

Píldora Sesión 4. Liderazgo en Acción. Coordinación y trabajo en equipo

¿Qué es el ciclo PDCA y cómo aplicarlo?
(lectura 15')

Si necesitas ayuda para llevar a cabo alguna de las propuestas que te hacemos o quieres ampliar información puedes contactar con Albert Valero (avalero@successmind.es).

1. Introducción

El ciclo PDCA o Ciclo de Deming es una metodología de gestión que tiene como objetivo la mejora constante de los procesos. Este ciclo consta de cuatro pasos: planificar (plan), hacer (do), verificar (check) y actuar (act).

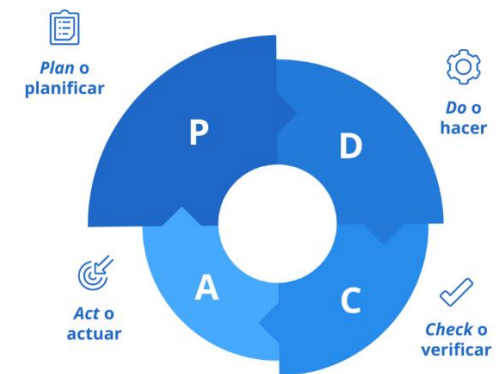
Para adaptarse a los cambios del mercado, aumentar la eficacia, acelerar la productividad y satisfacer las necesidades de los clientes es necesario tener un método. Conocido por los directivos desde hace más de 60 años, el ciclo PDCA sigue siendo ampliamente utilizado y puede contribuir en gran medida a la optimización de los procesos de tu empresa.

2. ¿Qué es el ciclo PDCA?

PDCA es un acrónimo en inglés de Plan (planificar), Do (hacer), Check (verificar) y Act/Adjust (actuar o ajustar).

El concepto PDCA, por tanto, está vinculado a un proceso de mejora continua que debe aplicarse a través de estos cuatro pasos, que se ejecutan de forma cíclica con el objetivo de acelerar y mejorar la calidad de los productos o procesos.

El método PDCA se desarrolló en la década de 1920 y adquirió mayor notoriedad en los años 50', cuando el padre de la gestión de la calidad, William Edwards Deming, puso en práctica la lógica de planificar, ejecutar, analizar y corregir un proyecto de gran envergadura: la reconstrucción de la infraestructura industrial japonesa tras la Segunda Guerra Mundial



El enfoque de PDCA es recursivo, es decir, a lo largo del proceso hay que planificar, ejecutar, medir los resultados, analizarlos, encontrar mejoras, ponerlas en práctica y, a continuación, iniciar un nuevo ciclo.

3. ¿Cuáles son los pasos del ciclo PDCA?

El ciclo PDCA incluye 4 pasos secuenciales que deben realizarse sin saltarse ninguna fase:

P de “plan” (planificar)

El primer paso cuando se quiere optimizar un proceso o mejorar una entrega o un producto es planificar. Para ello es necesario realizar las siguientes acciones:

- Acción 1. Diagnóstico: inicialmente, es necesario hacer un diagnóstico para identificar los problemas existentes, definir las prioridades de lo que hay que mejorar o incluso detectar nuevas oportunidades.
- Acción 2. Análisis: Una vez estipulado el objetivo, hay que desglosarlo en metas posibles y tangibles. Aquí es importante reunir datos e información para determinar el alcance del trabajo.
- Acción 3. Planificación: Ahora es el momento de poner la planificación por escrito: crear un plan de acción con las actividades que hay que realizar para que se cumplan los objetivos, fijar plazos y un calendario de ejecución y designar a los responsables.
- Acción 4. Definición de métricas: es el momento de definir indicadores clave de rendimiento (KPIs), que son las métricas que se analizarán en los siguientes pasos.

D de “do” (hacer)

El segundo paso de PDCA implica poner en práctica la planificación. Para ello es necesario realizar las siguientes acciones:

- Acción 1. Preparación del equipo para hacer lo que debe hacer: debemos darles la formación necesaria y los recursos convenientes para desarrollar las tareas
- Acción 2. Acompañamiento en la ejecución: debemos realizar feedback periódico para aumentar la capacitación y la seguridad de las personas que realizan las tareas
- Acción 3. Recolección de datos: es necesario recoger datos para poder controlar y medir más adelante el proceso

C de “check” (verificar)

El tercer paso de PDCA implica analizar los resultados y el proceso. Para ello es necesario realizar las siguientes acciones:

Acción 1. Revisión de los avances: para hacerlo debemos contar con parámetros objetivos y cuantitativos para poder verificar realmente la mejora del proceso y el nivel de calidad y compararlos con los ciclos anteriores.

Acción 2. Identificación de obstáculos y palancas: resulta conveniente que el equipo analice las causas de las desviaciones así como los factores que han permitido lograr el éxito

A de “act” (actuar)

El cuarto paso de PDCA se traduce como “actuar” y, en ocasiones, también como “ajustar”. Para ello es necesario realizar las siguientes acciones:

Acción 1. Generación de soluciones: el equipo da respuesta a las preguntas que se han hecho en la fase anterior para definir las acciones que deben implementarse con el objetivo de corregir las fallas detectadas; en este punto la creatividad y la valentía es fundamental para aumentar el número de opciones posibles.

Acción 2. Priorizar las soluciones generadas: el equipo filtrará las opciones creadas en base a criterios establecidos como la facilidad en la puesta en práctica, el coste o la rapidez en la ejecución, entre otros factores.

4. ¿En qué campos podemos aplicar PDCA?

El ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) es una herramienta fundamental para la mejora continua en el entorno empresarial y es muy habitual en los departamentos de IT y Sistemas. Sin embargo resulta también muy útil en todo tipo de procesos desde Producción hasta la Formación del equipo ya que proporciona una estructura para evaluar, ajustar y mejorar continuamente diversas áreas dentro de una empresa, contribuyendo al éxito y la competitividad a largo plazo.

Aquí tienes 20 ejemplos de aplicación del ciclo PDCA en el entorno empresarial:

1. **Gestión de calidad:** mejorar la calidad del producto o servicio mediante pruebas y ajustes continuos.
2. **Atención al cliente:** evaluar y optimizar procesos para mejorar la experiencia del cliente.
3. **Estrategia de ventas:** probar enfoques de ventas, medir resultados y ajustar estrategias.
4. **Manejo de inventario:** reducir costos y mejorar la disponibilidad de productos con revisiones periódicas.
5. **Marketing digital:** evaluar campañas, analizar métricas y optimizar contenidos.

6. **Capacitación de empleados:** revisar programas de formación y adaptarlos según necesidades.
7. **Innovación de productos:** desarrollar, probar y mejorar productos antes de lanzarlos al mercado.
8. **Seguridad laboral:** implementar y evaluar protocolos para minimizar accidentes.
9. **Reducción de costos:** identificar y probar métodos para optimizar el uso de recursos.
10. **Gestión de proyectos:** asegurar que los proyectos cumplan con los objetivos y ajustar según los resultados.
11. **Gestión del rendimiento de empleados:** medir el desempeño, identificar áreas de mejora y ajustar estrategias de desarrollo profesional.
12. **Implementación de nuevas tecnologías:** evaluar el impacto de una nueva herramienta, analizar resultados y ajustarla según sea necesario.
13. **Optimización de procesos administrativos:** identificar cuellos de botella y mejorar los procedimientos internos para aumentar la eficiencia.
14. **Gestión de la cadena de suministro:** revisar y optimizar los procesos logísticos para garantizar entregas a tiempo y reducción de costos.
15. **Sostenibilidad ambiental:** implementar medidas ecológicas, verificar su impacto y ajustar prácticas para ser más sostenibles.
16. **Comunicación interna:** evaluar los canales de comunicación dentro de la empresa y hacer ajustes para mejorar la información entre equipos.
17. **Control de riesgos:** identificar riesgos potenciales, poner en marcha medidas preventivas y ajustar planes de contingencia.
18. **Gestión de relaciones con proveedores:** evaluar el desempeño de proveedores y ajustar criterios de selección o negociación para mejorar la calidad y costo.
19. **Estrategia de precios:** probar diferentes estrategias de precios, medir la respuesta del mercado y hacer ajustes según la demanda.
20. **Estrategia de expansión:** evaluar mercados potenciales, implementar una entrada gradual, y ajustar según los resultados obtenidos en cada fase de expansión.