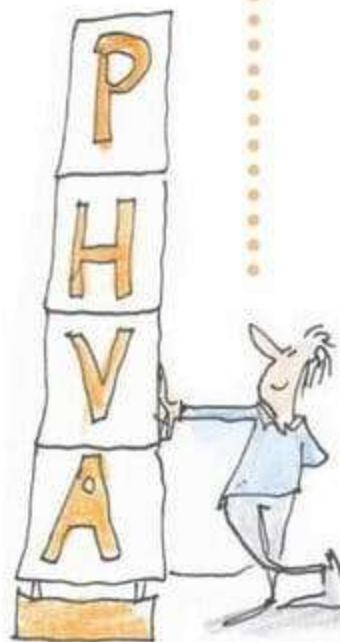


El Control Total de Calidad (CTC) es *“un sistema de medios para producir económicamente bienes y servicios que satisfagan las necesidades del cliente o sociedad”*. Su fundamento metodológico es la aplicación estadística que incluye el uso y análisis de los datos; esta metodología exige que la situación y los problemas bajo estudio sean cuantificados en todo lo posible. Un sistema para la recopilación y evaluación de datos es una parte vital de un programa del CTC/KAIZEN.

Tan pronto como se hace un mejoramiento se convierte en un estándar que será refutado con nuevos planes para más mejoramientos: el **PHVA** (Planear-Hacer-Verificar-Actuar/Ajustar) es un proceso mediante el cual se fijan nuevos estándares sólo para ser refutados, revisados y reemplazados por estándares más nuevos y mejorados.

El **ciclo de PHVA** es una herramienta esencial para realizar mejoramientos y asegurar que los beneficios de éstos duren; pero antes de que se emplee el ciclo PHVA, es esencial que los estándares corrientes se establezcan.

Este proceso de estabilización recibe el nombre de **EHEA** (Estandarizar-Hacer-Evaluar-Actuar); sólo cuando el ciclo de EHEA está en operación podemos movernos para mejorar los estándares corrientes por medio del ciclo PHVA y con esto la administración debe tener trabajando en concierto tanto el ciclo EHEA como el PHVA todo el tiempo. El CTC emplea datos reunidos estadísticamente y analizados para resolver problemas, ya que como hemos revisado en temas anteriores, no puede haber mejoramiento en donde no hay estándares.



El punto de partida de cualquier mejoramiento es saber con exactitud en donde se encuentra uno; por lo cual la estrategia de Kaizen hace esfuerzos sin límites para el mejoramiento, la estrategia de Kaizen es un reto continuo a los estándares existentes.



Para el Kaizen sólo existen los estándares para ser superados por estándares mejores.

El concepto de Kaizen significa que todos, no importa cuál sea su título o puesto, deben admitir con sinceridad cualquier error(es) que hayan cometido o fallas que existan en su trabajo, y tratar de hacer un trabajo mejor la siguiente vez; en este modelo el progreso es imposible sin la facultad de admitir los errores.

El punto de partida de Kaizen es **identificar el desperdicio en los movimientos de trabajo**, ya que con frecuencia los trabajadores no están conscientes de los movimientos innecesarios que hacen; sólo después que todos estos movimientos innecesarios son identificados y eliminados se puede pasar a la siguiente fase de Kaizen en las máquinas y en los sistemas.

La administración de las áreas sustantivas de una organización debe empeñarse en los cinco objetivos siguientes:

1. Lograr la máxima calidad con la máxima eficiencia.
2. Mantener un inventario mínimo.
3. Eliminar el trabajo pesado.
4. Usar las herramientas e instalaciones para maximizar la calidad y eficiencia, y minimizar el esfuerzo.
5. Mantener una actitud de mente abierta e inquisitiva para el mejoramiento continuo, basado en el trabajo en equipo y la cooperación.

