

# Hacia una cultura basada en Calidad

Marzo de 2011

Ing. Fernando Tomati  
Director de Contenidos  
HLTnetwork S.A.

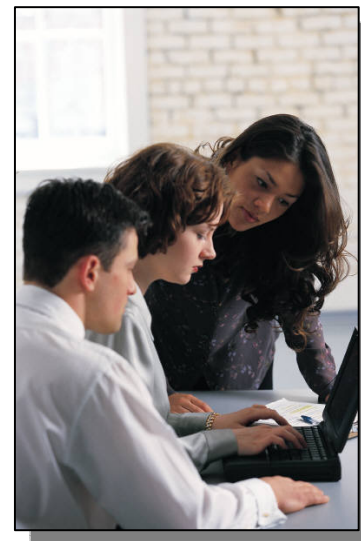
## Hacia una cultura basada en Calidad

En este breve comentario quisiera abordar un aspecto algo descuidado de la metodología “Lean Seis Sigma”: el aspecto cultural de su aplicación.

En general se vincula a esta disciplina con “la mejora de la calidad”. Pensado así, estamos limitando mucho su campo de aplicabilidad. En efecto, en la génesis de su desarrollo Seis Sigma fue una herramienta poderosa en la solución de distintos problemas que afectaban la calidad. Aún no se hablaba del término “Lean” cuyo significado es “esbelto, sin aditamentos innecesarios”.

Pero ¿qué es realmente “calidad”? Recurriendo a la definición académica “calidad” es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla en relación con las restantes de su especie. Cuando hablamos de un producto “de calidad” estamos hablando de algo que goza de estimación general o de prestigio social: una mercancía de calidad, una persona de calidad.

A su vez, “cultura” es definida como el desarrollo y perfeccionamiento de las facultades morales, intelectuales y físicas del hombre. Es el conjunto de conocimientos y actividades espirituales de un hombre, una nación o una época. En antropología, es “toda la producción material e intelectual del hombre”.



¿Dónde se intersectan calidad y cultura? Evidentemente en la expresión “cultura de la calidad”. Parafraseando las definiciones anteriores, podríamos decir que esta expresión no significa más que desarrollar y perfeccionar el conjunto de propiedades inherentes a algo que, de esta manera, recibirá la estimación general. Este desarrollo y perfeccionamiento se llevará a cabo con un cada día mejor aprovechamiento del conjunto de conocimientos de los individuos que componen una empresa, un emprendimiento común, una nación.

**Lean Seis Sigma**, tomando lo mejor de distintas disciplinas enfocadas en la solución de problemas de variadas características, se constituye en una herramienta valiosa de la “cultura de la calidad”. Desde que encara la resolución de problemas con una metodología rigurosa, integrada e integral, partiendo de datos validados y no de intuiciones (sin despreciar por ello el soporte de la experiencia), arriba a la simplificación de procesos y a soluciones sostenibles en el tiempo.

Esta definición amplia del concepto de Calidad (se habla de “cosas”, de “algo”) es la apoyatura donde Lean Seis Sigma despliega todo su poder. No se trata de aplicarla a cosas tangibles únicamente. No es útil sólo en cuestiones de manufactura de productos o bienes materiales. Lean Seis Sigma avanza en el campo de la solución de problemas vinculados a cosas intangibles, como son los llamados “Proyectos transaccionales o administrativos”. Ciertamente resulta más difícil de visualizar la aplicación de alguna de sus herramientas estadísticas y no estadísticas para mejorar procesos más vinculados a lo “inmaterial” que a lo “material”. Pero allí encontramos un enorme potencial, todavía no bien explotado. Es un terreno donde la abstracción mental es solicitada con más fuerza, pero su tratamiento bien vale la pena otro artículo.