

TIPS DE CONOCIMIENTO: No. 7

Por: Rogelio Carrillo Penso



Las Grandes Pérdidas de Deming.

Dice Lloyd Nelson que "las mayores pérdidas son desconocidas o imposibles de conocer, y posiblemente ni siquiera estén bajo sospecha." —y tampoco aparecen en el estado de Ganancias y Pérdidas ni en su Balance General.

1. Bajo la altruista figura de reconocer y ascender por méritos la gerencia elude su responsabilidad de gerenciar el **sistema** en el cual las personas se desenvuelven.
2. El problema no es fijar objetivos sino no proveer un **método** y recursos para lograrlos.
3. Lo importante es el número. ¿Que importa enemistar y perder al cliente si llegamos a la cuota de ventas?
4. Si son demasiado bajas, nos limitamos a llegar. Si son demasiado altas, ni siquiera hacemos el esfuerzo.
5. Gerenciamos acciones en lugar de **gerenciar interacciones**. No sabemos como nuestras acciones y decisiones afectan otras partes de la empresa.
6. Caemos en la visión de corto plazo, las metas no están alineadas con la Visión y las necesidades de la empresa y de sus clientes, **marchas y contramarchas**, desconcierto.
7. Carecemos de un **sistema de entrenamiento formal**, ponemos al más "experimentado" a enseñar al nuevo y al final nadie conoce el trabajo, aumentando la variación.
8. El verdadero líder es **accesible** y con principios. Es abierto para oír a su gente pero tiene un **profundo sentido de Misión**. Su interés está en el éxito de la empresa, no en figurar. Da el **ejemplo con sus actos**, no con su discurso. Es un **Coach**. El líder debe cuidarse de hacer las cosas "correctas", mientras un gerente se cuida de hacer las cosas "correctamente"
9. Cuando reaccionamos **sin conocer el Sistema**, haciendo mejoras bien intencionadas pero mal fundamentados que empeoran las cosas.
10. Típico caso de los ejecutivos que **trabajan correctamente en las cosas equivocadas**, generando desperdicio y frustración.
11. Se pierde el sentido de **dirección**, la **alineación** y la **motivación**. Todos se están pisando los callos, creando **barreras**.
12. Cada quien tratando de **favorecer su área en detrimento de las otras**. Vendemos lo que la planta no puede producir. Producimos lo fácil o lo que no tiene mercado, aumenta la ruinoso competencia interna.

Falta de **comunicación**, **relaciones adversas**, **interacciones negativas**, **desconfianza** y **agendas ocultas**, adentro y afuera de la empresa. Mal clima de trabajo.

La responsabilidad de conocer, evitar o abolir las causas de estas Grandes Pérdidas recae en la Gerencia. La Gerencia es responsable por el 96% de las fallas del Sistema.