

**P M C**®

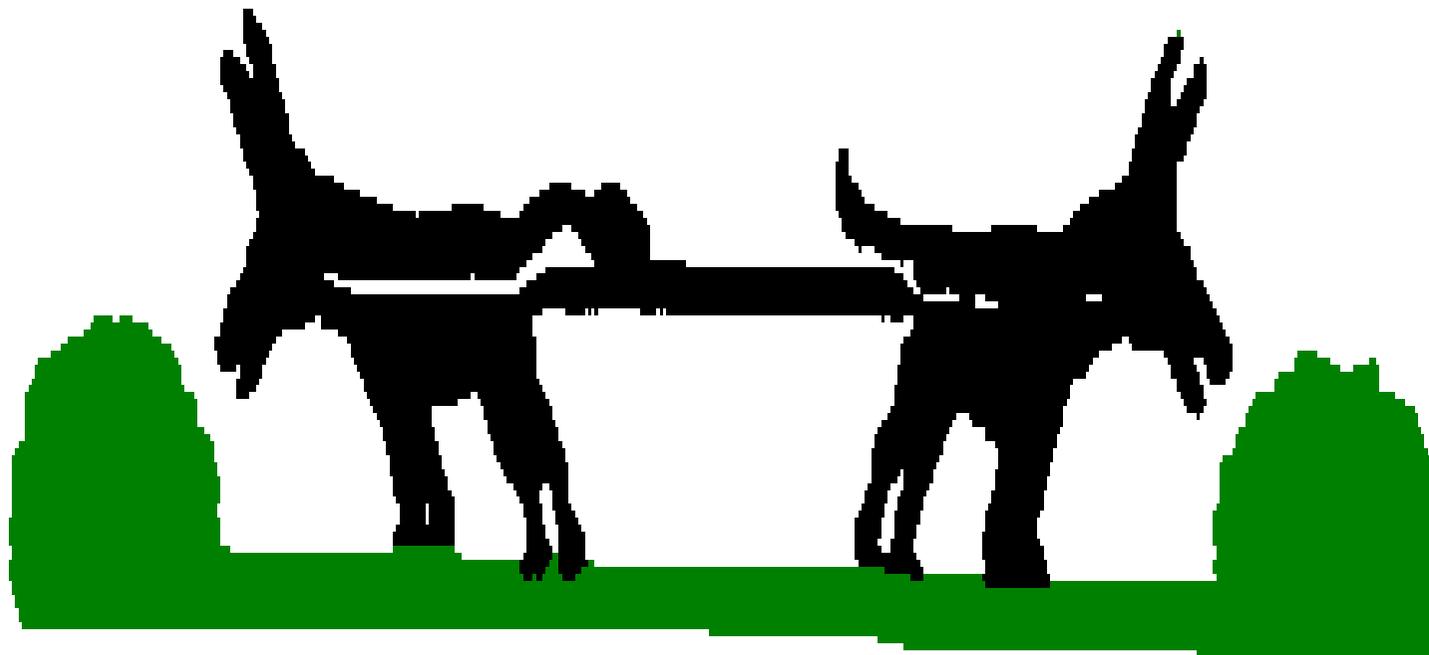
**Proceso de Mejoramiento Continuo**

**Autor : ©Lic. Frederic Luján Zeisler, 1995**

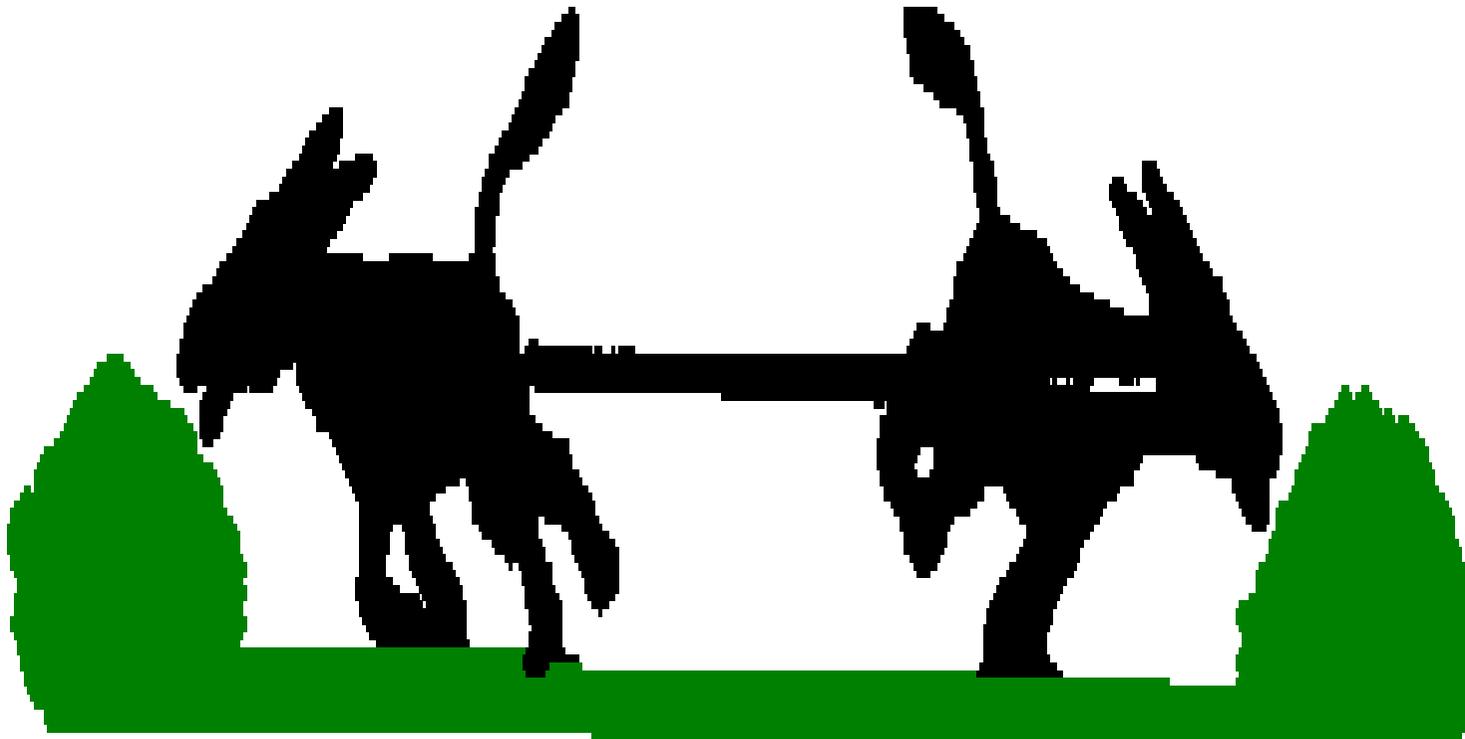
**¿Buscan el mismo objetivo?...**



**...Sin embargo, cada uno prefiere seguir un camino diferente, y tiran de la misma cuerda...**



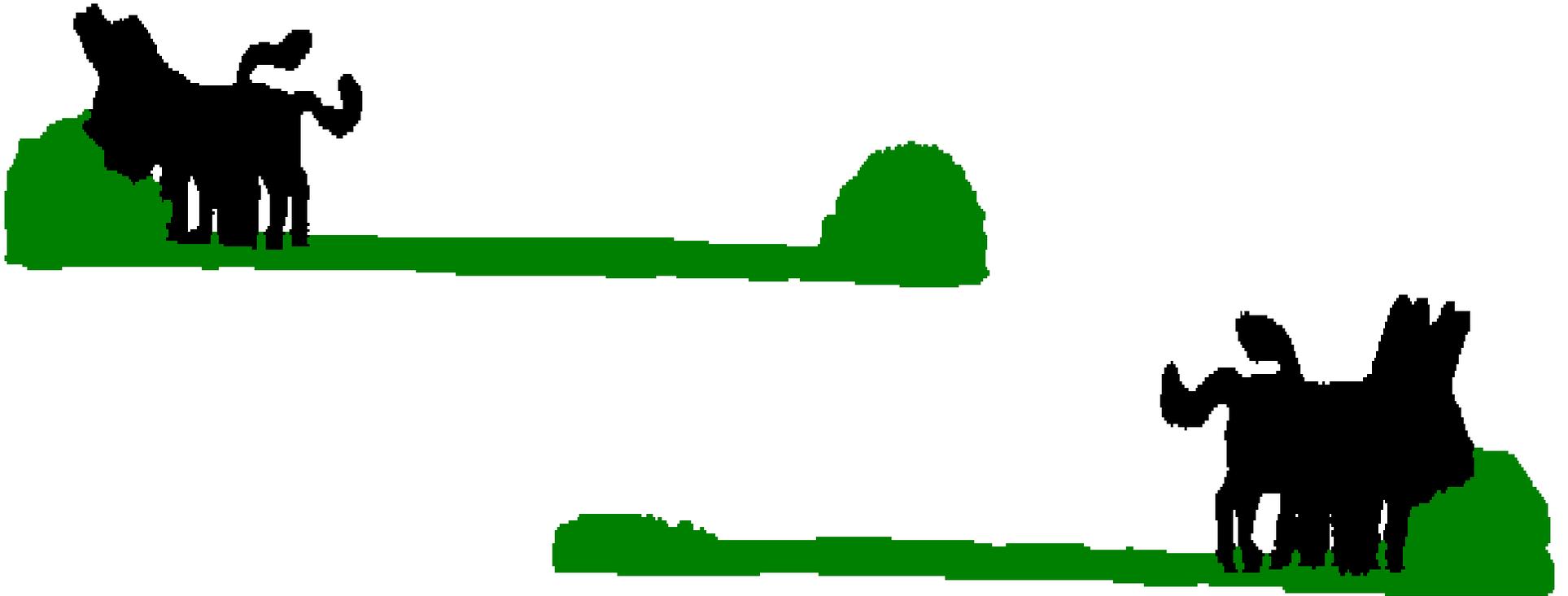
**...¡todavía insisten!...**



**...Pero como no llegan a nada, cansados  
y desilusionados, deciden mejor ponerse  
de acuerdo usando el PMC...**



**... Es así, como, trabajando siempre en equipo y gracias al PMC, logran también alcanzar con éxito los objetivos que se han trazado.**



**El *PMC* es una innovadora herramienta de gestión, que busca hacer de la calidad un hecho práctico, sencillo y participativo a través de una metodología de trabajo bien definida, que permita al trabajador –dueño del problema-, diagnosticar y realizar las mejoras, permanentemente.**

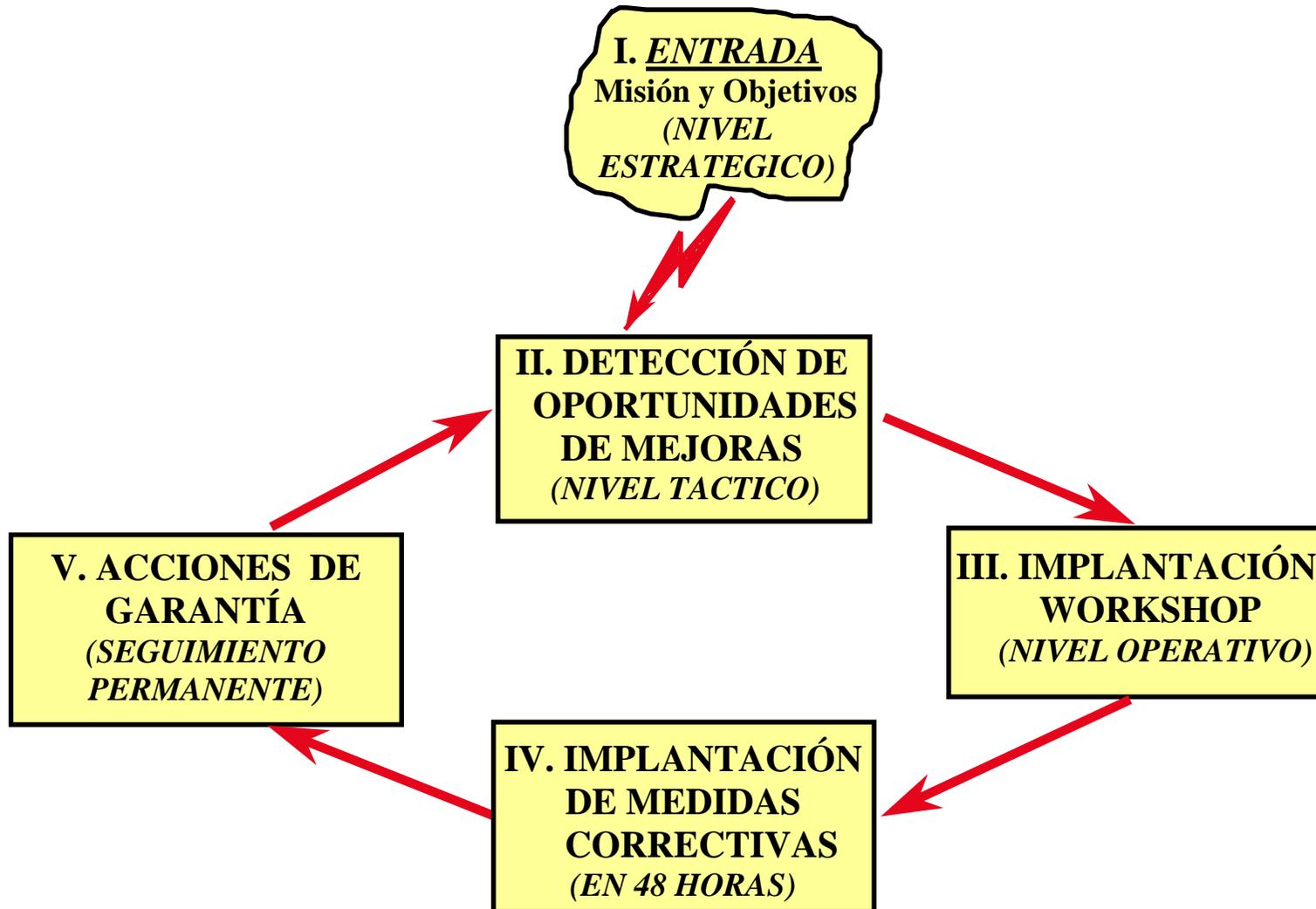
# Objetivos del PMC

---

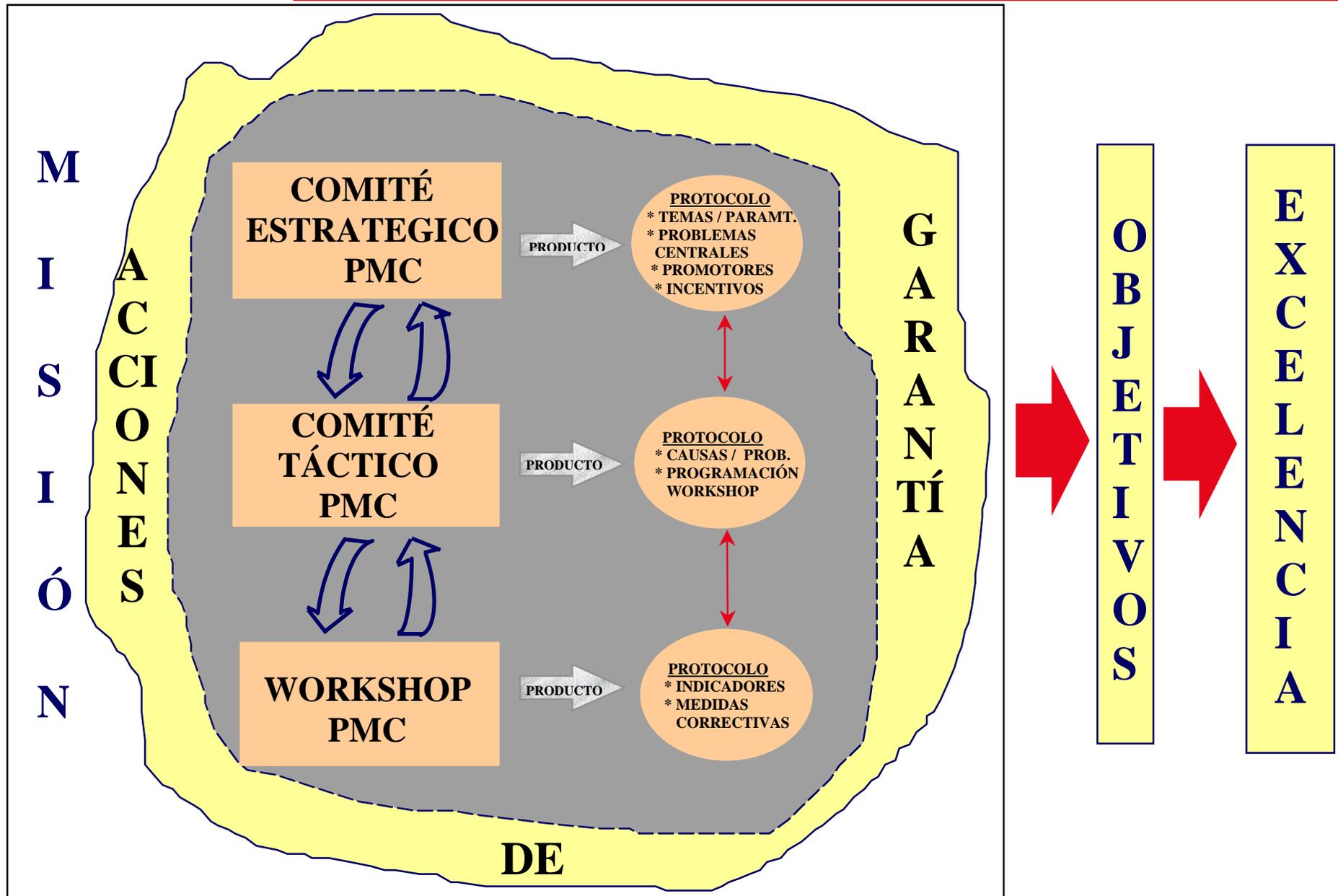
- 1. Optimizar procesos de trabajo en forma inmediata, orientados hacia la satisfacción plena del cliente.**
- 2. Lograr en corto tiempo aumentar la productividad y rentabilidad global de la organización.**
- 3. Despertar permanentemente la iniciativa y creatividad del personal, mediante equipos multisectoriales y disciplinarios de trabajo.**
- 4. Sistema permanente de trabajo que no tiene fin.**
- 5. Acostumbrar al personal a trabajar con indicadores de productividad y desempeño.**
- 6. Herramienta efectiva de motivación y superación.**
- 7. Soporte de desarrollo para la ejecución del plan estratégico de la empresa.**

# Visión integral del PMC

---



# Plataforma de desarrollo del PMC



# Las diez reglas básicas para la praxis del PMC

---

1. **Estar preparado siempre a exteriorizar sus conocimientos e ideas a los demás.**
2. **Preguntarse siempre: *¿cómo puedo mejorar algo?*, en vez de especular negativamente en el, *¿por qué no se puede mejorar algo?***
3. **No titubear en dudas, preguntar todo.**
4. **Una pequeña mejora (50%) es a veces mejor que la aplicación de una idea grande (100%), que podría resultar inalcanzable.**
5. **Corregir las fallas inmediatamente.**
6. **La inversión en recursos es mínima.**
7. **La capacidad en la solución de problemas radica primero en descubrirlos.**

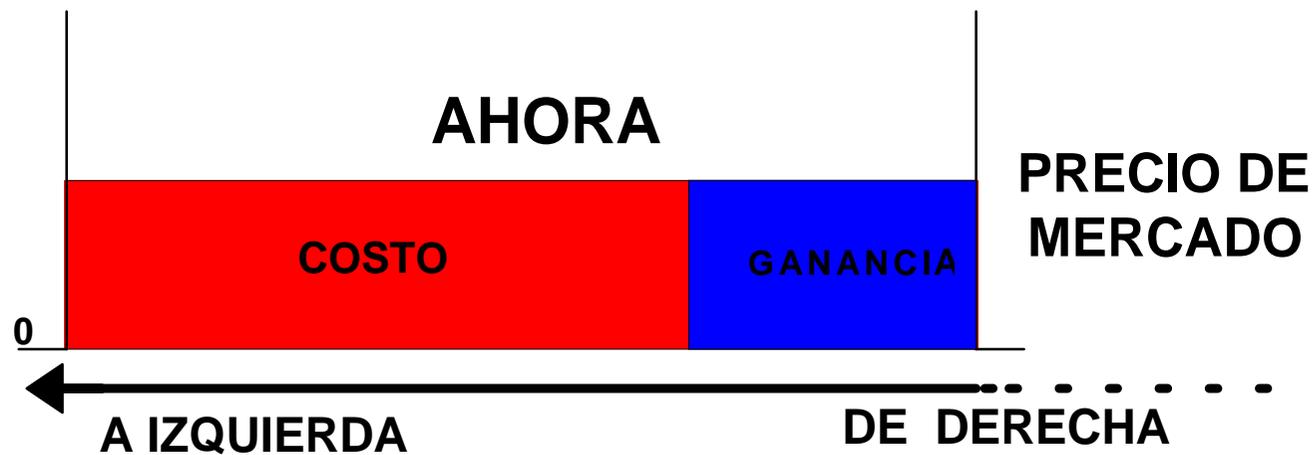
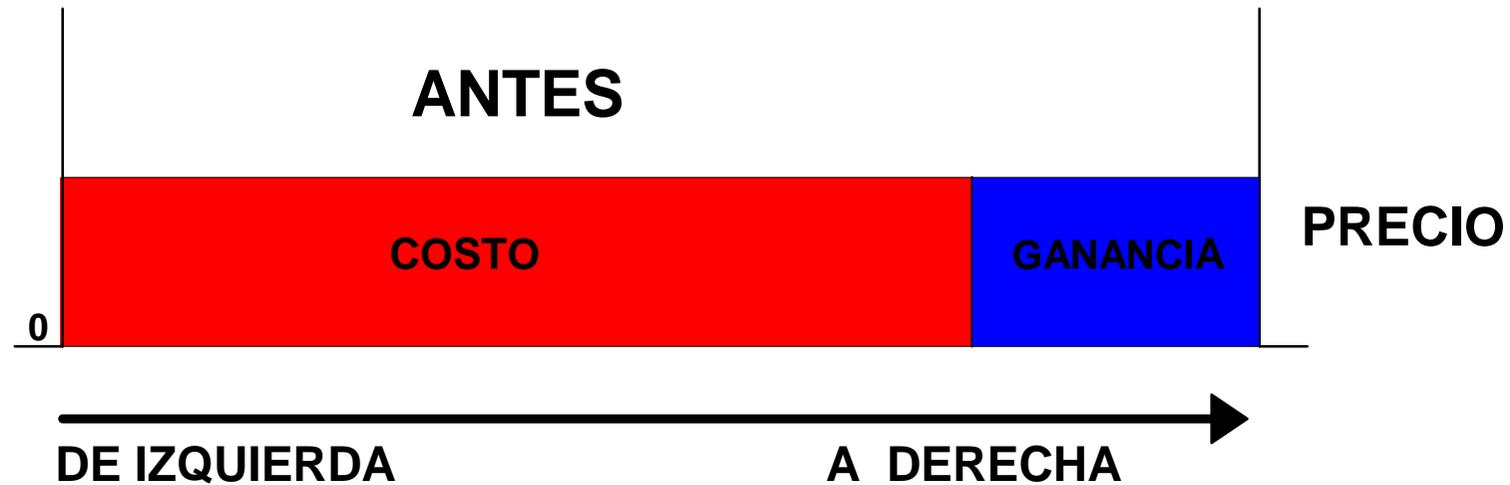
## **Las diez reglas básicas para la praxis del PMC**

---

- 8. Para dar con la causa principal de un problema, convendría primero preguntarse cinco veces, *¿por qué?***
- 9. Diez cabezas solucionan mejor un problema que un especialista.**
- 10. El PMC no tiene fin.**

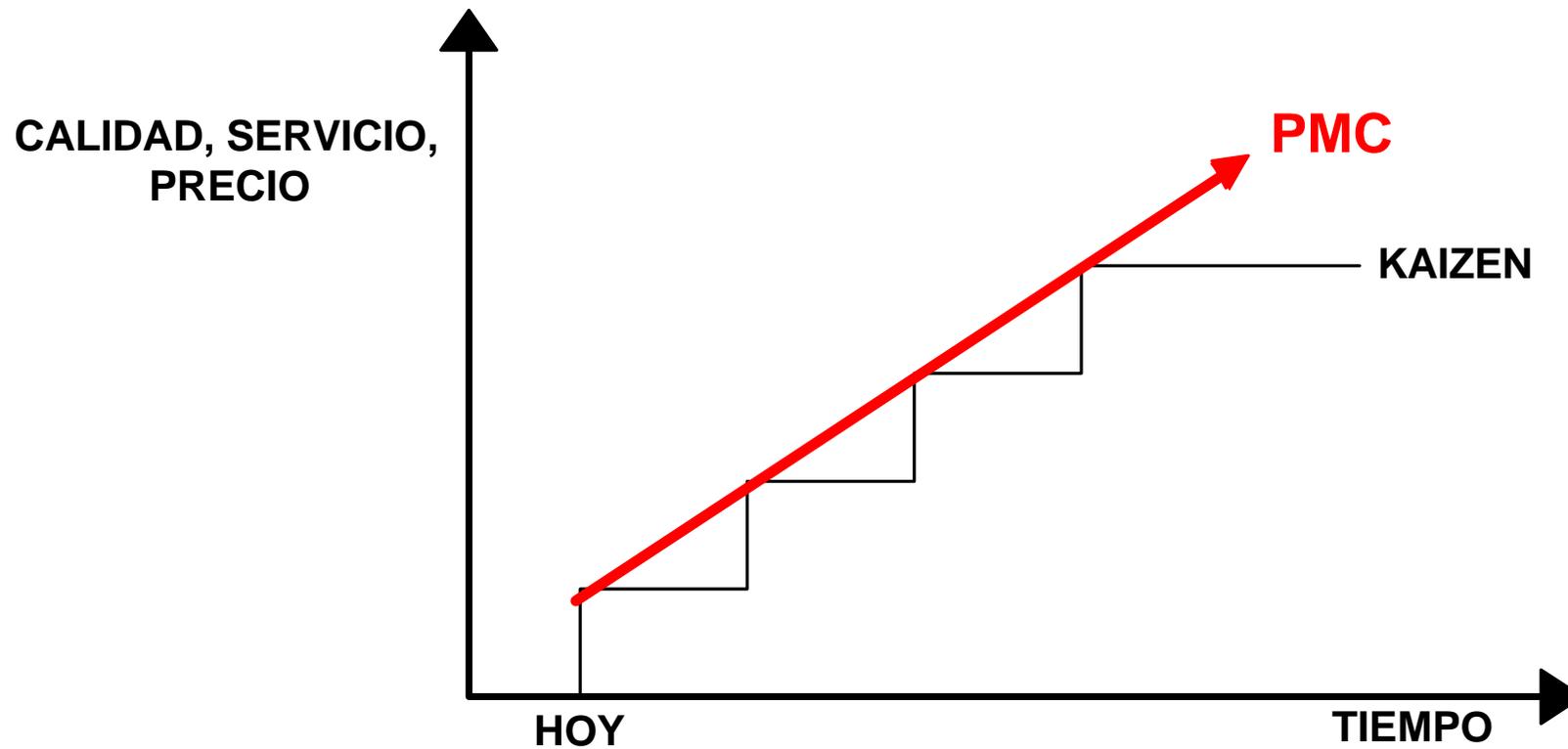
# PRECIO – GANANCIA - COSTO

---



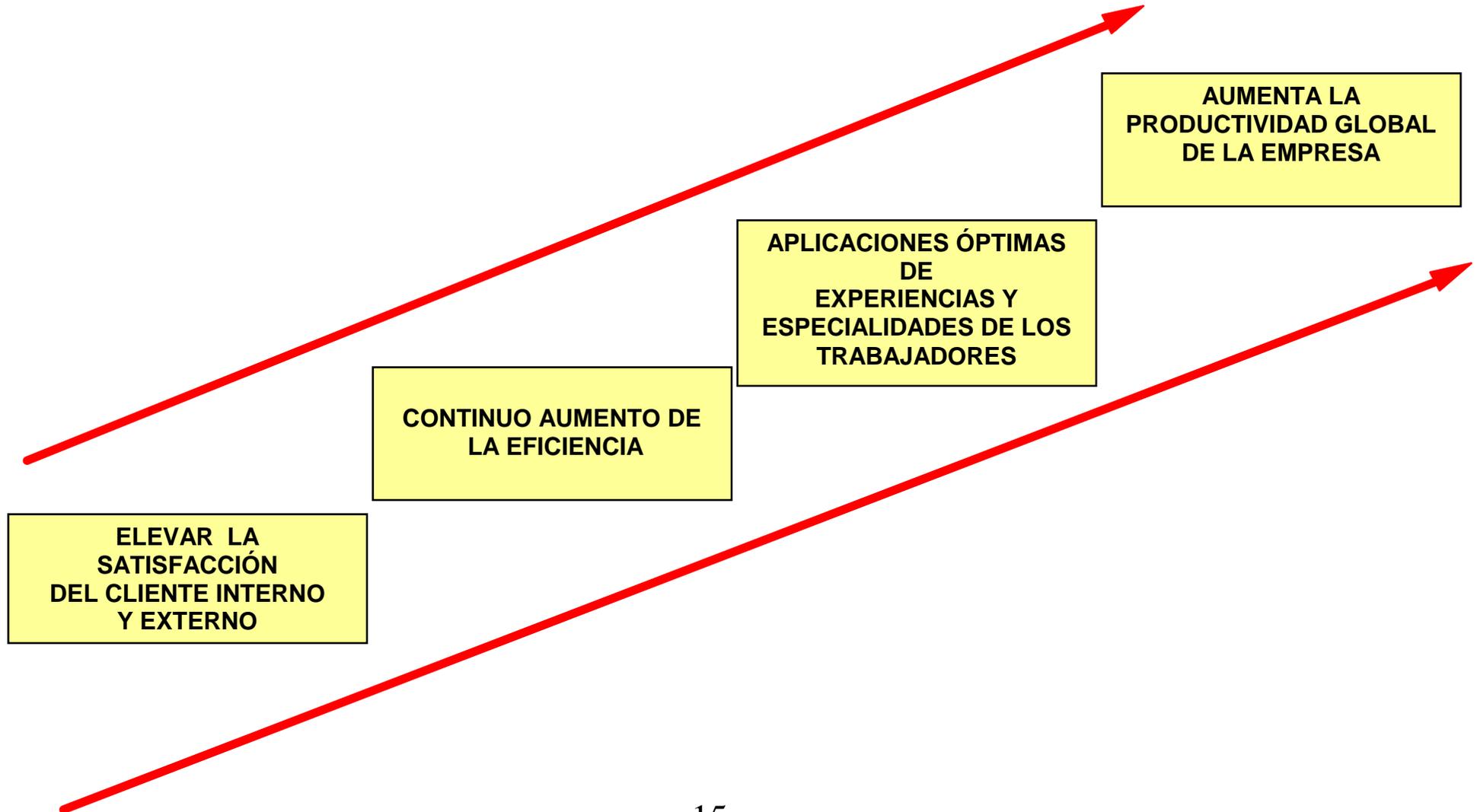
# PMC - KAIZEN

---



# El cliente es el centro de toda actividad

---



# Consideraciones generales

---

## Con los ojos del Cliente:

- ¿Cómo aumentar la velocidad de los procesos de trabajo?
- ¿Dónde y cómo se pueden elevar los estándares de calidad?
- ¿Dónde se pueden mejorar los procesos, orientándolos hacia la calidad, servicio y precio?

## Bajo la satisfacción y bienestar del trabajador:

- ¿Qué es lo que motiva al trabajador brindar al cliente un mejor servicio?
- ¿Qué barreras o dificultades le impiden al trabajador cumplir con las funciones de su puesto óptimamente?
- ¿Qué podemos cambiar para satisfacer las necesidades de los trabajadores en una forma más justa?

# **Desperdicios vs. Actividades valoradas**

---

## **DESPERDICIOS**



**Son todas las actividades que originan costos y que no logran aumentar el valor e importancia de la capacidad de un servicio y/o producto final.**

## **ACTIVIDADES VALORADAS**



**Son todas aquellas actividades por la que el cliente sí está dispuesto a pagar.**

## Factores para determinar los indicadores de medición

---

- < Costo
- < Desperdicios materia prima
- < N° de horas hombre
- < Paro por preparación
- < Paro por falta de materia prima
- < Tiempo de producción
- < Free times
- < Productos defectuosos
- < Subempleo
- < Faltas y tardanzas
- > Cantidad de productos
- > Trabajo en grupo
- > Comunicación entre departamentos
- Clima laboral

- Tecnología y equipo
- Voluntad de mejora
- Motivación de la gente
- Mantenimiento de almacenes (JIT)
- Malos flujos de información
- Calidad de recursos humanos
- Capacitación de recursos humanos
- Mejor aprovechamiento de los recursos

### Leyenda

>: Indicador debe aumentar

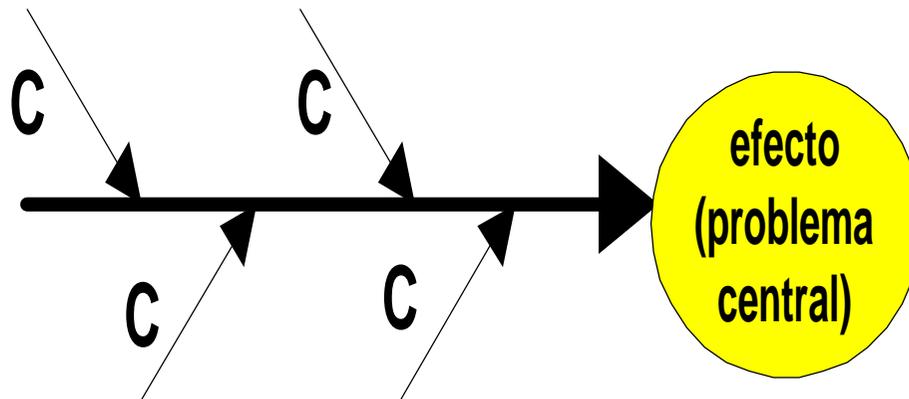
<: Indicador debe disminuir

-: Constante

# Herramientas de análisis

---

## DIAGRAMA CAUSA - EFECTO



C: Causa raíz

P: Problema central

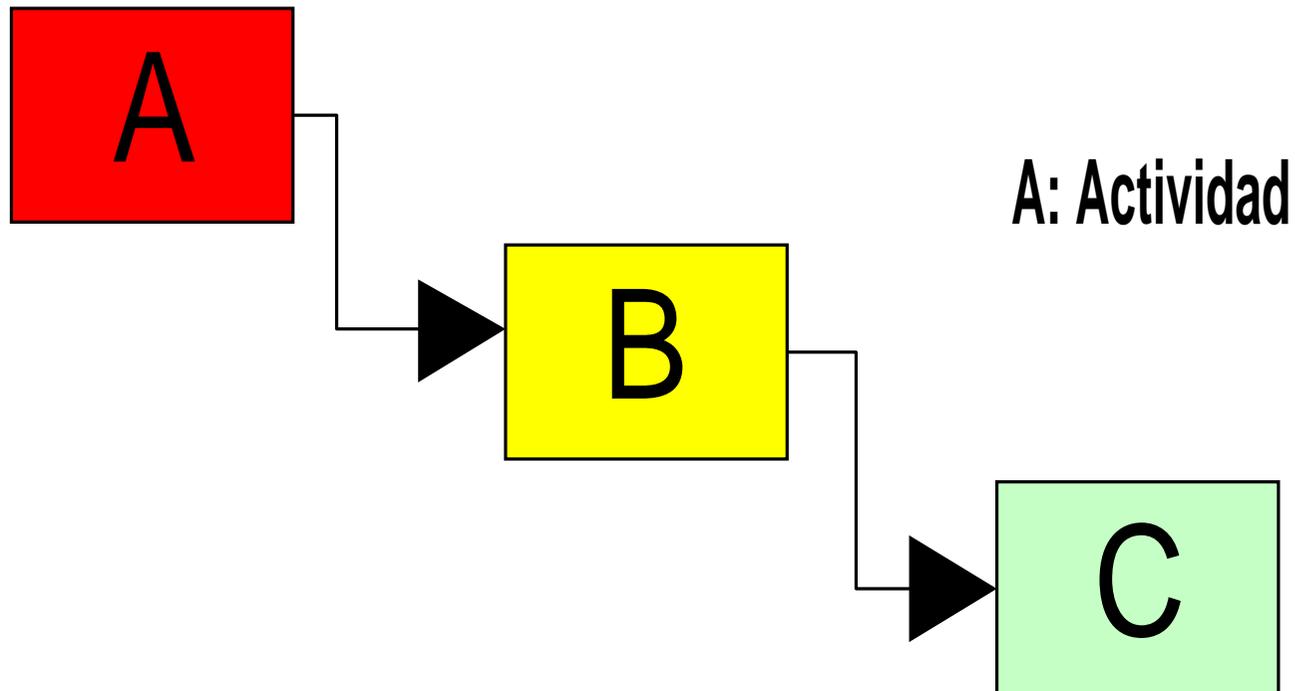
### Subagrupación de Causas

- ✓ Mano de obra
- ✓ Maquinaria
- ✓ Materiales
- ✓ Métodos y sistemas
- ✓ Supervisión
- ✓ Motivación
- ✓ Medio ambiente

# Herramientas de análisis

---

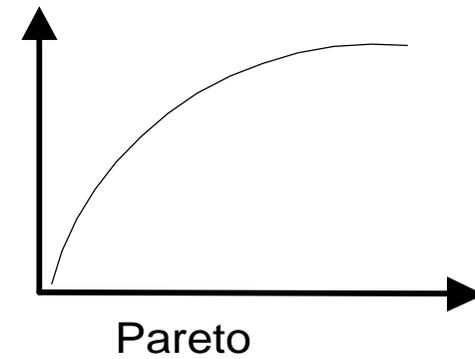
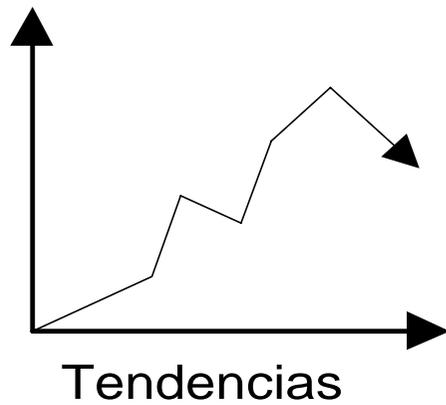
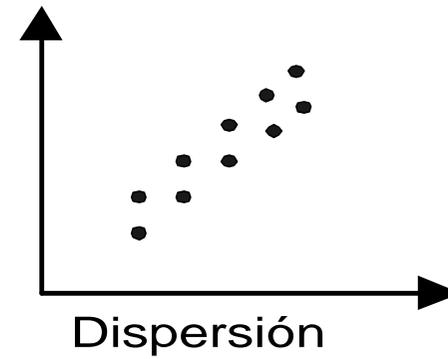
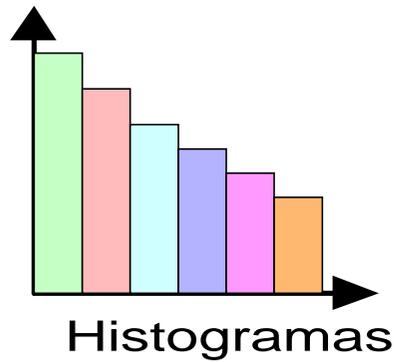
## FLUJOGRAMAS



# Herramientas de análisis

---

## GRÁFICAS ESTADÍSTICAS



## ¿Quiénes son los que participan en los Workshops PMC, y por qué?

---

### **Todos los trabajadores...**

- ...Porque son quienes tienen mayormente más conocimientos sobre los procedimientos de trabajo.**
- ...Porque son nuestros puntos de enlace más directos con los clientes.**
- ...Porque son quienes hacen cambiar permanentemente la organización.**
- ...Porque son quienes participan activa y colectivamente a la hora de implantar las medidas de cambio en la empresa.**

## ¿Quiénes son los que participan en los Workshops PMC, y por qué?

---

### **El cuadro Directivo y el Promotor PMC...**

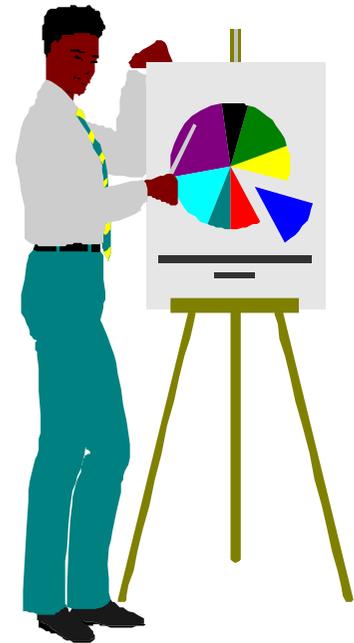
- ...Porque son quienes deberán apoyar y motivar a todos los trabajadores.**
- ...Porque son quienes facilitarán los recursos necesarios a los participantes de los Workshop, para que puedan operar eficientemente.**
- ...Porque el éxito de su gestión también se medirá en función a las mejoras que haya logrado su propio personal.**
- ...Porque antes de tomar cualquier decisión apresurada o equivocada, son los que plantearan, conjuntamente con el personal, las verdaderas soluciones de los problemas.**

# El Promotor PMC

---

## Definición

**Promueve y modera los Workshop PMC (talleres de trabajo), y coordina la implementación de las respectivas medidas correctivas, con los trabajadores dentro de la empresa.**



# El Promotor PMC

---

## Cualidades

**Que tenga aceptación en el plano técnico, profesional y humano, por parte de la alta dirección y trabajadores en general.**



## Competencia

**Al promotor se le delegará la suficiente autoridad, a modo de que se logre efectuar los cambios y mejoras programadas. Las funciones y responsabilidades del promotor no deben perjudicar ni mermar sus labores cotidianas durante las horas normales de trabajo.**



# El Promotor PMC

---

## Tareas

- ✓ **Coordina, refuerza y capacita las labores relacionadas del PMC, para todos los trabajadores.**
- ✓ **Es el eje motor del programa PMC.**
- ✓ **Facilita y coordina el levantamiento de la información de los procesos a ser analizados.**
- ✓ **Estudia el informe, *Estado Actual del Proceso a Optimizar*, antes de conducir los talleres de trabajo.**
- ✓ **Coordina los requerimientos logísticos para el desarrollo óptimo de los Workshops ( talleres de trabajo).**

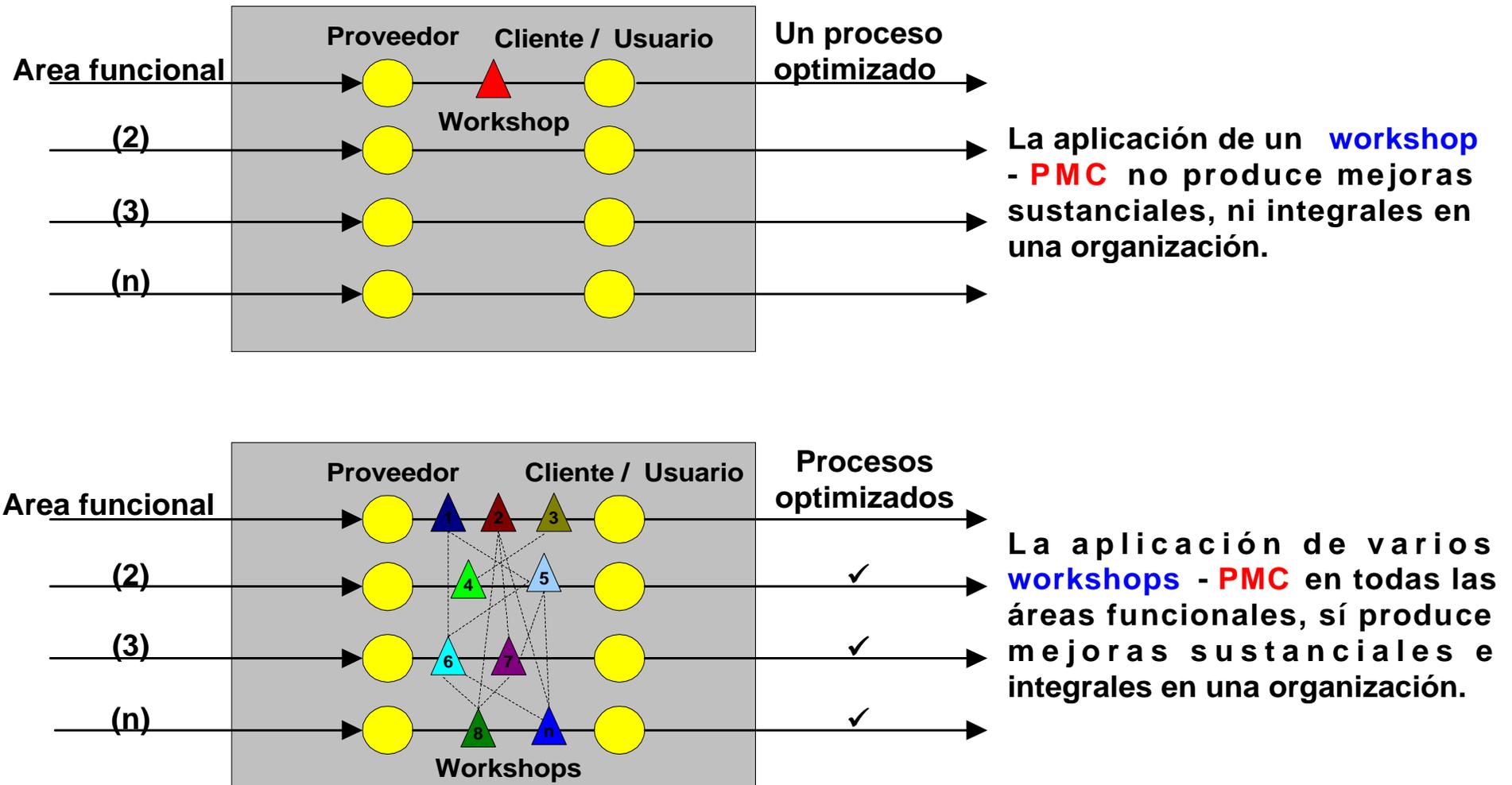
# El Promotor PMC

---

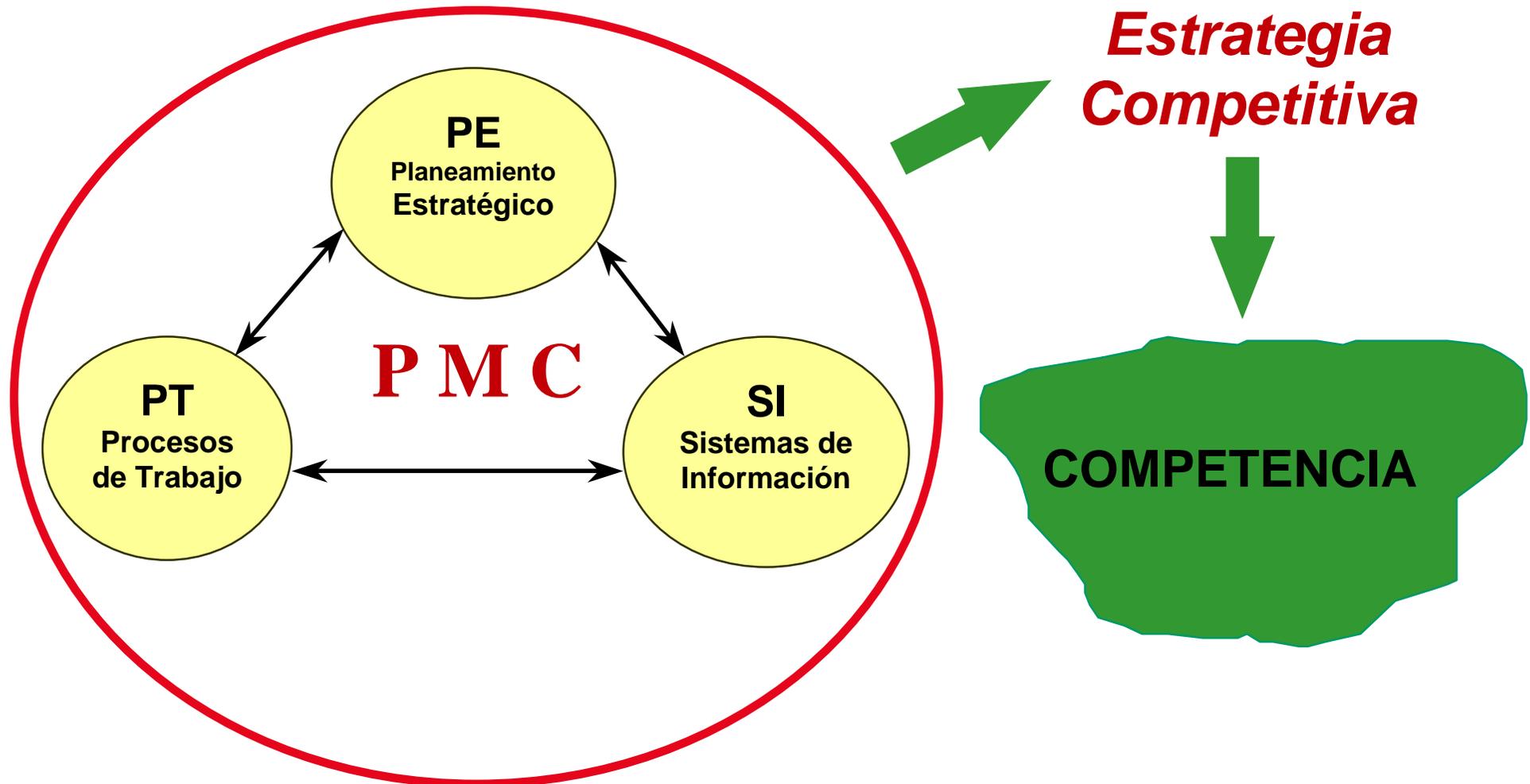
## Tareas

- ✓ **Modera los talleres de trabajo.**
- ✓ **Facilita la aplicación de las medidas correctivas.**
- ✓ **Verifica el éxito de las medidas mediante el seguimiento del *Protocolo de Medidas Correctivas*.**
- ✓ **Participa en reuniones de coordinación con los otros Promotores PMC.**
- ✓ **Mantiene actualizada la información de los talleres en los archivos y murales de la empresa.**

# El PMC y su efecto multiplicador

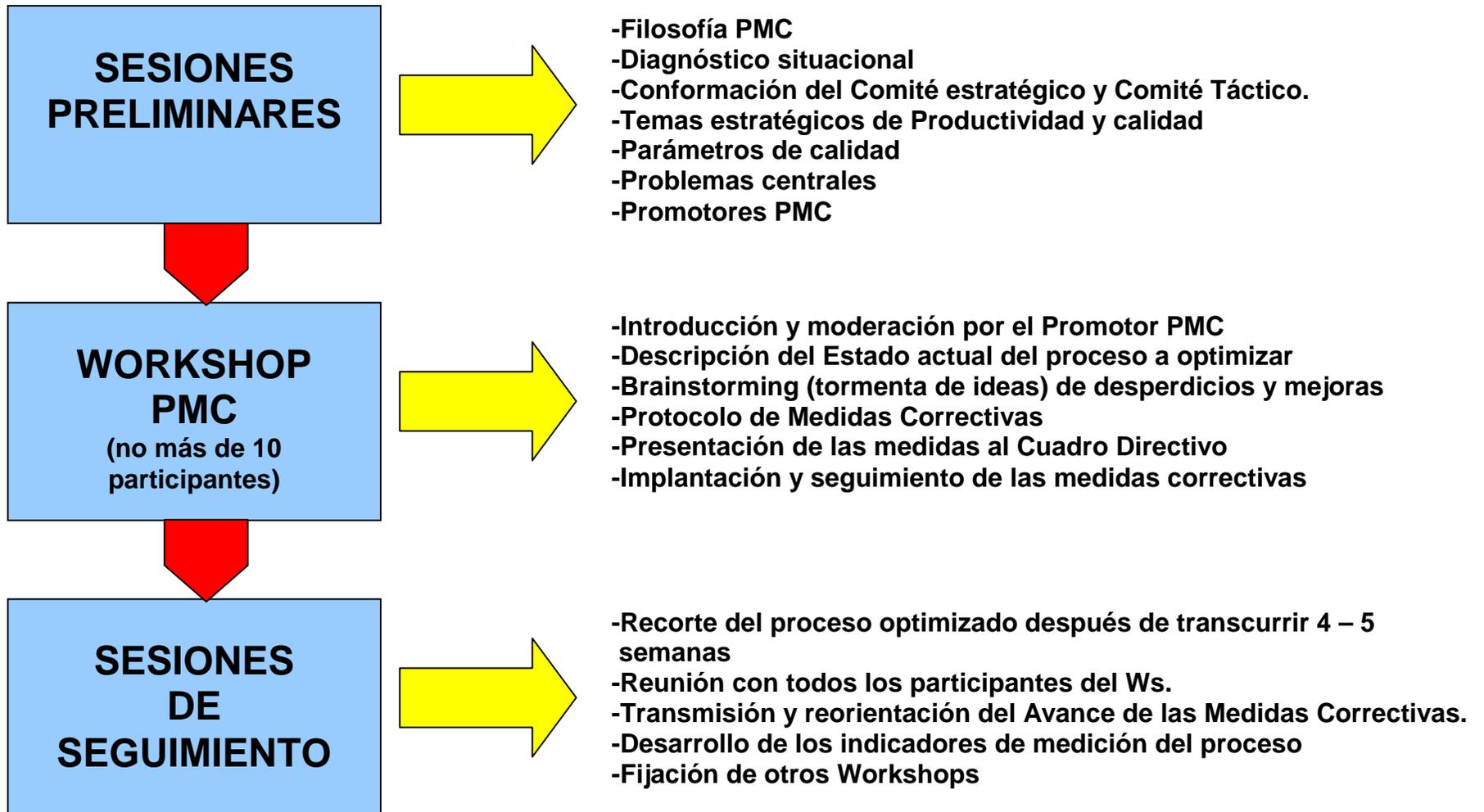


## El PMC como soporte estratégico



# Las tres grandes etapas del PMC

---



## **Criterios para la clasificación de incentivos**

**1. Puntuación global según el grado de complejidad en la solución del proceso a analizar.**

**Se tomarán en cuenta los siguientes factores:**

- **Soluciones tendientes a una innovación.**
- **Soluciones tendientes a un mejoramiento.**
- **Soluciones tendientes a un mantenimiento.**

**2. Grado de avance según el *Estado de Avance del Prot. de Medidas Correctivas*.**

**3. Frecuencia con que se desarrollaron los *Ws.* en un período determinado.**

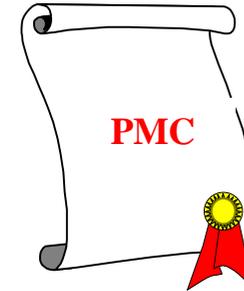
**4. Nivel de desempeño de los *Temas Estratégicos de Productividad y Calidad*.**

**5. Tendencias y desarrollo de los indicadores de medición de los procesos mejorados.**

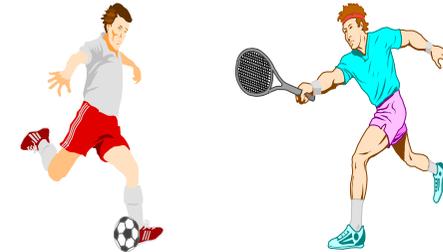
# Tipos de incentivos

---

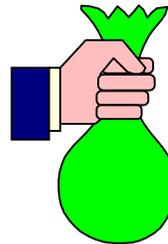
## 1. Capacitación y certificaciones



## 2. Organización de eventos especiales



## 3. Monetarios



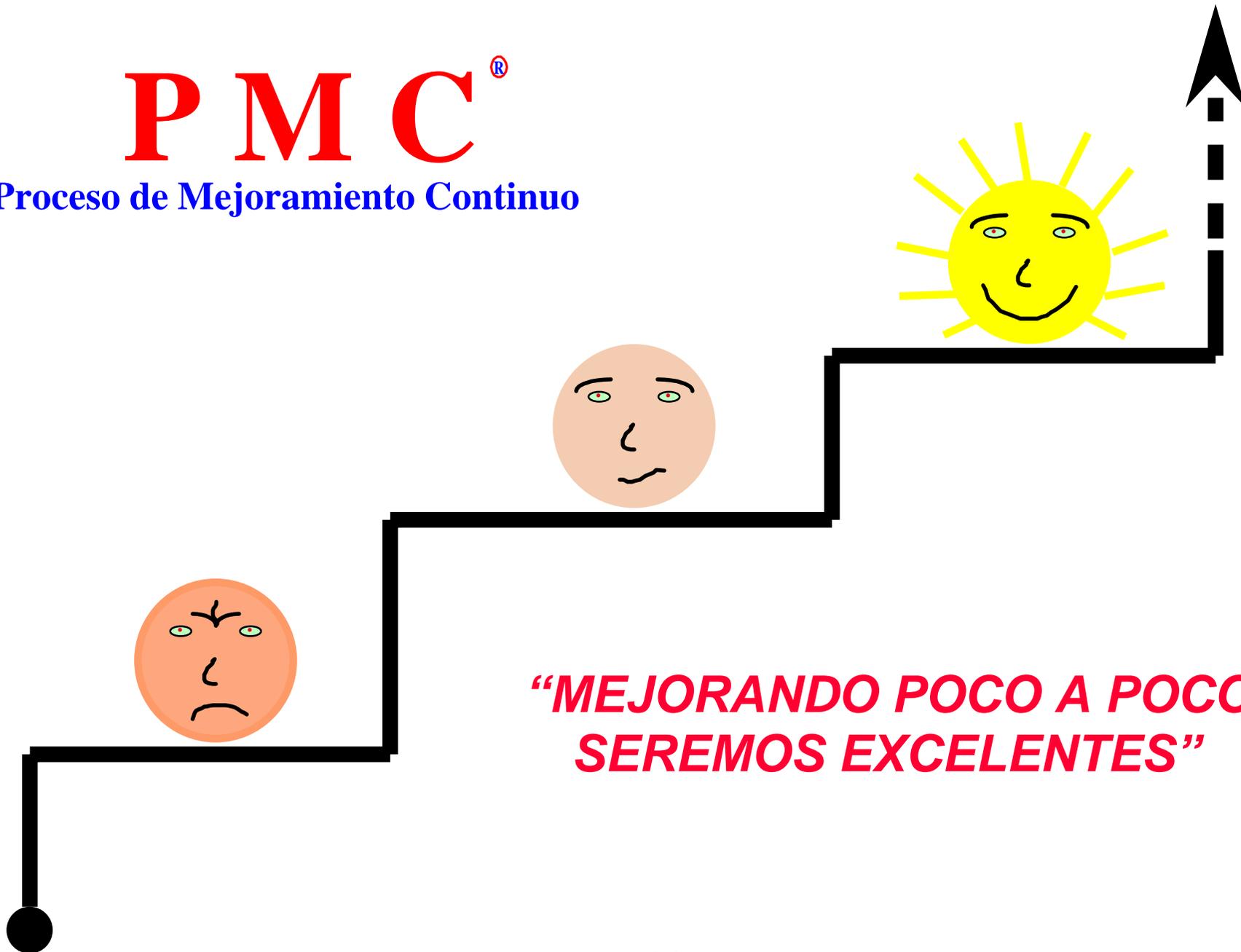
No olvide que el **ÉXITO** de una organización dependerá del grado de...

- ➡ **Competencia,**
- ➡ **Motivación,**
- ➡ **Dinámica,**
- ➡ **Confiabilidad,**
- ➡ **y Dedicación,**

...que ponga cada uno de los **TRABAJADORES.**

# PMC®

Proceso de Mejoramiento Continuo



***“MEJORANDO POCO A POCO  
SEREMOS EXCELENTES”***