

## **DETALLES CURSO CONDUCCIÓN GRUPOS CALIDAD Y MEJORA CONTINUA**

### **Servicio y materiales a proveer:**

- Conducción del curso “Conducción de Grupos de Calidad y de Mejora Continua - Enfoques, herramientas y pautas de desempeño” de 15 horas.
- Versión electrónica imprimible de todo el material a exhibir.

### **Introducción:**

La falta de tiempo para dedicar a la reflexión es un mal de la época. Nos volcamos, cada vez más, a lo puramente operativo, en todas las áreas y niveles. Esto se ha naturalizado, se ve como inevitable. El vacío que deja este fenómeno, se pretende cubrir, compulsivamente, por medio de la tecnología informática, complementada con estándares confeccionados sin discusión ni revisión colectiva. Si bien la T.I. es una herramienta poderosa y necesaria para facilitar la gestión, de ninguna manera es suficiente.

Cuando las personas, en cualquier área y nivel, intervienen en un proceso de una determinada manera, sólo porque se los indica el sistema o porque figura en un estándar que no tienen posibilidad de cuestionar, no solo pierden la oportunidad de lograr un conocimiento profundo del proceso - las leyes de causa y efecto que lo gobiernan y el modo de controlarlo y mejorarlo - sino que, mucho peor, pierden la oportunidad de entusiasmarse y de sentirse partícipes - condición necesaria de un auténtico proceso continuo de mejora.

Las poderosas herramientas y técnicas de conducción de grupos, junto a la decisión de darnos el tiempo para aplicarlas, nos permiten obtener soluciones de valor, en un clima distendido y de buen humor donde se puede lograr la percepción de la empresa como un asunto de todos, más allá de lo sectorial.

### **Objetivo**

Transmitir a los participantes los métodos y las herramientas necesarios para un desempeño exitoso de los Grupos de Calidad y de Mejora Continua, con foco en el impacto global de nuestras acciones locales.

### **Metodología de Trabajo**

- Todo el desarrollo se realiza con ejemplos y ejercicios.
- La mayor parte de los temas arranca con un ejercicio, que primero se resuelve en pequeños grupos, luego se discute entre todos, y al que finalmente se le extraen conclusiones que introducen los conceptos, criterios y herramientas que se desean transmitir.
- Hay, además, un ejemplo/ejercicio recurrente que se desarrolla, como hilo conductor, a lo largo del curso, para aplicar y afianzar los conceptos, criterios y herramientas.

## **Temario**

### **A. OBJETIVOS**

- Base y fundamento de los procesos de mejora
- Abordaje Kaizen
- ¿Qué cambiar?
- Ejercicios
- Capacidad máxima del sistema
- Resistencias al desempeño
- Restricciones físicas
- Variabilidad e incertidumbre
- Restricciones de política
- Ejercicios

### **B. MÉTODOS**

- Abordaje funcional
- Identificación de causas raíz
- Efectos y Niveles de Criticidad
- Acciones de mejora
- Abordaje según nivel de ruido
- AMFA
- AMFP
- Práctica con abordaje de casos

### **C. DESEMPEÑO DEL FACILITADOR**

- Misión y perfil.
- Estructuración de grupos de mejora.
- Pautas de disciplina.
- Claves para la conducción de reuniones.
- Involucramiento, compromiso y participación.
- Búsqueda de consenso
- Incentivos y causas de desincentivación.
- Interacción de los grupos con el resto de la organización.
- Indicadores de avance de las soluciones.
- Obstáculos típicos

### **D. HERRAMIENTAS**

- Diagnóstico de situación
- Problemática y causa medular
- Diagramas Efecto-Causa-Efecto

- Dirección de la solución
- Obstáculos y ramas negativas
- Abordaje y disolución de conflictos
- Nube de conflicto
- Identificación e invalidación de supuestos
- Ejercicios
- Datos e información
- Confiabilidad y gobernabilidad de procesos
- Histograma de frecuencias
- Control estadístico de procesos
- Recuperación de la gobernabilidad

**Duración:**

15 horas. Para una mejor asimilación y elaboración de conceptos, recomendamos distribuir las en cinco reuniones de 3 horas cada una en días no consecutivos.

**Infraestructura necesaria:**

La empresa deberá proveer la sala con un cañón para proyectar desde nuestra note-book y un rotafolios con marcadores.

**Dirigido a:**

Responsables de diversas áreas y sectores que desean iniciar o fortalecer el desempeño de Grupos de Calidad y de Mejora Continua.

**Para solicitar propuesta:**

[tuconsulta@maconsultora.com](mailto:tuconsulta@maconsultora.com)