



Cómo debo presentar mis sugerencias de mejora?

Guía del Estudiante

**Maz-Ters
01/10/2009**

INTRODUCCIÓN

Tradicionalmente el valor de una Compañía se ha medido desde la perspectiva financiera, en la Era del Conocimiento en la que estamos inmersos esta forma de valoración tiene que alimentarse de otras fuentes, los llamados activos intangibles, entre ellos tenemos el **valor del conocimiento** de los directivos, empleados y trabajadores.

Veamos un ejemplo de lo anterior: es inútil valorar a Google por sus activos tangibles (edificios, servidores, redes, etc.) cuando su verdadero valor reside en la marca, los procesos, su enfoque al cliente todo lo cual parte de la cultura interna, proactividad e ideas de sus colaboradores.

Siendo así, es necesario que Corporación Maresa Holding (CMH) y sus Unidades Estratégicas de Negocio (UEN's) potencialicen todo su capital intelectual a través de poner en práctica las ideas de mejora de sus colaboradores, con independencia de su posición jerárquica y que una porción del beneficio adquirido se retribuya a quienes proponen y ejecutan las mejoras.

En este curso conocerás qué debes hacer para presentar tus ideas de mejora y cuáles son los beneficios para ti y CMH.

Finalmente te auguramos los mejores éxitos y dejamos por sentado nuestro compromiso y ayuda para que logres los objetivos de este curso.

OBJETIVO

Al final del curso el participante está en capacidad de analizar problemas y presentar propuestas de mejora en los procesos de su área de trabajo, de su UEN y/o a lo largo de CMH.

ALCANCE

Este curso aplica a todo el personal de CMH independientemente de su posición jerárquica.

INDICE

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO	2
ALCANCE	2
PLAN DE ACTIVIDADES	4
CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN	4
Guía del alumno del modulo # 1	5
Guía del alumno del modulo # 2	12
Guía del alumno del modulo # 3	20
Guía del alumno del modulo # 4	27

PLAN DE ACTIVIDADES

Este curso se compone de cuatro módulos en los cuales el estudiante encontrará lecturas, ejercicios y test de evaluación:

Semana 1	Módulo #1	Qué es calidad?
Semana 2	Módulo #2	Cómo afrontar los problemas y las oportunidades de mejora?
Semana 3	Módulo #3	Herramientas de Calidad
Semana 4	Módulo #4	Cómo debo presentar mis sugerencias de Mejora?

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN

Cada módulo de este curso participa con un 25% de la nota total de 100 puntos. El requisito mínimo para aprobar cada módulo es de 18 puntos y el mínimo acumulado para aprobar es de 72 puntos.

En cada módulo existe una matriz de evaluación diseñada específicamente para verificar el cumplimiento de los objetivos del mismo. Adicionalmente y dependiendo del módulo se incluyen test on-line.

COMO PRESENTAR UNA SUGERENCIA

Guía del alumno del
modulo # 1

Usuario

CONTENIDO

1.- Tabla de contenido

1. Introducción del módulo 1
2. Objetivos del módulo 1
3. Índice del módulo 1
4. Actividades de aprendizaje
5. Criterios de evaluación

1.- Introducción del módulo 1 “Qué es la calidad”

La Calidad está de moda. Es un término que hoy día encontramos en multitud de contextos y con el que se busca despertar en quien lo escucha una sensación positiva, transmitiendo la idea de que algo es mejor, es decir, la idea de excelencia. El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados. El concepto actual de Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos.

En esta unidad se presenta una recopilación de información sobre los conceptos básicos de calidad.

2.- Objetivos del módulo 1

Al finalizar la unidad, el participante estará en capacidad de comprender los conceptos relacionados con la calidad.

Para conseguirlo este objetivo, es importante que pueda:

- Identificar el concepto de calidad.
- Diferenciar la calidad tangible versus la calidad intangible.
- Distinguir el concepto de unidad defectuosa y sus causas.

3.- Índice del módulo 1

QUE ES LA CALIDAD?

- Objetivo
- Calidad como valor
 - Tangible
 - Intangible
- Historia de los dos relojes
- Concepto de calidad
- Rueda de calidad
- Términos
- Que define una unidad como defectuosa?
- Que causan las unidades defectuosas?
- La ruta de la calidad

4.- Actividades de aprendizaje del modulo 1

- **Actividad 1:** Análisis de la Documentación del modulo.
- Lea la presentación “Qué es la calidad” y complemente su formación con la lectura de los documentos de apoyo “la calidad 1” y “la calidad 2 (conceptos avanzados)” que se indican en el blog.
- Así mismo finalice revisando las presentaciones “Conceptos de calidad 1” y “Conceptos de Calidad 2” referencia

- **Actividad 2:** Análisis de Videos.

- Revise los siguientes videos que le ayudarán a comprender los conceptos de calidad.

- <http://www.youtube.com/watch?v=aGcBFv-LxtM>

- <http://www.youtube.com/watch?v=ldZy2hqNbdK>

- **Actividad 3:** Autoevaluación del módulo 1, para lo cual debe ingresar en el test del módulo 1 y contestar las 5 preguntas de selección múltiple, el tiempo de realización es de 30 minutos y este tendrá un peso de 25 puntos en la calificación del modulo 1.

5.- Criterios de evaluación de los trabajos a enviar del módulo 1

El modulo 1 se evaluará mediante la aplicación de un test en línea, que permita demostrar el entendimiento que el estudiante ha adquirido respecto a los conceptos de calidad.

Los criterios de evaluación considerados para ésta unidad son:

Criterio / Nivel	Insuficiente	Regular	Satisfactorio
Calificación obtenida en el test de evaluación. (25%)	No responde al test de evaluación o responde correctamente sólo una pregunta. (0% a 5%)	Responde al test y alcanza a responder correctamente entre 2 y 3 preguntas. (10% a 15%)	Responde al test y alcanza a responder correctamente entre 4 y 5 preguntas. (20% a 25%)

COMO PRESENTAR UNA SUGERENCIA

Guía del alumno del
modulo 2

Usuario

CONTENIDO

1.- Tabla de contenido

1. Introducción del módulo 2
2. Objetivos del módulo 2
3. Índice del módulo 2
4. Actividades de aprendizaje
5. Criterios de evaluación

1.- Introducción del módulo 2 “Como afrontar los problemas”

Actualmente en toda organización que se precie de evolucionar, tiene problemas, tensiones y dificultades. Lo importante no es la no existencia de problemas sino la forma en que la organización se enfrente con ellos. En un sistema eficaz los problemas se resuelven con un mínimo de energía, de forma que los mecanismos usados para solucionarlos, no se debilitan, sino que se mantienen y refuerzan. Una buena organización se caracteriza por poseer estructuras y procedimientos para detectar e identificar la existencia de problemas, descubrir las posibles soluciones, aplicarlas y medir su eficacia.

En síntesis, una organización que entiende la importancia de como afrontar los problemas y desarrolla en su recurso humano el compromiso de permanecer en un proceso de mejora continua, desarrolla cualidades de eficacia en el tiempo que le permitirán su subsistencia en un medio tan competitivo.

2.- Objetivos del módulo 2

El módulo 2 tiene por objetivo proveer a los asistentes de las herramientas necesarias para detectar problemas, analizarlos y resolverlos, con el objeto de mejorar los procesos de Maresa Ensambladora.

Para ello es importante que:

- Conozca los principios básicos de calidad
- Identifique cuales son las herramientas adecuadas para el análisis de problemas dentro del entorno de los procesos de Maresa.
- Desarrolle criterios de calidad para emitir sugerencias

3.- Índice del módulo 2

COMO AFRONTAR LOS PROBLEMAS

- Objetivo
- Definición
- Como detectar un problema?
- Que no es un problema?
- Ciclo DEMING
 - Planificar
 - Hacer
 - Verificar
 - Actuar
- Método QC-STORY
 - Identificación del problema
 - Observación
 - Análisis
 - Plan de acción
 - Ejecución
 - Verificación
 - Estandarización
 - Conclusión
- La eficacia de lo simple

4.- Actividades de aprendizaje del modulo 2

- **Actividad 1:** Lectura de la presentación del modulo y su análisis, complementar este proceso con la lectura de los temas recomendados:
 - **Estrategias en la resolución de problemas**
 - <http://www.unizar.es/ttm/2007-08/ESTRATEGIASI.pdf>
 - **Estrategias de resolución de problemas**
 - <http://www.elprisma.com/apuntes/curso.asp?id=11851>
 - **Deming**
 - <http://www.capglobal.cl/elearning/deming.htm>
 -

- **Actividad 2:** Identificar dos ciclos Deming dentro las actividades de su entorno y explicar sus etapas, colocar este trabajo en un archivo de Word y enviarlo a la siguiente dirección: maz-ters@hotmail.com.

- **Actividad 3:** utilizando el método de solución de problemas QC-STORY establezca el diagrama de flujo con las diferentes fases para la solución de un problema que tenga en su trabajo y envíe en un archivo de Excel a maz-ters@hotmail.com.

- **Actividad 4:** Autoevaluación del módulo 2, para lo cual debe ingresar en el test del módulo 2 y contestar las 9 preguntas de selección múltiple, el tiempo de realización es de 30 minutos y este tendrá un peso de 9 puntos en la calificación del modulo 2.

5.- Criterios de evaluación de los trabajos a enviar del módulo 2

La evaluación del módulo 2 se comprende de la resolución del test en línea sobre 9 puntos y los trabajos a realizar de 8 puntos cada uno con lo que suma 25 como máximo puntaje de calificación del módulo 2. Para la evaluación de los trabajos (dos ciclos Deming y Un proceso QC-Story) se utilizará los siguientes criterios de la siguiente rubrica de evaluación.

Criterio / Nivel	Insuficiente	Regular	Satisfactorio
Comprensión del modelo de análisis de un problema (4 puntos)	Responde la solicitud de envío pero no ha podido plasmar adecuadamente dos procesos dentro de los círculos Deming (0 puntos)	Responde la solicitud de envío de dos ciclos Deming pero no ha podido plasmar adecuadamente las etapas (2 puntos)	Identifica claramente dos ciclos Deming dentro de su área y establece sus etapas (4 puntos)
Calidad del trabajo enviado (2 puntos)	No se recibe en el formato solicitado y carece de estructura y comprensión (0 puntos)	El documento es enviado en el formato solicitado, pero es difícil la lectura y comprensión de los temas (1 punto)	El documento se estructura adecuadamente con lenguaje claro y sencillo y en el formato solicitado. (2 puntos)
Aporte personal al trabajo solicitado (2 puntos)	Trabajo enviado incompleto (0 puntos)	Se limita a enviar lo solicitado (1 punto)	Realiza un aporte valioso adicional a lo solicitado (2 puntos)

Rubrica de evaluación para el trabajo QC-STORY

Criterio / Nivel	Insuficiente	Regular	Satisfactorio
Comprensión del modelo de análisis de un problema (4 puntos)	Responde la solicitud de envío pero no ha podido plasmar adecuadamente el proceso de QC-STORY (0 puntos)	Responde la solicitud de envío del proceso QC-STORY de un problema pero no ha podido plasmar adecuadamente las etapas (2 puntos)	Identifica claramente un problema y desarrolla adecuadamente el flujo y etapas del proceso (4 puntos)
Calidad del trabajo enviado (2 puntos)	No se recibe en el formato solicitado y carece de estructura y comprensión (0 puntos)	El documento es enviado en el formato solicitado, pero es difícil la lectura y comprensión de los temas (1 punto)	El documento se estructura adecuadamente con lenguaje claro y sencillo y en el formato solicitado. (2 puntos)
Aporte personal al trabajo solicitado (2 puntos)	Trabajo enviado incompleto (0 puntos)	Se limita a enviar lo solicitado (1 punto)	Realiza un aporte valioso adicional a lo solicitado (2 puntos)

COMO PRESENTAR UNA SUGERENCIA

Guía del alumno del
modulo 3

Usuario

CONTENIDO

1.- Tabla de contenido

1. Introducción del módulo 3
2. Objetivos del módulo 3
3. Índice del módulo 3
4. Actividades de aprendizaje
5. Criterios de evaluación

1.- Introducción del módulo 3 “Herramientas para la calidad”

El uso de herramientas para la calidad, promueven en las organizaciones una cultura enfocada a reducción y eliminación de desperdicios a través de aplicar técnicas que están direccionadas en trabajar sobre las causas que generan problemas, desperdicios, y falta de competitividad; haciendo de esta manera que los esfuerzos de la organización se encuentren priorizados y sobre todo evitando que los problemas se vuelvan a repetir.

Una correcta aplicación del Pareto, le guiara a Ud. señor estudiante a la hora de decidir qué problemas de calidad solucionar primero. El determinar la causa-raíz de los problemas le permitirá tomar acciones efectivas que resuelvan el problemas de raíz y evitando que tenga que enfrentarse al mismo problema varias veces.

2.- Objetivos del módulo 3

Al finalizar esta unidad, Ud. estará en capacidad de:

- Aplicar herramientas de la calidad, así como generar expectativa en sus resultados.
- Promover el uso de las herramientas de la calidad como un hábito de mejoramiento continuo.

Objetivos específicos:

Ud. aplicará las siguientes herramientas:

- Pareto.
- Diagrama de causa y efecto. (Espina de pescado)
- Técnicas para la resoluciones de problemas llamada 5 pasos.

3.- Índice del módulo 3

HERRAMIENTAS PARA LA CALIDAD

- Objetivo
- Definición
- Temas a considerar
- Hojas de verificación
 - ¿Qué es?
 - ¿Para que sirven?
 - Tipos
 - ¿Cómo se elabora?
- Diagrama Causa -Efecto
 - ¿Qué es?
 - ¿Cuándo se aplica?
 - ¿Cómo se utiliza?
- Lluvia de ideas
 - ¿Qué es?
 - ¿Cuándo se aplica?
 - ¿Cómo se utiliza?
- Diagrama de afinidad
 - ¿Qué es?
 - ¿Cuándo se aplica?
 - ¿Cómo se utiliza?

- Cinco por qué?
 - ¿Qué es?
 - ¿Cuándo se aplica?
- Sugerencias

4.- Actividades de aprendizaje del modulo 3

- **Actividad 1:** Lectura de la presentación del modulo y su análisis, complementar este proceso con la lectura del tema recomendado y videos de apoyo:
 - **Lectura complementaria UD3**
 - <http://www.unizar.es/ttm/2007-08/ESTRATEGIASI.pdf>
 - **Como utilizar el Pareto**
 - <http://optyestadistica.wordpress.com/2008/11/25/como-hacer-un-grafico-de-pareto-en-excel/>
 - **Espina de pescado**
 - <http://www.youtube.com/watch?v=uqkt9HZObXY>

- **Actividad 2:** utilizando la información de las herramientas de calidad desarrollar el caso propuesto y resolverlo adecuadamente (examen UD3), luego de terminado por favor enviar su trabajo a la dirección maz-ters@hotmail.com. Este trabajo será la nota del modulo y se calificará sobre 25 puntos.

5.- Criterios de evaluación del trabajo del módulo 3

Para la evaluación del trabajo (examen UD3) se utilizará los siguientes criterios de la siguiente rubrica de evaluación.

Criterio / Nivel	Insuficiente	Regular	Satisfactorio
Comprensión de las herramientas de calidad (18 puntos)	Responde la solicitud de envió pero no ha podido plasmar adecuadamente la solución al tema planteado y es incompleto el trabajo (5 puntos)	Responde la solicitud de envió del examen UD3 pero la solución presentada no tiene una explicación del porque y como utilizó las herramientas (12 puntos)	Presenta la solución clara y estructurada de acuerdo a lo aprendido, explica la solución del diagrama de Pareto como de la lista de verificación (18 puntos)
Calidad del trabajo enviado (2 puntos)	No se recibe en el formato solicitado y carece de estructura y comprensión (0 puntos)	El documento es enviado en el formato solicitado, pero es difícil la lectura y comprensión de los temas (1 punto)	El documento se estructura adecuadamente con lenguaje claro y sencillo y en el formato solicitado. (2 puntos)
Aporte personal al trabajo solicitado (5 puntos)	Trabajo enviado incompleto (0 puntos)	Se limita a enviar lo solicitado (3 punto)	Realiza un aporte valioso adicional a lo solicitado (5 puntos)

COMO PRESENTAR UNA SUGERENCIA

Guía del alumno del
modulo 4

Usuario

CONTENIDO

1.- Tabla de contenido

1. Introducción del módulo 4
2. Objetivos del módulo 4
3. Índice del módulo 4
4. Actividades de aprendizaje
5. Criterios de evaluación

1.- Introducción del módulo 4 “cómo debo presentar mis sugerencias de mejora?”

Una vez que conocemos los conceptos de calidad, cómo afrontar los problemas y las herramientas básicas de la calidad, estamos en capacidad de enfrentarnos al siguiente reto: **hacer públicas nuestras sugerencias de mejora**, estas propuestas deben incluir los análisis y los sustentos que permitan a la Organización determinar si es pertinente su implementación y aprobar la consecuente inversión para hacer realidad la propuesta.

Por lo tanto nos concentraremos en qué debemos hacer para presentar apropiadamente nuestras ideas.

2.- Objetivos del módulo 4

El módulo 4 tiene por objetivo proveer a los asistentes de los criterios y guías necesarias para llenar y tramitar correctamente el FORMULARIO DE SUGERENCIAS.

Para ello es importante que:

- Identifique situaciones que requiera cambios o mejoras.
- Identifique si los cambios o mejoras corresponden a acciones correctivas, acciones preventivas u oportunidades de mejora.
- Reconozca los campos del formulario y cuál es la información requerida en cada uno de ellos.
- Esté en capacidad de tramitar por sí mismo el formulario.

3.- Índice del módulo 4

COMO AFRONTAR LOS PROBLEMAS

- Objetivo
- Qué es una sugerencia?
- Qué no es una sugerencia?
- Clasificación de las sugerencias.
- Los 3 abordajes para la mejora
 - Acción Correctiva
 - Acción Preventiva
 - Mejora
- El formulario
- Cómo debo llenar el formulario de sugerencias?
- El Proceso: Los pasos siguientes.

4.- Actividades de aprendizaje del modulo 4

- **Actividad 1:** Lectura de la presentación del modulo y su análisis.
- **Actividad 2:** Identificar un problema que se ha venido presentando en su sitio de trabajo. Llenar el formulario ingresando la información requerida en los campos del formulario. Realizar el análisis de causas, determinar la causa raíz del problema, proponer la sugerencia de mejora, determinar si es tangible o intangible y haga una estimación inicial de los beneficios y costos de la implementación. Colocar este trabajo en un Formulario de Sugerencias y envíelo a la siguiente dirección: maz-ters@hotmail.com.
- **Actividad 3:** Identificar una oportunidad de mejora en su sitio de trabajo, en la Compañía o en CMH. Llenar el formulario ingresando la información requerida en los campos del formulario. Identificar la situación actual y la situación futura, determine si el beneficio es tangible o intangible y haga una estimación inicial de los beneficios y costos de la implementación. Colocar este trabajo en un Formulario de Sugerencias y envíelo a la siguiente dirección: maz-ters@hotmail.com.
- **Actividad 4:** Autoevaluación del módulo 4, para lo cual debe ingresar en el test del módulo 4 y contestar las 9 preguntas de selección múltiple, el tiempo de realización es de 30 minutos y este tendrá un peso de 10 puntos en la calificación del modulo 4.

5.- Criterios de evaluación de los trabajos a enviar del módulo 4

La evaluación del módulo 4 se comprende de la resolución del test en línea sobre 10 puntos, el trabajo de la Actividad 2: 8 puntos, el trabajo de la Actividad 3: 7 con lo que suma 25 como máximo puntaje de calificación del módulo 4. La no entrega del test o las actividades de aprendizaje involucra perder la totalidad de los puntos de la actividad

Rúbrica de Evaluación de Actividad 2: Acción Correctiva

Criterio / Nivel	Insuficiente	Regular	Satisfactorio
Distingue el abordaje a la mejora: (2 puntos)	No diferencia entre acción correctiva, acción preventiva y oportunidad de mejora (0 puntos)	Confunde el abordaje entre acciones correctivas y de mejora (1 punto)	Identifica claramente el problema sucedido y el abordaje hacia acción correctiva (2 puntos)
Utiliza las herramientas de análisis para determinar la causa raíz del problema. (2 puntos)	Las herramientas utilizadas no ayudan a determinar la causa raíz. (0 puntos)	Utiliza diversas herramientas sin un objetivo específico para determinar la causa raíz (1 punto)	Escoge las herramientas apropiadas para determinar la causa raíz (2 puntos)
La Sugerencia de Mejora soluciona el problema (2 puntos)	La sugerencia de mejora no ataca a la raíz del problema (0 puntos)	La sugerencia de mejora ataca parcialmente a la raíz del problema (1 punto)	La sugerencia de mejora elimina el problema. (2 puntos)
Calidad del trabajo enviado (1 puntos)	No se recibe en el formato solicitado y carece de estructura y comprensión	El documento es enviado en el formato solicitado, pero es difícil la lectura y comprensión de los temas	El documento se estructura adecuadamente con lenguaje claro y sencillo y en el formato solicitado. (1 puntos)

	(0 puntos)	(0,5 punto)	
Aporte personal al trabajo solicitado (1 puntos)	Trabajo enviado incompleto (0 puntos)	Se limita a enviar lo solicitado (0,5 punto)	Realiza un aporte valioso adicional a lo solicitado (1 puntos)

Rúbrica de Evaluación de Actividad 2: Oportunidad de Mejora

Criterio / Nivel	Insuficiente	Regular	Satisfactorio
Distingue el abordaje a la mejora: (2 puntos)	No diferencia entre acción correctiva, acción preventiva y oportunidad de mejora (0 puntos)	Confunde el abordaje entre acciones correctivas y de mejora (1 punto)	Identifica claramente el problema sucedido y el abordaje hacia acción correctiva (2 puntos)
La Sugerencia de Mejora soluciona el problema (3 puntos)	La sugerencia de mejora no ataca a la raíz del problema (0 puntos)	La sugerencia de mejora ataca parcialmente a la raíz del problema (2 punto)	La sugerencia de mejora elimina el problema. (3 puntos)
Calidad del trabajo enviado (1 puntos)	No se recibe en el formato solicitado y carece de estructura y comprensión (0 puntos)	El documento es enviado en el formato solicitado, pero es difícil la lectura y comprensión de los temas (0,5 punto)	El documento se estructura adecuadamente con lenguaje claro y sencillo y en el formato solicitado. (1 puntos)
Aporte personal al trabajo solicitado (1 puntos)	Trabajo enviado incompleto (0 puntos)	Se limita a enviar lo solicitado (0,5 punto)	Realiza un aporte valioso adicional a lo solicitado (1 puntos)