

*-CAPITULO I*  
*"EL CONCEPTO KAIZEN"*

La finalidad de éste capítulo es la de mostrar la forma de pensar japonesa que los lleva a la mejora continua, así como también mostrar y hacer una comparación entre éstos y los occidentales en cuanto a sus preferencias a la hora de tener que hacer una mejora en la empresa.

## 1.1 LOS VALORES DE KAIZEN

Tal como lo describe Masaaki Imai **"KAIZEN significa mejoramiento continuo que involucra a todos, tanto a gerentes como a trabajadores"**. Esta filosofía nos dice que nuestra forma de vida, ya sea laboral, social o familiar, debe y merece ser mejorada constantemente.

KAIZEN es una filosofía, una manera de pensar, y se basa en ciertas herramientas o prácticas administrativas que se creían exclusivamente japonesas y que han alcanzado fama mundial, las cuales se muestran en la siguiente página en la sombrilla de KAIZEN (fig. 1). **no está.**

El mensaje de KAIZEN es que **"no debe pasar un día sin que se haya hecho alguna clase de mejoramiento en algún lugar de la empresa"**. Para lograr esto, se debe pensar en mejorar constantemente los procesos y no los resultados, ya que los procesos deben ser mejorados antes de obtener resultados mejorados. Esta es la razón de que se oponga al viejo pensamiento de Maquiavello de "el fin justifica los medios", en el cual sólo los resultados importan. Por el contrario, la mentalidad japonesa nos dice que si los medios son correctos los resultados serán correctos, y muy pocas ocasiones será al revés.

Dado que KAIZEN es mejoramiento continuo es bueno por definición, y su punto de partida es reconocer que es necesario, reconociendo que existe un problema. Esto quiere decir que si no se reconoce ningún problema, no se puede reconocer la necesidad de mejorar. Es por esta razón que la complacencia y el conformismo son los archienemigos de KAIZEN.

## 1.2. MEJORAMIENTO AL ESTILO JAPONES

Existen dos enfoques contrastantes para progresar: *el enfoque gradual y el enfoque del gran salto hacia adelante*. Por lo general, las compañías japonesas están a favor del enfoque gradual, basado en KAIZEN, mientras las compañías occidentales optan por el enfoque del gran salto, basado en la innovación.

Para Occidente, la innovación son grandes cambios en adelantos tecnológicos, productivos o administrativos, requiriendo la mayoría de las veces de una gran inversión. Por el contrario, para implantar KAIZEN solo se necesitan técnicas sencillas como las siete herramientas del control de calidad, el sistema de sugerencias, etc., requiriendo de una gran cantidad de esfuerzo continuo y dedicación. Estas comparaciones se muestran en la página 9. *tampoco están.*

En las figuras 2 y 3 se muestra el comportamiento de la innovación cuando se implementa como estrategia de una compañía.

La gran diferencia entre los dos conceptos se compara con una escalera y una rampa. Se "supone" que la innovación produce un progreso en forma de escalera, por lo general no es así, dado que un sistema implantado a causa de una innovación está sujeto a un constante deterioro si no se hacen esfuerzos por mantenerlo y mejorarlo. De ésta forma, KAIZEN no sustituye la innovación dado que ambos son necesarios para el desarrollo de una compañía, sino que, siempre que se logre una innovación, debe ser seguida por esfuerzos KAIZEN, como se muestra en la figura 4.