

# LOS GRUPOS DE CALIDAD

## LOS GRUPOS DE CALIDAD

### LOS GRUPOS DE CALIDAD (I)

Los Grupos de Calidad tienen como objetivo último la resolución de los problemas que encuentran en el trabajo. Pueden ser implantados en empresas industriales y de servicios, cualquiera que sea su actividad y tamaño.

Aportan **ventajas** tanto a las [empresas](#) como a los [participantes](#) en el grupo.

### VENTAJAS QUE APORTAN LOS GRUPOS DE CALIDAD A LAS EMPRESAS

Una mejora general de la calidad, debido a:

- El incremento de la motivación del personal.
- La mejora en el ambiente de trabajo.
- El aumento de la productividad.
- La mejora del trabajo.
- El incremento del beneficio.
- La mejora del bien o servicio.

### VENTAJAS QUE APORTAN LOS GRUPOS DE CALIDAD A LOS PARTICIPANTES

Desarrollo personal y profesional, ya que:

- Desarrolla relaciones interpersonales y refuerza los sentimientos de grupo e individuales.
- Utiliza su capacidad y su creatividad en el trabajo.
- Aprende a gestionar, juzgar y modificar su propio trabajo, además de realizarlo.
- Adquiere nuevos conocimientos sobre su propio trabajo, el de sus compañeros y sobre la empresa.
- Obtiene resultados con mayor rapidez y eficacia.

## LOS GRUPOS DE CALIDAD (II)

Existen principalmente tres tipos diferentes de grupos:

- **Grupos de Trabajo:** Llevan a cabo implantaciones de sistemas y su seguimiento.
- **Grupos de Mejora de la Calidad:** Trabajan en la resolución de problemas específicos que afectan normalmente a varias áreas funcionales. Su duración es temporal ya que el grupo se forma específicamente para cada proyecto. Ejemplo: La reducción del número de reclamaciones de clientes.
- **Círculos de Calidad:** Resuelven los problemas de los niveles de la línea operativa de la empresa.

### ¿QUÉ SON LOS CÍRCULOS DE CALIDAD?

- Son grupos [homogéneos](#) de personal de la empresa que, además de sus tareas habituales, analizan y resuelven problemas que se refieren a su trabajo cotidiano utilizando un sistema institucionalizado, de una forma voluntaria y organizada.
- También los podemos definir como *"Un pequeño grupo de personas del mismo área de trabajo que se reúnen periódicamente para determinar los problemas relacionados con su trabajo, crear posibles métodos para solucionarlos, analizar las consecuencias de la aplicación de tales métodos y recomendar soluciones a la dirección"*.

**Homologación:** Aprobación oficial de un producto (bien o servicio) o un proceso, realizado por un organismo que tiene esta facultad por disposición reglamentaria.

## **CONDICIONES IMPRESCINDIBLES PARA EL ÉXITO DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD (I)**

- **Participación voluntaria** de los miembros del círculo.
- **Libre elección de los temas de resolver**, aunque esta elección deba ser posteriormente aprobada por la Dirección.
- **Formación básica** de las personas que integran los Círculos de Calidad en técnicas de resolución de problemas.
- **Trabajo en equipo.**
- **Grupo democrático.**
- **Respeto al compañero.**

## **CONDICIONES IMPRESCINDIBLES PARA EL ÉXITO DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD (II)**

- **Méritos colectivos y nunca individuales:** Todas las ideas y mejoras que surjan como fruto del trabajo de los Círculos son patrimonio del equipo, y no de un individuo aislado.
- **Grupo reducido:** la dimensión óptima de un grupo está entre 6 y 8 personas.
- **Reuniones cortas** (se recomiendan reuniones semanales que no sobrepasen la hora) y **en tiempo de trabajo.**
- **Respeto al horario.** El trabajo de los Círculos debe tener prioridad absoluta.
- **Reconocimiento por parte de la empresa.** Las compensaciones económicas son las más motivadoras aunque existen otras formas de reconocimiento como la publicación dentro de la compañía de los mejores informes o la presentación de los mismos en congresos.
- **Apoyo de la alta dirección.**

## **¿CUANDO SE UTILIZAN?**

- Cuando existan muchos problemas pequeños que, presumiblemente, tardarán años en ser afrontados, dado que otros problemas importantes ocupan el tiempo de niveles superiores.
- Los Círculos confrontan los problemas de todos los días, porque:
  - Son los más conocidos para las personas que los componen.
  - Ofrecen más probabilidades de éxito.
  - Pueden ser totalmente desarrollados por ellos simplificando sus propias actividades.
- Los Círculos de Calidad son aplicables en cualquier organización, sea industrial o de servicios.

## **¿CÓMO FUNCIONAN?**

El funcionamiento normal de un círculo de calidad suele atravesar las siguientes etapas:

- Identificación de los problemas y presentación de uno.
- Búsqueda de datos y análisis.
- Propuesta de solución.
- Aprobación y puesta en marcha.
- Seguimiento y control.

## CICLO DE VIDA

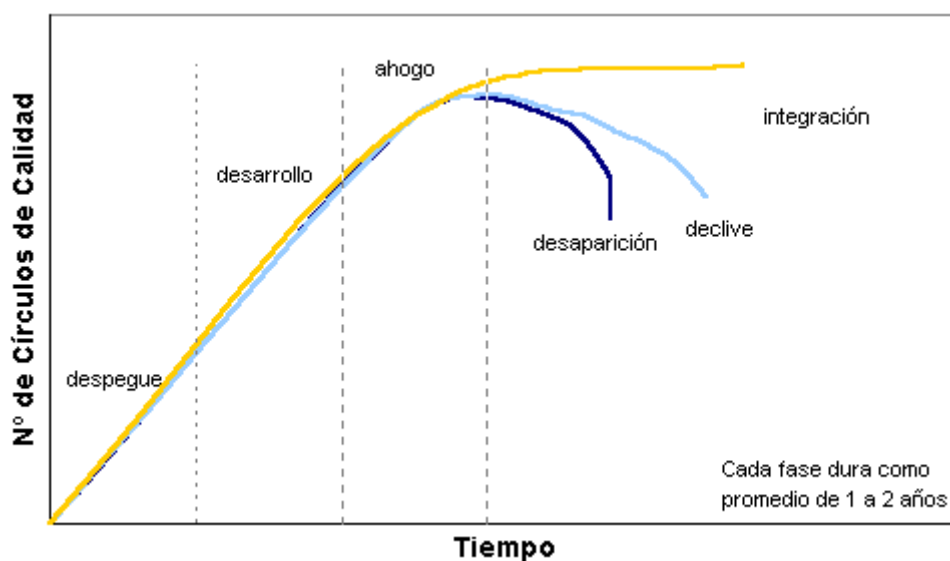
Se distinguen cuatro etapas principales en dicho ciclo:

**1. Despegue o lanzamiento.** Es un período cargado de expectativas y de entusiasmo.

**2. Desarrollo.** El objetivo de generalizar y hacer perennes los círculos se acompaña de un incremento de los medios. Se obtienen resultados numerosos.

**3. Ahogo.** Con el paso del tiempo, la extensión de los Círculos se revela cada vez más problemática. Con el aumento de Círculos, se acumulan las dificultades y ponen en peligro la existencia misma de los grupos.

**4. Integración, declive o desaparición.**



**PARA PROFUNDIZAR**



[Caso práctico resuelto por un Círculo de Calidad](#) [28KB]

## BIBLIOGRAFÍA (I)

- CUATRECASES, L. (1999): "**Gestión Integral de la Calidad**". Gestión 2000. Barcelona.
- GRUPO INI (1992): "**Prontuario. Gestión de la Calidad**". Dirección de Comunicación del Grupo INI. Madrid.
- JAMES, P. (1997): "**Gestión de la Calidad Total**". Ed. Prentice Hall.
- JURAN, J.M.; GRYNA, F.M. JR.; BINGHAM, R.S. JR. (1990): "**Manual de Control de la Calidad**". Ed. Reverté, Barcelona.
- KATZAN, H. (1986): "**Principios de Productividad, círculos de calidad y robótica**". Ed. Deusto, Bilbao.
- LABOUCHEIX, V. (1992): "**Tratado de la calidad total**". Vol. 2. Ed. Ciencias de la Dirección, Madrid.

## BIBLIOGRAFÍA (II)

- LAWLER, E. E. III y MORHMAN S. A. (1985). "**Quality Circles After the Fad**" Harvard Business Review, No. 63, pp. 65-71.
- MARTÍNEZ LORENTE, A. R. (1996): "**Gestión de la Calidad en la Producción. Revisión Teórica y Análisis de su Implantación y Resultados en España**". Tesis Doctoral.
- PALOM IZQUIERDO, F.J. (1987): "**Círculos de Calidad. Teoría y Práctica**". Colección "Productiva". Ed. Marcombo, Barcelona.
- SEBASTIÁN PÉREZ, M.A. y otros (1998): "**Gestión y Control de Calidad**". UNED. Madrid.

----- 00000 -----