

El Ciclo de Mejora Continua desde la perspectiva de la Lógica Transcursiva. Puntos de aprendizaje para la implementación de la Gestión Total de la Calidad

Esteban Anzoise¹; Cristina A. Scaraffia¹; Julio H. Cuenca¹

¹ Grupo IEMI, Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional Mendoza.

Resumen: Este trabajo analiza la implementación del Ciclo de Mejora Continua en las organizaciones desde el enfoque de la Lógica Transcursiva para determinar el proceso de institucionalización de la respuesta organizacional a procesos de mejora continua a nivel de individuo, equipo y organización. La secuencia de operaciones incluidas en el Ciclo de Mejora Continua se analiza utilizando el patrón relacional sustentado por la Lógica Transcursiva denominado Patrón Autónomo Universal (PAU). Como primera conclusión, el análisis a través de la LT da soporte al enfoque motivacional del Ciclo de Mejora Continua propuesto por Kondo y da sustento a la Teoría de la Organización Inteligente propuesta

por Peter Senge en 1990. La identificación y estimulación de dichos factores motivacionales por parte del nivel de Supervisores en la organización son acciones necesarias para una implementación exitosa de la secuencia de etapas que conforman el Ciclo de Mejora Continua. En este aspecto, se halla que el sentido de propagación de los puntos de aprendizaje resultantes de la implementación de procesos de mejora continua es coincidente con el propuesto por el Modelo Extendido de Aprendizaje Organizacional. Este hallazgo identifica la necesidad de establecer etapas de institucionalización de soluciones a requerimientos de mejora continua de diversos procesos a través del consenso para lograr su efectiva adopción. Como primera conclusión complementaria se halla el análisis a través de la LT permite emerger factores motivacionales necesarios para una implementación exitosa de la secuencia de etapas que conforman el Ciclo de Mejora Continua. Esto da soporte el modelo del Ciclo de Mejora Continua planteado por Kondo. Como segunda conclusión complementaria se puede enunciar que la conducción de los equipos de trabajo requiere capacidades de liderazgo por parte de los supervisores cuyo desarrollo no forma parte del proceso de formación de los mismos. Finalmente, surge el papel de la alta dirección para crear una cultura sustentada en el trabajo en

equipo, liderazgo de los mandos medios, pensamiento crítico de los operarios y el orgullo y satisfacción del trabajo bien realizado. Surge como principal recomendación la necesidad de establecer acciones efectivas de realimentación de los puntos de aprendizaje desde el nivel organizacional hacia el equipo de trabajo y el individuo y desde el equipo de trabajo hacia el individuo para sostener el desarrollo de una cultura organizacional centrada en la calidad y lograr la efectiva adopción de la calidad como ventaja competitiva.

Palabras claves

calidad, Kondo, aprendizaje organizacional, lógica Transcursiva, ciclo de mejora continua, gestión total de la calidad.

* * *