



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMINO

CÍRCULOS DE CALIDAD



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

CÍRCULOS DE CALIDAD

LA INTELIGENCIA ES LA SUMA DE DESTREZAS Y HABILIDADES CON CARACTERÍSTICAS DE PERMEABILIDAD PARA ADQUIRIR Y PROCESAR DATOS Y INFORMACIÓN DENTRO DEL CONTEXTO QUE RODEA AL INDIVIDUO Y TRADUCIRLOS EN RESPUESTAS QUE DEN SOLUCIÓN A UNA SERIE DE INTERROGANTES.

La idea básica de los círculos de calidad consiste en crear conciencia de calidad y productividad en todos y cada uno de los miembros de una organización, a través del trabajo en equipo y el intercambio de experiencias y conocimientos, así como el apoyo recíproco. Todo ello, para el estudio y resolución de problemas que afecten el adecuado desempeño y la calidad de un área de trabajo, proponiendo ideas y alternativas con un enfoque de mejora continua.

DEFINICIONES

- Un círculo de calidad es un pequeño grupo de personas que se reúnen voluntariamente y en forma periódica, para detectar, analizar y buscar soluciones a los problemas que se suscitan en su área de trabajo.
- Un círculo de calidad está formado por pequeños grupos de empleados que se reúnen e intervienen a intervalos fijos con su dirigente, para identificar y solucionar problemas relacionados con sus labores cotidianas.



- Un círculo de calidad está integrado por un reducido número de empleados de la misma área de trabajo y su supervisor, que (sic) se reúnen voluntaria y regularmente para estudiar técnicas de mejoramiento de control de calidad y de productividad, con el fin de aplicarlas en la identificación y solución de dificultades relacionadas con problemas vinculados a sus trabajos.
- El círculo de calidad es un grupo pequeño que desarrolla actividades de control de calidad voluntariamente dentro de un mismo taller. Este pequeño grupo lleva a cabo continuamente, como parte de las actividades de control de calidad en toda la empresa, autodesarrollo y desarrollo, mutuo control y mejoramiento dentro del taller, utilizando técnicas de control de calidad con participación de todos los miembros.
- Un grupo pequeño de empleados que realizan tareas similares y que voluntariamente se reúnen con regularidad, en horas de trabajo, para identificar las causas de los problemas de sus trabajos y proponer soluciones a la gerencia.



LOS CÍRCULOS DE CALIDAD

La popularidad de los círculos de calidad se debe a que favorecen que los propios trabajadores compartan con la administración la responsabilidad de definir y resolver problemas de coordinación, productividad y por supuesto de calidad. Adicionalmente, propician la integración y el involucramiento del personal de la empresa con el objetivo de mejorar, ya sea productos o procesos.

LOS CÍRCULOS DE CALIDAD SE DAN CUENTA DE TODO LO ERRÓNEO QUE OCURRE DENTRO DE UNA EMPRESA, DAN LA SEÑAL DE ALARMA Y CREAN LA EXIGENCIA DE BUSCAR SOLUCIONES EN CONJUNTO.

En otras palabras, los círculos de calidad se dan cuenta de todo lo erróneo que ocurre dentro de una empresa, dan la señal de alarma y crean la exigencia de buscar soluciones en conjunto.

Los empleados de cada círculo forman un grupo natural de trabajo, donde las actividades de sus integrantes están de alguna forma relacionadas como parte de un proceso o trabajo. La tarea de cada uno

de ellos, encabezada por un supervisor, consiste en estudiar cualquier problema de producción o de servicio que se encuentre dentro del ámbito de su competencia. En la mayoría de los casos, un círculo comprende un proyecto de estudio que puede solucionarse en tres meses aproximadamente y que no tomará arriba (sic) de un semestre.

La misión de un círculo puede resumirse en:

- Contribuir a mejorar y desarrollar a la empresa.
- Respetar el lado humano de los individuos y edificar un ambiente agradable de trabajo y de realización personal.
- Propiciar la aplicación del talento de los trabajadores para el mejoramiento continuo de las áreas de la organización.

El término círculos de calidad tiene dos significados. Se refiere tanto a una estructura y a un proceso como a un grupo de personas y a las actividades que realizan. Por consiguiente, es posible hablar de un proceso de círculos de calidad al igual que de la estructura de este.

ESTRUCTURA: La estructura de un círculo de calidad fundamentalmente la forma como está integrado el grupo y se define de acuerdo con la posición de los miembros dentro de una organización empresarial. En la práctica, los círculos de calidad requieren de un periodo prolongado de labores bajo la tutela de un asesor.

PROCESO: el proceso de un círculo de calidad está dividido en cuatro subprocesos.

1. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS, estudio a fondo de las técnicas para mejorar la calidad y la productividad, y diseño de soluciones.

En esta etapa, los miembros del círculo de calidad se reúnen para exponer todos los problemas enlistados, correspondientes a su área de trabajo -es importante detectar todos los problemas que son percibidos. Una vez que se han obtenido estos, se jerarquizan por su orden de importancia, es relevante que todos los integrantes den su opinión, haciendo valer sus puntos de vista y con la coordinación del líder.

Por consenso se elige el problema de mayor importancia, el cual pasará a ser el proyecto. Posteriormente, se recopilan todos los datos para precisar el problema con orientación hacia su solución. Esta información se analiza y discute. Habiendo elegido la mejor solución o en su caso la primera y segunda alternativa, se elabora un plan de acción correctiva o de mejoramiento.

2. EXPLICAR, en una exposición para la dirección o el nivel gerencial, la solución propuesta por el grupo, con el fin de que los relacionados con el asunto decidan acerca de su factibilidad.

El plan de acción correctiva o de mejoramiento es expuesto a la dirección o la gerencia, para continuar con un diálogo con otras áreas y niveles, involucrándose estas según lo requiera el análisis. Si existe acuerdo se autoriza la implantación, pero si por alguna causa no se aprueba, se explica al grupo y se les motiva a encontrar otra solución más viable.

3. EJECUCIÓN DE LA SOLUCIÓN por parte de la organización general.

El plan de trabajo aprobado es puesto en marcha por los integrantes del círculo de calidad con el respaldo y la asesoría de los niveles superiores y en su caso de las áreas involucradas.

4. EVALUACIÓN DEL ÉXITO DE LA PROPUESTA por parte del círculo y de la organización.

Esta parte es muy importante ya que permite constatar aciertos y errores y en consecuencia instrumentar adecuaciones de mejora.

CARACTERÍSTICAS DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD

- Los círculos de calidad son grupos pequeños. En ellos pueden participar desde cuatro hasta quince miembros. Ocho es el número ideal. Se reúnen a intervalos fijos (generalmente una vez a la semana) como un dirigente, para identificar y solucionar problemas relacionados con sus labores cotidianas.
- Todos sus miembros deben laborar en un mismo taller o área de trabajo. Esto le da identidad al círculo y sentido de pertenencia a sus integrantes.
- Los integrantes deben trabajar bajo el mismo jefe o supervisor, quien a su vez es también integrante del círculo.
- Por lo regular, el jefe o supervisor es también jefe del círculo. Este no ordena ni toma decisiones, son los integrantes en conjunto quienes deciden.
- La participación es voluntaria, tanto para el líder como para los miembros. De ahí que la existencia de los círculos depende de la decisión de cada integrante.
- Los círculos de calidad se reúnen una vez a la semana durante las horas hábiles y reciben remuneración adicional por este trabajo.
- Lo ideal es que las reuniones se celebren en lugares especiales alejados del área de trabajo.
- Los miembros del círculo deben recibir capacitación especial para participar adecuadamente, tanto previa a la creación del círculo, como continua durante su operación.
- Los miembros del grupo y no la gerencia son quienes eligen el problema y los proyectos sobre los cuales habrá que trabajarse.

En forma ideal el proceso de selección no se lleva a cabo por votación democrática (por mayoría de votos), sino por consenso; en esta forma todos los participantes convienen en los problemas que es necesario resolver.

- Los círculos deben recibir asistencia o asesoría para analizar un problema y decidir al respecto.
- La dirección general y los expertos técnicos deben comprometerse a brindar su ayuda a los círculos de calidad.
- Los círculos habrán de recibir el apoyo de un asesor (interno o externo), que asistirá a todas las reuniones, pero que no es miembro del círculo.

- Las exposiciones preparadas para la dirección serán previamente presentadas a los gerentes y los expertos técnicos, quienes normalmente tienen la autoridad para tomar una decisión acerca de la viabilidad de la propuesta.
- La empresa debe efectuar evaluaciones periódicas para comprobar si se proporciona lo necesario para la operación de los círculos de calidad, así como para la ejecución de las propuestas que de estos se deriven.
- Los círculos de calidad no son para sostenerlos durante un tiempo y luego abandonarlos, sino que hay que mantenerlos permanentemente en operación, procurando siempre su mejoramiento.

ESTABLECIMIENTO DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD

Para la introducción de los círculos de calidad en una empresa se requiere fundamentalmente de llevar a cabo las siguientes fases o etapas:

- 1.** Convencer y comprometer a la dirección general en el proceso.
- 2.** Establecer la organización necesaria para la administración de los círculos de calidad, a partir de una unidad administrativa encargada de coordinar su introducción y operación.
- 3.** Comprometer al sindicato.
- 4.** Desarrollar un plan de trabajo para la introducción de los círculos de calidad, a efecto de que estos formen parte de la operación del negocio.
- 5.** Reglamentar la forma de operación de los círculos de calidad.
- 6.** Desarrollar los sistemas de apoyo para los círculos de calidad.
- 7.** Aplicar programas de capacitación a todo el personal y niveles de la empresa, para que se tenga un conocimiento y metodología de trabajo homogéneos.
- 8.** Disponer de los apoyos didácticos y logísticos para las tareas de los círculos de calidad.

Al vender la idea de los círculos de calidad, es necesario proceder de arriba hacia abajo. Primero se debe involucrar a los ejecutivos y al sindicato, después a los gerentes de nivel medio y, finalmente, a los empleados.



ES CONVENIENTE ESTABLECER UN PROGRAMA PILOTO, CUBRIENDO DEPARTAMENTO POR DEPARTAMENTO, HASTA ABARCAR TODA LA EMPRESA.

Posteriormente, durante el establecimiento de los círculos de calidad, es conveniente comenzar por el nivel medio capacitando a los gerentes con el fin de que comprendan cuáles son los objetivos del programa, la función que ellos deben desempeñar y los beneficios que disfrutarán.

Después se debe capacitar a los supervisores de primera línea como jefes de los círculos de calidad. Finalmente se debe enseñar a los empleados las técnicas para solucionar problemas en grupo y los métodos para la toma de decisiones en conjunto.

Es conveniente establecer un programa piloto, cubriendo departamento por departamento, hasta abarcar toda la empresa. Tres círculos es un buen número para empezar, se podrán atender adecuadamente y se aprenderá de estos.

LA OPERACIÓN DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD

En la operación de los círculos de calidad se distinguen dos etapas:

PRIMERA ETAPA. Se ubica en el nivel de los empleados, quienes identifican un problema, lo analizan y presentan una solución a la gerencia mediante un planteamiento viable, estructurado y documentado.

SEGUNDA ETAPA. Se realiza a nivel gerencial, al ser estos quienes escuchan las propuestas emanadas de los círculos de calidad, las evalúan y deciden – por lo general después de dos o tres reuniones – si puede ser puesta en práctica o no. Si la decisión es favorable, elaboran un plan para ejecutar la propuesta y lo ponen en marcha a la mayor brevedad posible.

Posteriormente el ciclo del proceso regresa a su punto de partida, ya que los empleados tienen la responsabilidad de controlar el buen resultado de sus propuestas de vuelta a su área de trabajo.

OBJETIVOS DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD

1. Propiciar un ambiente de colaboración y apoyo recíproco en favor del mejoramiento de los procesos operativos y de gestión.
2. Fortalecer el liderazgo de los niveles directivos y de supervisión.
3. Mejorar las relaciones humanas y el clima laboral.
4. Motivar y crear conciencia y orgullo por el trabajo bien hecho.
5. Concienciar a todo el personal sobre la necesidad de desarrollar acciones para mejorar la calidad.
6. Propiciar una mejor comunicación entre los trabajadores y los directivos o gerentes.
7. Dar a conocer los avances y obstáculos a vencer para lograr una mejora constante.

ORGANIZACIÓN DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD

Una vez aprobada la decisión de iniciar la formación de los círculos de calidad, debe desarrollarse la organización básica para su instalación y operación. Al respecto, se distinguen dos grupos determinantes del éxito del programa:

- El Comité de Dirección
- La Oficina de los Círculos de Calidad

COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL PROCESO. Se forma por los niveles superiores de la organización. Su propósito es coordinar las actividades necesarias para la introducción y mantenimiento en operación de los círculos de calidad. Asimismo, decide acerca de la viabilidad de las propuestas que surjan de los propios círculos de calidad, y en su caso vigila su instrumentación. Se recomienda que sus integrantes no sean más de 13 personas.

El Comité de Dirección tiene como misión:

- Insitucionalizar el apoyo permanente y amplio a los círculos de calidad.
- Promover la colaboración de todas las áreas de la empresa.
- Apoyar las labores de capacitación para a operación de los círculos de calidad.
- Supervisar el programa de inducción y las actividades de la Oficina de los Círculos de Calidad.
- Constituirse en un ejemplo del compromiso de la mejora continua.



DURANTE LAS PRIMERAS ETAPAS DE INTRODUCCIÓN DEL PROGRAMA NO ES CONVENIENTE UTILIZAR DEMASIADO PERSONAL EN LA OFICINA DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD. UNA SOLA PERSONA PUEDE FUNGIR COMO EL ADMINISTRADOR DEL PROGRAMA Y DESARROLLAR LA PLANEACIÓN.

OFICINA DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD. Es la encargada de la administración del programa. Debe elaborar el plan de introducción, vigilar su ejecución; también es responsable de la contratación de la asesoría externa que se requiera e instructores. Controla e informa de los avances al Comité de Dirección.

Durante las primeras etapas de introducción del programa no es conveniente utilizar demasiado personal en la Oficina de los Círculos de Calidad. Una sola persona puede fungir como el administrador del programa y desarrollar la planeación.

Cuando llega el momento de comenzar la capacitación, es necesario contar con otra persona que quizá puede actuar a la vez como instructor y asesor. Con el tiempo, a medida que aumenta el número de círculos, se requerirá de más personal.

Por otra parte, existen personajes encargados del desarrollo de los círculos de calidad:

- El facilitador
- El líder del círculo de calidad
- El instructor
- El experto

EL FACILITADOR. Él o ella es el responsable para dirigir las actividades de los círculos y atender sus juntas. Siendo también miembro de la Oficina de los Círculos de Calidad sirve como un enlace o vía entre los círculos y el resto de la compañía y reporta a una alta autoridad que apoya la idea de los círculos de control de calidad.

Otras responsabilidades incluyen el entrenamiento de líderes y la formación de otros círculos de calidad de la organización. Consigue asistencia técnica externa cuando se requiera.

EL LÍDER DEL CÍRCULO DE CALIDAD. El supervisor es el jefe natural del grupo de trabajo y a la vez el símbolo del respaldo de la gerencia. Su ausencia de los círculos de calidad, de una u otra forma, es siempre perjudicial para el proceso. Con el tiempo, los integrantes de círculo de calidad elegirán al líder que más prefieran según sus acuerdos; mientras tanto, y hasta que esto suceda, el supervisor será el generalmente elegido.



Más adelante, después y durante, los supervisores empezarán a comprender el círculo y no tomarán el liderazgo de otro como una agresión personal, ya que entenderán que la operación y el progreso del círculo es en mucho su trabajo.

Las actividades del líder comprenden:

- Crear un ambiente en las reuniones que aliente la participación.
- Utilizar técnicas de interacción que dan a cada uno la oportunidad de hablar a fin de que se escuchen todos los puntos de vista.
- Trabajar con el equipo para ayudarles a tomar decisiones sin conflictos.
- Asegurar que alguien se encargue de llevar a cabo las decisiones y acuerdos tomados por el círculo de calidad.
- Dar seguimiento a las propuestas y resoluciones tomadas.

INSTRUCTOR. Organiza y realiza los cursos de capacitación para gerentes, supervisores y jefes de los círculos, así como para los empleados miembros de los círculos y asesores. Inicialmente, los cursos están dirigidos a explicar las funciones que cada quien debe desempeñar dentro del proceso, después la capacitación se orienta al manejo de herramientas y técnicas para la identificación y resolución de problemas.

ASESOR. Aconseja a los círculos y en particular a los líderes, sobre la manera como deben de manejarse las reuniones, solucionar los problemas y hacer la presentación de los casos a la gerencia. El asesor asiste a todas las reuniones de los círculos que le han sido asignados, se reúne en privado con sus líderes antes y después de cada reunión con el propósito de ayudarles a organizar y evaluar su progreso, y brinda su apoyo en lo que se refiere a material de estudio.





El asesor lleva registro minucioso sobre el progreso de cada uno de los círculos y sirve también como mediador para tratar de solucionar cualquier problema que pueda surgir dentro de ellos, o entre ellos y el resto de la empresa. En otras palabras, el asesor es el eje de acción dentro del proceso de introducción de los círculos de calidad. Un asesor puede trabajar aproximadamente con un máximo de quince círculos.

El asesor cumple con tres funciones esenciales:

- Vela por que los miembros pongan en práctica lo que han aprendido durante su capacitación y porque reciban la instrucción necesaria “dentro del círculo” para poder solucionar los diferentes problemas. Esto conlleva igualmente la detección de necesidades de capacitación.
- Controla las actividades del círculo con el fin de garantizar que los miembros cumplan con las reglas del proceso y no distorsionen su propósito.
- Garantiza que el supervisor no domine y reprima a los demás miembros del círculo. En cierto sentido, actúa como árbitro dispuesto a intervenir si el supervisor trata de dirigir al grupo en forma tradicional y autoritaria. Por otra parte, actúa como contrapeso, como otro jefe que en términos de estructura representa otra autoridad, evitando así que el supervisor o líder del círculo llegue a monopolizar al grupo.

EL EXPERTO ES AQUEL QUE POR SU CONOCIMIENTO CIENTÍFICO O TÉCNICO ESTÁ FACULTADO PARA DICTAMINAR LA FACTIBILIDAD DE LA SOLUCIÓN O MEDIDA PROPUESTA POR EL CÍRCULO DE CALIDAD.

EL EXPERTO. Es aquel que por su conocimiento científico o técnico está facultado para dictaminar la factibilidad de la solución o medida propuesta por el círculo de calidad.

El jefe de la oficina de los círculos de calidad (administrador del programa) y el asesor trabajan mejor si sus funciones son independientes. A pesar de ser diferentes, se complementan.

El jefe de la oficina de los círculos de calidad está orientado hacia las relaciones con el “alto mando” a través del Comité de Dirección; también debe cuidar que la Oficina cuente con fondos suficientes para operar. Por su parte, el asesor debe tener un estrecho vínculo con los líderes y miembros de los círculos. Su función está dirigida a mantenerse en contacto directo con los empleados.

El jefe de la Oficina de los círculos de calidad necesita del asesor en su calidad de compañero en quien confían los miembros del círculo. El asesor, a su vez, necesita del jefe de la Oficina de los Círculos de Calidad como máxima autoridad en lo que se refiere a las políticas del programa y como mediador con los niveles administrativos superiores.



CAPACITACIÓN

LAS PRIMERAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN DEBEN DIRIGIRSE AL FACILITADOR Y LOS GERENTES. EL FACILITADOR A SU VEZ ENTRENA A LOS LÍDERES, QUIENES A SU VEZ ENTRENARÁN A LOS MIEMBROS DEL CÍRCULO.

Las primeras acciones de capacitación deben dirigirse al facilitador y los gerentes. El facilitador a su vez entrena a los líderes, quienes a su vez entrenarán a los miembros del círculo.

El facilitador necesita al menos dos cursos de 40 horas; el líder necesita un curso de 24 horas y los primeros 15 a 30 minutos de cada junta de cada círculo pueden ser utilizados para entrenar a sus miembros.

Los temas en los cuales los miembros son instruidos incluyen principios de técnicas de solución de problemas, tormenta de ideas, análisis de problemas, toma de decisiones, diagramas de Ishikawa, diagramas de Pareto, histogramas, cartas de control de procesos, hojas de revisión, técnicas de muestreo, presentación de resultados y casos de estudio, entre otras.

El programa de capacitación para los círculos de calidad está dirigido a habilitar al personal que formará parte de los estos, enfatizando en las funciones principales de cada integrante:

- La del miembro de un círculo
- La del jefe de un círculo
- La del experto y
- La del asesor



OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN

- Dar a conocer a los participantes el proceso de los círculos de calidad y sensibilizarlos de las ventajas que conlleva tanto para ellos como para la empresa.
- Despejar cualquier temor o duda que pueda tenerse acerca de los círculos de calidad.
- Convencer a los participantes para que colaboren voluntariamente.
- Prepararlos para desempeñar su papel como miembros de un círculo de calidad.
- Habilitarlos en el manejo de las técnicas para solucionar problemas en grupo.
- Estimularlos para que asuman su compromiso como responsables de la organización y sostenimiento del círculo.

TIEMPO MÍNIMO DE CAPACITACIÓN

10 HRS. Una vez a la semana durante las sesiones ordinarias, o en una sola sesión en mismo día fuera del sitio de trabajo. Dictado por el asesor y el jefe del círculo (supervisor).

Temas selectos para iniciar la capacitación:

- 1.** Motivación inicial.
- 2.** Concepto de los círculos de calidad. Estructura y proceso.
- 3.** Breve historia de la expansión de los círculos de calidad.
- 4.** Conocimientos básicos para llevar a cabo una reunión:
 - A.** Papel del jefe, de los miembros, del secretario y del asesor.
 - B.** Elaboración de la orden del día.

5. Técnicas fundamentales de los círculos de calidad diseñadas para solucionar los problemas.

- Improvisación de ideas en grupo.
- Diagramas de flujo.
- Análisis de Pareto.
- Diagramas de causa y efecto.
- Histogramas.
- Gráficos.
- Cuadros de control.
- Hojas de verificación.
- Matrices para decisiones.
- Análisis de costo-beneficios.

6. Proceso fundamental de los círculos de calidad para la solución de problemas.

- A.** Identificación del problema.
- B.** Análisis del problema y recopilación de información.
- C.** Búsqueda de soluciones.
- D.** Selección de una solución.
- E.** Presentación de la solución a la gerencia.
- F.** Ejecución de la solución.
- G.** Evaluación de la solución.

7. Reglas de los círculos de calidad dentro de la empresa.



OTROS ELEMENTOS

Para la adecuada operación del trabajo en grupo es conveniente enfatizar en el uso correcto de los siguientes elementos:

AGENDAS

Una agenda clara para las reuniones proporciona a los miembros un esquema de trabajo en el cual operar. La agenda debe entregarse por anticipado a cada miembro. Debe incluir la hora (de inicio y de terminación), el lugar y el objetivo de la reunión. Asimismo puede acompañarse de material de apoyo.

PROCEDIMIENTOS CLAROS

Cuando se llega a un acuerdo común sobre las reglas o la metodología de la reunión, todo el mundo se siente más cómodo con la manera como se conducen las reuniones. La participación en la elaboración induce al compromiso.

OBJETIVOS CLARAMENTE ESTABLECIDOS

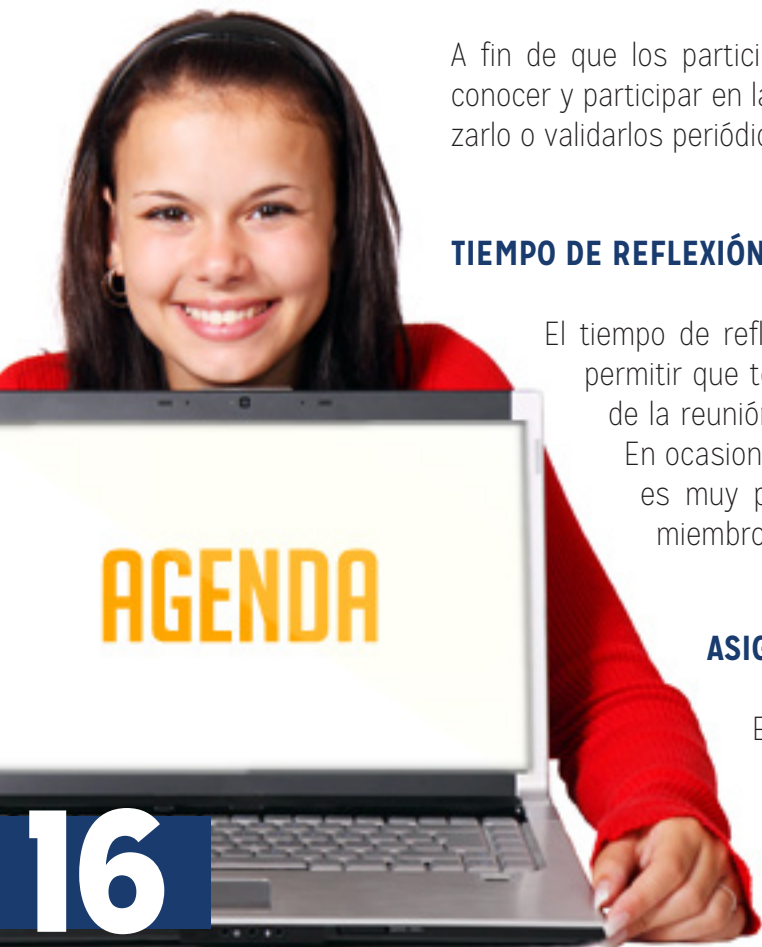
A fin de que los participantes dirijan y concentren sus esfuerzos, todos deben conocer y participar en la definición de los objetivos del grupo de trabajo, y actualizarlo o validarlos periódicamente.

TIEMPO DE REFLEXIÓN

El tiempo de reflexión puede tomar la forma de un descanso corto para permitir que todos tomen un respiro; también, algunos minutos al inicio de la reunión permiten a los participantes ordenar sus pensamientos. En ocasiones, cuando surge un conflicto o la situación se pone difícil, es muy productivo conceder un tiempo de silencio para que los miembros se serenen y aclaren sus ideas.

ASIGNACIÓN DE ACCIONES Y RESPONSABILIDADES

El líder debe revisar las asignaciones de acciones y responsabilidades antes del final de la reunión y éstas deben registrarse en la minuta.



MINUTAS

Las minutas se utilizan para comunicar las decisiones y, con base en estas, llevar a cabo el seguimiento de las acciones correspondientes. Durante la reunión, alguien deberá ser responsable de registrar lo que sucede. Después de la reunión, la minuta debe distribuirse a los miembros de equipo y a cualquier otra persona que necesite saber lo que ocurrió.

EL TIEMPO DE REFLEXIÓN PUEDE TOMAR LA FORMA DE UN DESCANSO CORTO PARA PERMITIR QUE TODOS TOMEN UN RESPIRO; TAMBIÉN, ALGUNOS MINUTOS AL INICIO DE LA REUNIÓN PERMITEN A LOS PARTICIPANTES ORDENAR SUS PENSAMIENTOS.

AMBIENTE IDÓNEO PARA LAS REUNIONES DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD

El ambiente más adecuado de una reunión es aquel que propicia el que cada miembro esté dispuesto a participar y a aportar. Escuche a los

demás y se comprometa de lleno en el trabajo del equipo. Debe darse un ambiente especial según se trate de:

- Preparación de la reunión.
- Disposición para escuchar
- Apertura
- Desarrollo de la confianza

PREPARACIÓN DE LA REUNIÓN

La preparación previa es parte vital para el éxito del trabajo en equipo. Si los miembros no están preparados y los documentos no son entregados con la suficiente anticipación, las reuniones pueden desperdiciar un tiempo valioso.

DISPOSICIÓN PARA ESCUCHAR

Esta es quizá la habilidad más importante para trabajar en equipo. Escuchar es algo que hacemos todos los días; no escuchar es también algo que hacemos todos los días.

En las reuniones, un buen oyente se esforzará por comprender la intención y el contenido de lo que los demás están diciendo, sin distraerse con su estilo de hablar. Debe verse más allá de la forma e ir al fondo de lo expuesto, evitando prejuiciarse por estilos personales.





EN LAS REUNIONES, UN BUEN OYENTE SE ESFORZARÁ POR COMPRENDER LA INTENCIÓN Y EL CONTENIDO DE LO QUE LOS DEMÁS ESTÁN DICHIENDO, SIN DISTRAERSE CON SU ESTILO DE HABLAR.

APERTURA

Un obstáculo para la apertura se encuentra en los intereses ocultos, una razón personal para tratar de manipular la reunión hacia una u otra dirección. Los miembros pueden aprender a reconocer los intereses ocultos en los demás y alentarlos a ser más sinceros. Sin embargo, si todos los miembros hacen el compromiso de ser honestos al participar en el equipo, no habrá intereses ocultos.

DESARROLLO DE LA CONFIANZA

Trabajar en equipo implica un desarrollo paulatino de la confianza de cada miembro hacia sus compañeros. Un ambiente idóneo deberá fomentar esto; no obstante, llevará tiempo lograr que los miembros tengan confianza entre sí.

CONSOLIDACIÓN DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD

Puede decirse que los círculos de calidad están firmemente establecidos cuando:

- 1.** Cubren la totalidad de la organización en todos los niveles.
- 2.** Son permanentes.
- 3.** Son promovidos, capacitados y sustentados por los niveles medios de la gerencia.

LA ORGANIZACIÓN EN GENERAL

- 1.** Se dedica al estudio permanente de alternativas para el mejoramiento de la calidad y la productividad, capacita al personal y brinda apoyo técnico.
- 2.** Aplica un sistema de incentivos que reconoce la participación de los empleados en los círculos de calidad.
- 3.** Simplifica los procedimientos para la aplicación de las propuestas aprobadas.
- 4.** Lleva el seguimiento y control.
- 5.** Evalúa los resultados de los círculos de calidad.
- 6.** El más alto nivel brinda su respaldo a los círculos de calidad otorgándoles reconocimiento y facilitándoles los recursos necesarios para su operación.

INDICADORES PARA EVALUAR EL ALCANCE Y RITMO DEL ESFUERZO INICIAL:

- Número de supervisores-jefes capacitados.
- Número de empleados-miembros capacitados.
- Número de círculos formados.
- Porcentajes de éxito (número de círculos activos sobre el número total de círculos creados, número de miembros activos sobre el número total e miembros capacitados y número de jefes activos sobre el número total de supervisores capacitados).
- Porcentaje de voluntarios (número de empleados que se han unido a los círculos sobre el número de empleados que fueron informados sobre los círculos de calidad y que tuvieron la oportunidad de pertenecer a ellos).
- Porcentajes de participación (número de miembros sobre el número total de empleados y número de jefes de grupo sobre el número total de supervisores).

TRABAJAR EN EQUIPO IMPLICA UN DESARROLLO PAULATINO DE LA CONFIANZA DE CADA MIEMBRO HACIA SUS COMPAÑEROS. UN AMBIENTE IDÓNEO DEBERÁ FOMENTAR ESTO; NO OBSTANTE, LLEVARÁ TIEMPO LOGRAR QUE LOS MIEMBROS TENGAN CONFIANZA ENTRE SÍ.

CONTRIBUCIONES DE LOS CÍRCULOS

- Número de presentaciones hechas a la gerencia.
- Tipos de propuestas presentadas.
- Porcentaje de propuestas presentadas (número anual de propuestas presentadas por cada círculo).
- Porcentaje de propuestas aprobadas (número de propuestas aceptadas por la gerencia).



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

RESULTADOS EMPRESARIALES

- Cambio en el porcentaje de producción.
- Cambio en el porcentaje de defectos.
- Cambio en el porcentaje de productos rechazados.
- Cambio en el porcentaje de fricciones.
- Cambio en el porcentaje de tiempo perdido.
- Cambio en el porcentaje de motivos de queja.
- Cambio en el índice de accidentalidad.
- Ahorro calculado en costos.
- Proporción entre los ahorros en los costos y los gastos generados por el programa.

RESULTADOS PERSONALES. Cambios en la actitud del personal que puedan atribuirse a la participación en los círculos de calidad.

- El proceso de los círculos de calidad.
- Su trabajo.
- Ellos mismos.
- Sus compañeros de trabajo.
- Sus supervisores.
- Sus superiores en general.
- La empresa en general.

Finalmente, los logros de los círculos de calidad deben publicarse en los boletines de la empresa o fijar en los tableros, de tal manera que los participantes reciban reconocimiento por sus esfuerzos, tanto de la gerencia como de sus compañeros de trabajo, y a la vez conozcan los avances e impacto de las propuestas desarrolladas.

1 -
2 -
3 -
4 -
5 -



