



Identificar los indicadores

Resultados Clave de la Gestión de Calidad

Cumplir metas / planes para entregar productos o servicios

Gestión

Optimizar Recursos

Satisfacer Clientes

Taller 6: Ejercicio

N°	Expresión	Dato	Ratio	Indicador
1	Flujo de caja (Saldo final)			
2	Retorno sobre los activos (ROA)			
3	% de capacitación de personal administrativo percapita			
4	% de libros escaneados por colaborador			
5	Tiempo de creación de un aula virtual			
6	Rotación de docentes por ciclo			
7	Remuneración promedio de personal administrativo			
8	% de cobranzas de pensión a tiempo			

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

¿Qué es un indicador de gestión?

“Expresión cuantitativa del comportamiento de alguna variable en la empresa, gerencia, departamento, etc; cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia , nos señala una desviación sobre la cual se deben tomar acciones correctivas o preventivas según sea el caso ”.

“Nos indica la situación de lo que hacemos y sus resultados (consecución de algo)”.

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Diferencias Existentes

- **Dato:** Información puntual de la magnitud de algo.
HORAS DE CAPACITACIÓN

- **Ratio:** Manejo de la relación entre dos valores independientes, sujetos de ser manipulados.
$$\frac{(HORAS DE CAPACITACIÓN)}{(\#PERSONAS)}$$

- **Indicador:** Relación entre dos variables cuyo resultado indica la capacidad de un sistema.
$$\frac{(VENTAS US\$)}{(VENDEDOR)} = \begin{matrix} \text{Productividad} \\ \text{Laboral Fza. Vtas} \end{matrix}$$

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Tipo de indicadores

Eficiencia: En que medida utilizamos bien los recursos.
Ejemplo: % de horas extras, % cumplimiento del presupuesto

Efectividad: En que medida cumplimos objetivos / resultados planificados en relación a nuestros productos / servicios
Ejemplo: % cumplimiento del programa, % entregas a tiempo

Eficacia: En que medida el cliente se siente satisfecho al hacer uso del producto / servicio
Ejemplo: % satisfacción cliente, % reclamos



MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Taller 7

Nombre de área:

Nombre de proceso:

Indicador Eficiencia:

Indicador Efectividad:

Indicador Eficacia:

MBA, Pedro Ariza Ricaldi



**Uso de herramientas de calidad
para solución de problemas**

Gestión de calidad

- En la actualidad nadie duda que se debe tener **calidad en los productos y servicios** para ser competitivos y permanecer en el negocio.
- Todos coinciden, en que la calidad esta determinada por el cliente o la sociedad a quien esta dirigido el bien o el servicio.
- No hay sustitutos para la calidad.
- No hay peligro mayor que fracasar en el servicio al cliente.
- No hay amenaza mayor que no tener un costo competitivos

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

¿Qué necesitamos para ser competitivos?

- **Brindar calidad** en el sentido estricto de la palabra, esto es la calidad de producto/Servicio, provisto en la condición necesaria y suficiente. Producir mala calidad es garantía de quedar fuera del negocio.
- **No fallar en el servicio**, la atención al cliente, el cumplimiento de los plazos de entregas y los volúmenes acordados, la atención pre- y post-venta. Debemos entregar lo que el cliente necesita , en el momento que lo necesita y en la forma pactada.
- **Costos**, si no se tiene costos competitivos de nada valen la calidad y el servicio, ya que la competencia tendrá iguales costos.

FUNDAMENTOS DE LA COMPETITIVIDAD

Calidad + Servicios + Costos = Competitividad

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Costos asociados a la mala calidad

Desperdicios y retrabajo
Detección de los defectos

Control de calidad

Productos / servicios
Defectuosos que llegan
a los clientes

Oportunidad de mejora

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

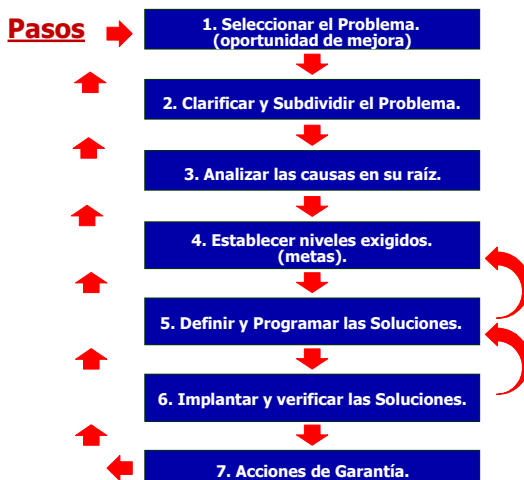
Tipos de oportunidad de mejora

Todos los Problemas deben ser vistos como Oportunidades de Mejora.
Aquí le presentamos las tres principales Oportunidades de Mejora:

- Atención al Cliente: Calidad y estandarización en los procesos de atención al cliente
- Por Producto/Servicio: Calidad de los productos o servicios que el área entrega a sus clientes.
- Por Uso de Recursos: Uso adecuado de los Recursos del Área empleada en el día a día.

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Ciclo de mejoramiento de los problemas



Paso 1 seleccionar el problema

Objetivo:

Escoger el problema de calidad y/o productividad.

Sub-Pasos:

- 1A. Listar Problemas.
- 1B. Redactar adecuadamente los Problemas.
- 1C. Chequear los Problemas.
- 1D. Priorizar los Problemas detectados y Seleccionar el más importante.
- 1E. Entregable Paso 1

1A: Liste los problemas

Los Problemas deben ser vistos como Oportunidades de Mejora.

Estos se encuentran en todas partes, muchas veces somos conscientes de que existen y que está en nuestras manos solucionarlos, pero no tomamos acción sobre ellos.

Estos pueden ubicarse en algunas de las siguientes "Fuentes de Problemas":

Procesos
educativos

Gestión
Administrativa

Uso adecuado de
los Recursos o
Infraestructura

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Tormenta de ideas (Brainstorming)

Herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas "ideas" sobre un tema o problema determinado.

Principios y Supuestos

- Cero críticas, hasta que no se agoten las ideas, ya que actuaría como un inhibidor.
- Cuantas más ideas se sugieren, mejores resultados se conseguirán: **"la cantidad produce la calidad"**.
- La producción de ideas en grupos puede ser más efectiva que la individual
- Asociar (semejanza/Oposición), poner en juego la imaginación y la memoria de forma que una idea encadena y trae a otra.

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Tormenta de ideas (pasos previos)

- Crear condiciones Ambientales:
 - Físicas (espacio, comodidad, herramientas para tomar notas)
 - Humanas: Motivación
- Conformar Grupos:
 - El Moderador: Dirige la sesión. Estimula ideas, hace cumplir las normas, no permite críticas, promueve la participación de todos. Solo intervenir cuando se corte las ideas. Finaliza la sesión. Posteriormente, clasificará las ideas de la lista que le proporciona el secretario.
 - El secretario: Registra por escrito las ideas según vayan surgiendo. Las numera, las reproduce fielmente, las redactará y se asegurará de que todos están de acuerdo con lo escrito. Por último realizará una lista de ideas.
 - Los participantes: Miembros o invitados. Producen ideas

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Diagrama de afinidad

Pasos

- 1) Formar el equipo de trabajo.
- 2) Reunir las ideas o los datos.
- 3) Planteamiento del asunto que se está analizando en una oración completa. (Consensuar las palabras a usar - tarjetas).
- 4) Busque y analice al menos 20 ideas o asuntos. (Evitar usar palabras aisladas).
- 5) Separar/clasificar las ideas simultáneamente en 5-10 columnas (Tablero).
- 6) Para cada columna, cree tarjetas resumen o de encabezamiento usando el consenso. Dividir agrupamientos si es necesario.
- 7) Dibuje el diagrama de afinidad final conectando todas las tarjetas de encabezamiento finalizadas

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Taller 8: Evaluación de problema - causa - solución

Definición	Problema	Causa	Solución

MBA. Pedro Ariza Ricaldi