

Unidad 2 – Herramientas para la mejora continua

1. ¿Qué es la mejora continua?

La mejora continua es un proceso constante de análisis y optimización de los procesos, productos y servicios dentro de una empresa. Su objetivo es aumentar la eficiencia, calidad y satisfacción del cliente, adaptándose a las necesidades cambiantes.

2. Principales herramientas para la mejora continua

- **Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act):**
Un método en cuatro fases para planificar, ejecutar, verificar y ajustar procesos.
- **Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades):**
Herramienta para evaluar el entorno interno y externo de la empresa y tomar decisiones estratégicas.
- **Diagrama de Ishikawa (causa-efecto):**
Permite identificar las causas de un problema específico y encontrar soluciones.
- **Mapeo de procesos:**
Visualización detallada de cada paso de un proceso para detectar puntos de mejora.
- **Indicadores de rendimiento (KPIs):**
Medición de resultados clave para evaluar el éxito y eficiencia de procesos o actividades.
- **Benchmarking:**
Comparación con empresas similares para identificar mejores prácticas.

3. Aplicación accesible de las herramientas

- Uso de software compatible con lectores de pantalla para la creación y análisis de diagramas y mapas.
- Plantillas accesibles para realizar análisis DAFO o seguimiento de KPIs.
- Inclusión de formatos alternativos (audio, texto simple) para facilitar la comprensión.

4. Beneficios de utilizar herramientas para la mejora continua

- Detectar problemas y oportunidades rápidamente.
- Mejorar la toma de decisiones con datos objetivos.
- Fomentar la participación y comunicación en el equipo.
- Garantizar procesos más eficientes y accesibles.

Ejercicio de repaso

Elige uno de los procesos administrativos de tu entorno. Realiza un análisis DAFO básico, identificando al menos:

2 fortalezas

2 debilidades

2 oportunidades

2 amenazas

Luego, describe qué herramienta usarías para mejorar el proceso y cómo lo aplicarías.