

Equipos de Mejora

Los equipos o grupos de mejora son, como su nombre lo indica, un conjunto de personas elegidas o por participación voluntaria que vienen de diferentes áreas de una organización, también son de diferentes niveles jerárquicos, estos equipos tienen el objetivo de proponer soluciones a procesos o actividades donde hay aspectos a mejorar que son visibles, un ejemplo pueden ser los reclamos por parte de los clientes, consumos excesivos de energía, agua o cualquier otro suministro.

Los equipos de mejora se pueden confundir con los círculos de calidad, pero existen características que los distinguen unos de otros, son las siguientes:

- Las personas que conforman los equipos de calidad pertenecen a diferentes áreas y departamentos.
- Los grupos de mejora no son estables ya que se pueden crear y disolverse cuando han evaluado las propuestas de mejora que aportan.
- Tienen más autonomía al momento de decidir la problemática que desean abordar, por lo regular en otro tipo de grupos la problemática la define la Alta Dirección o el departamento en cuestión.
- Los participantes son entre 5 y 8 personas, no siempre la participación es voluntaria.

Algunos de los beneficios que aportan estos grupos son:

- Se aumenta la orientación al cliente.
- El nivel de satisfacción laboral se incrementa.
- El ambiente de trabajo es mejor.
- Se incrementa la motivación y el reconocimiento.
- Se refuerza el compromiso hacia la organización.

Los equipos de mejora requieren de lo siguiente para funcionar correctamente:

- Facilitador, esta persona acompaña al grupo durante las primeras reuniones ayudando a definir la problemática.
- Líder, la tarea de esta persona es centrar los objetivos de las reuniones, incentivar la comunicación fluida en el grupo, acabar con las actitudes negativas, ayudar a llegar a un consenso y definir las conclusiones.
- Documentación del trabajo en equipo, esta es necesaria para llevar un correcto seguimiento de los trabajos y avances del grupo, es importante llevar un orden en el calendario establecido, es necesario documentar cada sesión del grupo.

Referencias:

Fundació Factor Humà (2009) Grupos de Mejora. Recuperado el día 8 de marzo de 2016, a partir de http://factorhumana.org/attachments_secure/article/8271/grups_de_millora_cast.pdf

Banfi, C; Yagüe, N. (2011) La gestión de grupos de mejora como herramienta para la resolución de problemas. Recuperado el día 7 de marzo de 2016, a partir de <http://www.petrotecnica.com.ar/junio11/sin/GestionGrupos.pdf>