

## WILLIAMS EDUARDS DEMING

En el año 1980, treinta años después de haber enseñado a los empresarios japoneses sus métodos, Deming, el autor del "milagro japonés" fue descubierto en Estados Unidos.

Quien lo descubrió fue una productora de la NBC, Clare Crawford Mason. Estaba preparando un documental respecto de la precaria posición de la industria norteamericana frente a sus principales rivales económicos, los japoneses, y escuchó sobre un profesor miembro de la American University llamado Deming que realizaba consultorías en el área de calidad.

La entrevista con Deming la dejó atónita, la historia de su trayectoria en Japón y los documentos que la respaldaban no le dejaron dudas que había descubierto al autor del milagro japonés en su propia tierra, Estados Unidos. Durante esos treinta años Deming había predicado las mismas enseñanzas allí, pero los empresarios norteamericanos nunca lo escucharon.

La actitud de Deming era sumamente crítica para a los empresarios de su país : "Creo que la gente aquí espera mila-gros. Los gerentes norteamericanos piensan que sólo necesitan copiarse de Japón . Pero no saben que copiar."

El 24 de junio de 1980 salió al aire uno de los documentales mas famosos en la historia de la televisión norteamericana con el título: "Si Japón puede.....¿por qué nosotros no?"; en el curso del mismo se realizó una entrevista a De-ming.

La explicación de Deming fue : "Los empresarios japoneses usan métodos estadísticos. No sólo los aprendieron, los han incorporado, así como los japoneses incorporan otras cosas buenas de las culturas. Están devolviendo al mundo los productos del control estadístico de la calidad de una manera que el mundo nunca antes vió."

Al día siguiente el teléfono de su oficina no dejaba de sonar, las empresas mas grandes, no sólo de Estados Unidos, sino de todo el mundo llamaban solicitando sus servicios profesionales.

Así, a los 80 años de edad, Deming sale del anonimato y gana el merecido reconocimiento de su país y del mundo entero como Líder de la Calidad.

Deming, doctor en Física, matemático y experto en estadística, fue reclutado en 1947 por el Alto Comando Aliado y enviado a Japón para ayudar a preparar el censo japonés de 1951. Japón estaba sufriendo las consecuencias de su participación en la Segunda Guerra Mundial; estaba en ruinas y su población desprotegida y hambrienta. Deming se sentía muy afectado por la tragedia del pueblo japonés y pasaba mas tiempo con sus colaboradores japoneses que con los integrantes de la colonia norteamericana en Japón.

La Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses se hallaba abocada a la reconstrucción del país y, en el año 1950, solicitaron la ayuda de Deming. La respuesta de Deming fue : "Como remuneración, yo no deseo nada. Será para mí un gran placer ayudarlos". El 19 de junio, ante una multitud de quinientas personas, en un salón donde sólo se podía permanecer de pié, Deming dió la primera conferencia de un conjunto de doce que se desarrollarían a lo largo y ancho del país.

Pero Deming se dió cuenta que no estaba frente a la audiencia correcta, no eran los científicos e ingenieros quienes podrían mejorar la calidad de los productos japoneses (que era bastante deficiente) , eran los gerentes y dueños de las empresas. Y, cuando estuvo frente a ellos, les dijo lo siguiente : "Ustedes pueden producir calidad. Tienen el método para hacerlo. Han aprendido lo que es calidad. Deben llevar a cabo investigaciones de mercado, mirar hacia el futuro y producir bienes que tendrán mercado por años y deben permanecer en el negocio. Tienen que hacerlo para comer....."

Y agregó : "En 5 años captarán mercados en todo el mundo".

De allí en adelante, además de enseñar técnicas estadísticas a cientos de técnicos, Deming daba clases a los gerentes y dueños de las empresas mas grandes del Japón.

Y así los japoneses se adelantaron a la predicción de Deming, a los cuatro años clientes de todo el mundo querían comprar productos japoneses.

Las conferencias de Deming en Japón fueron editadas como un libro, con las ganancias de su publicación la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses estableció el "Premio Deming" para las empresas que mostraban un desempeño excepcional en las áreas de control estadístico de calidad.

Con el transcurso del tiempo el premio se hizo mas y mas exigente abarcando toda la gestión de calidad de la empresa. El Premio Deming sigue siendo el premio maspreciado en todo el mundo para la gestión de la calidad de una empresa.

Gradualmente Deming fue alcanzando la convicción que era necesaria una filosofía básica de gestión compatible con los métodos estadísticos. Esta filosofía fue bautizada como : " LOS CATORCE PUNTOS DE DEMING".

Lic. Ana Maria Vazquez