

# Círculos de Calidad

Los Círculos de Calidad, al igual que otras herramientas para la calidad, tienen su origen en Japón, después de la Segunda Guerra Mundial, donde Japón quedó muy debilitado en su industria y raíz de esto fue que emprendieron una serie de herramientas de calidad que se expandieron por todo el mundo y de las cuales hoy en día se benefician muchas organizaciones.

Los círculos de calidad están regularmente integrados por un grupo pequeño de personas, pueden ser hasta 15 integrantes, pero se dice que lo ideal es que sean alrededor de 8 integrantes, estos empleados de una misma organización se reúnen de manera voluntaria una vez por semana y se recomienda que el lugar de la reunión sea alejado del área de trabajo pero dentro de la organización. Los integrantes de estos grupos trabajan juntos en una misma área, y ellos deciden el problema que van a plantear dando opciones para resolverlo.

En los círculos de calidad no existe estructura jerárquica, todos son iguales y con las mismas responsabilidades, su objetivo se basa en resolver los problemas comunes, mejorando la técnica de trabajo. Existe un líder que es designado por el grupo.

Los integrantes de cada círculo de calidad reciben formación e información para poder integrarse al grupo, se les insiste en que deberán centrarse en la resolución de problemas así como en establecer los planes de acción.

Los integrantes deberán:

- Identificar problemas.
- Identificar el problema más relevante y que requiere una pronta solución.
- Realizar investigación sobre el problema.
- Encontrar las soluciones.
- Tomar las medidas necesarias, siempre y cuando el círculo tenga autorización.
- Ir ante la gerencia y presentar los problemas y las posibles soluciones, así como un cálculo aproximado de los beneficios que se tendrán con el planteamiento propuesto.
- Si la gerencia aprueba el plan, los miembros del círculo se hacen responsables de la implantación.

Una vez puesto en marcha el plan para la solución del problema, se tienen que medir los resultados a largo plazo para conocer los efectos que ha generado. La solución de problemas es uno de los principales objetivos, pero también deben estar muy conscientes los integrantes del círculo que se deben prever los problemas en zonas donde aún no han ocurrido.

# Círculos de Calidad

Existen personajes encargados del desarrollo de los Círculos de Calidad: ·

- El facilitador.
- El líder del Círculo de Calidad.
- El instructor.
- El asesor.
- El experto.

El facilitador, es el responsable que dirige las actividades de los círculos de calidad de una organización, viene a servir como conexión entre los círculos y el resto de la organización, también es responsable de buscar ayuda técnica externa si es necesario.

El líder, es frecuentemente el supervisor, los integrantes del círculo pueden elegir un líder si ellos lo desean, pero hasta que esto no suceda será el supervisor. Entre las actividades que debe realizar están: propiciar un ambiente donde sea más fácil la participación, deberá utilizar técnicas que den la oportunidad de que todos los integrantes den su punto de vista, poder trabajar en equipo sin que se presenten conflictos, debe dar seguimiento a las propuestas y resoluciones tomadas.

El instructor, se encarga de organizar, llevar a cabo los cursos de capacitación para los gerentes, supervisores y jefes de los círculos, así como para los empleados miembros de los círculos y asesores. En un inicio, los cursos están dirigidos a explicar las funciones de cada uno dentro del proceso, después la capacitación se orienta al manejo de herramientas y técnicas para la identificación y resolución de problemas.

→ El Asesor, aconseja a los Círculos y en particular a los líderes, sobre cómo deben manejarse las reuniones, solucionar los problemas y hacer la presentación de los casos a la gerencia. Se reúne antes y después de las reuniones con los líderes y les aconseja, lleva un registro detallado del progreso de cada uno de los Círculos y sirve también como mediador para tratar de solucionar cualquier situación que pueda surgir dentro de ellos, o entre ellos y el resto de la empresa.

El experto. → Es quien por su conocimiento científico o técnico, tiene el poder de dictaminar si es factible llevar a cabo la solución propuesta por el círculo de calidad.

Los círculos de calidad realizan acciones que benefician a la empresa, de tal manera que los logros obtenidos por estos deben darse a conocer en la organización, con el fin de que los participantes sientan y vean el reconocimiento por su trabajo.

Referencias:

Blaauboer, R. (2006) Círculo de Calidad. Recuperado el día 31 de mayo de 2016, a partir de <http://www.gestiopolis.com/circuitos-de-calidad/>