



nacional financiera
Banca de Desarrollo

El Proceso de Mejora Continua

PMC PARA PEQUEÑAS EMPRESAS



OBJETIVOS

- **Sensibilizar para la adopción de la filosofía de la Calidad y la Mejora en su empresa**
- **Identificar los elementos vitales necesarios para adoptarla**
- **Aplicar el procedimiento de identificación de proyectos de mejora**
- **Aplicar el ciclo PHVA utilizando las herramientas de la calidad correspondientes**



nacional financiera
Banca de Desarrollo

EMPRESA EXITOSA

- **Rentabilidad**
- **Equidad**
- **Legitimidad**
- **Estabilidad**
- **Potencial**



PROCESO DE MEJORA CONTINUA



NEGOCIO VS. EMPRESA

NEGOCIO

- Centrado en la persona
- Busca el bien individual
- **Objetivo: maximizar utilidades**
- Los recursos naturales son insumos
- Visión de corto plazo

EMPRESA

- Centrado en el grupo
- Busca el bien común
- Utilidades como un medio
- Responsable de la conservación de los recursos
- Visión de largo plazo



nacional financiera
Banca de Desarrollo

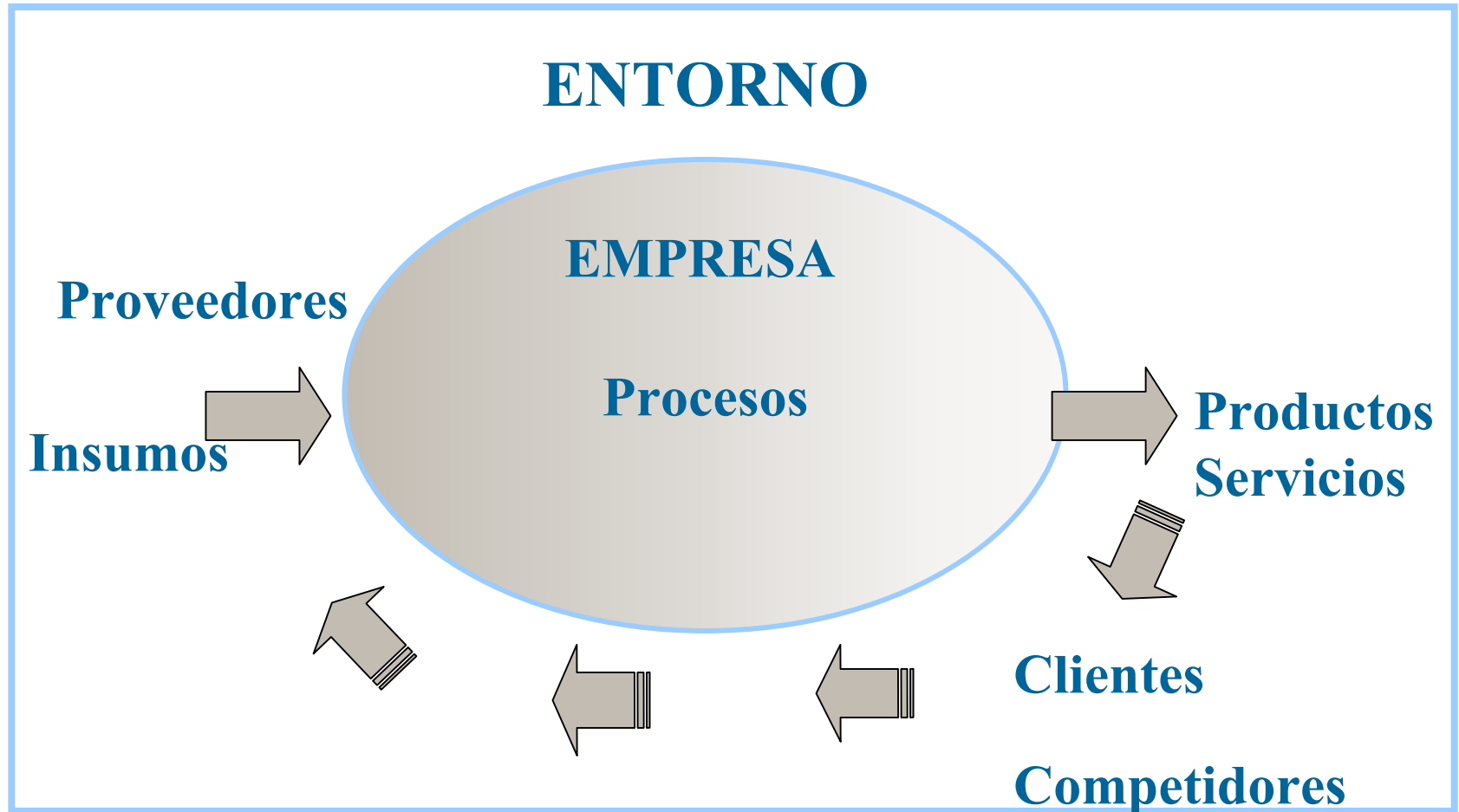
PARTES INTERESADAS DE LA EMPRESA





nacional financiera
Banca de Desarrollo

PARTES INTERESADAS DE LA EMPRESA





EL CAPITAL HUMANO DE TU EMPRESA

Equipo

Personas con *habilidades* que se complementan, comprometidas con un *propósito común*, un *objetivo* que se desea alcanzar y un *plan de actuación* del cual son mutuamente *responsables*.

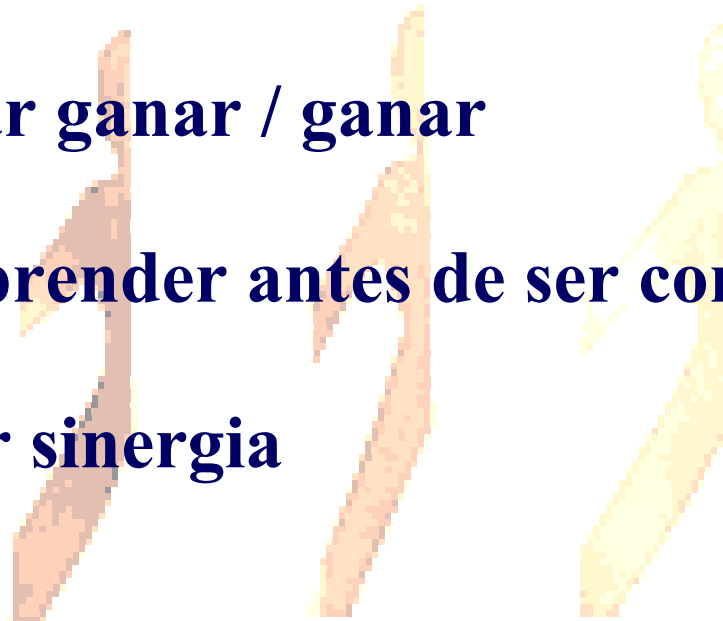


nacional financiera
Banca de Desarrollo

El Capital Humano de tu empresa

Cómo se forma un verdadero equipo

- **Pensar ganar / ganar**
- **Comprender antes de ser comprendido**
- **Hacer sinergia**





El Capital Humano de tu empresa

Cómo se forma un verdadero equipo

- Pensar ganar / ganar**

Desarrolla una mentalidad de abundancia. Esto produce más ganancias, poder y reconocimiento para todo el mundo. Aumenta tu sentimiento de valor personal y de un deseo de obtener beneficios mutuos.



nacional financiera
Banca de Desarrollo

El Capital Humano de tu empresa

Cómo se forma un verdadero equipo

- Comprender antes de ser comprendido**

Escucha con empatía. La habilidad de escuchar primero requiere medida, respeto y reverencia y la habilidad de ser comprendido requiere valentía y consideración. Mejora sustancialmente la comunicación con tu personal.



El Capital Humano de tu empresa

Cómo se forma un verdadero equipo

- Sinergia**

Este es el don de la creatividad compartida, dos o más personas pueden encontrar soluciones mucho mejores que las de un individuo.

En las diferencias con tu personal, utiliza un yo gano/tú ganas sinérgico.



Análisis de las partes interesadas

Parte Interesada	Nombre Concreto	Expectativas	Calificación
Ejemplo: Cliente	Juan López	Oportunidad en la entrega del servicio	- + =



Análisis de las partes interesadas

Parte interesada	Nombre Concreto	Diferencia Percibida	Causa (s)	Acciones Necesarias
Ejemplo: Cliente	Juan López	Oportunidad en la entrega del servicio	Falta de programación	Elaboración de un programa



Ruta del Mejoramiento Continuo

PROYECTO DE MEJORA

- Es el medio para cerrar la brecha entre un estado actual (poco satisfactorio) y uno deseado
- Con él se intenta resolver un problema o aprovechar una oportunidad
- El proyecto conlleva la decisión de solucionar algo y además solucionarlo **en grupo**



nacional financiera
Banca de Desarrollo

Ruta del Mejoramiento Continuo

CRITERIOS EN LA SELECCIÓN DE PROYECTOS DE MEJORA

VIABILIDAD

**Probabilidad de llevar a
cabo el proyecto:**

- **Costo**
- **Duración**
- **Recursos**

POTENCIAL

**Contribución al
mejoramiento de la
posición competitiva de
la empresa**



Ruta del Mejoramiento Continuo

Potencial

- Proyectos que beneficien a un mayor número de interesados
- Proyectos que faciliten la realización, en el futuro, de otros proyectos



Ruta del Mejoramiento Continuo

VIABILIDAD

- Proyectos para los cuales es factible conseguir los recursos para llevarlos a cabo.
- Proyectos para los cuales se disponga de información / conocimiento para llevarlos a cabo
- Proyectos que sean vistos como necesarios y aceptados por la mayoría de los empleados



Ruta del Mejoramiento Continuo

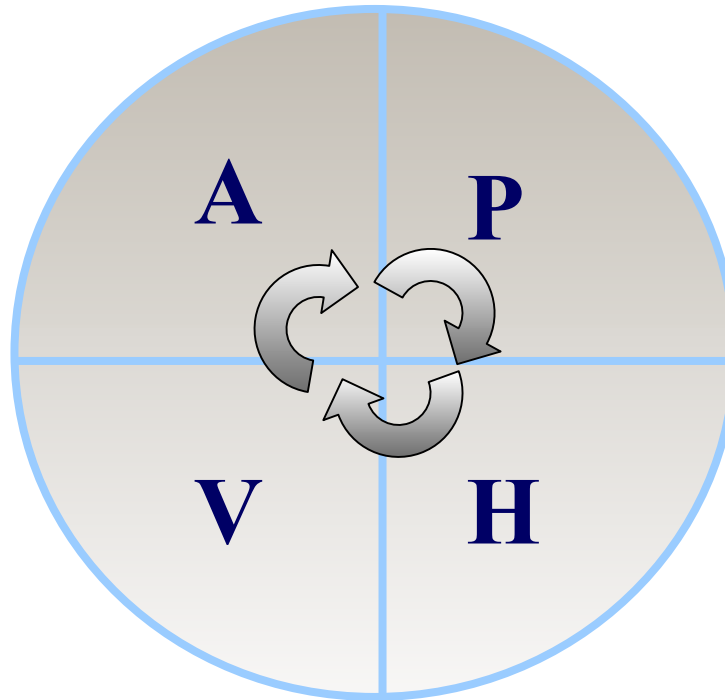
Matriz de Decisión

Proyectos de Mejora	Interesados 1 = Bajo 10 = Alto	Proy. Facilitador 1 = Bajo 10 = Alto	Proy. Crítico 1 = Bajo 10 = Alto	Impac. cliente 1 = Bajo 10 = Alto	Tiempo 1=Largo 10=Corto	Costo 1=Alto 10 = Bajo	Acept. Emple. 1 = Baja 10 = Alta	Total



nacional financiera
Banca de Desarrollo

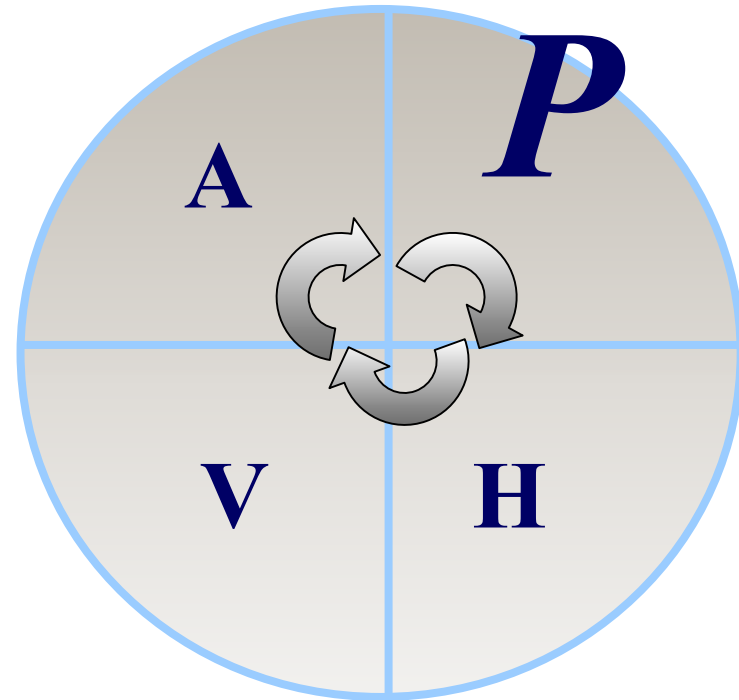
Ruta del Mejoramiento Continuo





Ruta del Mejoramiento Continuo

1. **Clarificación del proyecto de mejora**
2. **Descripción de la situación actual.**
3. **Análisis de la situación actual y búsqueda de alternativas**
4. **Determinación de acciones**

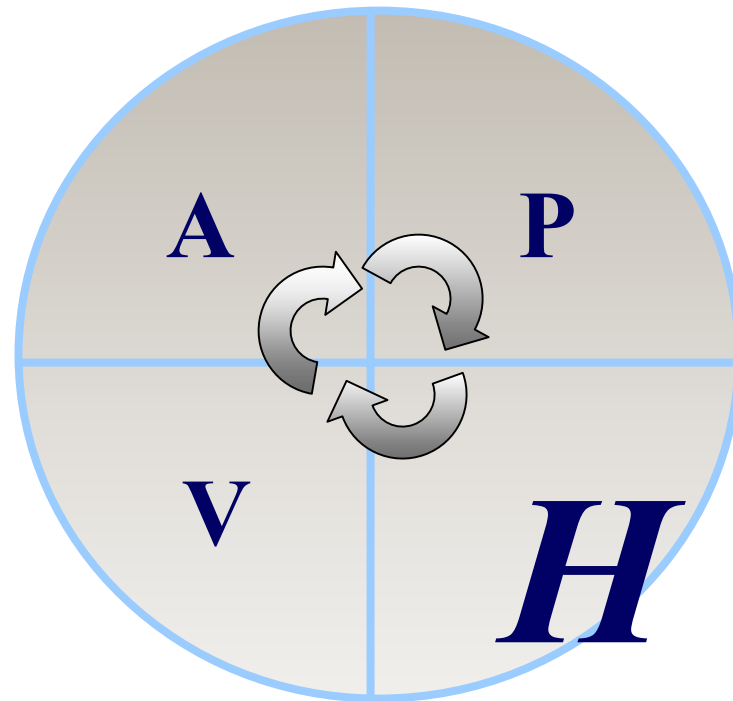




nacional financiera
Banca de Desarrollo

Ruta del Mejoramiento Continuo

5. Ejecución de acciones

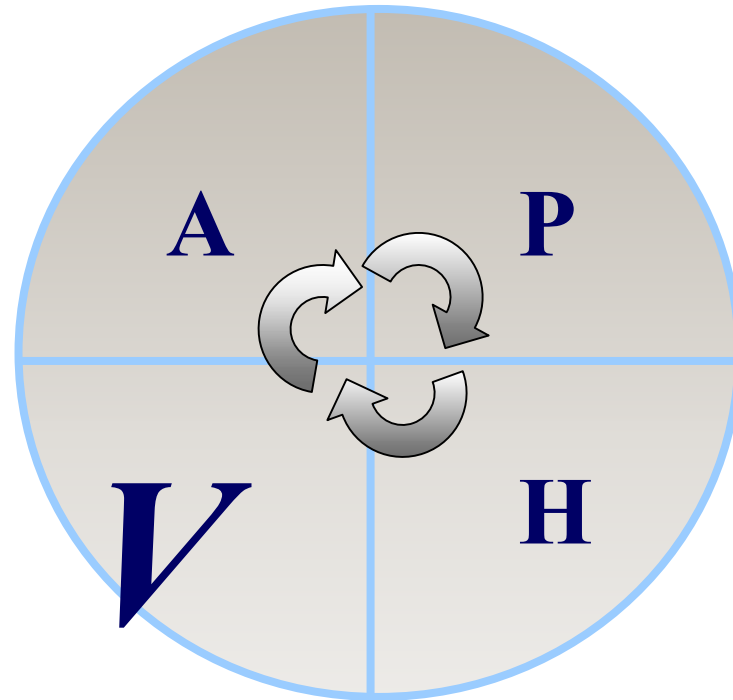




nacional financiera
Banca de Desarrollo

Ruta del Mejoramiento Continuo

6. Verificación de resultados

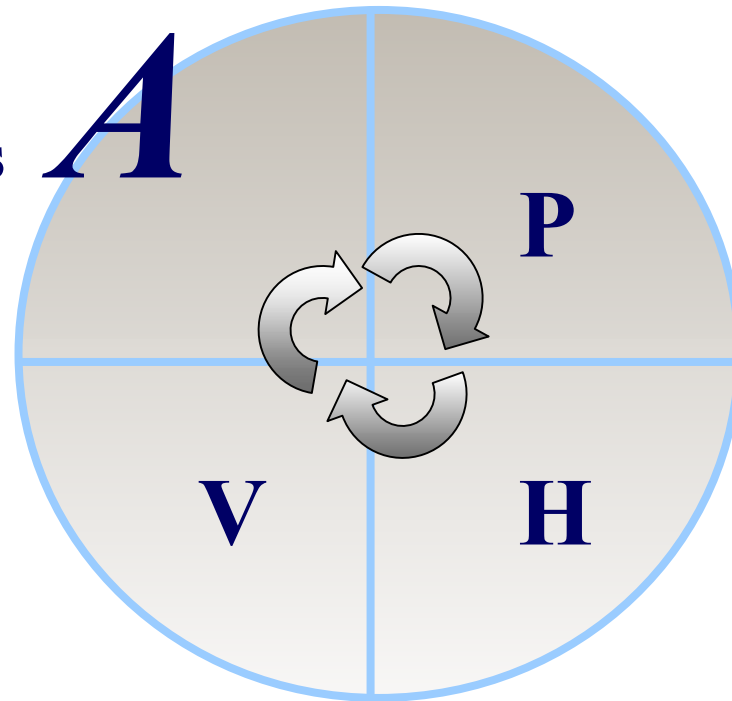




nacional financiera
Banca de Desarrollo

Ruta del Mejoramiento Continuo

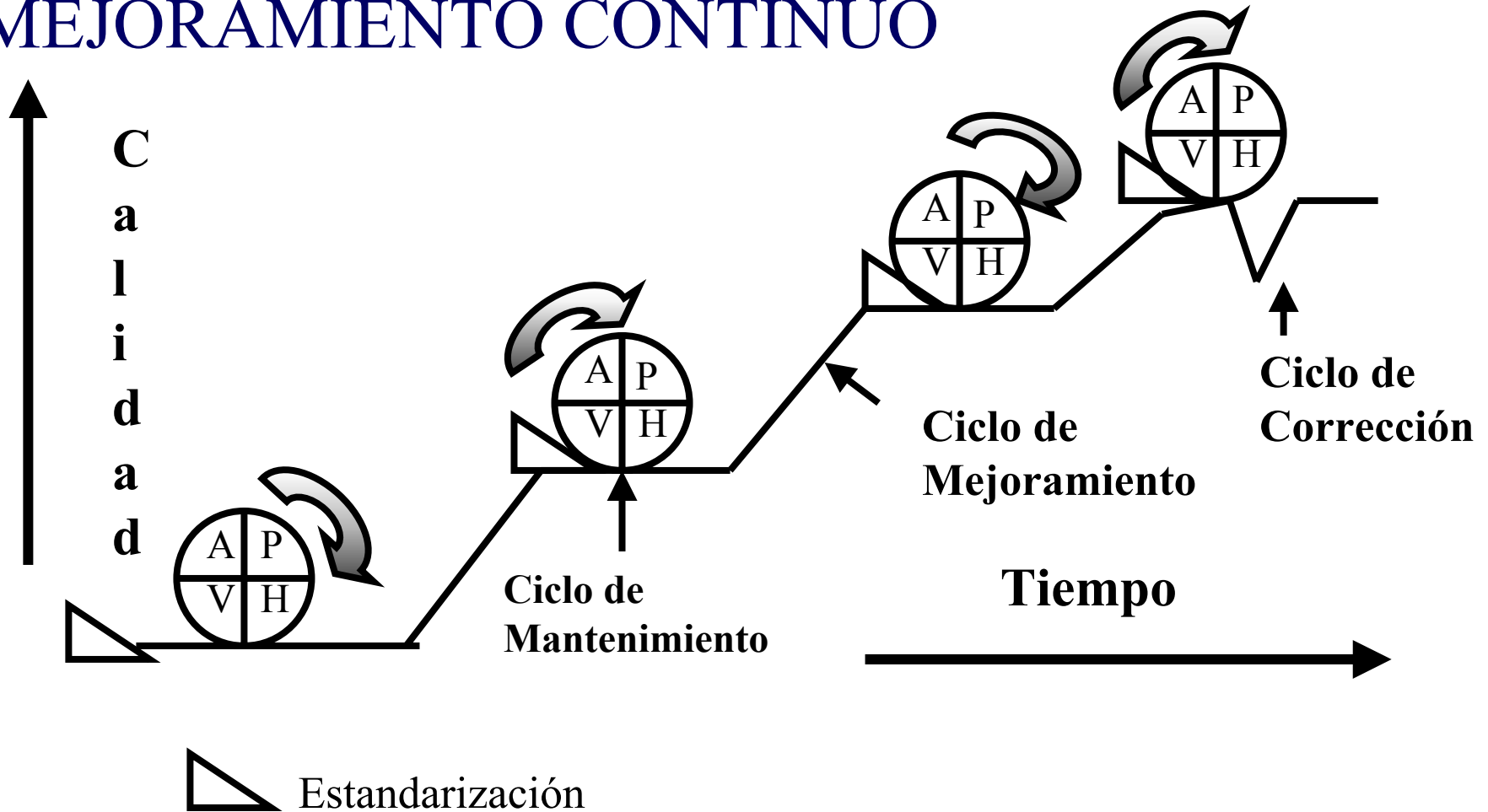
- 7. Estandarización de acciones exitosas**
- 8. Reconocimiento y nuevos proyectos**





nacional financiera
Banca de Desarrollo

DINÁMICA DEL PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO





nacional financiera
Banca de Desarrollo

Mueblería La Paloma



Mueblería La Paloma

DIAGRAMA DE PARETO

Artículo	Unidades devueltas	Costo total \$
Comedores	5	4 500
Refrigeradores	15	37 500
Estéreos	18	12 000
Recámaras	9	14 000
Televisores	16	20 000
Estufas	10	5 000
Total	73	93 000



Mueblería La Paloma

DIAGRAMA DE PARETO

COSTO ACUMULADO		
Artículo	Costo de las devoluciones	Costo Acumulado
Refrigeradores	37 000	37 500
Televisores	20 000	57 500
Recámaras	14 000	71 500
Estéreos	12 000	83 500
Estufas	5 000	88 500
Comedores	4 500	93 000
Total	93 000	



Mueblería La Paloma

DIAGRAMA DE PARETO

Artículo	Costo de las devoluciones	Costo Acumulado	Porcentaje de contribución por artículo
Refrigeradores	37 000	37 500	40.30%
Televisores	20 000	57 500	21.50%
Recámaras	14 000	71 500	15.10%
Estéreos	12 000	83 500	12.90%
Estufas	5 000	88 500	5.40%
Comedores	4 500	93 000	4.80%
Total	93 000		100%



Mueblería La Paloma

DIAGRAMA DE PARETO

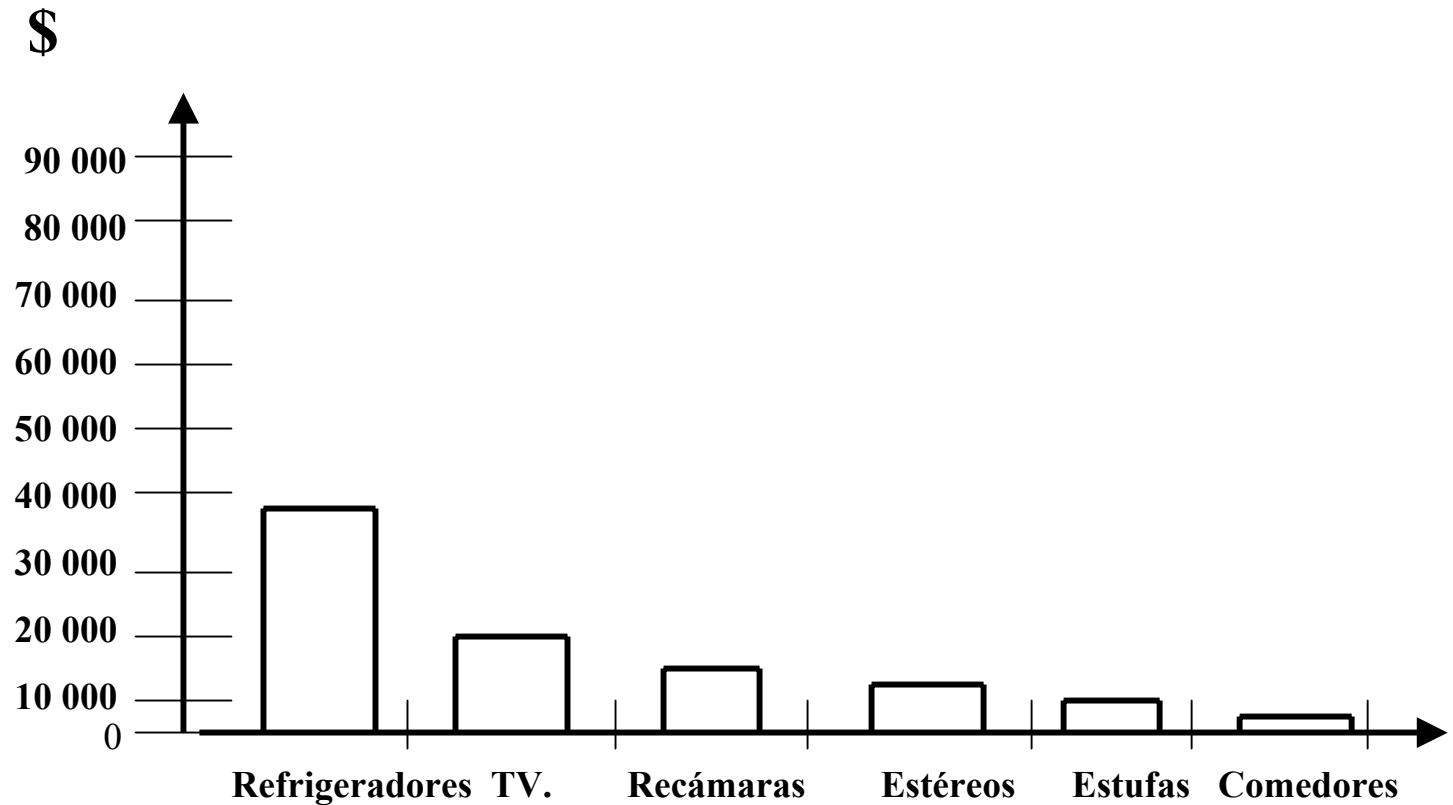
Artículo	Costo de las devoluciones	Costo Acumulado	Porcentaje de contribución por artículo	Contribución Acumulada
Refrigeradores	37 000	37 500	40.30%	40.30%
Televisores	20 000	57 500	21.50%	61.80%
Recámaras	14 000	71 500	15.10%	76.90%
Estéreos	12 000	83 500	12.90%	89.80%
Estufas	5 000	88 500	5.40%	95.20%
Comedores	4 500	93 000	4.80%	100%
Total	93 000		100%	



nacional financiera
Banca de Desarrollo

Mueblería La Paloma

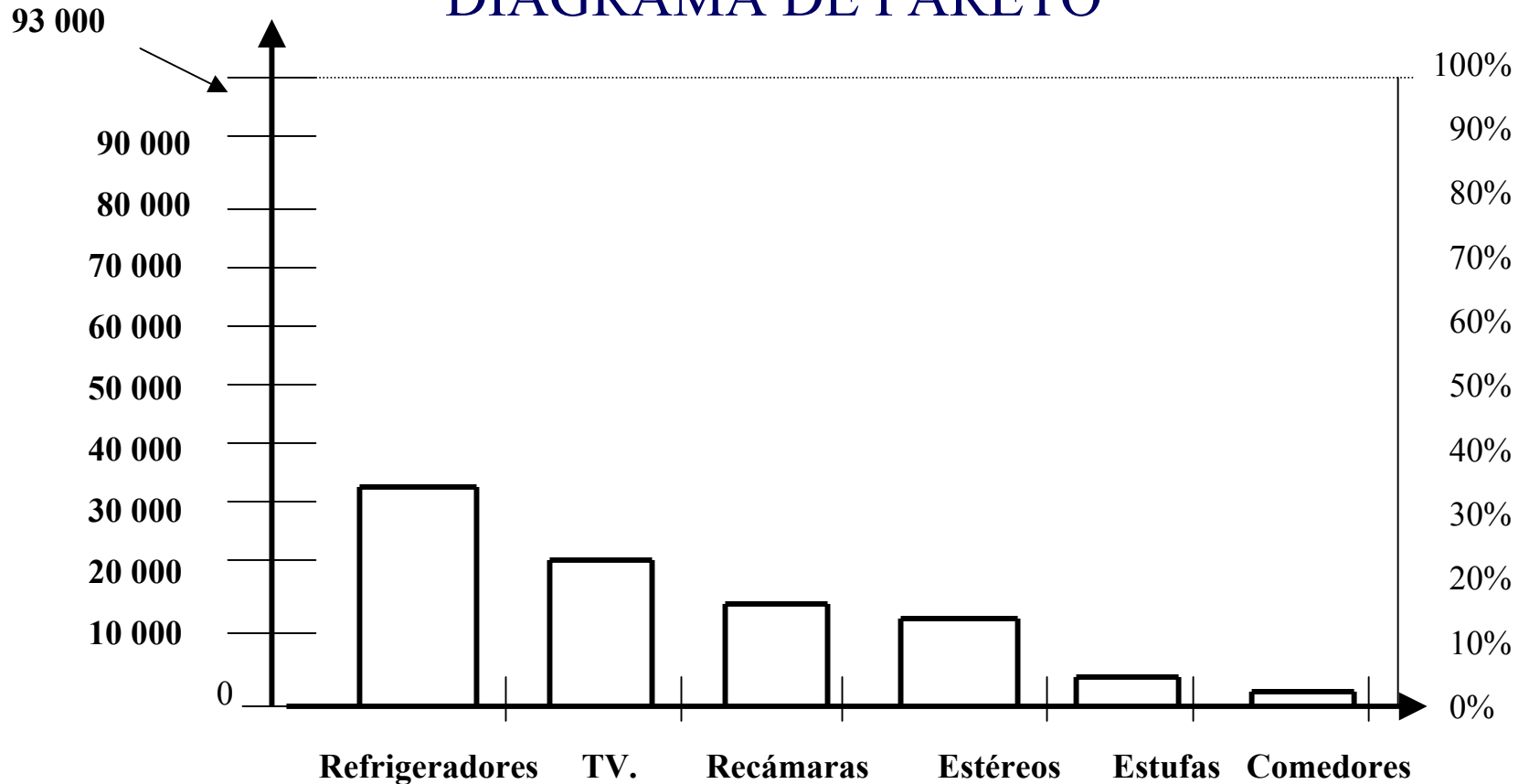
DIAGRAMA DE PARETO





Mueblería La Paloma

DIAGRAMA DE PARETO

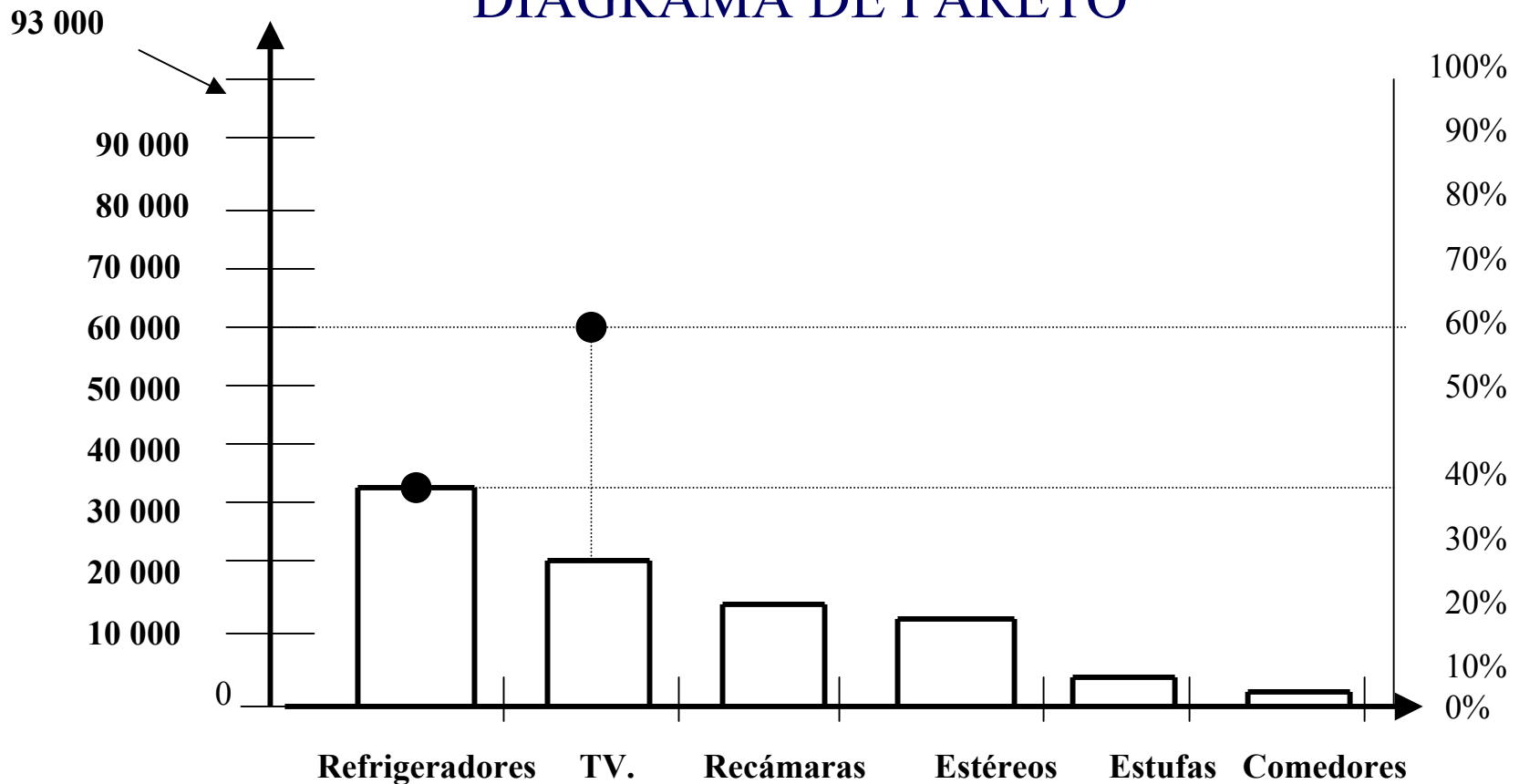




nacional financiera
Banca de Desarrollo

Mueblería La Paloma

DIAGRAMA DE PARETO

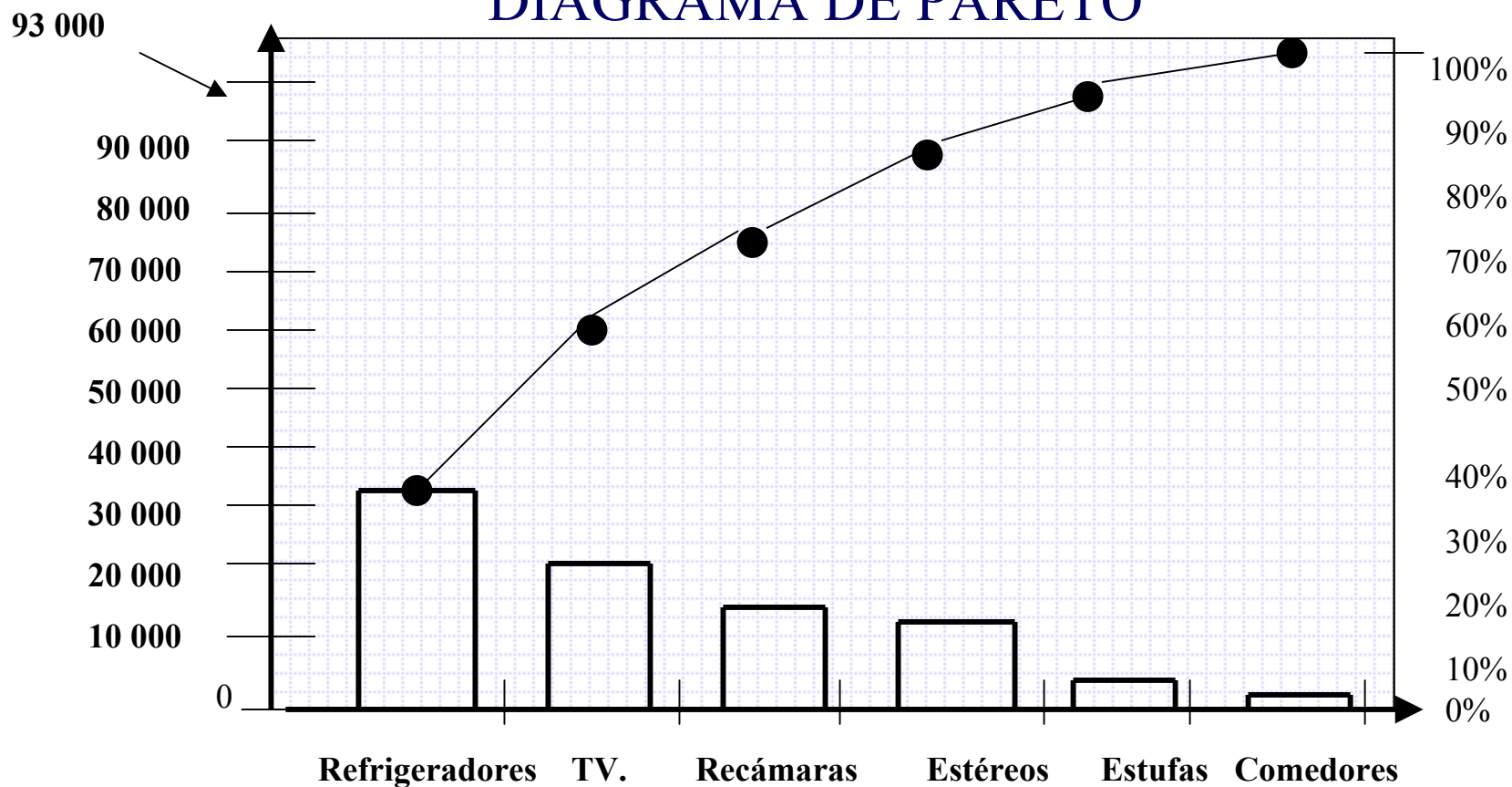




nacional financiera
Banca de Desarrollo

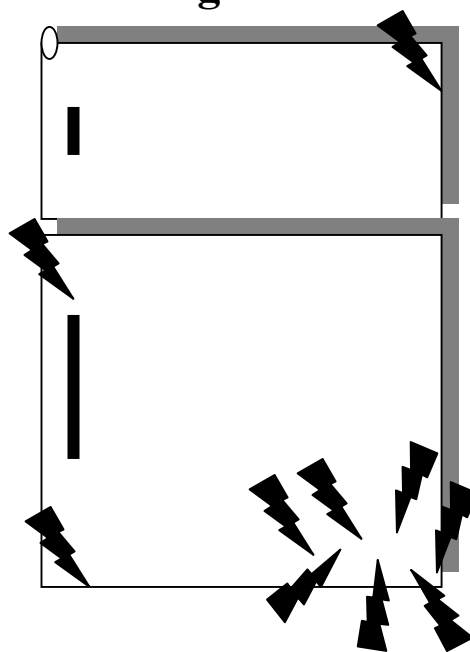
Mueblería La Paloma

DIAGRAMA DE PARETO





Hoja de Localización de golpes en la puerta de los refrigeradores



Observaciones _____



nacional financiera
Banca de Desarrollo

Mueblería La Paloma

TABLA DE REGISTRO

	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sábado
Refrigeradores						
Televisores						
Estéreos						
Electro- domésticos						

Total

16

17

5

2

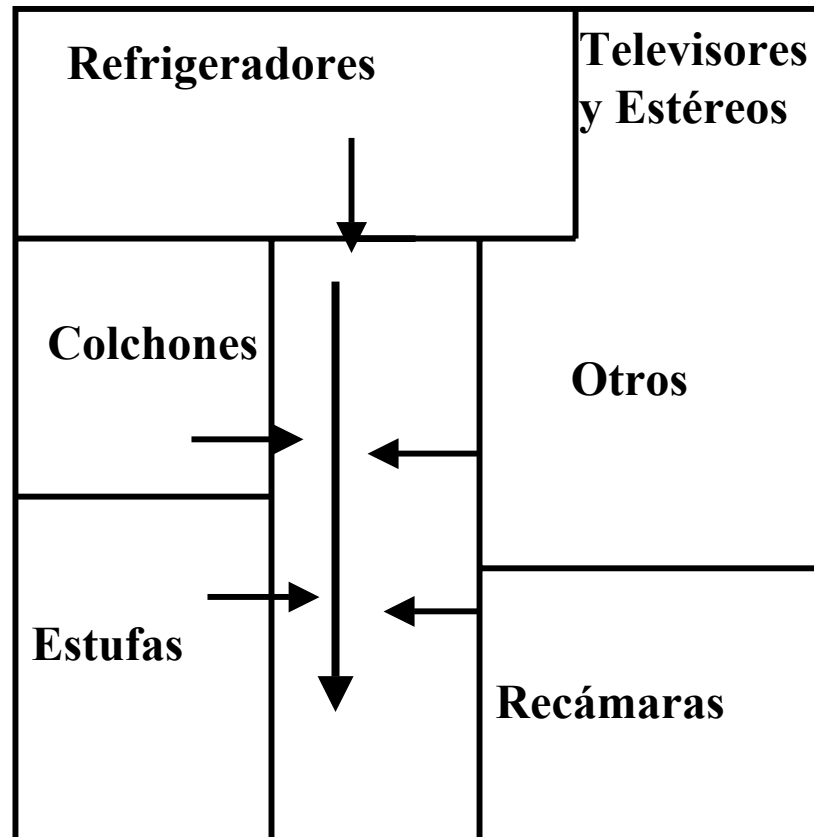
1

4



Mueblería La Paloma

HOJA DE LOCALIZACIÓN





Mueblería La Paloma

ESPINA DE PESCADO

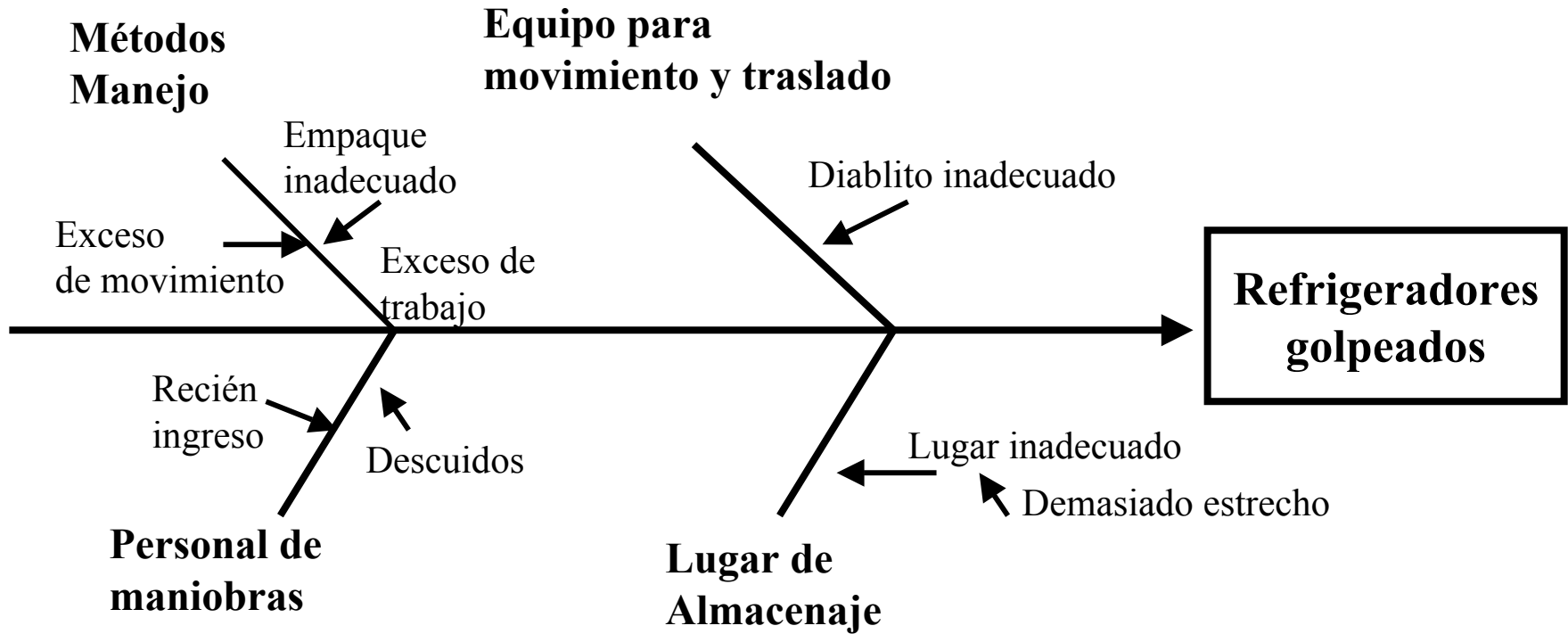
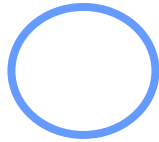




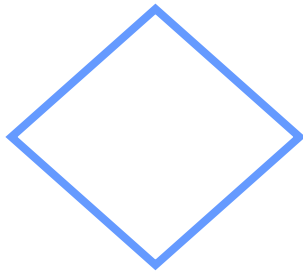
DIAGRAMA DE FLUJO



Inicio o fin de la tarea



Actividad que se debe realizar



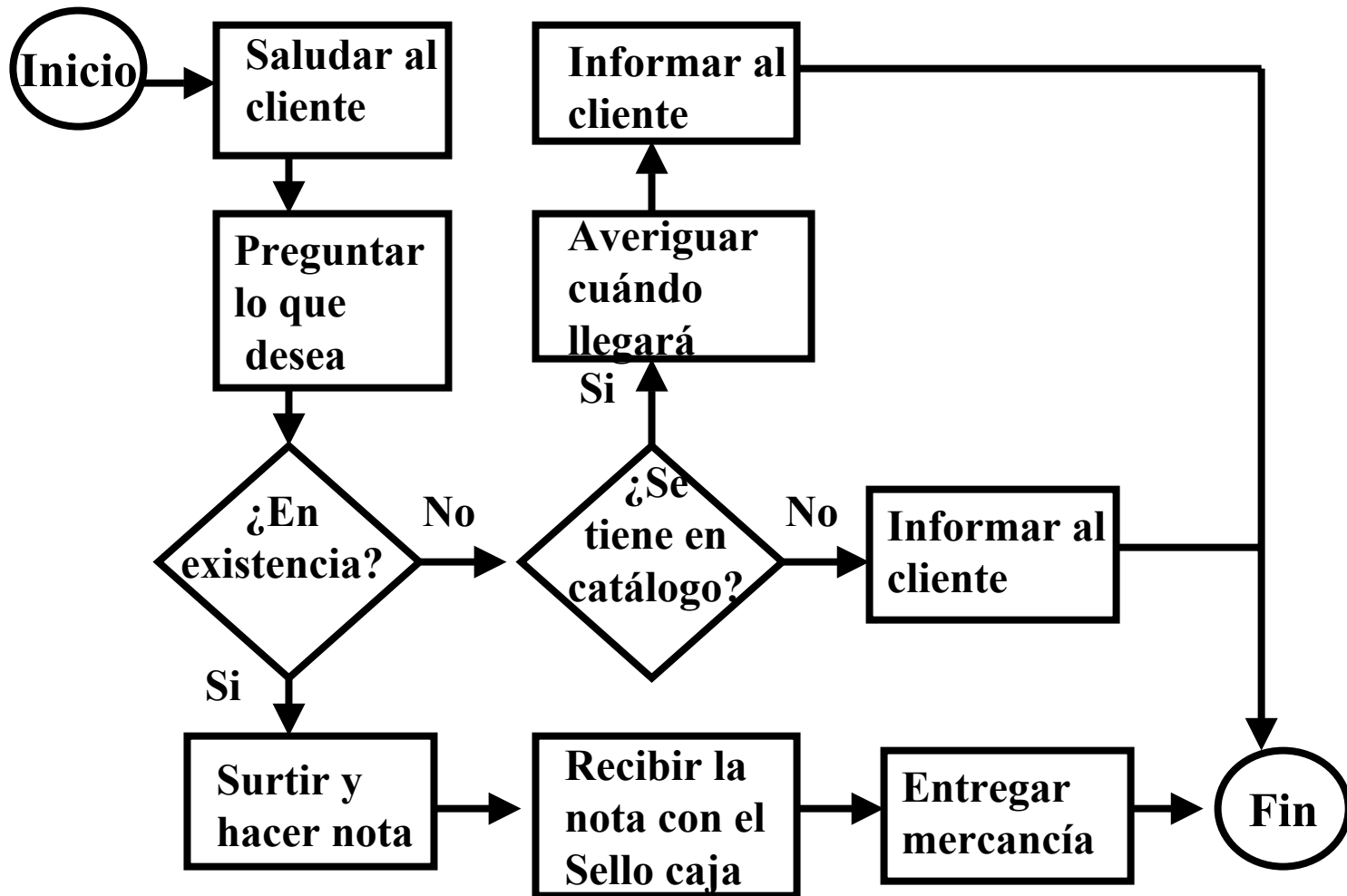
Punto de decisión por tomar



Flujo de actividades



DIAGRAMA DE FLUJO

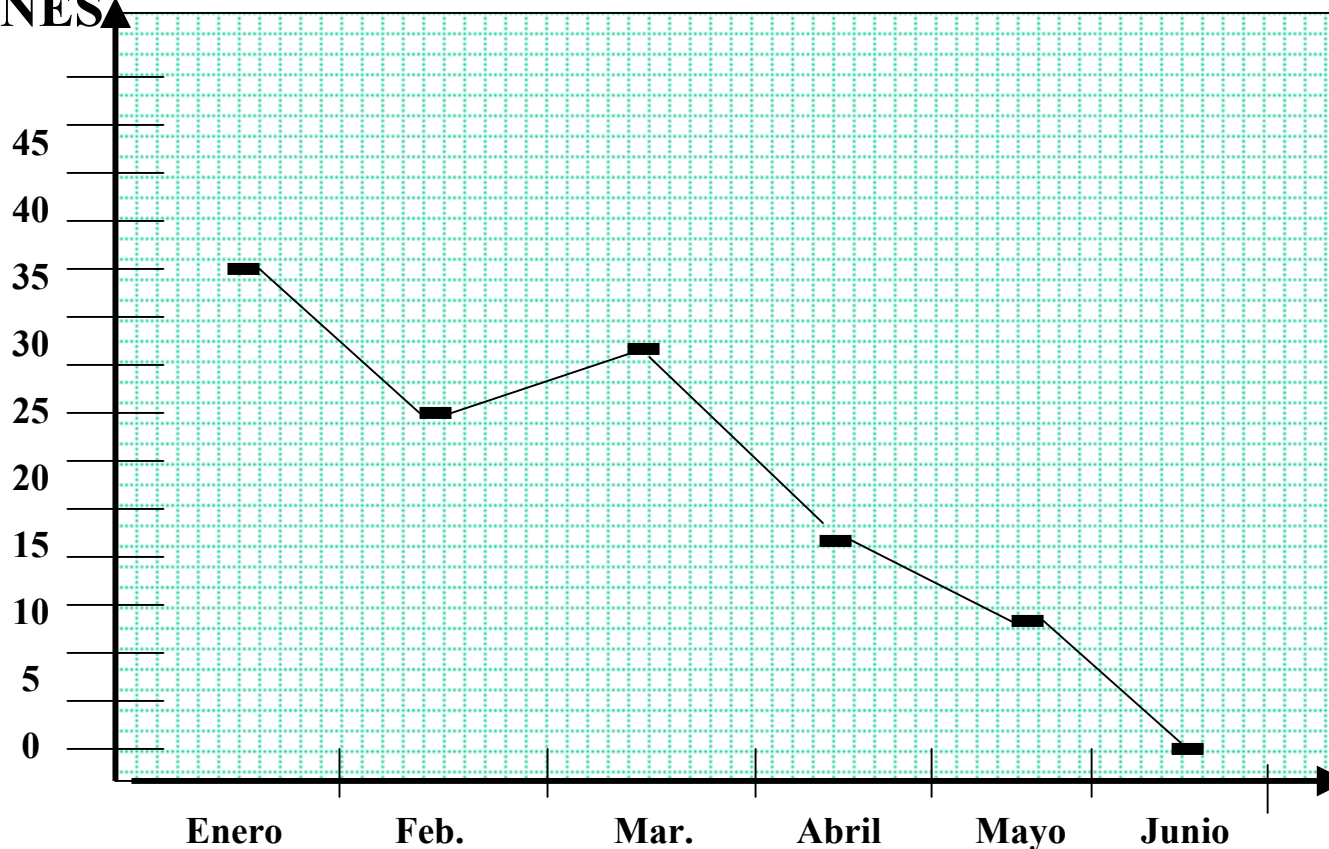




nacional financiera
Banca de Desarrollo

GRÁFICA DE TENDENCIAS

DEVOLUCIONES





HOJA DE VERIFICACIÓN

	Mantenimiento de Maquinaria				Semana 1	
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Limpieza						
Lubricación						
Bandas						
Engranes A						
Engranes B						



RESUMEN DE HERRAMIENTAS

Tablas de registro.

Se usan para identificar cuantitativamente situaciones problemáticas: Número de devoluciones, fechas, causas reportadas, etc.

Pareto.

Importancia relativa de incidentes o fenómenos: Qué devoluciones son las más significativas o impactantes para la empresa.

Hojas o diagrama de Localización.

Espacios o características de los productos o servicios: Ruta de abastecimiento de combustible, salida de mercancía, ubicación de equipo, etc.

Gráfica de tendencias.

Comportamiento de una variable en el tiempo: ventas y devoluciones en 6 meses, etc.



RESUMEN DE HERRAMIENTAS

Gráfica de barras.

La cantidad y el porcentaje relativo de una variable comparada con otra u otras: horas perdidas y causas de la pérdida de tiempo.

Diagrama causa-efecto.

Causa de causas que co-producen una situación o un determinado efecto. Por ejemplo: Qué factores provocan la baja en las ventas.

Hojas de Verificación.

Cuantificar inventarios: cuántos litros de aceite comestible y que cantidad de abarrotes se consumen en un mes en un restaurante.

Diagrama de flujo.

Descripción clara de procesos o procedimientos para estandarizar acciones: describir un proceso de atención al cliente, un proceso de manufactura, etc.