



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

## Herramientas de calidad para la gestión empresarial

Profesor: MBA Pedro Ariza Ricaldi

parizar@usmp.pe

### Expectativas de los /las participantes

#### Pregunta:

- ¿Cuáles son las expectativas de los participantes respecto al curso?

#### Descripción Taller:

- Cada estudiante deberá responder a las preguntas:
  - o ¿Quién eres?
  - o ¿Qué te gustaría aprender del curso?
  - o ¿Qué no te gusta en general?
  - o ¿Qué sientes al ser Colaborador o Colaboradora de la USMP?
  - o Dibuja un símbolo que te identifique



## Taller: Presentación de los /as participantes

### Metodología 4 esquinas

¿Quién eres?

¿Qué te gustaría aprender del curso?

Dibuja un símbolo que te identifique

¿Qué no te gusta?

¿Qué sientes al ser Colaborador/a de la USMP?

### Usted en la empresa

¿Existen retos en las empresas que usted afronta?

¿Usted sabe afrontar la totalidad de los retos que se presentan en la empresa?

¿Cuáles son los principales retos que usted afronta en la empresa?

## Taller 02

### **¿Cuáles son los principales retos que afronta en su empresa?.**

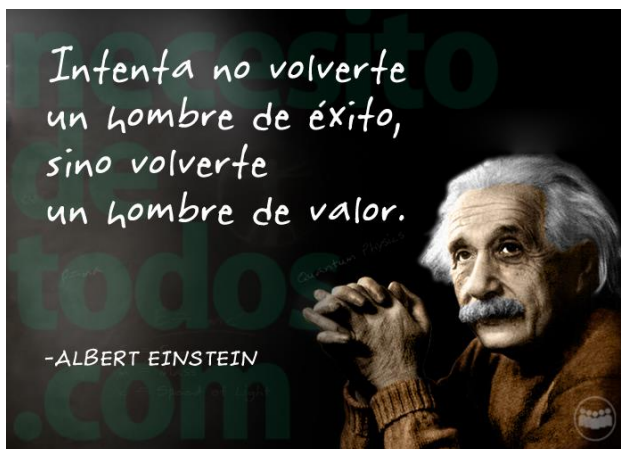
Descripción Taller:

- Trabajo grupal:
  - o Aplican lluvia de ideas
  - o Aplican diagrama de afinidad



**Tema : Reconocer los valores y los roles en un trabajo en equipo**

## Los Valores



## Los Valores



- Respeto a la persona.
- Búsqueda de la verdad.
- Integridad (Honestidad, equidad, justicia, solidaridad y vocación de servicio).
- Búsqueda de la excelencia.
- Liderazgo (académico, tecnológico y otros).
- Actitud innovadora y emprendedora.
- Conservación ambiental.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación efectiva.
- Compromiso con el desarrollo del país.

## El trabajo en equipo

*“El talento individual gana partidos, pero el trabajo en equipo se lleva los campeonatos”*

Michael Jordan

## Cualquier Grupo no constituye un Equipo

### Grupos

- Líder centrado en la tarea
- Responsabilidades individuales
- Producto es individual
- Desempeñan determinados roles
- Tienen un fin u objetivo común
- Se discute, se decide y se delega



## Grupo de trabajo y Equipo de trabajo

### Equipo

- Líder compartido
- Responsabilidades compartidas e individuales
- Producto colectivo
- Destrezas complementarias
- Compromiso con una misma meta
- Se discute se decide y se trabaja conjuntamente



## Roles de los integrantes del Equipo

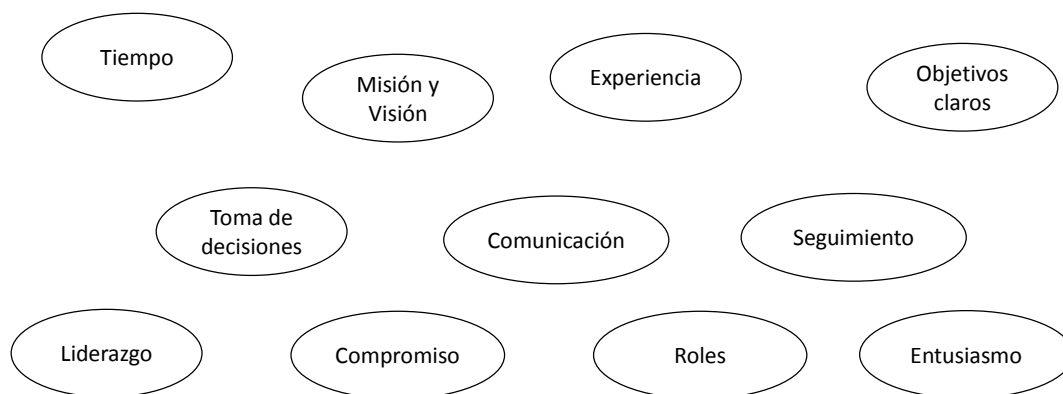
### **Rol del Líder , Características:**

1. Contagia de energía y fuerza para enfrentar los desafíos.
2. Promueve la retroalimentación.
3. Promueve y ejecuta acciones.
4. Mantiene las metas y mantiene el propósito.
5. Promueve el compromiso.
6. Crea oportunidades.
7. Desarrolla habilidades.

### **Parte del Equipo:**

1. ¿Me siento en igualdad de condiciones para hablar?
2. ¿Creo que puedo aportar algo o mi función no es clara o restringe mis potencialidades?
3. ¿Veo alguna ventaja al trabajo en equipo o es mas un estorbo? ¿Coincido con las metas y reglas establecidas o pienso que son desacertadas y las cumplo simplemente por obligación?
4. ¿Creo en lo meritos del líder o me parece un inepto, ineficaz o autoritario?

## Factores que hacen a un equipo exitoso



## Porque fallan los equipos

- Objetivos no compartidos
- Metas no claras
- Falta de planificación
- Falta de soporte de los directivos
- Liderazgo no efectivo
- Problemas de comunicación



- Limitarse a ver sus diferencias e individualidades
- Interés y motivación diferente
- Marcada diferencia de valores
- Falta de tiempo
- Falta de entrenamiento



## Identificar los procesos

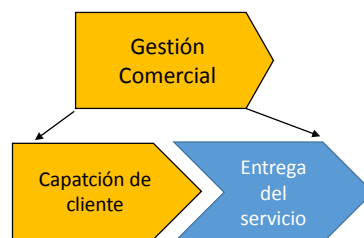
### Los procesos y su nivelación

Actividad 1 + Actividad 2 + ... + Actividad N = **Proceso**

Proceso 1 + Proceso 2 + Proceso 3 = **Organización**

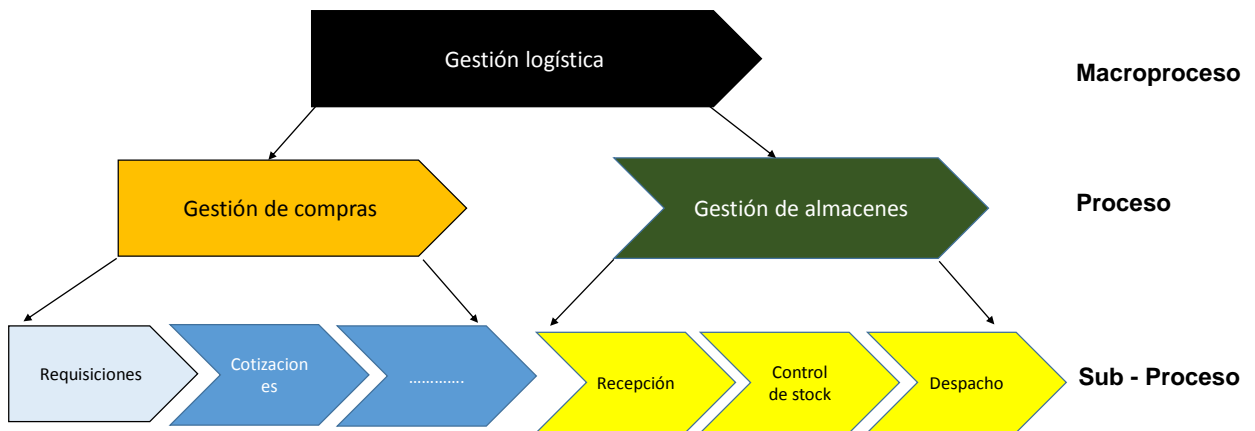
#### Diagrama de nivelación

1. Ayuda a identificar las operaciones claves del proceso
2. Requiere investigación previa
3. Comprender la totalidad del proceso
4. Identifica los departamentos clave del proceso
5. Permite identificar los límites del proceso





## Nivelación de procesos

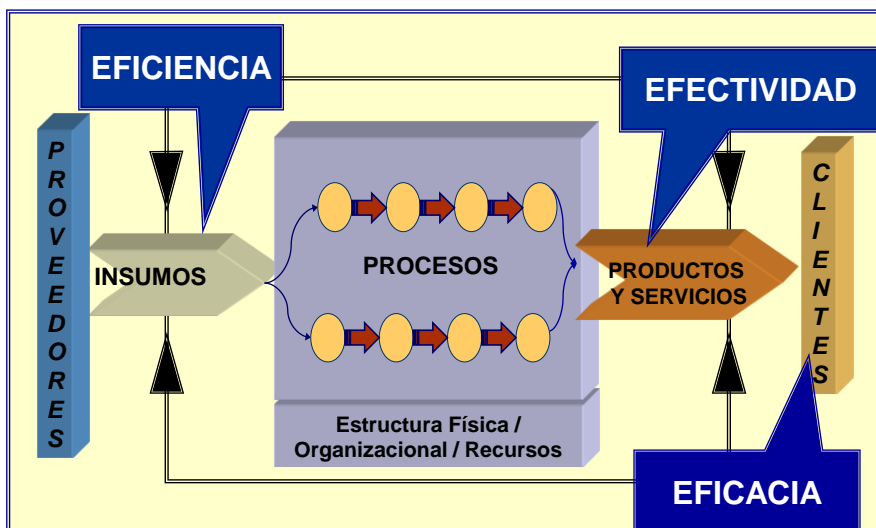


## Taller 3: Desarrolla un diagrama de nivelación

### Instrucciones

A partir de la identificación de un macro proceso de tu empresa, identifica el proceso y sub proceso que permita identificar tu rol en la organización.

## Entradas y salidas de tu proceso o subproceso



Taller 4: Describe las actividades que desarrollas en el sub proceso identificado

### Instrucciones

A partir de la identificación de un sub proceso de tu empresa, identifica las actividades que estas involucrado /al

## Taller 5: Elaboración de un SIPOC

- Aplicando el gráfico de SIPOC, diagrame su proceso considerando los requisitos de entrada y los resultados ( productos o servicios ) de salida.

