

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.

PRIMERA EDICIÓN
MÉXICO, 1999

COMPAÑÍA EDITORIAL CONTINENTAL, S.A. DE C.V.
MÉXICO

CONTENIDO

Prólogo	xi
Reconocimientos	xv
Acerca del autor	xvii
1 Introducción	1
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
2 Necesidad de una administración total de la productividad	29
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

3 El concepto básico y la filosofía de la administración de la productividad total—TPmgt	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
4 El proceso sistemático de 10 pasos[©] para la administración de la productividad total	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
5 Estudio de casos: aplicaciones selectas	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
6	Características singulares de la TPmgt	245
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
7	Las fronteras más allá de la TQM y de la reingeniería	291
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

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