

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
FACULTAD DE INGENIERIA
ESCUELA DE QUIMICA
ESTRATEGIAS DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD

LOS CARTORCES PUNTOS DE DEMING PARA LA
GERENCIA DE CALIDAD

INTEGRANTES:
JOSE SANTIAGO
RICARDO PEREZ
YUMAITI ORTEGA

Caracas, Abril del 2006

Edgard Deming nació el 14 de Octubre de 1900, en Sioux City, Iowa. Salió a trabajar cuando tenía ocho a un hotel local. Con sus ahorros en mano, Deming se fue de Powell a la edad de 17 hacia Laraman, a la Universidad de Wyoming donde estudio ingeniería. Recibió un Ph.D en Físicas Matemáticas en la Universidad de Yale en 1927 donde fue empleado como profesor. Durante la Segunda Guerra Mundial, enseñó a los técnicos e ingenieros americanos estadísticas que pudieran mejorar la calidad de los materiales de guerra. Fue este trabajo el que atrajo la atención de los Japoneses. En Julio de 1950, Deming se reunió con la Unión quien lo presentó con los administradores principales de las compañías japonesas. Durante los próximos treinta años, Deming dedicaría su tiempo y esfuerzo a la enseñanza de los Japoneses y "transformo su reputación en la producción de un motivo de risa a un motivo de admiración y elogio".

El Dr. Edwards Deming trabajo por más de 40 años en la instrucción de empresas sobre su método gerencial, entre sus clientes se encuentran empresas manufactureras, telefónicas, transportistas, hospitales, universidades, firmas de abogados, e incluso asesoró a organizaciones gubernamentales. Enseñando la Gerencia de Calidad

La gerencia de Calidad se refiere al mejoramiento continuo de productos y servicios que se obtiene mejorando continuamente los procesos para eliminar todo tipo de desperdicio. Deming resume la metodología de implementación de la gerencia de calidad en una empresa al cumplirse los catorces (14) puntos, estos sirven en cualquier parte, tanto en las pequeñas organizaciones como en las más grandes, en las empresas de servicios y en las dedicadas a la fabricación. Los puntos son:

- 1. Establecer constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.**

El Dr. Deming sugiere la redefinición de la compañía, en vez de hacer

dinero, debe permanecer en el negocio y proporcionar empleo por medio de la innovación, la investigación, el constante mejoramiento y el mantenimiento. Resolver los problemas de hoy, como calidad, nivel de producción, presupuesto, etc. y estar preparados para los del mañana. Tener un plan de futuro para poder continuar en el negocio.

Crear constancia en el propósito significa:

Innovación: Introducción de algún nuevo producto por el sólo hecho de innovar tomando en cuenta costos, materia prima, método de producción, cambios necesarios en los equipos, nuevos contratados, habilidades requeridas, entrenamiento de empleados, capacitación de supervisores, mercadeo, servicio, satisfacción del cliente.

Invertir recursos en investigación e instrucción: con el fin de prepararse a futuro se debe invertir hoy. No hay innovación sin investigación y no hay investigación sin empleados instruidos apropiadamente.

Continuo mejoramiento del producto y del servicio: Es la obligación con el consumidor, consiste en el mejoramiento de equipos, muebles e instalaciones, y en nuevas ayudas para la producción tanto en oficina como en planta.

2. Mejorar constantemente y siempre cada sistema de producción y servicio.

Se tiene que incorporar la calidad en todas las etapas del proceso, incluso desde la etapa de diseño. El mejoramiento continuo no debe limitarse a las etapas de producción o servicio, los de compras, transporte, ingeniería, mantenimiento, ventas, personal, capacitación y contabilidad, todos tienen un papel que desempeñar. Para mejorar la calidad se debe innovar en productos y servicios, innovar en los procesos que crean productos y servicios, mejorar productos y servicios actuales y mejorar procesos ya existentes.

3. Eliminar métodos y cuotas numéricas.

Las cuotas u otros estándares de producción obstruyen la calidad y garantizan la ineficiencia, el alto costo y la obtención de artículos defectuosos. No se debe recurrir a cuotas cuando lo que se requiere es liderazgo. Deming sugiere proveer los medios necesarios para alcanzar objetivos, definir los estándares de acuerdo a criterios de calidad y no de cuotas.

4. Desterrar el temor.

Nueve de los 14 puntos tienen que ver con el miedo, sólo eliminándolo la gente puede trabajar de forma efectiva a favor de la empresa. El uso del evita que la gente piense, les roba el orgullo, la alegría de trabajar y mata toda motivación. Hay dos tipos de miedo, miedo cuando hay un desperdicio excesivo de recursos y fallas de organización y este produce un panorama poco seguro para la supervivencia de la empresa y miedo cuando la gerencia piensa que este es un motivador y lo utiliza para alcanzar sus metas. Los trabajadores no deberían tener miedo de informar sobre un equipo dañado, de pedir instrucciones o de llamar la atención sobre las condiciones que son perjudiciales para la calidad.

5. Instituir el liderazgo.

Un líder reconoce las destrezas, los talentos y las habilidades de los que trabajan con él. No es un Juez. Saber quien necesita ayuda y proveerla. Mover a la gente a posiciones donde puedan ser útiles y que sean bien entrenados. Saber como mejorar el sistema en el cual trabaja él y su gente, no amenaza ni implora. Trata de crear en todos interés y reto en el trabajo y alegría para lograrlo. Ejercer el liderazgo es una tarea de la gerencia

6. Terminar con la práctica de adjudicar contrataciones mayormente por el precio.

Esta idea se refiere a acabar con la tendencia de otorgar contratos de compra de artículos a compañías subcontratadas, basándose exclusivamente en el precio del producto que ofrecen sin tener en cuenta su calidad, porque a la final lo barato de éste sale caro en costos de producción globales por la falta de calidad de dichos artículos. De ésta manera se deben concentrar esfuerzos en minimizar los costos totales, creando relaciones sólidas y duraderas con un solo proveedor para cada materia prima, basándose en la fidelidad y la confianza.

7. Derribar las barreras entre los departamentos.

Para que una empresa alcance altos niveles productividad y de calidad de los bienes que producen, es necesario que todos las secciones y departamentos no se limiten únicamente de realizar su función como si fueran un ente aislado, sino que todas éstas se dediquen a remar en una misma dirección asumiendo su responsabilidad, de tal manera de alcanzar las metas planteadas por la empresa.

8. Instituir la instrucción con respecto al trabajo.

Los superiores tienen la función de educar y desarrollar a sus subalternos, por lo cual se debe de establecer el entrenamiento y la capacitación de los trabajadores como una de las tareas del diario acontecer, con esto no sólo se consiguen mejores empleados sino mayores resultados en cuanto a calidad y costos.

9. Eliminar la evaluación anual o sistemas de méritos.

Debido a que éstos se transforman en destructores de la moral y motivación del trabajador, al no alcanzar el reconocimiento q otorga el sistema de méritos o al estar sometidos bajo la presión que implica la evaluación anual de su desempeño laboral.

10. Instituir un vigoroso programa de educación y autodesarrollo.

Tiene que ver con la necesidad fomentar y proveer recursos para que la gente se desarrolle; con la motivación intrínseca.

El conocimiento y destrezas de los individuos son la verdadera fuente del mejoramiento del trabajador, lo cual se refleja en el aumento de la productividad de los mismos.

A medida que mejora la productividad, se requerirá menos gente en algunos casos. Quizá se agreguen algunos puestos, pero otros pueden desaparecer. Debe poner en claro que nadie perderá su empleo debido al aumento en la productividad.

Además la educación y el entrenamiento preparan al trabajador para asumir nuevos cargos y responsabilidades, lo cual involucra un crecimiento personal y profesional del mismo.

11. Eliminar slogans y exhortaciones.

El usar frases preestablecidas para referirse a los productos o trabajo solo lleva a un gasto adicional para la empresa y poco entusiasmo en los trabajadores, pues debe hacerse referencia al valor del trabajo y los logros obtenidos para obtener aumentos en la productividad con calidad, logrando satisfacer las necesidades de los compradores.

12. Suspender la dependencia de inspecciones en gran escala.

Crear un sistema de inspecciones que genere la confianza y reconozca la labor de los trabajadores, permite que la autoestima de los empleados sea alta y su nivel de trabajo se mantenga en un rango en el cual la producción sea eficiente y de calidad. Cuando los empleados se mantienen bajo la mira de un supervisor pierden la confianza y su trabajo se ve disminuido provocando una producción deficiente.

13. Adoptar la nueva filosofía.

Con esto se desea que la idea de trabajar para la calidad se implante a todos los niveles de la empresa convirtiéndose en una manera de desempeño para laborar, entonces así el sistema puede generar calidad en todos sus aspectos. Con la nueva filosofía se consigue llevar el trabajo de niveles donde la tolerancia a los errores en todos los niveles son escasas por ende se hacen productos de calidad, que satisfacen las necesidades de los compradores.

14. Crear una estructura en la conducción superior para lograr la transformación.

Para alcanzar la gerencia de calidad en una empresa esta debe estar presente en todos los niveles de la empresa, desde la mano de obra, los servicios hasta los miembros de alta administración, para crear un ambiente que permita un desempeño entrelazado de todos los departamentos.

Para ello la alta administración debe tomar la decisión y llevar el conocimiento y el liderazgo a todos los niveles, para poder desarrollar la gerencia de calidad. Dando el ejemplo a los trabajadores.

Referencias Bibliográficas

- * <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/13/deming.htm>
- * http://www.tpmonline.com/articles_on_total_productive_maintenance/management/DemingSpanish.htm
- * <http://www.leniotec.com/deming.htm>
- * <http://www.monografias.com/trabajos14/principios-deming/principios-deming.shtml>
- * http://www.people.virginia.edu/~am2zb/cursos/prof_know/puntos.htm