



# TIPS DE CONOCIMIENTO No. 55

por: Rogelio Carrillo Penso



## LAS 14 OBLIGACIONES DEL DR. DEMING EN EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN



HAGAMOS UNA VENEZUELA MEJOR PARA LOS HIJOS DE NUESTROS HIJOS

El éxito es un camino ...no un Destino

**Gotas de Conocimiento**

Rogelio Carrillo Penso

gelicarrillo@cantv.net  
Caracas, Venezuela

1 CREAR Y PUBLICAR VISIÓN, PROPÓSITO, MISIÓN

2 APRENDER Y ADOPTAR LA NUEVA FILOSOFÍA

5 MEJORAR CONSTANTEMENTE LOS SISTEMAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

14 EMPRENDER ACCIONES PARA ALCANZAR LA TRANSFORMACIÓN

7 ENSEÑAR E INSTITUIR EL LIDERAZGO

8 ELIMINAR EL MIEDO, GENERAR EL CLIMA PARA LA INNOVACIÓN

9 ELIMINAR LAS BARRERAS ENTRE DEPARTAMENTOS, OPTIMIZAR LOS ESFUERZOS Y EL TRABAJO EN EQUIPO

12 REMOVER LAS BARRERAS QUE IMPIDEN EL ORGULLO POR EL TRABAJO

3 CESAR LA DEPENDENCIA EN LA INSPECCIÓN, SUSTITUIR POR MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS, DISEÑAR LA CALIDAD EN EL PRODUCTO

4 ELIMINAR LA PRACTICA DE OTORGAR LA BUENA PRO EN BASE AL MEJOR PRECIO

10 ELIMINAR EXHORTACIONES Y LA FIJACIÓN DE METAS A LOS TRABAJADORES

11 ELIMINAR ESTÁNDARES DE PRODUCCIÓN Y LAS CUOTAS NUMÉRICAS, SUSTITUIR POR MEJORAMIENTO CONTINUO

6 INSTITUIR EL ADIESTRAMIENTO EN EL TRABAJO PARA TODOS Y CADA UNO DE LOS TRABAJADORES

13 ESTIMULAR LA EDUCACIÓN, EL MEJORAMIENTO PERSONAL Y EL AUMENTO DEL CONOCIMIENTO DE LOS TRABAJADORES

## Los 14 Puntos de Deming

Las 14 Obligaciones (antes 14 puntos) del Dr. Deming se organizan distinto cuando analizamos el proceso de transformación.

1. Cuando publicamos y comunicamos nuestra Visión, adquirimos un sentido de compromiso con ella, que adquiere permanencia y formalidad.

2. La nueva filosofía no es solo para conocerla, es ponerla en práctica. Aprenderla es internalizarla, estar dispuestos a enseñarla. Muchas veces retará la practica convencional de gerencia.

7. Conocer el verdadero significado de liderazgo es entender y asumir nuestro rol como guía, como coach, como profesor, mostrando nuevos caminos y usando nuestro ejemplo como herramienta efectiva.

8. Nueve de los 14 puntos están relacionados con el miedo. La nueva filosofía de gerencia implica crear un clima de confianza en el cual los errores no sean una amenaza sino una oportunidad para aprender; exige crear un clima que facilite nuestra capacidad de innovar.

9. Interacciones negativas entre personas y departamentos, falta de alineación en la gente que los hace poner sus mejores esfuerzos en la

dirección equivocada, incapacidad de trabajar juntos como un equipo, en su lugar cada quien hala para su lado; conchas de mango, chismes y desperdicio son el aderezo final.

12. Todo el mundo quiere hacer un buen trabajo y la gerencia es responsable por el 94% de esos resultados. El orgullo viene de hacer, no de desear hacer y estrellarse contra sistemas mal diseñados y políticas mal concebidas.

5. Este es el principio de mejoramiento continuo. Su mejora requiere trabajo arduo, constancia, conocimiento y una gran capacidad de escuchar (la voz del trabajador, la voz del cliente)

3. La inspección solo separa lo malo de lo bueno, pero el costo ya se incurrió. El objeto de la inspección es recabar data que nos permita rediseñar los procesos para que el producto o servicio salga bien desde el principio. Nada bueno sale de un mal diseño.

4. No busquemos el precio más bajo sino el menor costo total. Si Ud. compra solo porque está barato encontrará toda clases de sorpresas indeseadas. Su calidad nunca será mejor que la calidad de los insumos que utiliza.

10. Los lemas y los jarabes de lengua no surten ningún efecto positivo, a lo sumo

hace aumentar la ironía y desconfianza en sus trabajadores que se ven imposibilitados a hacer un buen trabajo.

11. Con frecuencia fijamos metas inalcanzables o cuotas numéricas alejadas de la realidad. Una cuota no tiene sentido si no facilitamos los medios para lograrla.

14. La transformación no se avisa, se lideriza. Lograr las metas requiere acción y ejecución disciplinada. Acción disciplinada requiere seguimiento, la transformación no es una tarea trivial que puede dejarse a otros, es discontinua y repentina ...y no espera. Como decía Deming: **Nada lo obliga a Ud. a cambiar, Ud. cambia su quiere ...después de todo... Sobrevivir no es obligatorio.**

6. La capacitación y la formación de nuestros trabajadores es indispensable para que puedan poner todo su potencial al servicio de la empresa y de sus metas, y aumentar su valor continuamente para la organización.

12. Solo siendo mejores como personas podremos ser mejores como gerentes y trabajadores. Necesitamos darnos la oportunidad de crecer como individuos y mantenernos al día con los conocimientos que exige nuestro trabajo: desarrollarnos para el futuro.