

## LA PARÁBOLA DEL CÉSPED VERDE

Una nueva empresa de bienes raíces tiene lotes de tierra apisonada y maleza pero no tiene césped. Dos vecinos hacen una apuesta sobre cuál será el primero tener un césped lozano. El señor Fast N. Furious sabe que no crecerá césped sin semillas de pasto, por lo que inmediatamente va y compra las semillas más caras que puede encontrar, ya que todo el mundo sabe que la calidad aumenta con el precio. Además, con su apuesta recuperará el coste de las semillas. Después, se sumerge hasta las rodillas en su maleza y lanza las semillas sobre todo su terreno. Confiado en que ha ganado la partida a su vecina, que no parece haber progresado mucho, empieza su siguiente proyecto.

La señora Slo N. Steady, habiéndose criado en el campo, se dedica a limpiar el terreno, a voltear la tierra, e incluso a modificar la pendiente del terreno para conseguir un mejor drenaje. Verifica el pH de la tierra, aplica eliminador de yerba y fertilizantes, y a continuación distribuye uniformemente las semillas de pasto, utilizando un rociador. Aplica un recubrimiento de estiércol y riega el césped correctamente. Termina varios días después que su vecino, quien le pregunta si está dispuesta a aceptar la derrota. Después de todo, él ya tiene algunas matas de pasto creciendo.

El señor Furious se anima al ver unos cuantos matojos de pasto que nacen. Aunque estas islas verdes y pequeñas están mejor desarrolladas que el césped apenas naciente de la señora Steady, están rodeadas por claros y por maleza. Si él puede proteger estas islas, razona, se dispersarán a todo el resto del terreno. Nota que el césped de su vecina es más uniforme y realmente está empezando a crecer. Lo atribuye a los hijos de Steady, que riegan el césped todas las noches. Como no desea parecer que imita a su vecina, el señor Furious instruye a sus hijos para que rieguen su césped, pero a medio día.

El riego a medio día resulta perjudicial, por lo que decide fertilizar lo que le queda de césped. Ya que desea compensar las pérdidas causadas por el riego a medio día, aplica el fertilizante a una tasa doble de la recomendada. La mayoría de las manchas de césped que se libran de quemarse debido al fertilizante son, sin embargo, ahogadas finalmente por la maleza.

Después de ganar la apuesta con el señor Furious, la señora Steady descansa en la terraza, disfrutando su nuevo asador, que pagó con el dinero de la apuesta. Su césped requiere de un mantenimiento mínimo, por lo que tiene tiempo de ocuparse en adornar el jardín. La combinación del césped y plantas también da como resultado un premio de un comité de vecinos, que determina que su césped es un verdadero lugar de exhibición. El señor Furious sigue trabajando en su césped. Culpa del mal desempeño a la incapacidad de sus hijos de regar correctamente el césped, a una semilla de césped que no está de acuerdo con las especificaciones, a la luz solar insuficiente y a un terreno defectuoso. Declara que su vecina tiene una ventaja injusta y que su éxito se basa en condiciones

únicas en su pedazo de tierra. Considera la pérdida como muy injusta; después de todo, está ocupando más tiempo y dinero en su césped de lo que ocupa la señora Steady.

Sigue quejándose sobre lo costoso que resultan las semillas y cuánto tiempo necesita para mover el aspersor de un lado a otro en los cuantos pocos islotes de césped restantes que siguen creciendo. Pero el señor Furious piensa que las cosas le saldrán mejor el año que viene, ya que planea instalar un sistema automático de riego por aspersión y hará una apuesta de doble contra nada con la señora Steady.

### **Preguntas para el análisis.**

1. Dentro del contexto de las luchas continuadas para la creación de un césped de "clase mundial y un negocio de "clase mundial" indique las analogías entre los eventos, cuando se implementa la calidad total.

2. Específicamente, traduzca los problemas descritos aquí en lenguaje empresarial. ¿Cuáles son las barreras de implementación para conseguir la calidad total?

*Fuente: American Society for Quality en Evans y Lindsay (2000).*