

El CTC es una revolución conceptual en la gerencia

I. Una revolución conceptual

- a. Como transformar una organización en seis categorías:
 - i. Primero la calidad; no las utilidades a corto plazo.
 - ii. Orientación hacia el consumidor; no hacia el productor.
 - iii. El proceso siguiente en su cliente; hay que derribar las barreras del seccionalismo.
 - iv. Utilizar datos y números en las presentaciones; utilización de métodos estadísticos.
 - v. Respeto a la humanidad como filosofía administrativa; administración totalmente participante.
 - vi. Administración interfuncional.

II. Primero la calidad

- a. Una gerencia que hace hincapié en la calidad ante todo, ganara paso a paso la confianza de la clientela y vera crecer sus ventas paulatinamente y a la larga sus utilidades serán grandes y le permitirán conservar una administración estable. Pero muchas empresas siguen funcionando sobre la base de “Utilidades primero”.

Cuanto más alto sea el puesto que el gerente ocupe en la escala jerárquica, más largo debe ser el periodo que se considere al evaluar su trabajo, la evaluación debe basarse en el trabajo realizado durante un periodo de tres a cinco años, si no se tiene esta política, estas personas tal vez busquen solo utilidades a corto plazo y descuiden tanto la calidad como la inversión en equipos.

III. Orientación hacia el consumidor

- a. Siempre se ha sostenido que las empresas deben fabricar productos que los consumidores desean y compren gustos. En tales mercados, los productores fabrican y venden artículos que consideran buenos sin prestar atención algunos a las necesidades de los consumidores. Entonces se debe cambiar la actitud en relación con el enfoque orientado al consumidor, y ponerse siempre en el lugar de los demás.

IV. El proceso siguiente en su cliente

- a. Para estar bien con los clientes deben de existir divisiones de línea y líderes de círculos de CC, Procurar que el estado mayor de la compañía trabaje para usted tanto como sea posible. El control de calidad en toda la empresa no podrá ser completo sin una total aceptación de este enfoque por parte de todos los empleados, es indispensable que todos puedan hablar a los demás con entera franqueza y libertad.

V. Presentación con hechos y datos: Empleo de Métodos Estadísticos.

- a. El paso final consiste en utilizar métodos estadísticos para analizar los hechos, lo cual permite hacer cálculos, formar juicios y luego tomar las medidas del caso.

1. Hechos

- a. Lo primero de todo es examinar los hechos. Un error común entre los ingenieros es aferrarse a una idea preconcebida y jugar con las cifras para hacerlas concordar con ella, haciendo caso omiso de los hechos.

2. Conversión de los hechos en datos

Consiste en convertir los hechos en datos o cifras, pero el peligro está en que puede ser difícil obtener las cifras pertinentes, hay tres maneras de ver este problema y son cifras falsas, cifras equivocadas e imposibilidad de obtener cifras.

a. Cifras Falsas:

Cuando los empleados cometan errores y aparezcan cifras absurdas, el superior no debe apresurarse a informar de ello al nivel gerencial superior ni reñir a sus subalternos, sino que debe trabajar con ellos para evitar que el problema se repita. Si procede en esta forma disminuirá la incidencia de las cifras falsas.

b. Cifras Equivocadas

Se observó que se copiaban cifras equivocadamente porque las personas destinadas a ese oficio no conocían los métodos adecuados.

c. Incapacidad para obtener cifras

Tenemos que estudiar estos problemas a fin de establecer métodos de medición, pero cuando esto resulte impracticable, tenemos que inspeccionar los productos valiéndonos de pruebas sensoriales y acumular los resultados en datos estadísticos.

3. Utilización de datos y métodos estadísticos

Técnicas de control son también técnicas apropiadas, Utilizando las técnicas de que hemos podido disponer, hemos logrado mejorar la calidad, reducir costos y aumentar el nivel de eficiencia. Los análisis de procesos y de calidad se han realizado eficientemente mediante la aplicación del CC. Se ha llegado a exportar no solo bienes manufacturados y máquinas sino también nuestra tecnología y nuestra programación de computadores.

VI. Respecto a la humanidad como filosofía gerencial.

- a. El principio fundamental de una administración acertada es permitir que los subalternos aproveche la totalidad de sus capacidades, El termino humanidad implica autonomía y espontaneidad, es motivar las actividades de los círculos de CC es crear un lugar de trabajo donde la humanidad sea respetada.

VII. Gerencia Internacional, Comités Interfuncionales

- a. La administración interfuncional, que tiene comités interfuncionales de apoyo, puede suministrar la trama necesaria para fomentar las relaciones a lo ancho de la empresa, y hacer posible el desarrollo responsable de la garantía de calidad. Las principales funciones son: Garantía de calidad, control de costos y control de volumen o cantidad.

VIII. Errores y problemas relativos a los comités Interfuncionales.

- a. Solo convocan a reuniones solamente cuando ha surgido algún problema.
- b. Algunas personas creen que en el comité hay que incluir a todos los especialistas y a todas las divisiones afectadas, Pero el comité interfuncional es de un orden más alto.

- c. No se aumenta excesivamente el número de comités. Cuando hay demasiados, se ponen a disputar unos con otros y generan una situación muy parecida a las rivalidades entre las decisiones.

IX. Eficiencia de los comités interfuncionales y de la gerencia interfuncional

- a. Los funcionarios de la empresa ya no piensan en términos de sus estrechos intereses seccionales sino que se convierten en verdaderos gerentes con perspectivas amplias.
- b. La garantía de calidad y el control de cantidades se realizan más eficazmente.
- c. Para los que ocupan posiciones subalternas se hacen más fáciles someter propuestas y recomendaciones.

X. Control de Calidad en todas las empresas y mejora de la tecnología.

- a. El CC puede ser una teoría, pero al mismo tiempo es una disciplina práctica. A quienes lo adopten se les recomienda que no se limiten a ser teóricos o ejecutantes, tienen que ser expertos en ambas cosas.

El propósito era mejorar la tecnología pro medio del CC y el CTC, ese fue el pensamiento en que se inspiró el diagrama de causa y efecto.

Lo que concierne a las empresas, estas deben alcanzar una posición en que puedan dividir racionalmente sus utilidades en tres partes, entre los consumidores, los empleados y los accionistas.

XI. FIN ☺