



HABLANDO DE CALIDAD

Lo que Calidad *Es* ...y lo que *No Es*

American Society for Quality ASQ

Por: **Marianne Murdock**

ASQ Health Care Division

Compilado por:

Rogelio Carrillo Penso



¿Muere la Calidad?

Artículos recientes en la prensa popular y en varias publicaciones especializadas se han dedicado a denigrar de la Calidad, un deporte aparentemente popular que parece tener muchos participantes activos. Los críticos preguntan, ¿Si la Calidad es tan buena idea y su aplicación tiene como resultado la reducción de los costos operacionales, porqué entonces la lentitud de recuperación de las economías y empresas de las declinación de finales de los '80 e inicio de los '90?

Otros detractores de la Calidad señalan con alegría la bancarrota de más de una empresa ganadora del Premio Nacional de Calidad Malcom Baldrige. Los avisos mortuorios de estas empresas caídas aplicando la Gerencia de Calidad Total sugieren que la Gerencia de Calidad y el mejoramiento de la calidad, tuvieron, a lo sumo, un leve paso por la vida.

¿Es el movimiento hacia la Calidad el equivalente de una supernova estelar que brilló intensamente por unos pocos

años luz y después colapsó, dejando solo un gran hueco negro que se tragará a aquellos que ingenuamente se acercan a él?. Aunque esta pueda verse como una metáfora hiperbólica, sí sugiere que el movimiento de Calidad sufre el escrutinio sobre lo que es y lo que no es. Al evaluar esta pregunta, hagamos una pausa para considerar el punto de vista del Dr. W. Edwards Deming sobre la Calidad: **"Un producto o servicio posee Calidad si ayuda a alguien y goza de un buen y sostenido mercado."**

Lo que la Calidad Es y lo que No es.

Seguidamente haremos una descripción de lo que Calidad es, y lo que no es:

Calidad no se refiere a ubicar a las personas en "gavetas" o definir límites arbitrarios. Calidad es comportarse de una manera que refleje la comprensión de un individuo o de una organización, **de las interrelaciones e interdependencias fundamentales de las estructuras, procesos y resultados.**

Calidad no es trabajar duro por trabajar duro, usando las mismas estrategias cansadas que sirvieron en el pasado. **Calidad se refiere a examinar**

procesos, entender la variación, y mejorar esos procesos.

Calidad no es recolectar montañas de data, frotarse las manos y proclamar con euforia: "¡Qué buen muchacho o muchacha soy!". Data e información son tan esenciales para lograr la Calidad como comprender la **motivación intrínseca de la gente que hace el trabajo de recolectar esa data.**

Calidad no es escribir unas palabras en un pedazo de papel o en una computadora y declarar que hemos hecho el trabajo.

Calidad se refiere a planificar, generar ideas y hacer

mediciones verdaderamente significativas. **Calidad es reconocer que lo que construimos es infinitamente más importante que lo que hacemos.**

Calidad no es un pudín instantáneo, por otra parte, lograr la Calidad no requiere una eternidad. **Las pequeñas victorias de la Calidad son frecuentemente las más significativas en el tiempo.**

Calidad no es un vendaje. Calidad tampoco es una cura para todo. **Calidad es un mecanismo para lograr una forma de prevenir la necesidad de tener que recurrir a los vendajes.**



Calidad no es solamente la responsabilidad del Liderazgo, la Junta Directiva, el área de Gerencia, o el Presidente del Gremio Médico.

La responsabilidad fundamental del liderazgo de una Organización verdaderamente enfocada hacia la Calidad es proveer una Visión, y los medios para involucrar a todo el mundo en el mejoramiento. ***La Calidad es responsabilidad de todos.***

La Calidad no se logra en una sola sesión de entrenamiento o leyendo los libros adecuados. ***Calidad es dominio personaluna vida continua de aprendizaje, transformación, evolución y mejoramiento.***

La Calidad no es estática. La Calidad es dinámicasucede en el tiempo real. No podemos retractarnos de un mal servicio, de una mala atención, o un mal producto, una vez que lo hemos hecho. A lo sumo podemos pedir excusas o perdón.

Calidad no es confundir data e información con conocimiento. ***No hay sustituto para el conocimiento.*** Las organizaciones de Calidad desarrollan una forma para recolectar esa Data, transformar la data en Información, y usar esa información para potenciar el Mejoramiento.

Calidad no es identificar competidores o asociados

amigables, intercambiar un poco de data con ellos, y declarar que nuestra organización esta mejor o peor que esa competencia o esos asociados. ***Calidad es identificar las mejores prácticas y aprender de ellas.***

Calidad no es apuntar a una alta medición en la satisfacción del cliente, y luego asumir que ahora todo es aceptable porque nuestros clientes están satisfechos.

Calidad es acercarse a nuestros clientes una y otra vez y preguntarles sobre sus expectativas, y de cómo satisfacer esas expectativas.

Calidad no es leer los trabajos de Shewhart, Deming, Feigenbaum, y Juran, cambiar una palabrita aquí o allá, y luego proceder a anunciar que Ud. tiene un punto de vista diferente sobre el asunto, y que por una *modesta tarifa*, Ud. está dispuesto a compartirlo con otros.

Calidad es leer y releer a esos expertos, compartir con otros que también los han leído, y referirse a esos trabajos con regularidad.

Todos ellos proveen un marco enriquecedor para mejorar la Calidad.

Calidad no es desvalorizar ciertas culturas por su particularidad o su éxito. Calidad es reconocer que nosotros tenemos una

perspectiva cultural particular que alimenta nuestro pensamiento acerca del mejoramiento.

Calidad no es acerca de lo bueno o lo excelente. ***Calidad se refiere al desempeño y a todas las complejidades asociadas con él.***

Calidad no es escoger cuidadosamente los proyectos, y de esa forma asegurar el éxito. ***Calidad significa ser ambos, arriesgado y sabio al mismo tiempo.***

Quien sea que denigre de la Calidad y del movimiento de Calidad, no ha experimentado la alegría, el trabajo en equipo, y la excitación resultante del mejoramiento de un proceso, de un sistema, o de una organización.

Estos detractores de la Calidad no han visto la influencia que un mejoramiento legítimo puede tener en el desempeño de los sistemas, de los procesos, y de la gente que trabaja en ellos.

La Calidad no está muerta y mucho menos en letargo. ***La Calidad es una fuerza vital*** que si es alimentada y apoyada, produce significativos beneficios intelectuales, emocionales, y tangibles, en los individuos y en las organizaciones.