

## GESTIÓN POR PROCESOS

### Ciclo PDCA: ¿cuáles son los pasos y cómo funciona?

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 aproximadamente un siglo, el ciclo PDCA sigue siendo ampliamente utilizado y puede contribuir en gran medida a la optimización de los procesos de tu empresa.

### ¿Qué es el ciclo PDCA?

El concepto PDCA, 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.

También llamado **ciclo de Deming** o ciclo de Shewhart, el PDCA es una metodología que puede aplicarse en cualquier proceso empresarial (o incluso en la vida personal) que necesite una mejora constante.

El **trabajo 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.



### Pasos del ciclo PDCA

El ciclo PDCA incluye los siguientes pasos secuenciales, que deben realizarse sin saltarse ninguna fase:

#### **P: *plan* (planificar)**

El primer paso cuando se quiere optimizar un proceso o mejorar una entrega o un producto es planificar. Es necesario que los objetivos estratégicos de la empresa, así como las expectativas del cliente, estén alineados para cumplir los siguientes pasos:

- 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.

- 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.
- Con el equipo reunido, 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.
- También se deben definir **indicadores clave de rendimiento (KPIs)**, que son las métricas que se analizarán en los siguientes pasos.

### **D: *do* (hacer)**

Ahora es el momento de poner en práctica la planificación. Para que el equipo ejecute lo descrito en el plan, es necesario contar con una **formación** específica.

Durante la ejecución, intenta también **recoger datos** para poder controlar el proceso y medir los resultados. Regístralos, independientemente de si son positivos o negativos.

### **C: *check* (verificar)**

Ahora **analiza los resultados**. Aquí es importante 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.

Es en esta fase en la que podrás **identificar problemas o fallas** en el proceso, que podrán ajustarse posteriormente.

### **A: *act* (actuar)**

La letra "A" del acrónimo PDCA también puede significar *adjust* ("ajustar") y consiste en las acciones que deben implementarse para **corregir las fallas detectadas** en el paso anterior. En este momento es posible apuntar soluciones a los problemas y luego rehacer la planificación teniendo en cuenta los nuevos resultados.

En esta fase se dan dos situaciones:

- Si se consigue el resultado esperado, puede servir de referencia para otros procesos y sectores de la empresa u otras unidades, por ejemplo.
- Si el resultado no está a la altura de las expectativas, hay que analizarlo para encontrar nuevas soluciones.

Es importante decir que el mercado es muy dinámico, se crean innovaciones tecnológicas todo el tiempo y es muy difícil que un patrón que funcionaba bien se consolide como definitivo. Aunque la estrategia haya funcionado bien, es probable que haya algo que mejorar, entrando de nuevo en el ciclo PDCA.

### **Objetivos del PDCA**

El objetivo del PDCA es simplificar las rutinas de gestión y facilitar la implementación de cambios positivos. Para lograrlo, trabaja en función de algunos aspectos clave:

### **Resolución de problemas**

El ciclo PDCA se puede aplicar para resolver cualquier tipo de problema en una empresa, no solo en negocios, sino también en contextos personales.

Su modelo de ejecución en cuatro etapas permite planificar una solución que se verifica continuamente, minimizando al máximo los impactos del problema inicial.

## Toma de decisiones

Esta metodología de trabajo se basa en información concreta y verificación continua de datos, lo que mejora la toma de decisiones. De esta manera, las direcciones comerciales se definen en función de análisis completos y relevantes.

Además, los gerentes están siempre alerta a posibles problemas, tomando medidas preventivas.

## Innovación

El PDCA facilita la organización de nuevas ideas, lo que permite la implementación de soluciones nuevas e innovadoras para problemas cotidianos.

## Flexibilidad y agilidad

A través del PDCA, las empresas pueden adaptarse más rápidamente a los cambios constantes en el mercado, desarrollando un perfil más flexible y dinámico, esencial para los negocios contemporáneos.

## Mejora de la calidad

El PDCA está directamente relacionado con la Gestión de la Calidad, promoviendo la mejora continua en todos los procesos de la organización.

## ¿Cuándo utilizar el PDCA?

El método puede emplearse en cualquier proceso, de modo que la empresa se encuentra siempre en un ciclo de mejora continua para implantar normas y aumentar la eficiencia.

Cuantas más repeticiones se hagan, mayor será la ganancia de calidad y mejor será la entrega al cliente, aumentando la ventaja competitiva.

El PDCA puede utilizarse para:

- **Gestión rutinaria:** estandarizando los procesos del día a día de la empresa y definiendo un nivel de calidad para las actividades.
- **Gestión para la mejora:** estableciendo un cierto nivel de calidad, pero buscando siempre una nueva adaptación a las inestabilidades externas, encontrando formas de diferenciarse y destacar en el mercado.

## Gestión de Rutina

El PDCA ayuda a estandarizar los procesos diarios de la empresa y define un estándar de calidad para las actividades. A través de las cuatro etapas de la metodología, se simplifica la organización de todas las actividades, siempre con alta calidad.

De esta manera, **las operaciones diarias se vuelven más productivas**, hay más previsibilidad sobre los resultados, con metas mejor ajustadas a la realidad de la empresa. Además, se vuelve más fácil identificar cuellos de botella y proponer optimizaciones.

## Mejora Continua

**El PDCA establece este estándar de calidad**, pero siempre apunta a una nueva adaptación a las inestabilidades externas, buscando formas de diferenciarse y destacar en el mercado. Así, la empresa trabaja hacia la mejora continua.

## Gestión de Inventarios

Los constantes cambios en el mercado exigen que las empresas tengan inventarios más robustos y diversificados, lo que también requiere una gestión más compleja y organizada.

Con la metodología PDCA, es posible **optimizar situaciones como el reposicionamiento de inventario y la rotación de productos basada en las ventas**, optimizando toda la logística de la organización.

Es fundamental verificar la calidad del producto e implementar nuevas acciones si es necesario, garantizando una mayor calidad.

## Estudios

Y no solo en el contexto empresarial se pueden ver los resultados de esta metodología. El PDCA también se puede aplicar a los estudios, siendo una **herramienta para mejorar las rutinas**.

Establezca sus objetivos de estudio y la metodología de estudio, **priorizando qué materias deben estudiarse y cuáles son los contenidos iniciales, intermedios y especializados**.

Estudie las materias definidas, ponga en práctica el plan y registre lo que está aprendiendo. Recuerde analizar los resultados a través de pruebas y mejorar continuamente esta rutina.

### ¿Cuáles son las mejores prácticas al implementar un ciclo PDCA?

Para lograr mejores resultados con el ciclo PDCA en la empresa, es importante seguir algunas mejores prácticas en la implementación de este método.

## Capacitación de Empleados

Promueva la capacitación de los equipos para que todos estén alineados con la nueva forma de trabajo. Este es un cambio en la cultura organizativa y debe formar parte de las comunicaciones regulares y de la forma en que la empresa opera en su conjunto.

## Uso Recurrente del Ciclo

El PDCA debe formar parte de la rutina de la empresa y usarse de manera recurrente como método de mejora. Como se mencionó anteriormente, el método no es lineal sino circular y debe estar en uso constante para lograr los resultados esperados.

## Recopilación de Resultados

Recopile resultados en cada ciclo y evalúe el desempeño de la empresa. A partir de este análisis, es posible proponer nuevos puntos de organización e innovación.

### ¿Cómo pueden funcionar juntos el PDCA y el 5W2H?

5W2H es un método basado en preguntas y respuestas para la ejecución de actividades:

- **What:** ¿Qué necesita hacerse?
- **Why:** ¿Por qué es necesaria la acción?
- **Where:** ¿Dónde realizar la actividad?
- **When:** ¿Cuándo y con qué plazo?
- **Who:** ¿Quién lo ejecuta?
- **How:** ¿Cómo se llevará a cabo?

- **How much:** ¿Cuánto cuesta?

El PDCA y el 5W2H **se complementan entre sí** y se pueden implementar juntos para maximizar los resultados.

Mientras que el PDCA se aplica en procesos que requieren cambios, el 5W2H funciona en situaciones que involucran alguna acción.

Además, es posible integrar los dos métodos, ya que los gerentes pueden usar las 7 preguntas mencionadas en este tema en la fase de planificación del PDCA, lo que hace que esta metodología sea aún más eficiente.

## Tecnología y PDCA

Utilizado desde hace muchos años, el ciclo PDCA puede considerarse una simplificación de varias otras metodologías que buscan la mejora continua. Este es el caso del **ciclo de mejora continua BPM**.



Una empresa centrada en la **Gestión de Procesos de Negocio** planifica, traza, ejecuta, documenta, supervisa y perfecciona sus procesos de forma constante y sucesiva. Podríamos decir que es un método PDCA más complejo y detallado.

- El ciclo de mejora continua **BPM (Business Process Management)** es un método para diseñar, ejecutar, analizar y mejorar continuamente los procesos de negocio de una organización. Este ciclo se compone de cinco etapas: descubrir, analizar, diseñar, implementar y mejorar.
- **ECM (Enterprise Content Management)** es un conjunto de herramientas, estrategias y métodos que permiten a una empresa gestionar de forma central su información. ECM permite capturar, almacenar, activar, analizar y automatizar contenidos empresariales para proporcionar valor a datos que antes no estaban disponibles o estructurados

Con el uso de un **sistema BPM (BPMS)**, es posible automatizar estos pasos y aplicar el método PDCA en toda la cadena de la empresa, optimizando los procesos de extremo a extremo.

Un ejemplo en el que intervienen el PDCA y la tecnología sería un plan de acción para reducir el uso de papel en la empresa:

- En este caso, se analiza el problema y se traza como plan de acción la implantación de un sistema de **ECM (Gestión de Contenido)** y se prioriza un proceso que sirva de inicio.
- Después de definida la necesidad de un sistema ECM, se inicia la fase de implantación de este sistema.
- Una vez implantado, tenemos el uso del sistema con los procesos que antes generaban un volumen de papel, ahora generando datos en el sistema, como, por ejemplo, un proceso de embudo de ventas que termina en una contratación y se genera un contrato firmado. Normalmente el contrato se almacenaría en una carpeta física, pero con este sistema se almacenará automáticamente.
- Al final del ciclo se analizan los resultados obtenidos con la implantación del sistema, se ven nuevas oportunidades en otros procesos y también las mejoras que se pueden producir en éste.