

PDCA

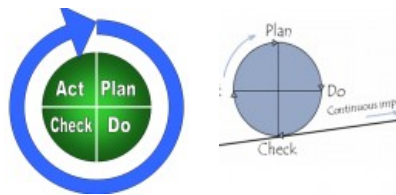
¿Qué es?

El Ciclo de mejora continua **PDCA** está constituido por cuatro actividades: “Plan”, “Do”, “Check”, “Act”, o en su versión española, Planificar, Desarrollar, Chequear y Ajustar/Actuar, que forman un ciclo que se repite de forma continua.

¿Para qué sirve?

El Ciclo de mejora continua PDCA se utiliza para llevar a cabo la mejora continua y lograr de una forma sistemática y estructurada la resolución de problemas.

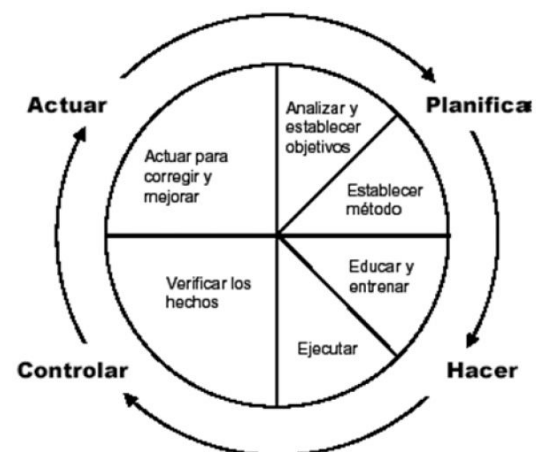
Se comporta como un instrumento que resulta ser la base de todo desarrollo de los procesos. Nos sirve para el abordaje de cualquier reflexión estratégica de nuestra organización, pudiendo convertirse en el esqueleto del modelo de gestión que vayamos a utilizar.



Explicación

El ciclo Deming no es ni más ni menos que aplicar la lógica y hacer las cosas de forma ordenada y correcta. Su uso no se limita exclusivamente a la implantación de la mejora continua, sino que se puede utilizar, lógicamente, en una gran variedad de situaciones y actividades.

- Planificar/“Plan”



En esta primera fase cabe preguntarse cuáles son los objetivos que se quieren alcanzar y la elección de los métodos adecuados para lograrlos. Conocer previamente la situación de la organización mediante la recopilación de todos los datos e información necesaria será fundamental para establecer los objetivos. La planificación debe incluir el estudio de causas y los correspondientes efectos para prevenir los fallos potenciales y los problemas de la situación sometida a estudio, aportando soluciones y medidas correctivas.

En resumen, se trata de:

- a. Seleccionar la oportunidad de mejora.
- b. Registrar la situación de partida.
- c. Estudiar y elegir las acciones correctivas más adecuadas.
- d. Observar el resultado, a nivel de ensayo o simulación.

- **Desarrollar/“Do”**

Consiste en llevar a cabo el trabajo y las acciones correctivas planeadas en la fase anterior. Corresponde a esta fase la formación y educación de las personas y empleados para que adquieran un adiestramiento en las actividades y actitudes que han de llevar a cabo. Es importante comenzar el trabajo de manera experimental, para, una vez que se haya comprobado su eficacia en la fase siguiente, formalizar la acción de mejora en la última etapa.

Se trata, en resumen, de llevar a cabo la acción correctora aprobada.

- **Chequear/“Check”**

Es el momento de verificar y controlar los efectos y resultados que surjan de aplicar las mejoras planificadas. Se ha de comprobar si los objetivos marcados se han logrado o, si no es así, planificar de nuevo para tratar de superarlos.

En resumen, se trata de:

- o Diagnosticar a partir de los resultados.
- o Volver a la etapa planificar si no se han obtenido los resultados deseados.

- **Ajustar-Actuar/“Act”**

Una vez que se comprueba que las acciones emprendidas dan el resultado apetecido, es necesario realizar su normalización mediante una documentación adecuada, describiendo lo aprendido, cómo se ha llevado a cabo, etc. Se trata, al fin y al cabo, de formalizar el cambio o acción de mejora de forma generalizada, introduciéndolo en los procesos o actividades.

En definitiva, se trata de:

- o Confirmar y normalizar la acción de mejora.
- o Empezar una nueva mejora o abandonar, en su caso.

Si quiere conocer otros conceptos de gestión, puede acceder a la plataforma abierta y gratuita <http://sugestion.quned.es/> que es un proyecto de Responsabilidad Social Intelectual de la Cátedra de Calidad de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) compartido con los profesionales que han redactado las fichas.

Ejemplos prácticos

Ejemplo práctico: Las **vacaciones** (una aplicación a la vida diaria) Vamos a aplicar el ciclo PDCA a nuestras vacaciones, pensad, ¿qué sería cada una de las P, D, C y A en nuestras vacaciones?**P: Planificar.** Como todos sabemos, cuando se acercan unas vacaciones comenzamos a plantearnos diferentes preguntas: ¿dónde vamos?, ¿a qué tipo de hotel?, ¿playa o montaña?, ¿en coche, avión, tren, barco...?, ¿de cuánto dinero disponemos?...En dicho momento estamos comenzando a planificar (P), es decir, nos empezamos a plantear objetivos: tengo 1000 euros, quiero playa, un hotel con piscina, voy en avión...

D: Llevar a cabo, hacer lo planificado. Podríamos dividir la D, en dos fases, la primera "realizar la reserva", la segunda "realizar el viaje".

En la primera vamos a la agencia, o a internet y vemos precios, hacemos las reservas, obtenemos los billetes de avión...

En la segunda es cuando más disfrutamos, pasan los días y por fin llega el día D, nos vamos de vacaciones! Vamos al aeropuerto, cogemos el avión, llegamos al destino, vemos el hotel, nos bañamos en la playa, hacemos visitas turísticas....Es decir, llevamos a cabo todo lo planificado.

C: Controlar. Esta fase se realiza realmente mientras estamos llevando a cabo el viaje de vacaciones, son actividades paralelas (D y C). Os explico, cuando vamos al aeropuerto estamos comprobando si el avión sale a la hora prevista, si el avión es cómodo, si nos pierden las maletas...Cuando llegamos al destino comprobamos si hace buen tiempo, básicamente calor, si el coche de alquiler está preparado para nosotros...Cuando llegamos al hotel comprobamos si es igual que el de la foto ¿donde están las palmeras y la piscina?...¿Nos tratan bien? No, pues reclamación...Esperemos que en vuestro caso no lleguéis a esto último.

A: Actuar para mejorar. Este momento seguro que todos lo hacéis sin daros cuenta de ella, ¿qué es lo primero que hacéis cuando volvéis de las vacaciones a la vida diaria? Todos lo hacemos, nos reencontramos con los amigos, los familiares...y enseñamos las fotos, los vídeos, comentamos que es lo que más nos ha gustado..y lo que menos, y sin tener conciencia de ello ya tomamos decisiones para las siguientes vacaciones: recomendamos el hotel a los amigos, o lo contrario, no lo recomendamos...decidimos volver otra vez, o no volver nunca....Es decir, estamos intentando tomar decisiones para las siguientes vacaciones, de modo que sean mejores que las que hemos pasado, siempre comparando lo que "compramos en su día" y lo que "hemos vivido", empresarialmente hablando, comparamos objetivos con resultados.

Bueno, y esta ha sido una aplicación práctica del ciclo PDCA a la vida diaria, sin saberlo en la gran mayoría de las ocasiones lo aplicamos a las cosas que realmente nos importan o que tienen un elevado coste (emocional y/o económico).

Cita de Rubén Bagüés (eTrobador)


Aplicaciones y soportes frecuentes

REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
R	(= P) Establecer objetivos	Cuadro de indicadores de Formación
E	(=P) Establecer método y decidir actividad	Planificación de acciones formativas
D	(=D) Entrenar y ejecutar	Programa de cada actividad formativa
E	(=C) Verificar los hechos	Listado de asistentes
		Cuestionario de satisfacción con la formación
R	(=A) Actuar para corregir y mejorar	Plan de mejora del sistema formativo

Cuestiones clave para autoevaluar ¿He aplicado correctamente el ciclo PDCA en un tema que yo elija?

¿Están bien definidos los objetivos a conseguir?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Las acciones planificadas serán capaces de lograr los objetivos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Las acciones planificadas son coherentes con la Estrategia general de la organización?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se han realizado, en el ámbito establecido, las acciones planificadas?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se han realizado, en la forma adecuada, las acciones planificadas?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se han realizado, en el plazo acordado, las acciones planificadas?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se ha comprobado la eficiencia de su realización?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se ha valorado la eficacia del planteamiento y su planificación?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se han identificado posibles innovaciones o mejoras a tener en cuenta?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Se ha llevado a cabo alguna innovación o mejora?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Información adicional del autor

 Instituto Navarro de Administración Pública	Autor: Tomás Rodríguez Garraza	Cargo: Secretario General
	Empresa/organización: Instituto Navarro de Administración Pública	
	Actividad: Formación, selección, evaluación y asesoramiento de Administración Pública de Navarra	Contacto: www.cfnavarra.es/INAP