

CIRCULOS DE CALIDAD: ALGUNOS ANTECEDENTES

**Hernando Solano H.
Profesor Asistente.
Departamento de Información y Sistemas.
Universidad del Valle.
Cali - Colombia.**

RESUMEN

En esta colaboración se da un vistazo muy breve por cierto, acerca de algunos antecedentes históricos sobre los **CIRCULOS DE CALIDAD** en su país de origen, el Japón, pero principalmente se registran algunos logros y experiencias de estos círculo llamados también de **Participación**, en nuestro medio. El propósito es colaborar en su difusión, debido a su importancia como agente de cambio en la implementación de sistemas de calidad en nuestras Industrias y servicios.

QUE ES UN CIRCULO DE CALIDAD ?

Un Círculo de Calidad es un pequeño grupo de empleados de la misma área de trabajo o taller, que se reúnen en forma voluntaria y regular para llevar a cabo con participación de todos, actividades de Control de Calidad a través del auto y el mutuo desarrollo, para el mejoramiento y la excelencia en su lugar de trabajo como parte de la gestión y el control de la calidad en toda la empresa.

Un Círculo de Calidad en realidad, jamás puede operar tan sólo para beneficio de la empresa; el debe garantizar el mejoramiento de las capacidades de los trabajadores o miembros del círculo, a través del autodesarrollo (educación y capacitación) y el desarrollo mutuo por intercambio de experiencias con colegas de otras industrias, para ayudar así en forma integral al individuo, a la división y a la empresa.

Cuáles son los Objetivos Generales de un Círculo de Calidad ?

En términos generales, los círculos de calidad, pretenden a través de ciertas acciones y estrategias claves de participación, alcanzar entre otros, los siguientes logros:

1. Contribuir al desarrollo y mejoramiento de la empresa.
2. Fomentar el respeto a la humanidad y crear mejores condiciones laborales en la empresa en todos los órdenes (ambientación, buenas relaciones, incentivos, salarios, etc.) y
3. Contribuir al ejercicio pleno y aprovechamiento al máximo de las capacidades humanas de los trabajadores en la empresa.

Para el alcanzar estas metas, se deben tener en cuenta una serie de factores, que conforman lo que se podría llamar el esquema básico de los PRINCIPIOS FUNDAMENTALES de los círculos de calidad y que se constituyen en algo así, como los "postulados" de la filosofía, entre los cuales se destacan

- a) El autodesarrollo.
- b) La voluntariedad.
- c) Las actividades de grupo.
- d) La participación de todos los empleados.
- e) La utilización de técnicas especiales para la solución de problemas de calidad.

- f) El desarrollo mutuo.
- g) La continuidad y vitalidad de las actividades de los Círculos de Calidad.
- h) La creatividad y originalidad.
- i) La atención a los problemas para el mejoramiento de la calidad.

Con este marco de referencia, los círculos desarrollan una serie de acciones intimamente relacionadas con estos aspectos, comunmente llamadas las ACTIVIDADES básicas de los círculos y que no solo contribuyen a fortalecer el concepto e identidad de esta forma de participación, sino que le sirven de guía para el logro de sus propósitos. Algunas de estas actividades básicas son consideradas como un proceso educativo continuo dentro del cual sus miembros se capacitan y se desarrollan específicamente a través de estrategias que tienen que ver con:

La determinación de su propia estructura organizativa; la fijación de metas y objetivos; la planeación de programas de instrucción y capacitación e intercambio de experiencias con otros círculos dentro y fuera de la empresa; la asistencia a seminarios y conferencias; la programación de reuniones; el estudio de métodos y técnicas estadísticas; la preparación de datos, materiales; presentación de informes, etc.

ALGUNOS ANTECEDENTES

Los círculos de calidad se inician de manera formal en abril de 1962 en el Japón, con la edición del primer número de la revista "Control de Calidad para Supervisores" y se considera como la etapa culminante de un proceso educativo de capacitación que se inició mucho antes en 1949, por iniciativa de la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses (UCIJ), que pretendía cualificar inicialmente a los mandos medios, altos e ingenieros de planta y posteriormente a los supervisores y trabajadores de las empresas de producción, en temas relacionados con la CALIDAD, como una alternativa de cambio en la nueva política económica del país que trataba de desarrollar mejores sistemas de producción, para de esta manera ampliar sus exportaciones y mercados a través de la manufactura de productos de alta CALIDAD a bajo costo. El propósito de la revista que estaba dirigida fundamentalmente a los operarios y supervisores de planta de las fábricas era servir de texto para promover el autodesarrollo a través de técnicas de estudio individual y colectivo, para mejorar las capacidades del individuo a través del entrenamiento, el adiestramiento y la educación para la solución de los problemas más apremiantes que se presentaban en sus respectivos lugares de trabajo.

A medida que se fueron conociendo las experiencias y bondades de los círculos de calidad, muchos países occidentales de Europa y América se decidieron a experi-

mentar con ellos y es así como en los comienzos de la década del 70 se establecen definitivamente en Bélgica, Dinamarca, Holanda, Suecia, Brasil, Argentina y Estados Unidos, alcanzando un gran desarrollo incluso en países de gran trayectoria sindicalista como Irlanda e Inglaterra.

Aunque las actividades de los círculos de calidad se pueden llevar a cabo con éxito en todas las sociedades y sistemas políticos del Universo con algunas variantes porque ellas armonizan con la naturaleza humana, sin embargo, sí es preocupante que muchas de estas actividades se presten a otros propósitos y diversos enfoques de modo que la esencia de sus principios básicos sea atropellada y se pierda su objetivo fundamental: lograr un mejoramiento integral de la calidad; debemos pues tener especial cuidado en la creación de los círculos de calidad, ya que la idea es que se deben implementar como parte de un programa de Control Total de la Calidad de modo que, "el énfasis radica no en los resultados a corto plazo sino en los beneficios a mediano y largo plazo para lograr mejoras duraderas a través del estudio de los métodos que permitan incrementar la productividad y la calidad" (1).

En Colombia, los círculos de calidad (2) hacen su aparición en los años 77-78, pero su verdadero desarrollo se inicia a partir de 1981, en algunas empresas pioneras, en la región del Valle del Cauca, como CARVAJAL y CROYDON, que por esa época inician verdaderos programas de círculos de calidad con la asesoría de expertos traídos de España y Norteamérica.

Desde 1979 en Universidades e Instituciones educativas privadas como en la Universidad de los Andes, Incolda, Icontec y la Asociación Colombiana de Control de Calidad (ACCC), se empiezan a ofrecer talleres y seminarios de alta gestión gerencial para ilustrar y divulgar entre nuestros empresarios tópicos relacionados con el tema.

En Carvajal se inicia el programa en noviembre de 1981, con cuatro círculos de calidad en el área de producción, distribuidos tres en la planta de Santa Mónica y uno en la planta de Yumbo. Ya en 1983 se contaba con diez círculos en la división de papelería y en 1984 se expandió el programa a todo el área de producción en el país y se extendió al sector Administrativo y de servicios. En la actualidad el programa es coordinado por la dirección de Organización y Métodos y no por el sistema de calidad de la empresa y cuenta con más de 120 círculos que tienen más de 1200 miembros.

(1) Philip C. Thompson; Círculos de Calidad; Editorial Norma, Cali.

(2) Hernando Mariño Navarrete; Círculos de Calidad: Experiencias y Realidades en Colombia. IV Congreso Nacional de la Calidad.

Croydon S.A., inicia el programa también en 1981, y en el siguiente año el primer círculo de calidad de la empresa, da sus primeros resultados y hace la presentación ante la gerencia general de su primer proyecto, cuyo problema era el "mejoramiento de la calidad de las partes que conforman un zapato deportivo". Hasta hace poco había en la empresa alrededor de 16 círculos, con 129 miembros: 7 en planta y 9 en las oficinas, distribuidos en los sectores de finanzas, producción, sistemas y seguridad industrial.

En la actualidad la empresa, promueve la participación de sus trabajadores y empleados en los círculos de calidad a través de algunos fondos económicos, entre los que se destacan el llamado "tesoro del talento".

En algunos organismos estatales como en el SENA, se cree que los círculos de calidad fracasaron, fundamentalmente porque la dirección general de la institución en 1982, por ignorancia o desconocimiento de sus postulados, violó uno de los principios fundamentales que guía la actividad de los círculos, como es el de la voluntariedad, al imponer en forma apresurada y obligatoria la participación de los empleados en los círculos de calidad en todas las seccionales del país, sin una política clara de capacitación, motivación e incentivos especialmente en lo económico.

Posteriormente, en junio de 1983 se da comienzo a la participación de las empresas a nivel nacional en los círculos de calidad con ocasión del "I Foro Nacional sobre Círculos de Participación" primer evento que a nivel de seminario logra la presencia de representantes de diez de las mejores empresas colombianas, en Bucaramanga con el auspicio y promoción de Hilanderías del Fonce S. A.

Posteriormente en la "I Convención Nacional de Círculos de Calidad" (Bogotá, marzo de 1984) ante más de 200 delegados nacionales, se designa a la ACCC como coordinadora y promotora a nivel nacional de los círculos de calidad en Colombia y nace dentro de esta institución lo que se conoce hoy en día como el **CENTRO NACIONAL DE LOS CIRCULOS DE CALIDAD** que tiene entre sus funciones la promoción, divulgación e implementación de los círculos de calidad a todos los niveles, a través de la recopilación, reproducción y distribución de publicaciones sobre el tema; organización de excursiones e intercambio de experiencias con otros países; realización de cursos y seminarios, y asesorías a través de expertos nacionales y extranjeros.

Actualmente en el país, un poco más de 25 empresas han iniciado formalmente actividades con los círculos de calidad y otras tantas se encuentran en una etapa que se pudiera llamar de desarrollo, entre las que se destacan además de Croydon y Carvajal; Hilanderías del Fonce,

Enka, Boccidente, Propal, Colmena, Coltabaco, Palmolive, Alcán, Quaker, Sidney Ross, Hilos Cadena, Grival, Zenú, Maizena, Rica Rondo, IBM, Phillips, Peldar y Sylvania.

CONCLUSIONES.

- Los círculos de calidad, no sólo son una alternativa eficiente de participación para la identificación y solución de problemas de calidad y productividad en el sector industrial sino también en otros sectores, especialmente en el de servicios: bancos, hospitales, transporte, comunicaciones, sector educativo (universidades, colegios, etc.) servicios públicos y vivienda.
- Aunque son muchas las empresas nacionales conscientes de las múltiples bondades de los círculos de calidad y que han tomado la decisión de iniciar programas de desarrollo del sistema, numerosos también han sido los fracasos en su implementación, no solo por una deficiente estrategia de planeación y preparación, sino también por no haber considerado oportunamente las propias necesidades y recursos del país, así como, su ambiente cultural, económico social, político y la naturaleza de nuestras industrias.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. BARRA RALPH, "Estrategia Práctica para Aumentar la Productividad y las Utilidades", Mc Graw Hill Inc. 1983.
2. "Círculos de Calidad: Nuevo Enfoque para aumentar la productividad del personal"; Modern Business Reports New York 10019. U. S. A. 1981.
3. MATIZ ARISTIZABAL ALBERTO; *La Productividad de los Círculos*"; Revista Control de Calidad. Año 9 No. 32. Página 61.
4. MARIÑO NAVARRETE HERNANDO; *CIRCULOS DE CALIDAD Experiencias y realidades en Colombia*; Revista Control de Calidad. Año 9 No. 32. Página 87.
5. THOMPSON PHILIP C. ; *CIRCULOS DE CALIDAD como hacer que funciones*; Editorial Norma, Cali. 1984.
6. ISHIWAWA KAORU; "¿Qué es el Control Total de la Calidad ?" *La Modalidad Japonesa*, Editorial Norma. 1986.