

TIPS DE CONOCIMIENTO: No. 56

Por: Rogelio Carrillo Penso



- | | |
|--|---|
| 1 ESPERAR POR UN PUDÍN INSTANTÁNEO | 8 "NUESTRO DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD SE ENCARGA DE TODOS NUESTROS PROBLEMAS DE CALIDAD" OTRA EXCUSA DE LA GERENCIA PARA ELUDIR SU RESPONSABILIDAD |
| 2 SUPONER QUE LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS, LA AUTOMATIZACIÓN, LOS PEROLITOS O NUEVOS EQUIPOS, TRANSFORMARAN LA INDUSTRIA | 9 NUESTROS PROBLEMAS SE ORIGINAN SOLAMENTE EN LA FUERZA LABORAL. LA EXCUSA DE LA GERENCIA PARA NO RESPONSABILIZARSE POR EL SISTEMA |
| 3 LA BÚSQUEDA DE EJEMPLOS O "RECETAS" PARA COPIAR | 10 INICIOS FALSOS. PROMOVER CÍRCULOS DE CALIDAD CUANDO LA GERENCIA NO ESTA PREPARADA. COMENZAR MAL DESTRUYE LA FE. |
| 4 "NUESTROS PROBLEMAS SON DIFERENTES" LA EXCUSA DE LA GERENCIA PARA EVITAR PRESTAR ATENCIÓN A LOS ASUNTOS DE CALIDAD | 11 "YA INSTALAMOS EL CONTROL DE CALIDAD" UNA RESPUESTA DE LA ALTA GERENCIA PARA SALIR DEL ATOLLADERO |
| 5 EDUCACIÓN OBSOLETA. LAS ESCUELAS DE NEGOCIO CONCENTRAN SUS ESTUDIOS EN FINANZAS Y CONTABILIDAD; EN LUGAR DE CALIDAD Y COMO MANEJAR UN NEGOCIO. EL APRENDIZAJE DEBE ESTAR DESTINADO A ADQUIRIR CONOCIMIENTO. | 12 "LA INFORMACIÓN ESTÁ EN LA COMPUTADORA." LA GERENCIA DESPLAZANDO LA RESPONSABILIDAD SOBRE EL PROCESO. |
| 6 INSTRUCCIÓN DEFICIENTE SOBRE MÉTODOS ESTADÍSTICOS EN LA INDUSTRIA | 13 LA SUPOSICIÓN DE QUE SOLO ES NECESARIO CUMPLIR LAS ESPECIFICACIONES |
| 7 LOS PLANES DE ACEPTACIÓN DE MUESTRAS AUMENTAN LOS COSTOS Y NO ASEGURAN LA CALIDAD | 14 LA FALACIA DEL "CERO DEFECTOS". CONCENTRARSE EN LO INALCANZABLE Y NO COMPRENDER EL SIGNIFICADO DE LA VARIACIÓN |

Deming: Los 14 Obstáculos en el Proceso de Transformación.

1. Las cosas no suceden por combustión espontánea, requieren planificación y ejecución disciplinada, trabajo duro y sudoroso, caer y levantarse, tener constancia.
2. La transformación comienza por la gerencia. Solo cambiando nosotros podremos cambiar la empresa. Los avances tecnológicos y gerenciales solo pueden ayudar cuando son bien aprovechados. La Transformación es discontinua y repentina. La transformación es responsabilidad de todos.
3. Cada organización necesita diseñar su propio proceso de cambio. Hacer lo que hicieron otros no es garantía de éxito.
4. Las excusas solo sirven para eludir la responsabilidad que tenemos sobre el futuro de nuestras organizaciones. Meter la cabeza bajo tierra como el avestruz no va a producir los cambios que deseamos.
5. Conocimiento es información comprendida y aplicada. La mayoría de nuestras universidades fallan en capacitar a nuestros estudiantes para el futuro. Frecuentemente creamos más problemas de los que resolvemos cuando intentamos soluciones apelando a nuestra buena voluntad, sin la ayuda del conocimiento, y sin comprender el fenómeno que debemos mejorar.

6. La data no sirve de nada si no es bien utilizada para aumentar el conocimiento de los procesos de la organización. La mala utilización de la data puede llevar a decisiones desastrosas.
7. Nos hemos acostumbrado a aceptar la mala calidad como parte de nuestras vidas. La calidad de una empresa nunca será mejor de la calidad de los insumos que utiliza.
8. La calidad comienza en la Presidencia y para que sea una realidad debe formar parte de su cultura corporativa. Contar con áreas de apoyo no es excusa para eludir el liderazgo y el modelaje personal que el cambio requiere.
9. Los mayores problemas están en la alta gerencia, no en los subordinados. La mayoría de los fracasos son originados por la falta de una apropiada filosofía de gerencia y por debilidades o inconsistencias en el seguimiento; no por errores en operaciones.
10. Peor que no hacer nada es comenzar y dejar las cosas a medio hacer. Eso destruye la moral, provoca escepticismo, mina el entusiasmo y limita las posibilidades de retomar el camino con éxito.
11. Los problemas no se resuelvan "allá", se resuelven "aquí" y el primer paso es tomar conciencia que la mayor

responsabilidad recae en quienes tienen el mayor nivel de autoridad y poder.

12. La tecnología de computación nos ha hecho muchas cosas más fáciles y rápidas, pero no piensa por nosotros. Debemos comprender que la data más valiosa es aquella que podemos utilizar, que nos es accesible. Especialmente en los niveles más bajos, es preferible utilizar tecnologías mucho más modestas (papel y lápiz) para llegar mejor con el mensaje.

13. Cumplir especificaciones no garantiza nada. Para poder crear productos y servicios de calidad, debemos hacer que los componentes del sistema puedan trabajar "juntos" hacia el objetivo común.

14. Pretender lograr Cero defectos es asumir que la variación no existe, y esto es un error. Nuestro énfasis debe estar en reducir la variación hasta niveles que no tengan efecto significativo en nuestros resultados, y seguir mejorando cada día.