¿QUE ES EL CIRCULO DE CALIDAD?

Es un grupo de personas que se reúnen regular y voluntariamente con el fin de identificar, analizar y resolver problemas de calidad en su área, y en otras en su caso.

¿QUIENES SON LOS INTEGRANTES?

Es aconsejable que los integrantes pertenezcan a la misma área de trabajo o que desempeñen labores similares con el fin de que conozcan bien los problemas.

¿CUANTAS PERSONAS DEBEN INTEGRAR UN CIRCULO?

Lo ideal es siete u ocho. El número puede variar, de un mínimo de tres hasta un máximo de quince. No demasiado grande como para evitar la participación y contribución adecuada de todos y cada uno de los integrantes.

¿QUE COMPANIAS DEL HEMISFERIO OCCIDENTAL REALIZAN ACTIVIDADES DE CIRCULO DE CALIDAD?


¿CUALES SON LOS OBJETIVOS DEL CIRCULO DE CALIDAD?

- Reducir errores y mejorar la calidad.
- Inculcar trabajo de equipo.
- Formentar mayor participación en el trabajo.
- Incrementar la motivación.
- Desarrollar habilidades para resolver problemas.
- Crear actitud arar “Prevenir problemas.”
- Mejorar la comunicación.
• Desarrollar buenas relaciones obrero-patronales.
• Promover crecimiento personal y de liderazgo.
• Desarrollar conciencia de seguridad en el trabajo.
• Promover reducción de costos.

¿PORQUE TANTO ENFASIS EN LA CALIDAD?

Un alto nivel de calidad garantizará tener compradores satisfechos y asegurará su permanencia como cliente. Se reduce el porcentaje de defectos y de desperdicio que se traducirá en mayor productividad y utilidades. Estas últimas a su vez permiten una mayor seguridad en el trabajo de los integrantes de la empresa.

¿QUE ORGANIZACIONES LO USAN?

Todas las organizaciones que ofrecen bienes y servicios requieren del Círculo para concientizar al personal sobre la calidad. Todo tipo de negocio, industria u organización, independientemente de su giro, puede beneficiarse enormemente con las aportaciones de su personal. Hay Círculos de Calidad en ininidad de industrias, comercios, hospitales, bancos, seguros y muchas más.

¿ES UNA IDEA NOVEDOSA?

Los Círculos de Calidad se originan en Japón en 1961 bajo la dirección de el fallecido Dr. Kaoru Ishikawa, en aquel entonces Ingeniero Catedrático en la prestigiosa Universidad de Tokyo. El Dr. Ishikawa, con el patrocinio del Sindicato de Científicos e Ingenieros Japoneses (JUSE), conjugó las teorías de los científicos conductualistas Maslow, Herzberg y McGregor a la de las ciencias de calidad implantadas en Japón por los Drs. Deming y Juran. El resultado fue la obtención de lo que hoy se conoce como Círculos de Calidad. Los primeros Círculos se registraron en mayo de 1962.

¿COMO SE ORGANIZA EL PROGRAMA DE CÍRCULO DE CALIDAD?

El programa del Círculo de Calidad es un sistema integrado que consta de:
• Los Participantes
• Los Líderes del Círculo
• El Coordinador del Programa
• El Comité Directivo

¿CUANTOS CÍRCULOS POR AREA?

En un área administrativa por ejemplo, con 25 personas con labores idénticas, ¿Cómo se seleccionan las 7 u 8 que participarán en el Círculo? No se hace selección ni rotación de los integrantes. En caso de que los 25 deseen participar, se forman 3 Círculos. No hay que olvidar que el Círculo representa una inversión en el personal y en la empresa. La experiencia ha puntualizado que en el caso de los 3 Círculos, las actividades no deben duplicarse. Cada uno contribuye a su manera para el beneficio de los otros Círculos.

¿QUE DURACION Y PERIODICIDAD TIENEN LAS JUNTAS?

Por lo general, las juntas son semanales con una hora de duración. Sin embargo algunas compañías han hecho variaciones. Juntas de media hora una vez por semana por ejemplo, o de una a dos horas cada 2 semanas.

¿COMO FUNCIONA EL PROCESO?

El siguiente diagrama describe los pasos:

La identificación de problemas proviene de:
• Los integrantes del Círculo
• La Dirección
• Del staff o de los expertos técnicos

Generalmente se identifican varios problemas. Es prerrogativa del Círculo escoger el problema.

El Círculo hace el análisis del problema, con el apoyo en caso necesario, de los expertos técnicos adecuados.
El Círculo presenta sus recomendaciones directamente al gerente a través de una poderosa técnica de comunicación denominada “Presentación a la Gerencia.” La técnica se describe en detalle en un capítulo posterior.

¿QUE SUCede DURANTE LA JUNTA DEL CíRCULO?

Se pueden realizar cualquiera de las siguientes actividades:
- Identificar un tema o problema para resolver.
- Impartir conocimientos para capacitar a los integrantes en el análisis de problemas.
- Analizar el problema.
- Elaborar recomendaciones para la solución.
- Participar en la presentación a la Gerencia.

¿COMO DEBE ENFOCAR EL CíRCULO LOS PROBLEMAS?

Los participantes deben tener una actitud positiva ante los problemas-la actitud de “Podemos lograrlo.” Existe la tendencia de hacer a un lado los problemas diciendo: “A la gerencia no le interesa, para que molestarme.” Pero la realidad es que más del 80% de las recomendaciones propuestas por el Círculo son aceptadas por la gerencia. La discusión espontánea y las tormentas de ideas con la participación y cooperación positiva de todos ayudarán a resolver el problema.

¿QUE TAN IMPORTANTE ES PARA EL CíRCULO DETERMINAR SUS OBJETIVOS Y ACCIONES?

Son muy importantes. Los Círculos deben determinar un objetivo y elaborar el plan para cumplirlo. El plan se divide en eventos importantes para que se pueda evaluar constantemente el avance alcanzado. El curso de capacitación incluye la enseñanza de técnicas de expresión gráfica que sirven como recordatorio e indican los logros.

¿QUE OCURRE EN CASO DE TRANSLAPE DE UN PROYECTO?

Esta situación debe evitarse. Generalmente, hay suficientes problemas en el área de un Círculo. En caso de presentarse un translape debe hacerse un esfuerzo para trabajar con el Círculo en el área afectada. Las Gerencias de todos los departamentos involucrados deben estar enterados de las actividades del Círculo.
¿COMO USA EL CÍRCULO LOS SERVICIOS DE LOS ESPECIALISTAS?

Aunque el Círculo generalmente se “basta por sí mismo” con frecuencia es necesario recurrir a los expertos de la organización de las áreas de calidad, ingeniería, seguridad, mantenimiento, etc. Se recomienda este tipo de comunicación y el coordinador, a través de los conductos normales debe hacer las invitaciones para participar en las juntas del Círculo y contar con esa consultoría u orientación. Los especialistas fungen como consultores pero la responsabilidad de solucionar los problemas sigue siendo del Círculo.

¿QUE ES UN COMITÉ DIRECTIVO?

Básicamente el Comité Directivo fija las metas y objetivos de las actividades del Círculo de Calidad. Establece las directrices operacionales y controla su crecimiento. Debe haber un presidente y las decisiones deben hacerse democráticamente—un voto por persona.

¿QUIENES DEBEN INTEGRAR EL COMITÉ DIRECTIVO?

Los integrantes del Comité Directivo deberán ser los representantes de los principales departamentos de la empresa. El coordinador del programa debe ser uno de ellos.

¿QUIEN ES EL COORDINADOR?

Es la persona responsable de dirigir las actividades del Círculo de Calidad.

¿QUIEN ES EL LÍDER?

La experiencia ha probado que las actividades del Círculo tendrán mayor posibilidad de éxito cuando el supervisor funja como líder inicial. El concepto de Círculo de Calidad tiene mayor aceptación si se adecua a la estructura ya existente de la organización. El supervisor está preparado para desempeñar el papel de líder dentro de la estructura. Si los Círculos de Calidad no operan dentro del contexto existente, algunos podrían considerarlos competitivos.
¿ALGUIEN MAS PUEDE SER LÍDER, ADEMÁS DEL SUPERVISOR?

Por supuesto, se hace de la siguiente manera. El supervisor es el primer líder. Más adelante escoge a una persona que destaque para que funja como sub-líder.

¿HAY ALGUNA RELACIÓN ENTRE EL CÍRCULO Y EL TRABAJO?

Los integrantes del Círculo generalmente trabajan juntos. Los proyectos que se seleccionan siempre se relacionarán con el trabajo que desempeñan.

¿CUÁLES SON LAS ÁREAS GENERALES DE PROBLEMAS QUE SELECCIONAN LOS CÍRCULOS DE CALIDAD?

Algunas de las categorías generales de los problemas que manejan los Círculos de Calidad son: Trabajo Administrativo, equipos, comunicaciones, servicios y procesos. De hecho ser cualquier aspecto que interfiera en la calidad de su trabajo.

¿SE LE ACABAN AL CÍRCULO LOS PROBLEMAS?

No. Puede llegar a creerse que sí, pero en las sesiones de tormenta de ideas salen a la superficie aquellos problemas que requieren atención inmediata.

¿LA “PREVENCIÓN DE PROBLEMAS” ES TEMA ADECUADO?

Definitivamente y deberá estimularse. Cuando el Círculo haya sobrepasado la etapa de “apagar incendios” y empiece a ver hacia adelante para evitarlos, habrá logrado un paso importante. Es una manera de formar conciencia de que la calidad es parte del producto y no algo sujeto a “inspección.”

¿SON RECOMENDABLES LOS ASPECTOS DE SEGURIDAD?

Absolutamente. Los aspectos de seguridad son temas vinculados con la calidad. Exista o no esta relación, los temas sobre seguridad son aconsejables.
¿ES COSTOSA LA IMPLEMENTACION DE LAS SUGERENCIAS DEL CIRCULO?

Rara vez. El 90% de las recomendaciones del Círculo no cuestan nada o puedan ser financiadas con el presupuesto de los propios departamentos.

Se procura que los Círculo escogan temas que dominen bien. Lo más probable es que, sean ellos mismos quienes a la larga efectuarán los cambios recomendados, y lo hacen muy concientes del costo.

¿Y LAS ACTITUDES DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD?

Las encuestas realizadas entre los líderes y los participantes muestran el acuerdo unánime o casi unánime de que:
- Se mejora la calidad.
- Se incrementa el ánimo.
- Son costeables.
- Las actividades deben continuar y difundirse.

¿QUE ES LA PRESENTACION A LA GERENCIA?

La presentación a la gerencia es cuando el líder y los participantes plantean al gerente el proyecto que están manejando y las recomendaciones que proponen. Los participantes hacen uso de los diagramas preparados. Este evento representa ser la forma más alentadora de participación, comunicación y reconocimiento para todos.

¿PORQUE SON IMPORTANTES LAS PRESENTACIONES?

Las presentaciones a la gerencia promueven la comunicación. Se le informa personalmente a los Gerentes de las actividades y logros del Círculo. Se recibe reconocimiento por sus aportaciones. El estado de ánimo se incrementa debido a la oportunidad de tratar directa y regularmente con los Gerentes y sentir el apoyo a sus actividades.

¿CUANDO SE HACE LA PRESENTATION A LA GERENCIA?

Debe hacerse la presentación para:
- Mostrar los proyectos terminados.
- Formular recomendaciones.
- Informar sobre el avance y la situación de los proyectos a largo plazo.
¿CON QUE FRECUENCIA DEBEN HACERSE LAS PRESENTACIONES A LA GERENCIA?

Cada tres meses aproximadamente.

¿QUE CAPACITACION SE IMPARTE?

El coordinador del programa imparte un curso concentrado de tres días a los líderes. El líder a su vez imparte el entrenamiento al grupo con el apoyo del coordinador en caso necesario durante parte de la junta. Los integrantes requieren varias semanas de capacitación. De ahí en adelante se imparte entrenamiento como se vaya necesitando.

¿CUANDO SE CAPACITA A LOS MIEMBROS DEL GRUPO?

Durante las juntas del Círculo que sirven para dar entrenamiento y para estudiar los proyectos.

¿CUALES SON LAS TECNICAS DE LOS CIRCULOS DE CALIDAD?

Las técnicas más comunes son:
- Tormenta de Ideas
- Recopilación de Datos (muestreo)
- Hojas de Cotejo
- Análisis de Pareto
- Análisis de Causas y Efectos del Problema
- Técnicas de Presentación
SISTEMAS DE CALIDAD

Un sistema de calidad es la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implantar la administración de la calidad.

El sistema de calidad debe ser tan amplio como sea necesario para alcanzar los objetivos de calidad. El sistema de calidad de una organización está diseñado principalmente para satisfacer las necesidades de la administración interna de la organización. Es más amplio que los requisitos de un cliente en particular, quien evalúa únicamente la parte del sistema de calidad que le concierne (producto, bienes inmuebles o servicio).

Para los propósitos de una evaluación de la calidad contractual y obligatoria, puede requerirse la demostración de la implantación de los elementos especificados del sistema de calidad.

La calidad se define como “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se relacionan con su capacidad para satisfacer determinadas necesidades”.

El sistema de calidad se concentra primordialmente en el por qué. Va más allá del cómo para incluir el por qué. Trata de identificar las causas de los defectos y eliminarlas. Constituye un ciclo continuo en el que se encuentran defectos, se identifican causas y se mejora el proceso para eliminar dichas causas.