**WILLIAM EDWARDS DEMING**

**(1900-1993)**

Fue un excelente consultor, ingeniero y apostador administrativo. Entre sus clientes se encuentran varias de las mas grandes empresas manufactureras, telefónicas, transportistas, hospitales, diversas industrias, firmas de abogados, universidades, asesoró incluso a muchas empresas gubernamentales. En Japón se le considera "El padre de la tercera revolución industrial" ya que gracias a sus importantes aportaciones sobre calidad las empresas tomaron una nueva filosofía que las llevo sin duda a alcanzar un éxito rotundo. Realizó la aplicación de los métodos estadísticos a la ciencia, después de exitosos censos en Estados Unidos fue invitado a aplicar métodos estadísticos en las elecciones de Grecia, la India, Naciones Unidas y Alemania. Sus principales trabajos fueron realizados en el ámbito de la gerencia después de la II Guerra Mundial, contribuyo de manera imperiosa en la economía prediciendo el milagro japonés en el año 1947.Los 14 puntos de Deming anunciados en su libro " Fuera de la Crisis" causaron gran revuelo y están vigentes en las empresas exitosas en la actualidad.

No fue sino hasta la transmisión de un documental por NBC en Junio de 1980 detallando el éxito industrial de Japón que las corporaciones Americanas prestaron atención. Enfrentados a una producción decadente y costos incrementados, los Presidentes de las corporaciones comenzaron a consultar con Deming acerca de negocios. Encontraron que las soluciones rápidas y fáciles típicas de las corporaciones Americanas no funcionaban. Los principios de Deming establecían que mediante el uso de mediciones estadísticas, una compañía debería ser capaz de graficar como un sistema en particular estaba funcionando para luego desarrollar maneras de mejorar dicho sistema. A través de un proceso de transformación en avance, y siguiendo los Catorce Puntos y Siete Pecados Mortales, las compañías estarían en posición de mantenerse a la par con los constantes cambios del entorno económico. Obviamente, esto era mucho mas largo, incluía mas procesos de los que estaban acostumbrados las corporaciones Americanas; de aquí, la resistencia a las ideas de Deming.

**LOS CATORCE PUNTOS Y SIETE PECADOS MORTALES DE DEMING SON LOS SIGUIENTES:**

**Los Catorce Puntos:**

1. Crear constancia en los propósitos

2. Adoptar una nueva filosofía

3. Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios

4. Establecer liderazgo

5. Eliminar slogans vacíos

6. Eliminar cuotas numéricas

7. Establecer entrenamiento dentro del trabajo

8. Desechar temores

9. Romper barreras entre departamentos

10. Tomar acciones para lograr la transformación

11. Mejorar constantemente y siempre el proceso de producción y servicio

12. Desistir de la dependencia en la inspección en masa

13. Remover barreras para apreciar la mano de obra

14. Reducar vigorosamente

**Los Siete Pecados Mortales**

1. Carencia de constancia en los propósitos

2. Enfatizar ganancias a corto plazo y dividendos inmediatos

3. Evaluación de rendimiento, calificación de mérito o revisión anual

4. Movilidad de la administración principal

5. Manejar una compañía basado solamente en las figuras visibles

6. Costos médicos excesivos

7. Costos de garantía excesiva

Crear un hábito de constancia en la mejora de servicios y productos, para de esta manera ser más competitivos y permanecer en el mercado ya que así se seguirá dando trabajo a la gente.

Adoptar la nueva filosofía. Nos encontramos en una nueva era económica, los directivos y gerentes occidentales deben despertar al reto, deben aprender sus responsabilidades y tomar el liderazgo hacia el cambio.

Para alcanzar la calidad deben de inspeccionar. Es imperioso integrar la calidad dentro del producto desde el principio, de esta forma se elimina la necesidad de inspeccionar a gran escala Terminen con la práctica de otorgar compras de acuerdo al precio.

Concéntrense en solo un proveedor para cada materia prima generando una relación de larga duración basada en confianza y fidelidad, así se minimiza el costo total.

Los procesos de producción planeación y servicio deben ser mejorados constantemente y para siempre. Reduzcan constantemente sus costos y aun así mejoren calidad y productividad.

Instituyan el entrenamiento en el trabajo. Esta parte debe ser implícita en el trabajo diario de obreros, empleados y gerentes.

El liderazgo debe ser adoptado e instituido. El objetivo de la supervisión se basa en ayudar a la gente, las máquinas y los dispositivos a hacer un mejor trabajo.

Eliminar el miedo en la gente es de gran importancia ya que de tal manera la gente hace su mejor esfuerzo de trabajar con efectividad por que ellos quieren que la empresa tenga éxito.

No es imperioso el romper las barreras entre gente de diversos departamentos o categorías. Se tiene que trabajar en equipo y anticiparse a posibles problemas de producción o de servicios.

Eliminen las frases hechas, metas para los trabajadores y exhortos pidiendo a los trabajadores cero defectos y altos niveles de productividad. Ya que estos solo crean relaciones adversas.

Deben eliminar metas numéricas para la gerencia y cuotas numéricas para los trabajadores. Eliminen los estándares de volumen de trabajo sustituyéndolas por liderazgo, al igual que en la gerencia.

Quiten las barreras que le roban a la gente el orgullo de su mano de obra y sus logros personales, eliminando los sistemas de comparación.

Es muy importante instituir un vigoroso programa de auto mejoramiento y educación para cada cual. Permitan a los empleados participar en elección de áreas para desarrollo.

La transformación es el trabajo de todos. Pongan a cada persona a trabajar en el logro de esta transformación.

**REFERENCIAS**

<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/calidad-por-edwards-deming.htm>

<http://www.monografias.com/trabajos14/principios-deming/principios-deming.shtml>