

CAPITULO V.

CONFLICTO

Los conflictos pueden fomentar la innovación, la creatividad y el desarrollo de nuevas ideas que hacen posible la evolución de la empresa. Desde este punto de vista el conflicto puede ser útil. La actitud 9,9 ante el conflicto se resume en la presunción de que aunque el conflicto es inevitable, puede resolverse. La mejor forma de neutralizar un conflicto consiste en anticiparse a él y en tomar medidas necesarias para fomentar la comprensión y el acuerdo.

Existen varias técnicas 9,9 para prevenir conflictos:

COMUNICACION ABIERTA. El entendimiento mutuo es necesario para el acuerdo, el intercambio libre de opiniones estimula la sinceridad, la confianza y la espontaneidad. Los problemas de intercomunicación son problemas de intercambio entre las personas.

La comunicación tiene un carácter doble, tiene que existir un equilibrio en la cantidad dada y recibida de comunicación. La sinceridad es un auténtico intercambio de información estimula a la sinceridad; la reserva estimula la reserva, la hostilidad provoca hostilidad.

DAR EXPLICACIONES. Un directivo orientado hacia el 9,9 explicará las razones que motivan la actuación que pretende que lleve a cabo un subordinado, a la vez que explica como ha de llevarse a cabo. Cuando se procura que las personas piensen, analicen y evalúen, y cuando se les permite ver las relaciones entre causa y efecto, estas pueden y de hecho apoyan trabajos que no han ayudado a configurar.

BUSCAR DATOS, HECHOS Y LOGICA. Cuando existen diferencias se buscarán datos, hechos y opiniones que puedan contribuir a su resolución, en base a una actitud abierta y ávida de información, donde se aceptan distintos puntos de vista, como se ve en el cuadro número 2, donde se pueden visualizar datos sucedidos durante un turno laborado, los cuales son suciedades de pintura en diferentes paneles de la unidad, registrados para así tener algún respaldo al momento de validar la información expuesta; esto es una hoja de registro (TALLY) que se lleva en base diaria en las diferentes estaciones de trabajo de la PEEH.

EXPERIMENTAR. Debido a su afán de probar nuevas técnicas u orientaciones para la resolución o armonización de puntos de vista conflictivos, el directivo 9,9 tiene la forma de original y de innovador. Se experimenta para resolver las diferencias entre dos o más cursos de acción. La evaluación de formas alternativas de operar a través de la experimentación supone entrar en campos nuevos y puede conducir a soluciones que previamente no se habían descubierto, como lo muestra el anexo número 5, el cual nos ilustra varias pruebas realizadas, con el fin de mejorar el material pulidor que se usa actualmente, y tomar la mejor decisión para seleccionar alguna de ellas. Un proyecto piloto, un período de prueba u otros tipos de ensayos, pueden resolver el dilema de cuál es la mejor producción.

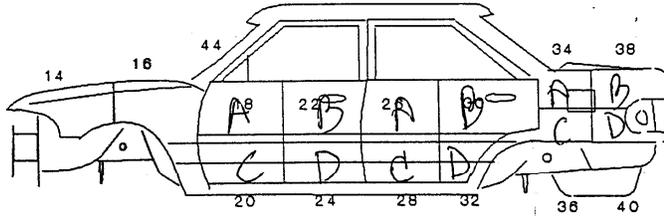
CRITICA. Esto supone la intervención de dos ó más personas en el análisis de una actividad y supone que estas habrán de compartir sus reacciones ante aquellas, de manera abierta y constructiva. La crítica puede sacar a relucir debilidades, dudas, reservas, áreas de conflicto reales o potenciales; lo que pueden ser discutidas y solucionadas en forma lógica y razonable.

CONFRONTACION. A veces las personas adoptan posiciones extremas que hacen imposible el acuerdo. La confrontación de opiniones antagónicas creadas por actitudes exageradas de vencer o perder, puede resultar útil para sacarlas a la luz, de forma que puedan ser resueltas directamente por las partes. El jefe debe ayudar a los subordinados a solucionar sus diferencias, desafiando a quienes se encuentran en desacuerdo a explicarse los unos a los otros o a él las razones de éste. Sus reacciones demostrarán si comprenden o no del mismo modo la situación. Si realmente no existen acuerdo, el jefe debe seguir haciendo preguntas que permitan a los subordinados exponer sus opiniones, presentar datos contra argumentos y razones que prueben el valor objetivo de su postura. Una vez que han expuesto sus propias ideas y presunciones, el jefe puede pedir su opinión a cerca de distintos cursos de acción, haciendo que busquen razones, motivos y causas que les conduzcan a una postura clara y posiblemente distinta a la inicial.

FECHA: *10/10/97* ESTACION: 66 SUCIEDAD DE PINTURA LADO: RH *271*

PANEL	AREA	06:00-07:00	07:00-08:00	08:00-09:00	09:00-10:00	10:00-11:00	11:30-12:30	12:30-13:30	13:30-14:30	14:30-15:30
		16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00	20:00-21:00	21:30-22:30	22:30-23:30	23:30-00:30	00:30-01:00
CUARTO TRASERO	A			4					4	4
	B		53							
	C									
	D									
PUERTA TRASERA	A		2		2	4		2		
	B		5							
	C									
	D									
PUERTA FRONTAL	A						X			5
	B		8		2					25
	C									
	D									
SALPICADERA	A									
	B				2		X	76	4	4
	C									
	D									

- 1 YC
- 2 YO
- 3 KA
- 4 DA
- 5 MK
- 6 YN
- 7 WC
- 8 DD
- X EL
- Y EP
- Z K3



CUADRO NO. 2

OCTUBRE 15, 1992

PARA: R. AYALA
DE: J.C. CELAYO
CCP: E. GONZALEZ

SEGUN PRUEBAS REALIZADAS CON VARIOS TIPOS DE PASTAS PARA PULIR SE MUESTRAN LOS SIGUIENTES RESULTADOS:

- HAND GLAZE 60% (150 ML)
FINAL FINISH 20% (50 ML)
AGUA 20% (50 ML)

ESTA COMBINACION ES BASTANTE LIQUIDA LA CUAL NO SACA LA MARCA DE LIJA Y LA MANCHA DE PULIDO. SE PROBO EN CINCO UNIDADES.

- HAND GLAZE 60% (150 ML)
FINAL FINISH 40% (100 ML)

CON ESTA COMBINACION SE PROBARON EN CINCO UNIDADES, DEJANDO UNA MINIMA MANCHA DE PULIDO Y LA MARCA DE LIJA NO LA SACA.

- IMPERIAL MACHINE GLAZE 100% (250 ML)

ESTA PASTA SI SACA LA MARCA DE LIJA, PERO DEJA LA MANCHA DE PULIDO. REQUIERE UN SEGUNDO PASO.

- WALKER COMPOUND 100% (250 ML)

NO DEJA LA MANCHA DE PULIDO, PERO NO SACA O LLEVA MUCHO TIEMPO PARA SACAR LA MARCA DE LIJA EN LOS COLORES LISOS. SE PROBO EN 100 UNIDADES.

- HAND GLAZE 100% (250 ML)

ESTA PASTA REQUIERE DE UN PRIMER PASO PARA SACAR MARCAS DE LIJA, NO DEJA LA MANCHA DE PULIDO, SE USA MANUALMENTE CON TRAPO.

CONCLUSION:

LA PASTA HAND GLAZE ELIMINA EL USO DE LA PULIDORA "SAPITO" Y LA LIMPIEZA DEL RESIDUO DE LA PRIMERA PULIDA; LUEGO SE REMUEVE 8 SEGUNDOS CON TRAPO ACE-TEX MANUALMENTE Y SE LIMPIA CON ALCOHOL.

PODEMOS OBSEVAR QUE ES MENOS TIEMPO AL DESARROLLAR ESTA OPERACION Y MAS SENCILLO PARA MEJORAR LA CALIDAD O ELIMINAR LAS MANCHAS DE PULIDO.

SIGUIENTE PASO:

LALIS LOUSTAUNAU ENVIARA PASTA HAND GLAZE EL JUEVES 15 DE OCTUBRE PARA REALIZAR UNA PRUEBA MAS AMPLIA.

A T E N T A M E N T E,



JUAN CARLOS CELAYO K.

JCC2.I

ANEXO NO. 5