

Mejoramiento de la Calidad

Francis Durán M.

¿Qué tipo de conocimiento nos permitirá realizar cambios que resulten en una mejora?

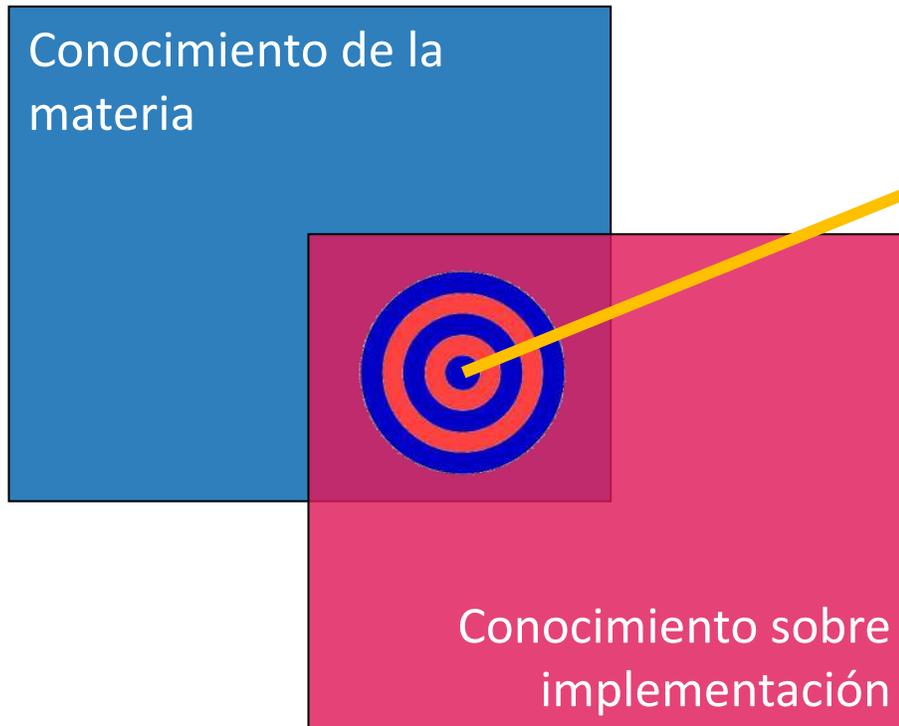
Conocimiento de la materia

Conocimiento específico o profesional sobre lo que hacemos.

Interacción de teorías de sistemas, variación, conocimiento y psicología..

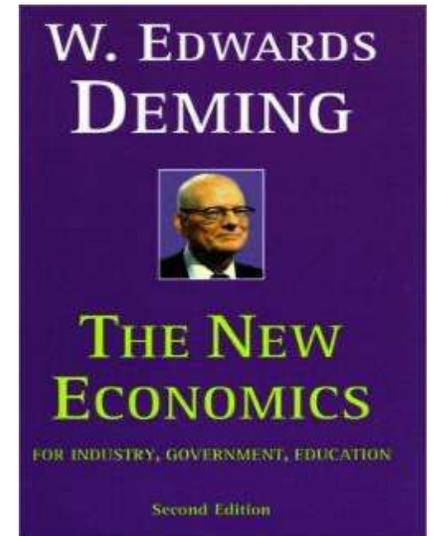
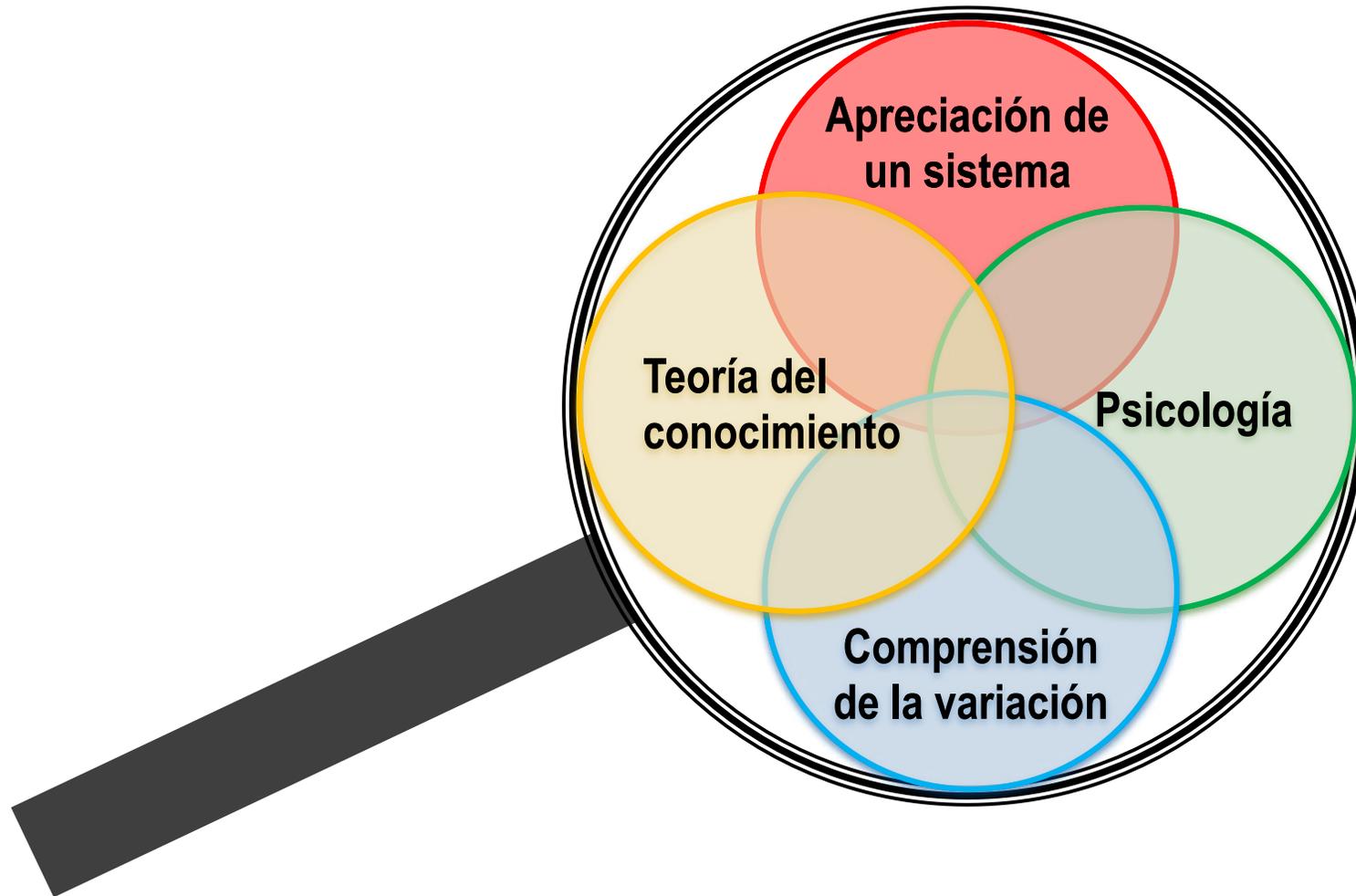
Conocimiento sobre implementación

Dos tipos de conocimiento:



Mejora

es aprender a combinar el conocimiento de la materia con el conocimiento profundo en formas creativas para desarrollar cambios efectivos de mejora.



Apreciación del sistema

En relación con el tema que has elegido trabajar...

- ¿Quiénes son las personas de tu sistema?
- ¿Cómo es la cultura?
- ¿Cuáles son las estructuras? ¿Cómo se organizan las cosas?
- ¿Cuáles son los procesos clave?

Teoría del conocimiento

- ¿Cuál es el tema sobre el que ha decidido trabajar?
- ¿Por qué crees que es un problema?
- ¿Qué teorías tienes sobre lo que funcionará/ayudará a superar este problema?
- ¿Qué predicciones haces sobre la aceptación de nuevas ideas?

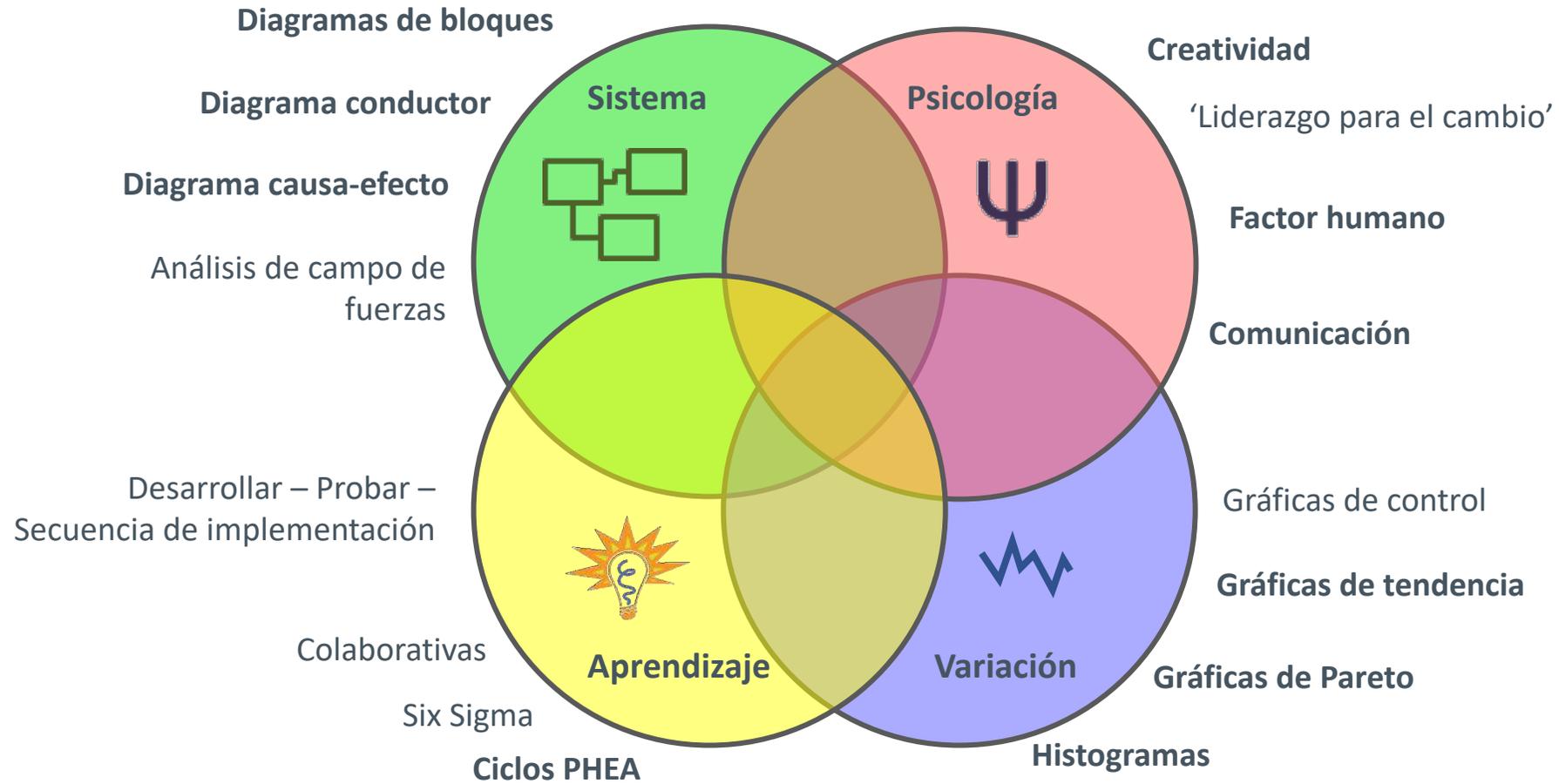
Psicología del cambio

- ¿Cómo responden las personas al cambio?
¿Cómo podemos fomentar el cambio constructivo y el compromiso con la excelencia?
- ¿En qué medida cree que las personas de su sistema están preparadas para el cambio?
¿Hay personas más preparadas para el cambio que otras?
- ¿Cómo cree que se siente la gente respecto al tema sobre el que va a trabajar?

Entendiendo la variación

- ¿De qué datos dispone ya?
- ¿Qué le dicen sobre el tema en el que ha decidido trabajar?
- ¿Cuánta variación estadística existe en el proceso?
- ¿Cuánta variación existe en las actitudes y los comportamientos?





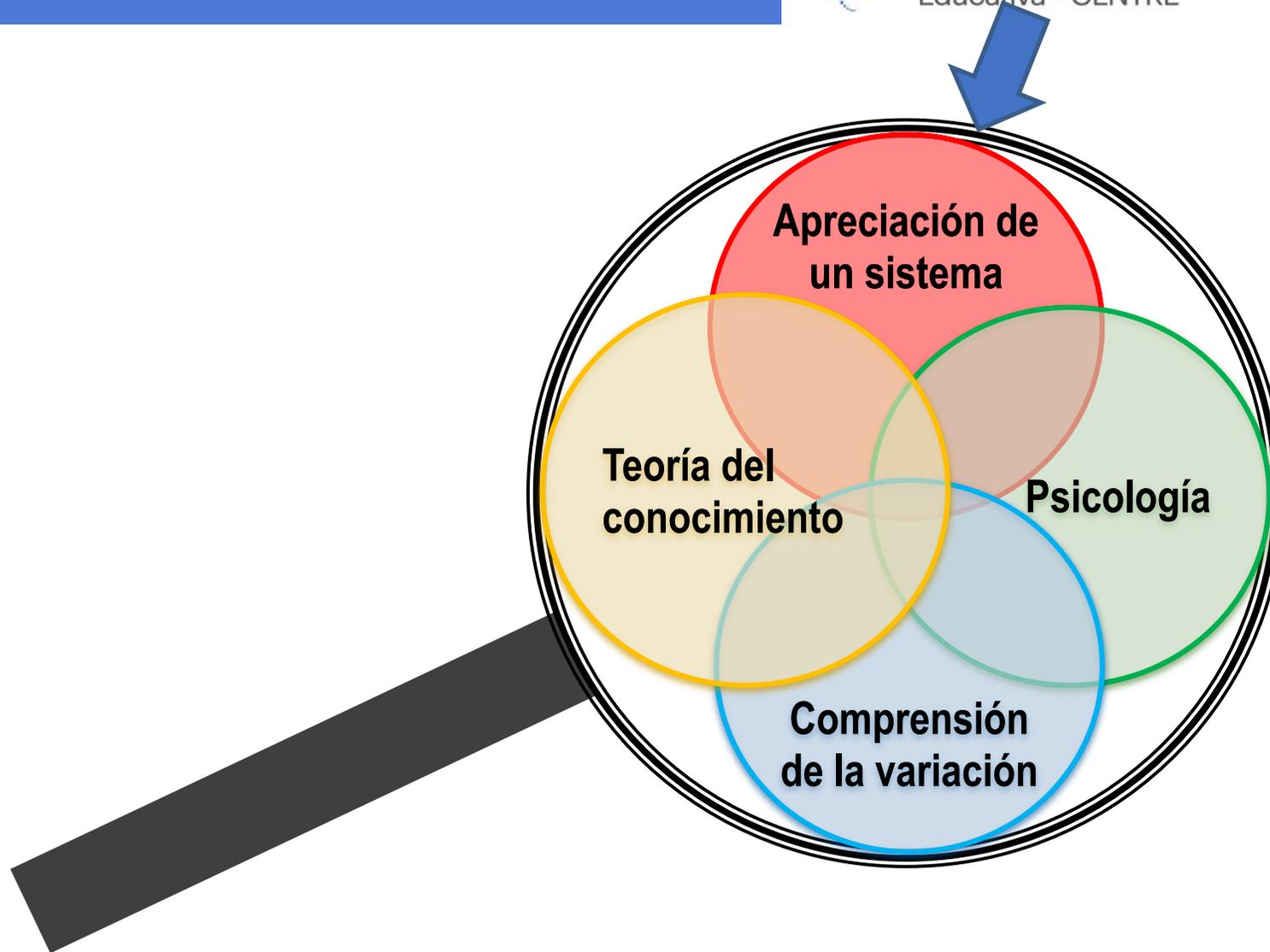
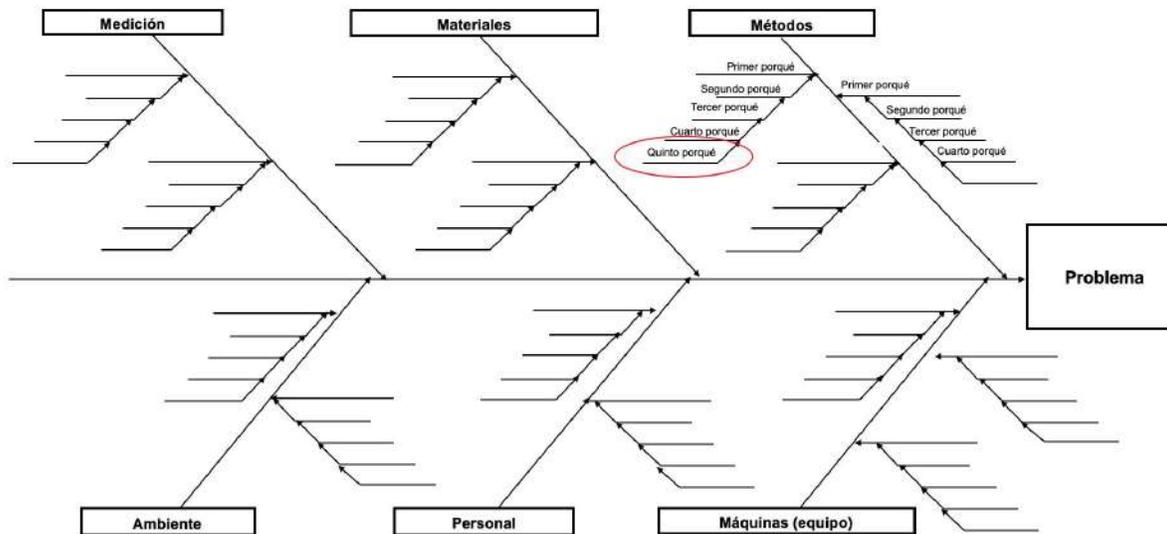


Diagrama Causa – Efecto (Diagrama de Ishikawa o Fishbone)



- Se utiliza para identificar, explorar y mostrar gráficamente las variables que “causan” un problema.
- Nos obliga a pensar en los aspectos específicos del problema y nuestra teorías sobre qué pudo haberlo causado.
- Las ramas representan categorías o funciones que ayudan a organizar las causas.
- La discusión en equipo es el resultado más importante del proceso.

Diagrama Causa – Efecto (Diagrama Ishikawa o Fishbone)



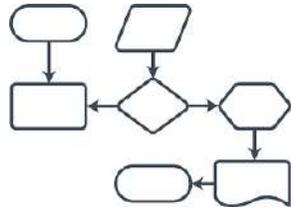
Personas

Individuos involucrados en el problema.
Ej. Profesoras/es, directoras/es, Jefas de UTP, niños/as, familias, etc.



Equipos

Máquinas utilizadas. Ej. Proyector, mobiliario de la sala, computadoras, etc.



Métodos

Cómo se hace el trabajo. Ej. Planificación de los procesos, rutinas y políticas.



Ambiente

Ambiente físico, social. Ej. Clima, interacciones humanas.



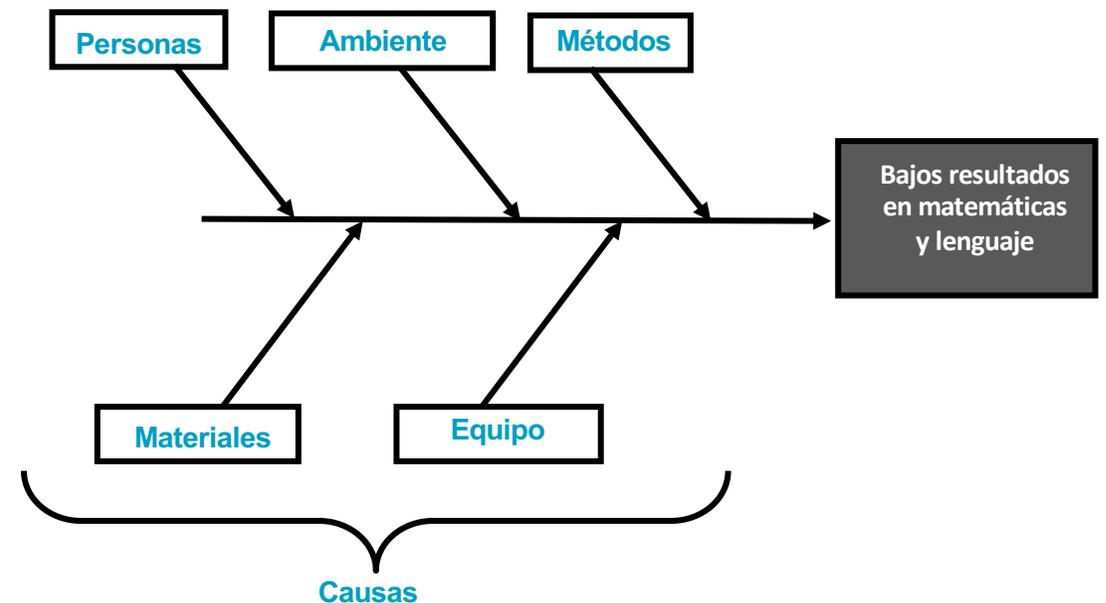
Materiales

Materiales utilizados en los procesos. Ej. hojas, lápices, cartulinas, etc.

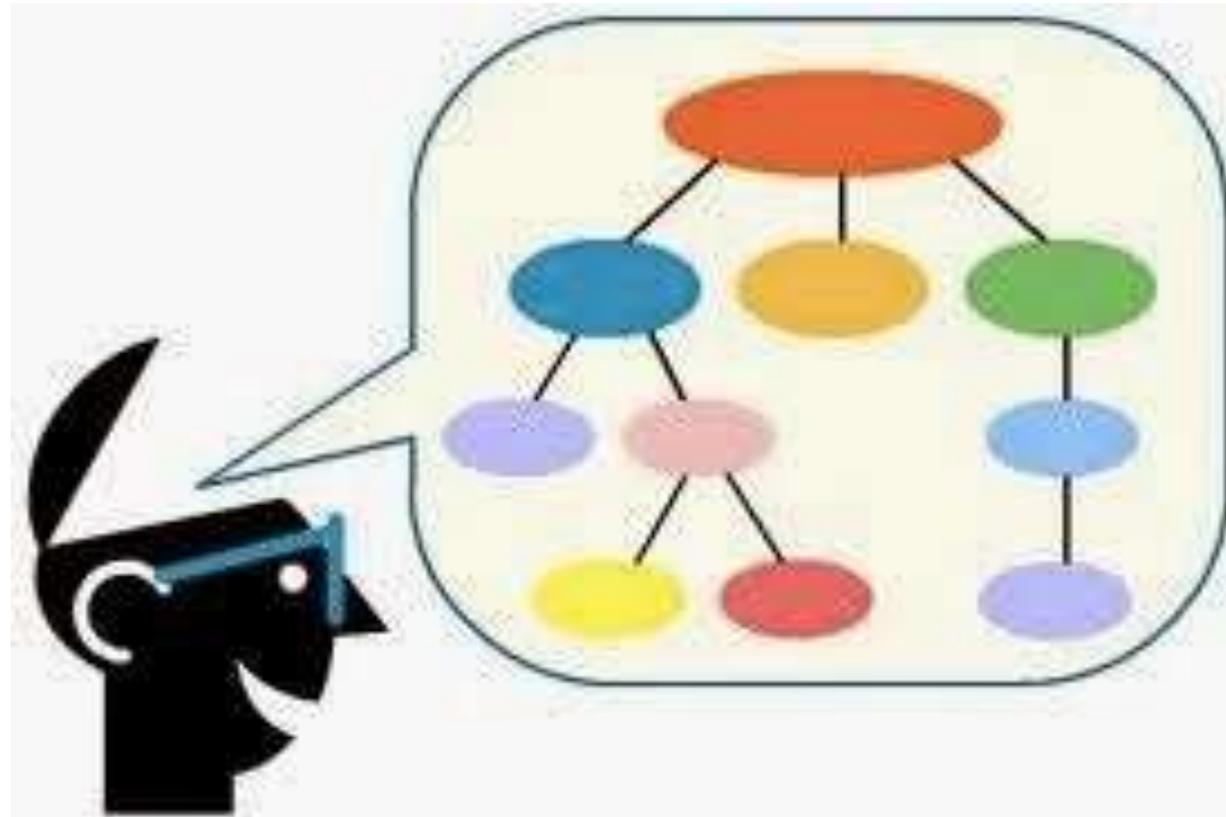
Diagrama Causa – Efecto (Diagrama de Ishikawa o Fishbone)

(5 min) Individualmente coloquen en un post-it todas las causas que creen que están a la base de los bajos resultados en matemáticas y lenguaje.

(25 min) Compartan con su grupo cuales fueron las causas que encontraron individualmente y organícenlas alrededor de las categorías, pueden incluir nuevas categorías y post-its,



30 min



15 min

Identificar posibles causas y oportunidades de mejora

- Mapa de procesos (diagrama de bloque)
- Análisis Causa-Raíz: Pregunte "¿por qué" 5 veces
- Diagrama Causa-Efecto

Verificación

- Análisis de Pareto: observe y cuente
- Identifique posibles ideas de cambio

Creando y probando soluciones

- Creatividad
- Diagrama de Afinidad
- Matriz de priorización



Identificar posibles causas y oportunidades de mejora

- Mapa de procesos (diagrama de bloque)
- Análisis Causa-Raíz: Pregunte "¿por qué" 5 veces
- Diagrama Causa-Efecto

Verificación

- Análisis de Pareto: observe y cuente
- Identifique posibles ideas de cambio

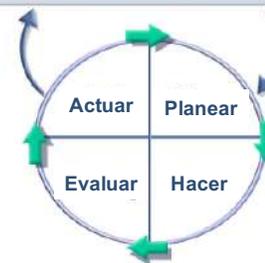
Creando y probando soluciones

- Creatividad
- Diagrama de Afinidad
- Matriz de priorización

¿Qué queremos lograr?

¿Cómo sabremos que el cambio implica una mejora?

¿Qué cambio podemos hacer que resulte en una mejora?



¡Muchas gracias!