

LA CALIDAD Y EL CICLO DE DEMING (PHVA)

TAMBIEN CONOCIDO COMO CIRCULO PHVA BASADA EN UN CONCEPTO IDEADO POR WALTER SHEWHART

EL CICLO DE DEMING ES CONSIDERADO UNA DE LAS PRINCIPALES HERRAMIENTAS PARA LOGRAR LA MEJORA CONTINUA EN LAS ORGANIZACIONES O EMPRESAS PARA QUE DESEAN APLICAR A LA EXCELENCIA EN SISTEMAS DE CALIDAD

EL CICLO CONSISTE EN UNA SECUENCIA LOGICA DE CUATRO PASOS LOS CUALES SON REPETIDOS Y SE DEBEN LLEVAR A CABO SECUENCIALMENTE Y SON:

1. **PLANIFICAR:** Definir los objetivos y los medios a seguirlos
 - Identificar a los clientes
 - Determinar sus necesidades y expectativas
 - Desarrollar las características de servicios
 - Diseñar los procesos
 - Trasladar el plan al nivel operativo

2. **HACER:** Se refiere al acto de implementar la visión preestablecida
 - Aplicar lo planeado
 - Hacer cambios
 - Recopilar datos para determinar que ha sucedido tras los cambios

3. **VERIFICAR:** Comprobar que se alcanzan los objetivos propuestos
 - Evaluar los resultados obtenidos
 - Comparar los resultados con los objetivos planeados

4. **ACTUAR:** Analizar y corregir las posibles desviaciones detectadas, así como también proponer mejoras
 - Toma de decisiones sobre los cambios
 - Estandarizar los cambios
 - Formar y entrenar
 - Repetir el ciclo

LA MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO REPRESENTA UNA PARTE IMPORTANTE EN TODAS LAS ETAPAS Y RESULTA INDISPENSABLE EN LAS DE PLANIFICAR Y HACER PORQUE:

- Ayuda a definir los objetivos y mide el estado de su cumplimiento

- Monitorea y evalúa la calidad de los procesos
- Define y precisa las mejores propuestas de desarrollo
- Sirve de referencia cuando se está mejorando

LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACION DEL CICLO PERMITEN A LAS EMPRESAS UNA MEJORA INTEGRAL DE LA COMPETITIVIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, MEJORANDO CONTINUAMENTE LA CALIDAD, REDUCIENDO LOS COSTES OPTIMIZANDO LA PRODUCTIVIDAD, REDUCIENDO LOS PRECIOS, INCREMENTANDO LA PARTICIPACION DEL MERCADO Y AUMENTANDO LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA U ORGANIZACION