



## **DEL CÍRCULO DE CALIDAD AL GRUPO DE PROGRESO**

*Ing. LUIS FELIPE SEXTO (CEIM-CUJAE) - [felipe@ceim.cujae.edu.cu](mailto:felipe@ceim.cujae.edu.cu)*

¿ Realmente Thomas Edison desarrolló las más de 1000 patentes que se le atribuyen?

Resulta harto conocido que un equipo de trabajo eficaz puede desarrollar planes, soluciones y descubrimientos que no podrían ser resueltos por un individuo sólo por genial que pueda ser. Sin embargo, el liderazgo necesario para lograr que cada miembro pueda aportar lo mejor de sí puede ser, y es, una tarea muy compleja.

**E**l círculo de calidad es un grupo voluntario y pequeño de personas que realizan un trabajo similar y en la misma área. El grupo se reúne con periodicidad para identificar, implantar y controlar el cumplimiento de medidas correctivas para resolver los problemas existentes o que van surgiendo dentro de la propia área de acción cubierta.

**S**egún estadísticas generales, se considera frecuente, en un círculo de calidad activo y eficaz, el hecho que un 85% de los problemas se puedan resolver en el primer nivel de supervisión; 13% en el siguiente y sólo un 2% requiere la intervención del jefe de departamento o del Equipo de Mejora de la Calidad de la empresa.

**S**in una formación adecuada al grupo le resultará trabajoso brindar soluciones eficaces a los problemas que intenta dar solución. Puede comenzar a reinar la apatía y el desinterés. La esencia del grupo comienza a desangrarse.

**D**urante las décadas del 70 y el 80 muchas iniciativas de introducir círculos de calidad en las empresas occidentales no tuvieron buen final. Se intentó una imitación mecánica y artificial del modo de hacer japonés. En verdad los círculos de calidad por sí mismos no pueden llevar una renovación de la calidad tal y como se pensaba ingenuamente. Máxime cuando se

esta hablando de una evolución cultural de la empresa.

**L**a sombra de aquel fracaso estuvo signada por la insuficiente autoridad, formación y autonomía para resolver problemas trascendentes en el área de acción de los círculos. Muchas veces la dirección no estuvo dispuesta a invertir o arriesgar lo necesario para que la idea fuera adelante. Se requiere de implicación y compromiso de la dirección y la mayoría abrumadora del personal. De lo contrario no habrá cambio cultural y se puede producir una fosilización en la situación de partida.

**C**iertamente, el fantasma del fracaso de los círculos de calidad en muchas empresas provoca recelos e inquietud traducidos en resistencia a su implantación. Por ello se va pasando a la sustitución semántica de círculos de calidad a grupos de progreso. Pero resulta algo más que un simple cambio de nombre. Ya nadie puede pensar en apelar al grupo de progreso sin estar vinculado con un Programa de Mejora de la Calidad a nivel de empresa.

**P**or todo esto y volviendo a la pregunta del principio, y sin menoscabo para el gran inventor, hay que decir que todo no le pertenece. Pero supo liderar a su equipo selecto de ingenieros y obtener lo mejor de cada uno. En cierto sentido su equipo podría clasificar hoy día como un grupo de progreso ya que dio respuesta a problemas inmensos de innovación y creatividad. Y sobre todo porque aquel equipo respondía perfectamente a lo que hoy se consideran las condiciones claves que deben existir en un grupo de progreso, a saber: objetivos definidos; miembros adecuados y apoyo a las actividades del grupo por parte de la dirección a todos los niveles.