las personas cuando se les necesita, sino que hay que hacerlo de forma permanente.

Cuando exista la oportunidad de compartir hay que evitar un diálogo centralizado en sí mismo, hay que aprender a escuchar y mostrar un gran interés por los objetivos de las demás personas. Cualidad ésta es la que poseen los y las buenas líderes, los cuales se interesan por la gente ganándose la confianza y el respeto de los demás.

La calidez humana tiene en mente brindar servicio de excelencia, estar comprometido para hacer lo máximo con el fin de que las experiencias con las personas sean satisfactorias, ya sea en una fiesta de amigos, un paseo, o con la atención a un cliente en una empresa.

Cuando has desarrollado un gran sentido de colaboración, tus labores se vuelven espontáneas y la gente lo aprecia. Es aquí donde es más notoria la muestra de calidez humana, porque se pueden dar servicios eficientes, pero si se hacen de forma automatizada sin sentimientos, la experiencia estará incompleta.

La afectividad se demuestra con una sonrisa, un contacto visual agradable, la expresión facial de la alegría, un abrazo, un apretón de manos sincero, etc. Las y los niños expertos son en mostrar calidez humana porque actúan sin complejos, prejuicios u obstáculos, se nota cuando están alegres.

A nivel del desarrollo personal y empresarial siempre se establecen una serie de metas que implican mejorar valores numéricos, por ejemplo: reducir en un 5% el material desperdiciado, aumentar las ventas en un 20% el mes siguiente, comprar una casa valorada en 500.000 euros, matricular 4.000 nuevos alumnos este año, etc.

Esas metas son estupendas, pero siempre hay que pensar en la calidez humana. Quienes están a cargo de las actividades que llevarán al cumplimiento de las metas son personas que se relacionarán con mucha gente y esos vínculos deben ser positivos.

La 'calidez' (psicológica) es uno de los rasgos de personalidad más poderosos en la formación de primeras impresiones. Es una característica muy positiva que todos deseamos tener. Este calor interpersonal podría definirse como la amabilidad que los demás perciben de nosotros, también se relaciona con la capacidad de voluntariedad y altruismo con los demás, así como con la cordialidad y la honestidad.

---

Realmente el concepto de persona cálida-fría tiene su correspondencia física con la temperatura. Y es que ponemos nombre a nuestros mundos internos y mentales por analogía con el mundo físico. Por tanto, es lógico que los investigadores se preguntasen si los objetos cálidos pueden producir los mismos estados afectivos que una persona 'cálida'.

El primer antecedente puede encontrarse en la psicología de la memoria, ya estaba demostrado cómo los objetos y eventos se asocian en nuestra memoria provocando el mismo efecto. De esta manera, la sensación de calor cuando uno toma una taza de café caliente o toma un baño tibio puede activar recuerdos de otros sentimientos asociados con la calidez (confianza y comodidad), debido a las primeras experiencias con nuestros cuidadores que brindan calidez, abrigo, seguridad, alimento.

## ¿POR QUÉ OCURRE ESTO?

Esta investigación ha revelado que la corteza insular está implicada en el procesamiento de ambas versiones del frío-calor, de la información física y de la psicológica. Por esta razón, los autores se plantearon la hipótesis de que las meras experiencias táctiles de calidez física deberían activar conceptos o sentimientos de calidez interpersonal. Más aún, esta activación debería entonces influir, de manera involuntaria, en los juicios y el comportamiento hacia otras personas sin que uno sea consciente.

Pues bien, en un sencillo experimento organizado con un helado frío, un café caliente y un test de percepción (y una buena metodología-pincha aquí para conocer los pormenores del experimento), los autores constataron que es posible 'engañar' los juicios de nuestro cerebro al exponernos a un estímulo de calidez. La probabilidad de que una persona A juzgue a otra B como cálida, aumenta en un 15% si A sostiene una bebida caliente, al contrario que si sostiene un alimento frío (helado).

Conclusión, si quieres crear una atmósfera propicia y resultar agradable a tu interlocutor te lo tendrás que ganar, pero puedes ayudarte de este 'truco' para iniciar la conversación con buen pie.

## ¿QUÉ ES LA CALIDEZ DE UNA PERSONA?

La calidez humana es el cariño y el afecto que las personas muestran hacia los demás. Calidez es calor, esto quiere decir que se crea un ambiente feliz en el que las relaciones interpersonales fluyen de manera natural. Cuando hablamos de calidez humana hay una relación muy estrecha con el concepto de empatía.

