



EL CICLO DE LA CALIDAD, ¡QUE TONTERÍA MÁS GENIAL!

El ciclo de la calidad, basado en las ideas de Taylor, esbozado por Shewhart, atribuido a Deming y modificado finalmente por Ishikawa en seis pasos, continua siendo el esquema básico para proceder en pos del control y la mejora de la calidad. Es posible aplicarlo a cualquier proceso o actividad profesional o personal, el asunto es que usted no lo subestime por parecerle elemental. ¿Sencillo a la vista? Sí. Y en igual proporción difícil para ser consecuentes con él. Usted será capaz de memorizarlo de una pasada. Sin embargo, apuesto a que lo incumplirá despiadadamente un millón de veces, mientras no se inocule en su forma de actuación.

Se le reconoce como metodología de cuatro fases: "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). No es más que un ciclo de mejora continua. Los primeros intentos por modelarlo quizás se pierdan en el tiempo. PHVA puede describirse en esencia como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente (ya sea interno o externo) y las políticas de la organización.

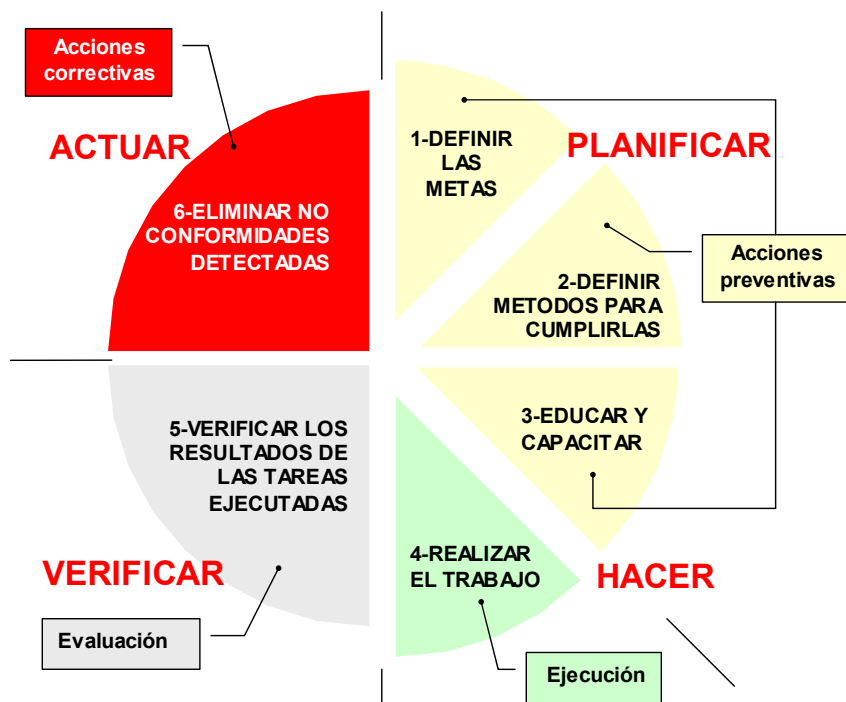
Hacer: implementar los procesos o actividades, considerando la educación y capacitación como requisito para seguir adelante con el ciclo.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: ejecutar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Si bien, parece una sencillez, cuando se analiza el desempeño de muchas organizaciones, aflora el incumplimiento o la desviación de una, o varias, de las etapas establecidas por el ciclo PHVA. No es posible realizar con calidad actividad, proceso, producto o servicio alguno, si se viola alguno de los pasos del ciclo. Podría decirse que la metodología PHVA no da lugar a fisuras en cuanto su propósito: se define una meta y dejándose llevar por la sabiduría contenida en cada etapa, se llega a cumplirla quitando del camino los obstáculos (no conformidades) que se interpongan, ya sean humanos, materiales o financieros. Si el objetivo es

realista y considera las variables del entorno, entonces siguiendo la estrategia del Ciclo de la Calidad, la probabilidad de éxito es mayor. No debe olvidarse que en cada paso habrá que realizar acciones tácticas y operativas para seguir adelante con dominio. Adicionalmente, me atrevo, con permiso de los creadores, a endilgarle algunas ideas más al Ciclo. Obsérvese como los pasos 1-2-3 pueden interpretarse como preventivos para tratar de asegurar el éxito en la ejecución del trabajo. Posterior a realizar la labor (paso 4), aparece la verificación de los resultados (paso 5), y esto no es más que una actividad de evaluación que sirve de base para las acciones correctivas que tratarán de eliminar o atenuar las no conformidades detectadas y cumplir o redefinir los objetivos y metas (pasos 6-1). Vale la pena redundar en que la mayor área del pastel está cubierta con acciones preventivas. Cuando la proporción no se cumple pues caemos en el ciclo de la NO calidad. ¡A este último si que lo conocemos bien! ¿Lo duda? Veámoslo en capítulo aparte. ▲



*Antes de perderse, déjese guiar por el Ciclo de la Calidad.
Si ya está perdido, busque donde lo incumplió.*