

Grupos de mejora y círculos de calidad:

Es importante que la organización mantenga una comunicación fluida tanto en el ámbito externo como en el interno. Una forma de fomentar esta última es a través de grupos de trabajo, método muy favorable en lo relativo a la calidad y que pretende que el resultado obtenido sea la suma de los esfuerzos individuales.

Para que un grupo de trabajo sea efectivo ha de estar formado por una serie de personas conocedoras del tema a tratar o directamente involucrados en él. Es fundamental que en un grupo se asignen claramente funciones y responsabilidades a cada miembro, así como crear un ambiente distendido y flexible, donde sean aceptadas todas las opiniones.

Hay diversas variaciones a la hora de trabajar en equipo. Dos de ellas son los grupos de mejora y los círculos de calidad, pero existe una clara diferenciación entre ambos.

El objetivo de un **grupo de mejora** es resolver un problema concreto (que afecta diversas áreas de la organización, requiere una solución urgente,...). El grupo es nombrado y supervisado por la Dirección, quien define el problema y los objetivos que se pretendan alcanzar, estudia el problema, establece acciones a llevar a cabo y se disuelve al finalizar su cometido.

Un **círculo de calidad** es un pequeño grupo de personas que se reúnen con carácter voluntario y periódicamente, para detectar, analizar y buscar soluciones a problemas que se suscitan en el ámbito de su área de trabajo. Su objeto es que los problemas sean estudiados y resueltos por las personas a quienes les afectan directamente (los componentes del círculo eligen el problema a tratar), además de propiciar una mejor comunicación y concienciar sobre la importancia de la calidad, sobre la necesidad de mejora continua entre el personal, de intercambiar experiencias, etc.