



# Administración para la productividad total

**Un enfoque sistémico  
y cuantitativo  
para competir en  
calidad, precio y  
tiempo.**

*David J. Sumanth*

**CECSA**

# ADMINISTRACIÓN PARA LA PRODUCTIVIDAD TOTAL

Un enfoque sistémico y cuantitativo para competir  
*en calidad, precio y tiempo*

David J. Sumanth, Ph. D.

TERCERA REIMPRESIÓN  
MÉXICO, 2005

COMPAÑÍA EDITORIAL CONTINENTAL

---

# CONTENIDO

---

Prólogo xi	
Reconocimientos xv	
Acerca del autor xvii	

<b>1 Introducción.....</b>	<b>1</b>
1.1 Interpretaciones erróneas acerca de la calidad, la tecnología y la productividad .....	1
1.2 Los problemas de la "perspectiva parcial acerca de la productividad" .....	14
1.3 Técnicas de administración más utilizadas en el incremento de toma de decisiones .....	19
1.4 Objetivos organizacionales para la toma administrativa de decisiones .....	20
1.5 La importancia de la función de la administración en el incremento de la productividad .....	22
1.6 La propuesta de un enfoque específico para la toma de decisiones gerenciales .....	22
1.7 La relación entre la productividad total y los otros objetivos gerenciales .....	23
Referencias y notas .....	26
<b>2 Necesidad de una administración total de la   productividad .....</b>	<b>29</b>
2.1 Factores singulares que afectan a las empresas .....	31
2.2 Los énfasis confusos de 1970 y 1980 .....	38
2.3 El caos continuado de 1990 .....	42
2.4 Los retos como oportunidades .....	47
2.5 Atravesar las discontinuidades tecnológicas .....	49
2.6 Cambios sociales .....	50
2.7 La unidad familiar o especie en vías de extinción .....	51
2.8 La tecnología o el monstruo incontrolable .....	52
2.9 Desequilibrio ecológico .....	54
2.10 El "síndrome de un solo mundo" .....	54
2.11 Resumen .....	57
Referencias y notas .....	60

<b>3 El concepto básico y la filosofía de la administración de la productividad total-TPmgt</b> .....	63
3.1 La perspectiva de la productividad total .....	63
3.2 Definición de la administración de la productividad total .....	95
3.3 Concepto y filosofía de la administración de la calidad total .....	97
3.4 Administración de productividad total: la analogía con el banquillo de tres patas.....	99
3.5 El marco conceptual de la administración de la productividad total TPmgt .....	102
3.6 Administración de la productividad total: la integración de tres dimensiones competitivas.....	104
Referencias y notas .....	107
<b>4 El proceso sistemático de 10 pasos© para la administración de la productividad total</b> .....	109
4.1 Implementación de la TPmgt básica .....	109
4.2 Implementación de la TPmgt general .....	110
4.3 Paso 1: declaración de la misión de la empresa .....	112
4.4 Paso 2: análisis de TPM y/o de CTPM .....	116
4.5 Paso 3: objetivos de la administración .....	116
4.6 Paso 4: análisis del tipo espinazo de pescado.....	118
4.7 Paso 5: planes de acción .....	119
4.8 Paso 6: capacitación del equipo de calidad de la productividad .....	120
4.9 Paso 7: implementación de los planes de acción .....	122
4.10 Paso 8: ¿se lograron los objetivos gerenciales? .....	123
4.11 Paso 9: participación de los beneficios de la productividad total .....	124
4.12 Paso 10: nuevas metas .....	125
4.13 Una nota importante acerca de la implementación de la TPmgt .....	125
<b>5 Estudio de casos: aplicaciones selectas</b> .....	129
5.1 Bancos .....	130
5.2 Consultoría .....	135
5.3 Construcción .....	137
5.4 Tintorería .....	142
5.5 Educación .....	145
5.6 Asistencia médica.....	152
5.7 Seguros .....	168
5.8 Artes gráficas.....	176
5.9 Restaurante .....	182
5.10 Comercio al menudeo .....	187
5.11 Turismo .....	191
5.12 Transporte .....	195
5.13 Empresas de servicios: generación y distribución de energía eléctrica y de suministro de agua .....	201

5.14	Industria química .....	204
5.15	Periféricos para computadoras .....	208
5.16	Electrónica .....	214
5.17	Equipo pesado .....	219
5.18	Máquinas-herramienta .....	224
5.19	Dispositivos médicos .....	229
5.20	Procesamiento de productos del mar, distribución y venta al mayoreo.....	234
5.21	Sistemas espaciales .....	238
	Referencias y notas .....	243
<b>6</b>	<b>Características singulares de la TPmgt .....</b>	<b>245</b>
6.1	Un énfasis interdisciplinario en la toma de decisiones gerenciales.....	245
6.2	Énfasis en “el desarrollo de las personas” con un impulso conductual .....	247
6.3	Orientación a la unidad de productos o servicios .....	255
6.4	“Pensar en la cadena de los clientes” .....	256
6.5	Una perspectiva sistemática para la integración .....	257
6.6	Independiente de la cultura .....	260
6.7	Habilidad para comprender la sinergia de la tecnología en relación con la productividad total .....	261
6.8	Habilidad para comprender y afectar el vínculo entre calidad total y productividad total .....	268
6.9	Habilidad para enlazar las dimensiones de la competitividad .....	269
6.10	Características singulares comparadas con otras filosofías de administración .....	270
6.11	La comprensión de los distintos enfoques para la resolución de problemas, contenido en la fase de capacitación del personal.....	279
6.12	La comprensión de las técnicas para el mejoramiento de la productividad y la calidad.....	279
6.13	La habilidad para cuantificar el impacto sobre los resultados finales.....	280
6.14	Sistema de incentivos basado en el reparto de ganancias originadas por la productividad total.....	282
6.15	La práctica de que “la administración es un tema de carácter moral” .....	282
6.16	Resumen .....	286
	Referencias y notas .....	288
<b>7</b>	<b>Las fronteras más allá de la TQM y de la reingeniería .....</b>	<b>291</b>
7.1	La ola de la TQM, ¿hacia dónde se dirige? .....	291
7.2	La <i>dinamita</i> de la reingeniería .....	294
7.3	¿El paquete <i>completo</i> de la TPmgt? .....	297
	Referencias y notas .....	301

<b>8 Beneficios de la TPmgt</b> .....	303
<b>8.1</b> Respuesta ante los clientes .....	303
<b>8.2</b> Competitividad en calidad .....	305
<b>8.3</b> Competitividad en costos totales .....	307
<b>8.4</b> Trabajo en equipo y fijación de responsabilidades .....	308
<b>8.5</b> Planeación tecnológica .....	309
<b>8.6</b> Análisis de inversiones .....	315
<b>8.7</b> Planeación de fusiones y adquisiciones .....	317
<b>8.8</b> Présupuestación y asignación de recursos .....	321
<b>8.9</b> Fijación automática de los objetivos de utilidades.....	322
<b>8.10</b> Compatibilidad con formatos establecidos de recolección de datos .....	323
Referencias y notas .....	325
<b>9 Universalidad de la TPmgt</b> .....	327
<b>9.1</b> Similitudes fundamentales entre las empresas de manufactura y las de servicios .....	327
<b>9.2</b> Principios de la TPmgt .....	328
<b>9.3</b> Reglas para lograr el máximo éxito con la TPmgt .....	353
Referencias y notas .....	360
<b>10 ¿A dónde vamos desde aquí?</b> .....	365
<b>10.1</b> Planes de acción .....	365
<b>10.2</b> Necesidad de una educación formal y capacitación para la TPmgt .....	367
<b>10.3</b> Herramientas expertas en sistemas para la TPmgt .....	369
<b>10.4</b> Cintas de video y seminarios sobre la TPmgt .....	369
Referencias y notas .....	370
Apéndice A: <b>Introducción histórica a la calidad</b> .....	371
Apéndice B: <b>Fórmulas de Administración de Productividad Total (TPM)</b> .....	379
Índice.....	383