

Equipos de Calidad

Los Círculos de Calidad

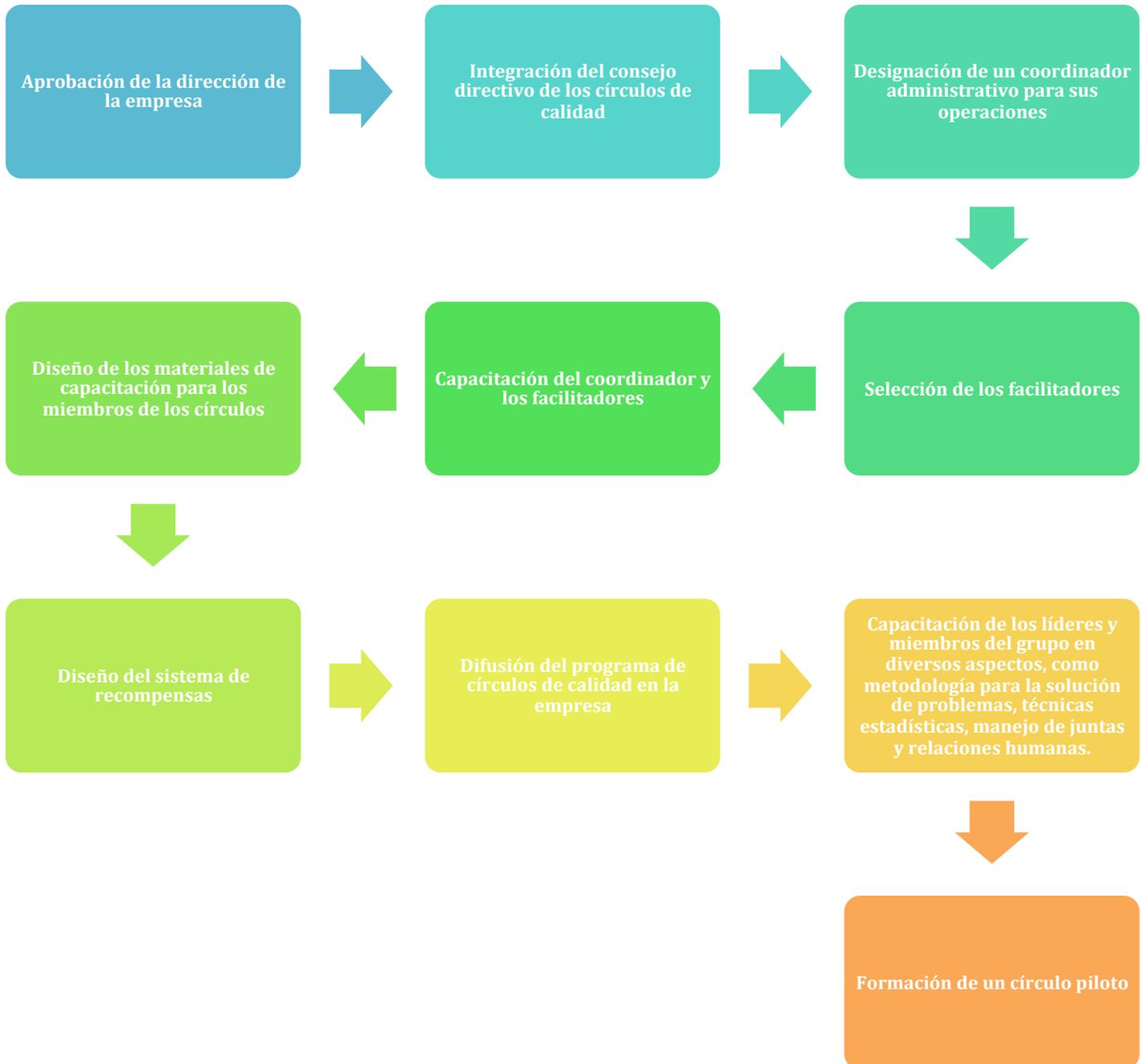
Los círculos de calidad son un tipo especial de trabajo en equipo. Se idearon en Japón a principios de la década de 1960 como parte de un programa de mejoramiento de calidad nacional. Su funcionamiento consiste en identificar, analizar y resolver problemas relacionados con el trabajo de los miembros del equipo, para mejorar tanto su aspecto productivo como el de calidad.

Características:

- Son grupos pequeños.
- Voluntarios.
- Integrados por miembros de una misma área.
- Unidos por un objetivo común relacionado con el control y mejoramiento de su trabajo.
- Utilizan medios sencillos.
- Procedimiento preestablecido de análisis.
- Actividades continuas y permanentes.
- Reuniones fuera de horas de trabajo.
- Buscan el desarrollo intelectual y humano.
- Buscan el reconocimiento y respeto de sus miembros.
- Se utiliza por tradición en las áreas de producción, sin embargo, se puede ampliar a cualquier otra área administrativa o de servicio.

Equipos de Calidad

Pasos para Poner en Práctica los Círculos de Calidad (Arjona, 1983):



Equipos de Calidad

Equipos con Alto Desempeño

Los equipos con alto desempeño están integrados por gente colaborativa, se caracterizan por tener un objetivo claro y desafiante, están estructurados en función de los resultados que se esperan, cuentan con miembros competentes, con un compromiso común, operar en un ambiente de cooperación, cuenta con parámetros para medir su desempeño y recibir apoyo y reconocimiento externo, a la vez que tiene un liderazgo basado en los principios y valores de la organización a la que pertenecen.

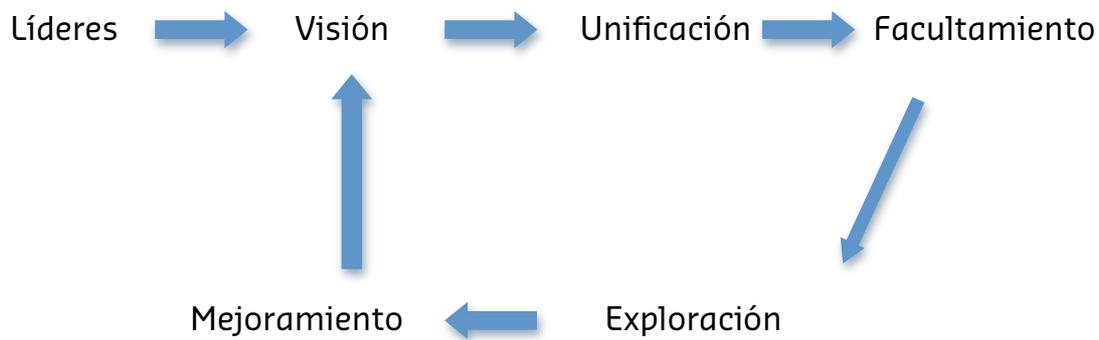
Organizaciones Basadas en una Cultura de Trabajo en Equipo

Una organización basada en equipos busca entusiasmar a los empleados con la tarea de la organización, el servicio al cliente, la mejora continua, el respeto a la opinión de los demás; debe crear un ambiente en el cual los empleados se sientan comprometidos a trabajar de manera efectiva, y una estructura que dirija y facilite la labor de los equipos (Modelo de Tjosvold, 1991).

El éxito del trabajo en equipo requiere una clara dirección de los administradores para que todos los miembros del equipo entiendan las metas y las políticas de la empresa. El trabajo en equipo es la única opción para desarrollar una empresa de calidad.

- Sentirse unidos en un esfuerzo conjunto ayuda a incrementar la confianza entre los miembros del equipo de que podrán trabajar hacia la visión del líder.
- Los equipos deben tener la seguridad de que recibirán todo el apoyo y los recursos necesarios de la administración para utilizar sus habilidades al máximo en el logro de los objetivos del grupo.
- Cada miembro debe tener las habilidades sociales para interactuar positivamente con los demás integrantes.
- Trabajar en equipo requiere sensibilidad, empatía y saber cómo confrontar las ideas de los otros sin llegar al conflicto.
- La responsabilidad de los individuos y su habilidad para trabajar en grupo es lo que faculta a un equipo para ser efectivo.

Equipos de Calidad



Referencia:

Humberto Cantú Delgado (2011). Desarrollo de una Cultura de Calidad. Cuarta Edición. Mc Graw Hill. México, DF. pp. 74-78
ISBN:978-607-15-0572-9