

Redactar adecuadamente los títulos de los problemas

Problema: Es una Desviación cuantificable entre una situación actual y una situación deseada. Para enunciar correctamente un problema debemos asegurarnos que esté redactada en términos del efecto que en ese momento se presenta. Ejemplos:

Tipo de oportunidad de mejora		
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Falta de personal en la matrícula Mejorar trato al Cliente 	
Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Trámites recepcionados no atendidos Inicio de clases fuera de tiempo 	
Uso adecuado de recursos e infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> Falta de capacitación al personal Falta presupuesto 	

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Descripción del problema seleccionado

Problema:

- Alto tiempo de espera en la matrícula

En los últimos 3 años el tiempo promedio para desarrollar el proceso de matrícula se ha venido incrementando, pasando de un promedio de 3 horas a un promedio actual de 24 horas, esto ocasiona quejas por parte de los estudiantes de las facultades de "Biología" en las sedes de Lima y Chiclayo. El costo de matrícula paso de \$3 a \$24 por estudiante

- Alto número de Quejas

En los últimos meses del periodo 2015, se han incrementado el número de quejas en el área de atención al cliente de la sucursal de Norte de la siguiente manera:

- Turno mañana número de quejas promedio mes 50 – el histórico era de 10
- Turno noche número de quejas promedio mes 75 - el histórico es de 15

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Técnica del grupo nominal

- Permite a un grupo de trabajo llegar a un consenso en la importancia que tiene algún tema, problema o solución que se esté revisando de acuerdo a su nivel de importancia y de acuerdo a las prioridades establecidas por el grupo.
- Permite libertad para priorizar temas, sin existir dominancia de miembros del grupo de trabajo.
- Permite evidenciar si existe consenso y si no es así hace posible el discutir abiertamente desacuerdos sobre un punto específico para llegar a soluciones.

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Técnica del grupo nominal

¿Cómo se elabora?

- Elabore una lista de temas, problemas o soluciones a priorizar.
- Escriba las ideas aportadas en una pizarra o rotafolio.
- Eliminar cualquier idea duplicada después de consultarlo con los participantes y/o clarifique las ideas confusas para el grupo.
- Identifique las ideas que ha puesto en el pizarra o rotafolio con letras. (evitar confusión al priorizar las ideas)
- Pida a los participantes que califiquen las ideas propuestas en orden de importancia.
- Combine las calificaciones de todos los miembros del equipo para priorizar los temas.
- Identifique el más alto e inicie la sesión de planeación de acciones para su análisis y futura solución.

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Ejemplo Técnica del grupo nominal

Ítem	Problema
A	Elevado número de quejas por parte de estudiante
B	Incremento en la deserción de estudiantes
C	Reducción en los niveles de ingreso
D	Incumplimiento de la meta de captación de estudiantes
E	Alto nivel de rotación de personal

La calificación se realizará de acuerdo al número de problemas propuestos, para el caso será de 5 a 1

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Ejemplo Técnica del grupo nominal

Problemas	Ítem	Participantes	Participante 1	Participante 2	Participante 3	Participante 4	Participante 5	Total
		Nombre						
Elevado número de quejas por parte de estudiante	A	Calificación						
Incremento en la deserción de estudiantes	B							
Reducción en los niveles de ingreso	C							
Incumplimiento de la meta de captación de estudiantes	D							
Alto nivel de rotación de personal	E							

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

1C. Priorizar los Problemas detectados y seleccionar el más importante

Matriz de Selección

PROBLEMAS U OPORTUNIDADES DE MEJORA	IMPACTO EN CALIDAD DE SERVICIO PESO: (35%)	AHORRO EN USO DE RECURSOS PESO: (30%)	FACTIBILIDAD DE IMPLANTACIÓN DE SOLUCIÓN PESO: (35%)	PUNTAJE TOTAL

- Para cada Problema asigne un valor para cada uno de los criterios dados de acuerdo con la escala adjunta.
- El Puntaje se obtiene multiplicando cada valor por el peso del criterio.
- Sume los puntajes y seleccione el Problema con mayor Puntaje Total.

Escala

0: Nada
100 : Poco
300 : Regular
900 : Mucho

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Ejemplo

PROBLEMAS U OPORTUNIDADES DE MEJORA	IMPACTO EN CALIDAD DE SERVICIO (35%)	AHORRO EN USO DE RECURSOS (30%)	FACTIBILIDAD DE IMPLANTACIÓN DE SOLUCIÓN (35%)	PUNTAJE TOTAL
Incumplimiento de la meta de captación de estudiantes.	315 (900 × 0.35)	0	35 (100 × 0.35)	350
Incremento en la deserción de estudiantes.	105 (300 × 0.35)	270 (900 × 0.30)	105 (300 × 0.35)	480
Reducción en los niveles de ingreso	0	90 (300 × 0.30)	315 (900 × 0.35)	405

En su opinión la solución de este problema tiene MUCHO (900) impacto en la calidad de servicio

35 es el puntaje obtenido como resultado de multiplicar la calificación por usted asignada POCO(100) por el peso 35%

405 es el puntaje total obtenido como resultado de sumar los puntajes parciales: 0+90+315

ESCALA

0: NADA
100 : POCO
300 : REGULAR
900 : MUCHO

Conclusión:

El Problema seleccionado es:
"Incremento en la deserción de estudiantes."

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Descripción del problema seleccionado

Problema:

- Incremento en la deserción de estudiantes

En los últimos 5 años, en la Facultad de Biología de la sede Lima, el incremento de la deserción de estudiantes se ha venido presentando en los primeros ciclos de la carrera, de la siguiente manera:

- Promoción 2011 - Tasa de crecimiento de deserción 10%
- Promoción 2012 - Tasa de crecimiento de deserción 15%
- Promoción 2013 - Tasa de crecimiento de deserción 20%
- Promoción 2014 - Tasa de crecimiento de deserción 25%

Ésta deserción a ocasionado un promedio de pensiones no cobradas de alrededor de S/ 1080000 (S/ 900 x 40 cuotas x 30 estudiantes promedio)

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

1D. Chequear los problemas

Lista de chequeo

	Si	No
➤ El problema puede ser cuantificado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ El análisis y la solución del problema dependen mayormente del área en la que ud. trabaja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ La solución es sencilla ó medianamente compleja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ La inversión a realizar es mínima ó el Ratio Beneficio/Costo es aceptable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



1. Aplicar la Lista de Chequeo a todas los Problemas identificados.
2. Listar todos los Problemas que obtuvieron 4 "SI" en la Matriz de la siguiente lámina.

MBA. Pedro Ariza Ricaldi

Taller 9. Seleccionar problema de su área

Identifique una Oportunidad de mejora que se presentan en su área o departamento.

En equipos (por áreas a fines) deberán:

- a) Realice la tormenta de ideas
- b) Diagrama de Afinidad
- c) Técnica de Grupo Nominal
- d) Matriz de selección
- e) Describir adecuadamente el Problema

Material: Papelote - Post It – Plumones, reglas – hojas bond A4

MBA. Pedro Ariza Ricaldi