



# Seis Sigma: Herramienta de mejora de procesos

Gabriel Alejandro Migliarino\*

\* Gerente de GMigliarino Consultores. Buenos Aires, Argentina.

Cuando hablamos de calidad, todos tenemos una idea intuitiva de su significado. Si tuviéramos que definirla, cada uno de nosotros lo haría seguramente en términos más o menos semejantes pero no iguales. Si consultamos un diccionario, encontraremos la siguiente definición: «Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie».

Si buscamos otras definiciones encontraremos referencias como: «Adecuación al uso», o «Conformidad con las especificaciones». Aclaremos también que cuando hablamos de calidad estamos haciendo referencia tanto a productos como a servicios. Entonces sí podemos encontrar una definición más acorde a nuestra actividad: «Entender los requerimientos del cliente y disponer de los procesos que satisfagan tales requerimientos de manera coherente y sostenida».

Seis Sigma abarca una gran variedad de herramientas, simples y más avanzadas, para resolver los problemas, reducir la variación y atraer a los clientes a largo plazo. Estas herramientas deben ser empleadas en el entorno de un sistema de gestión de calidad. Es una forma inteligente de dirigir un proyecto o negocio, anteponiendo primero al cliente y considerando sus necesidades y requerimientos para encontrar soluciones con hechos concretos en pos de la mejora continua. También busca reducir los defectos a cero de manera tal que la totalidad de productos o servicios cumplan con las necesidades y expectativas de los

clientes. Las métricas Seis Sigma son la clave para hacer la calidad medible y comprensible.

El objetivo del laboratorio clínico o del banco de sangre es generar resultados y servicios que sean útiles para el cuidado del paciente. Dentro del laboratorio identificamos distintos tipos de procesos: preanalíticos, analíticos y postanalíticos. Las herramientas de Seis Sigma se pueden aplicar a los distintos tipos de proceso ofreciéndonos una medida concreta. Podremos medir la calidad y así también saber que estamos haciendo las cosas con respecto a los requerimientos planteados. Seis Sigma no es, por sí mismo, un sistema de gestión de calidad; es una herramienta más empleada en el entorno de un sistema de gestión de calidad.

## Referencias

1. Crosby P. La calidad no cuesta: «El arte de cerciorarse de la calidad». Grupo Patria Cultural. 2000.
2. Pande P, Neuman R, Cavanagh. Las claves de Seis Sigma. Ed. Mc Graw-Hill. 2004.
3. Pande P, Neuman P, Cavanagh R. Las claves prácticas de Seis Sigma. Ed Mac Graw-Hill. 2004.

## Correspondencia:

**Gabriel Alejandro Migliarino**

Conesa 2141 PB. DTO B CP C148UCC

Cap. Federal, Buenos Aires, Argentina

Tel.: + 5511 47816026

E-mail: gmigliarino@gmigliarino.com