

PROGRAMA “LA UNIVERSIDAD INTERNA” 2015

SILABUS

USO DE HERRAMIENTAS DE CALIDAD PARA GESTIÓN EMPRESARIAL

| | | |
|-----------------|---|--|
| Duración | : | 6 días |
| Horas semanales | : | 3 horas |
| Horarios | : | jueves: 17:00 a 20:00 horas |
| Instructor | : | MBA Pedro Ariza Ricaldi- Especialista en Proyectos de Mejora |

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el uso de herramientas de calidad para la mejora en la gestión ha ayudado a muchas compañías a mejorar sus procesos, incrementar su rentabilidad y reducir sus costos significativamente, contribuyendo a crear una cultura de mejora continua y búsqueda de la eficiencia y competitividad.

La implementación de Herramientas de Calidad y su uso correcto bajo una Metodología de Solución de Problemas es conducida por profesionales que son capacitados en una empresa para asumir, entre otros, los siguientes roles:

- Dirigir equipos para guiarlos en las distintas etapas del proceso de mejora y en el uso de las herramientas.
- Mejorar la productividad y rentabilidad, identificando y resolviendo los problemas crónicos y evitando deficiencias costosas, en diversas áreas de la organización.

II. PROGRAMA DETALLADO DEL CURSO

El curso brindará las bases para que el participante pueda afrontar situaciones de mejora en su área, empleando la Metodología de Solución de Problemas, a través de la cual pondrá en práctica la utilización de conceptos y herramientas de calidad orientadas a eliminar las causas que originan defectos y errores en las operaciones, procesos y sistemas de la organización.

1.- OBJETIVO GENERAL

A través del curso el participante conocerá y aplicará los conceptos de la Metodología Solución de Problemas y las principales herramientas de cada fase para poder aplicarla correctamente a un caso práctico y comprenderá la importancia de los elementos clave en el proceso.

2 – PASOS DE LA METODOLOGÍA

El despliegue de la metodología se desarrollará de la siguiente manera:



Sesión 1: (3 horas)

Introducción al tema definición de retos, valores, trabajo en equipo y procesos, para la selección del problema u oportunidad de mejora.

De manera práctica el participante logra definir los retos de su área, valores que debe fomentar y el valor del trabajo en equipo.

Diagrama su proceso desde un punto de nivelación de proceso

Descripción de temas:

- Introducción a la metodología
- Retos de la empresa
- Los valores
- Los grupos y los equipos
- Definición de proceso
- Diagrama de caracterización

Sesión 2: (3 horas)

Paso 1:

Identifica el problema a resolver, define y describe el proceso las variables más significativas en función a los requerimientos de los clientes internos y/o externos.

Define indicadores del proceso.

- Definición correcta de un problema
 - Por atención al cliente
 - Por producto o servicio
 - Por Uso de recursos
- Aplicación de tormenta de ideas
- Diagramas de afinidad
- Técnica de grupo nominal
- Matriz de selección de problemas
- Check List Identifica criterios para aprobar un problema como oportunidad de mejora.

Sesión 2:

Subdividir y estratificar el problema.

Subdivide el problema a fin de identificar y seleccionar las variables del proceso que condicionan su resultado, identifica el comportamiento de datos a estudiar.

Descripción de temas:

- Graficar la Situación actual del Problema u Oportunidad de Mejora
 - Diagrama de Corrida
 - Gráfica de Serie de Tiempo
 - Gráfica de Histograma
 - Gráfica de Dispersión
- Cuantificación del Problema u Oportunidad de Mejora
- Importancia de subdividir y estratificar un problema
 - Por Etapa del Proceso
 - Por Tipo de Cliente
 - Por Zonas
 - Por Costo
 - Por Tiempo
- Aplicación de herramienta Pareto (Regla del 80 – 20)



Sesión 3: (3 horas)

Paso 3:

Analizar las causas en su raíz

Identifica y verifica las causas raíces de la mala performance e identifica las variables de entrada que más afectan a las variables de salida. Establece el nivel esperado de reducción de causas y fija meta a alcanzar con el proyecto.

Descripción de temas:

- Identifica causas raíces mediante 6 M's
- Construye diagrama de causa efectos (Diagrama de Ishikawa o Espina de Pescado)
- Cuantificación cada rama del problema porcentualmente por medio de identificación de su frecuencia
- Evaluar Criticidad de Causas
 - Matriz de Criticidad

Sesión 4: (3 horas)

Paso 4:

Establecer metas.

Establece el nivel esperado de reducción de causas y fija meta a alcanzar con el proyecto.

Descripción de temas:

- Establece secuencia de ataque a las causas raíces del problema
- Evalúa porcentaje de impacto de mejora
- Define meta
- Gradúa tiempo estimado de soluciones
- Diagrama secuencia de ataque

Reporte esperado de la unidad 2.

- ❖ Matriz de causas identificadas porcentualmente
- ❖ Diagrama de secuencia de ataque
- ❖ Meta del proyecto

Sesión 4: (3 horas)

Paso 5:

Definir programas de soluciones.

Desarrolla ideas para atacar la causa identificada, plantea soluciones, las estandariza y organiza la manera de medir los resultados.

Descripción de temas:

- Aplica lluvia de ideas y propone posibles soluciones a la causa identificada
- Aplica herramienta de 5W + 1H
- Emplea matriz de esfuerzo impacto
- Establece presupuesto de ejecución
- Desarrolla Gantt de actividades
- Desarrolla tablero de control

Reporte esperado de la unidad 3.

- ❖ Matriz de causas y las soluciones propuestas con su respectivo presupuesto
- ❖ Matriz 5W + 1 H
- ❖ Gantt de actividades
- ❖ Tablero de control



Sesión 5: (3 horas)

Paso 6:

Verificar soluciones.

Presenta resultados alcanzados de las soluciones propuestas a su proyecto.

| |
|---|
| Descripción de temas: ➤ Evalúa los niveles de variación alcanzado por cada indicador ➤ Evalúa impacto de mejora ➤ Desarrolla gráficas de control |
|---|

Paso 7:

Implantar soluciones.

Introduce en el proceso los cambios necesarios para conseguir mejorar sustancialmente su rendimiento.

| |
|---|
| Descripción de temas: ➤ Normalizar prácticas operativas. ➤ Entrenamiento en los nuevos métodos. ➤ Incorporar al control de gestión del área. ➤ Reconocer y difundir resultados. |
|---|

| |
|--|
| Reporte esperado de la unidad 4. |
| ❖ Gantt de actividades y su despliegue ejecutado ❖ Tablero de control y su cumplimiento ❖ Plan de sostenimiento de la mejora |

Sesión 6: (3 horas)

Examen final

Exposición de proyectos

III. METODOLOGÍA

Transferir a los participantes la aplicación del uso la metodología como una herramienta para toma de decisiones, mediante desarrollo de la teoría y casos. Se buscará la participación activa de los participantes buscando relacionar los temas tratados con sus actividades diarias.

IV. EVALUACIÓN

La evaluación tiene los siguientes componentes:

La evaluación será contabilizada de acuerdo a cada entregable presentado en cada etapa.

| | |
|--|---|
| NP: Nota de Proceso = $NP = (R1 + R2 + R3) / 3$ AS: Asistencia AM: Aplicación de Metodología EP: Exposición de proyecto | Puntaje Final: NP: 30 % de la nota AS: 30 % de la nota AM: 20% de la nota EP: 20 % de la nota |
|--|---|

Tener presente lo siguiente:

- 01 falta injustificada inhabilitan al participante para aprobar el curso.
- 02 tardanzas equivalen a una falta.
- Nota mínima probatoria: 13 puntos



V. DEL EXPOSITOR

- **MBA - Maestría en Administración de Negocios - USMP**
- **Licenciado en Administración de Negocios Internacionales – USMP**
- **Especialista en:**
 - **Business Process Management (BPM) – ESAN**
 - **Business Intelligence – ESAN**
 - **Evaluación de proyectos de tecnología de información – ESAN**
 - **Gerencia de Proyectos de TI – ESAN**
 - **Implementación y auditor interno de ISO 9001 – SGS**
 - **Black Belt certificado en Lean Six Sigma - S.N.I – USMP**
 - **Green Belt certificado en Lean Six Sigma – USMP**
 - **Logística del Comercio Internacional – IDEX**
 - **Responsable de operaciones del Programa de Formación Dual de la USMP, el modelo es el Kmkey, (2012 – 2014) obteniendo dos certificaciones CERTQUA**
- **Lider de proyectos en SBDC (Small Business Development Center)**
- **Consultor líder en proyectos de Empresa Segura Libre de violencia y discriminación contra la Mujer**
- **Evaluador del Premio Nacional de Calidad de la SNI. (Minera Poderosa, Marina de Guerra del Perú, Hospital L. Franco la Hoz)**
- **Consultor empresarial, diseñando e implementando proyectos de alto impacto económico en empresas del sector público y privado. (Odebrecht, Teleatento, Minera Goldfiel, Unique, Editorial Macro, Maple Etanol,, IBM, entre otros)**
- **Diplomado Docencia Universitaria, Competencias como base de la Economía a través de la Formación de Emprendedores/as – CEFÉ, RRHH.**
- **Docente en Costos y Presupuestos Internacionales, Gerencia de Proyectos, Project Manager, Proyectos de exportación e importación, Gestión e la Calidad**
- **Docente de USMP.**