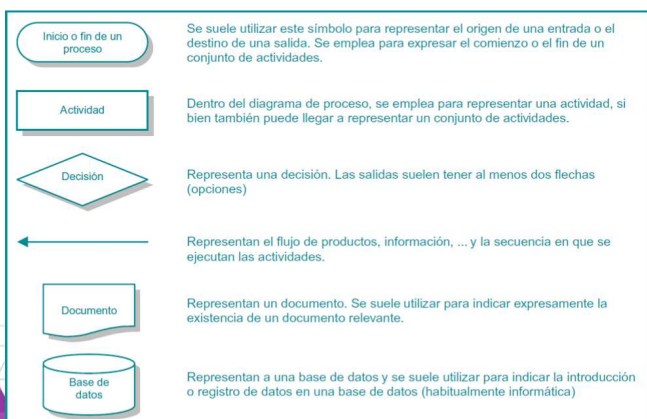


Diagramas de Flujo

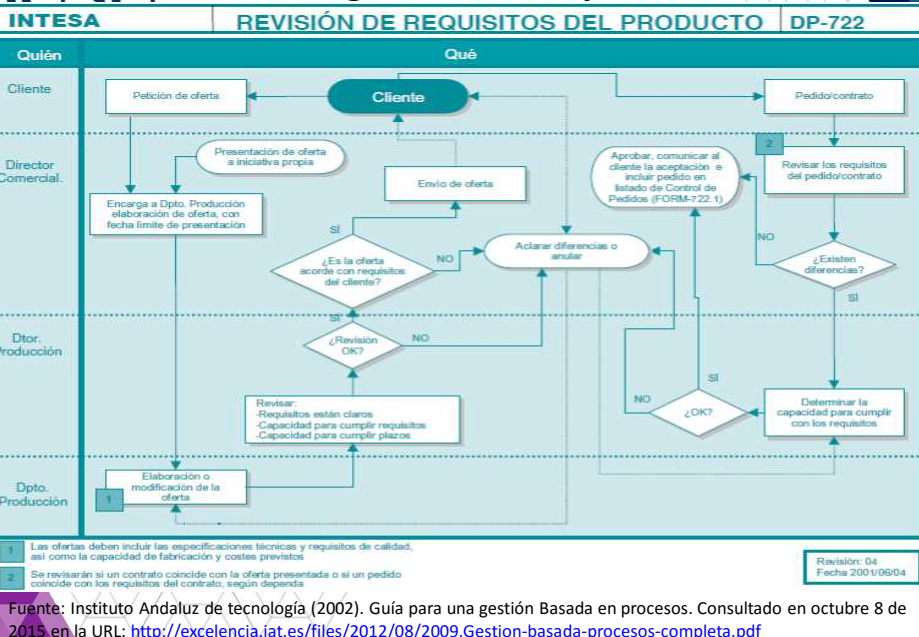
Facilitan la interpretación de las actividades en su conjunto, debido a que se permite una percepción visual del flujo y la secuencia de las mismas, incluyendo las entradas y salidas necesarias para el proceso y los límites del mismo.



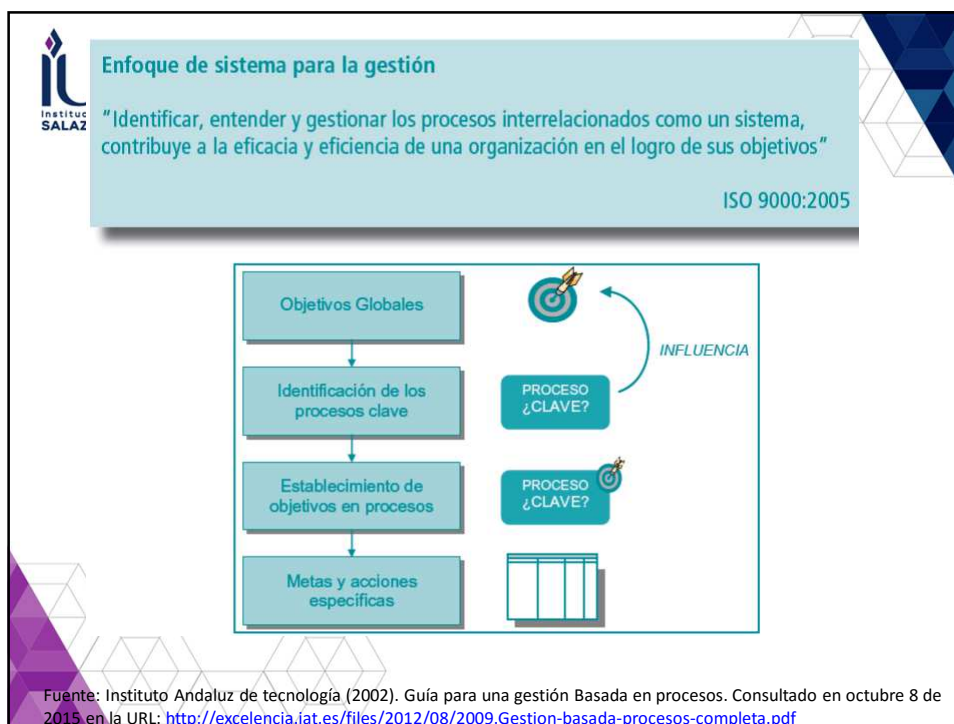
[Enlace de interés. Texto de apoyo.](#)

Fuente: Instituto Andaluz de tecnología (2002). Guía para una gestión Basada en procesos. Consultado en octubre 8 de 2015 en la URL: <http://excelencia.iat.es/files/2012/08/2009.Gestion-basada-procesos-completa.pdf>

Diagramas de Flujo



Fuente: Instituto Andaluz de tecnología (2002). Guía para una gestión Basada en procesos. Consultado en octubre 8 de 2015 en la URL: <http://excelencia.iat.es/files/2012/08/2009.Gestion-basada-procesos-completa.pdf>



iUSH Creación de Objetivos SMART 2013
Institución Universitaria SALAZAR Y HERRERA

1. Contesta las siguientes preguntas:

¿Qué voy a hacer, con o para quién, cuál es el resultado esperado?	¿Qué estrategias utilizaré?	¿Cómo lo voy a medir? ¿Cuál es el resultado esperado? Criterio de Medición	¿Cuál es la fecha límite?	Peso

2. Redacta tu Objetivo

OBJETIVO

3. Si puedes responder afirmativamente las siguientes preguntas, tu objetivo está bien definido!

¿Esta el objetivo suficientemente detallado de manera que una persona que no forme parte de tu equipo sepa qué se debe hacer y cómo?

¿Puedes medir el resultado una vez se produzca?

¿Se puede lograr?

¿Cuentas con los recursos disponibles para lograr este objetivo?

Ejemplo objetivo

Objetivo general	Objetivos específicos
Desarrollar capacidades artístico-culturales de los jóvenes del Municipio Kea a través de la realización de un programa de actividades culturales para la comunidad.	• Estudiar las diferentes expresiones culturales para definir los intereses de la población. • Transmitir a los jóvenes estas expresiones culturales para que se informen sobre las actividades de los artistas comunales. • Implementar los talleres artísticos que sean de interés de los jóvenes de la comunidad. • Formar agrupaciones para capacitar a los jóvenes en la actividad cultural que éstos prefieran. • Realizar demostraciones artístico-culturales en el municipio para incentivar otras actividades didácticas.

Fuente: Landeau, Rebeca (2007). Elaboración de trabajos de investigación. Editorial Alfa. Páginas 112 a 114.

Ejemplo objetivo

Objetivo general	Objetivos específicos
Proponer un proceso ágil y ligero que pueda ser incorporado en el desarrollo de versiones de un producto de <i>software</i> de una empresa de tecnología en Venezuela para mejorar la calidad del producto entregado a sus clientes y reducir la duración del ciclo de liberación de las versiones del mismo.	• Analizar las características y las necesidades de la organización para seleccionar un proceso de desarrollo de <i>software</i> ágil y/o ligero indicando sus reglas y prácticas. • Considerar el proceso de desarrollo seleccionado para adaptarlo a las características y a las necesidades de la organización. • Generar un plan general que permita favorecer el proceso seleccionado. • Proponer unas métricas que permitan evaluar la efectividad del proceso expresada con las submetas de mejorar el ciclo de entrega de documentos, la disminución de la cantidad de los errores no detectados y de los errores introducidos en los nuevos desarrollos.

Fuente: Landeau, Rebeca (2007). Elaboración de trabajos de investigación. Editorial Alfa. Páginas 112 a 114.

Ejemplo objetivo

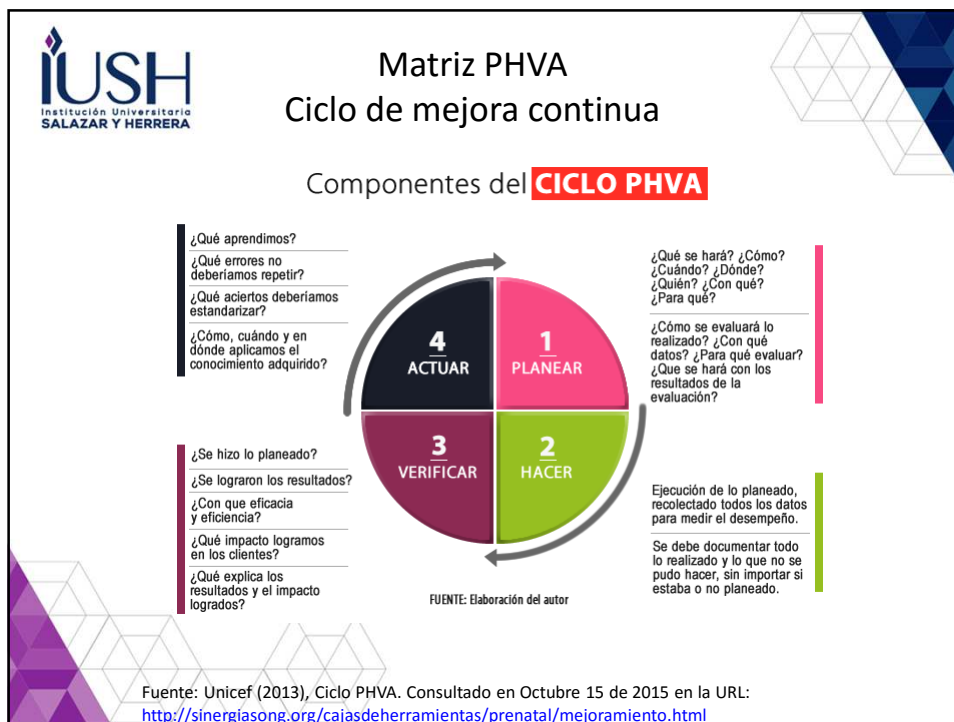
Objetivo general	Objetivos específicos
Diseñar un plan de mercadeo directo aplicable a empresas de consumo masivo en el ramo de alimentos, a través de la clasificación, manejo y segmentación de una base de datos que permita a la empresa generar fidelidad de marca para sus productos.	• Establecer una estrategia de segmentación para la base de datos de consumidores actualmente utilizada por la empresa en estudio. • Identificar cuáles acciones podrían generar fidelidad por parte del grupo de consumidores en estudio. • Desarrollar un programa de fidelidad dirigido a los consumidores en estudio. • Crear estrategias de captación de nuevos consumidores a ser incluidos en el plan de mercadeo directo. • Determinar los mecanismos de control que permitirá monitorear los resultados de las estrategias de mercadeo directo planteadas en el diseño.

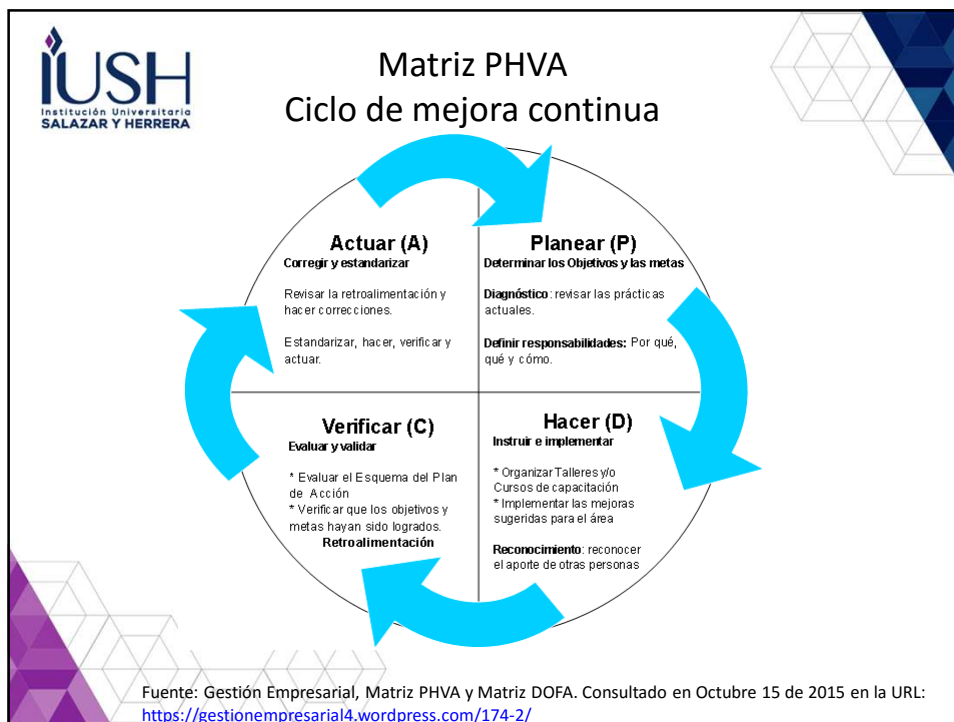
Fuente: Landeau, Rebeca (2007). Elaboración de trabajos de investigación. Editorial Alfa. Páginas 112 a 114.

Ejemplo Logro y objetivo

Logro	Objetivo
• Utilizar el método de escalamiento de Likert para la recolección de los datos para proponer el proceso mas apropiado para clasificar la información de la Contratista Lancas. • Establecer las políticas de ingreso del personal académico de una universidad para reforzar los niveles de bienestar del personal administrativo.	• Definir un procedimiento de recolección de los datos con el fin de analizar y organizar la información correspondiente a la Contratista Lancas. • Evaluar las estrategias actuales de admisión del personal académico que pueden infringir en los niveles de bienestar del personal administrativo.

Fuente: Landeau, Rebeca (2007). Elaboración de trabajos de investigación. Editorial Alfa. Páginas 112 a 114.



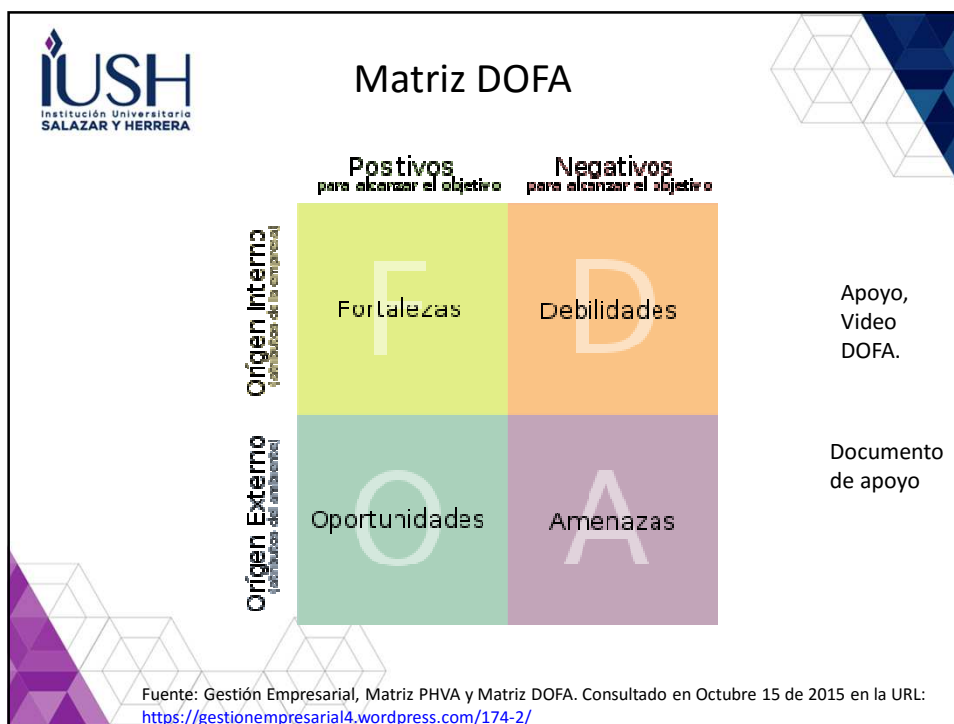


FASES Y ACTIVIDADES DEL CICLO PHVA

ampliado para el mejoramiento de la atención materno - perinatal.

FASES DEL CICLO	ACTIVIDADES	RESULTADO
1 DIAGNÓSTICO INICIAL	Evaluación de procesos	Problemas de calidad frente a los requisitos.
	Análisis de problemas	Causas de los problemas de calidad.
2 PLANEAR	Priorización de los aspectos a intervenir	Factores que requieren modificarse para lograr la mejora.
	Elaborar el plan de mejoramiento	Respuesta a las siguientes preguntas: ¿Qué se hará? ¿Para qué? ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Quién lo hará? ¿Con qué? ¿Cómo se comunicará el plan?
	Planear el VERIFICAR y el ACTUAR	Respuesta a las siguientes preguntas: ¿Cómo se hará el seguimiento y evaluación del plan? ¿Qué datos se necesitan para hacerlos? ¿Qué se hará con los resultados? ¿Cómo se comunicarán los resultados?
3 HACER	Ejecución de actividades	Implementación de las acciones.
	Seguimiento de actividades	Determinación del grado de avance del plan de mejoramiento.
4 VERIFICAR	Análisis de datos	Interpretación de los datos para medir el desempeño del plan a través de indicadores.
	Análisis del desempeño	Determinación del grado en el que se logró el objetivo del plan y las razones por las cuales se alcanzó este desempeño.
5 ACTUAR	Definición de aprendizajes	Conocimiento logrado que vale la pena seguir aplicando y por lo tanto se debe sistematizar.
	Estandarización de mejoras	Conocimiento que vale la pena seguir aplicando y por lo tanto se debe sistematizar.
	Acciones Correctivas	Acciones para mejorar el desempeño de los aspectos que no mejoraron.

Fuente: Unicef (2013), Ciclo PHVA. Consultado en Octubre 15 de 2015 en la URL:
<http://sinergiasong.org/cajasdeherramientas/prenatal/mejoramiento.html>



iUSH
Institución Universitaria
SALAZAR Y HERRERA

Rombo NFPA, identificación de peligros y riesgos

Consecuencias

Probabilidad	Insignificante 1	Menor 2	Moderada 3	Mayor 4	Catastrófica 5
Raro 1	Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Alto
Improbable 2	Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Extremo
Posible 3	Bajo	Moderado	Alto	Extremo	Extremo
Probable 4	Moderado	Alto	Alto	Extremo	Extremo
Casi seguro 5	Alto	Alto	Extremo	Extremo	Extremo

Extremo: Los riesgos extremos deben ponerse en conocimiento de los Directores y ser objeto de seguimiento permanente.

Alto: Los riesgos altos requieren la atención del Presidente / Director General / Director Ejecutivo.

Moderado: Los riesgos moderados deben ser objeto de seguimiento adecuado por parte de los niveles medios de Dirección.

Bajo: Los riesgos bajos deben ser objeto de seguimiento por parte de los supervisores.

Fuente: Fisiovic (2013), Identificación de peligros y evaluación de riesgos. Consultado en Octubre 15 de 2015 en la URL: <http://fisiovic.blogspot.com.co/2013/05/clinica-de-fisioterapia-prevencion-de.html>

iUSH
Institución Universitaria
SALAZAR Y HERRERA

Rombo NFPA, identificación de peligros y riesgos

ADMINISTRATIVO: Pantalla de visualización de datos.

Pueden causar fatiga física, estrés, fatiga visual e insatisfacción.



- Pantalla:
 - * Orientable y reclinable.
 - * Caracteres claros y bien definidos.
 - * Imagen estable.
- Teclado:
 - * Reclinable.
 - * Independiente de la pantalla
 - * Superficie mate.
- Mesa y superficie de trabajo:
 - * Espacio suficiente.
 - * Mesa poco reflectante.
- Silla: regulable en altura, reposapiés.
- Iluminación: evitar reflejos y que sea suficiente.

Fuente: Fisiovic (2013), Identificación de peligros y evaluación de riesgos. Consultado en Octubre 15 de 2015 en la URL: <http://fisiovic.blogspot.com.co/2013/05/clinica-de-fisioterapia-prevencion-de.html>

Rombo NFPA, identificación de peligros y riesgos

Administrativo	Riesgos: ▪ Problemas visuales ▪ Dolores de espalda ▪ Alteraciones músculo-esqueléticas ▪ Quemadura eléctrica
Limpieza	Riesgos: ▪ Intoxicación ▪ Resbalar ▪ Quemaduras químicas ▪ Inhalación

Fuente: Fisiovic (2013), Identificación de peligros y evaluación de riesgos. Consultado en Octubre 15 de 2015 en la URL: <http://fisiovic.blogspot.com.co/2013/05/clinica-de-fisioterapia-prevencion-de.html>

HERRAMIENTAS de calidad para la toma de decisiones

HERRAMIENTA	DESCRIPCIÓN	ASPECTOS CLAVES
MATRIZ DE SELECCIÓN	Es la apreciación de las alternativas propuestas frente a unos criterios escogidos por la organización.	Es importante que los criterios estén orientados hacia los clientes y hacia la eliminación de las causas detectadas. El ejercicio debe ser dirigido por alguien neutral frente a las decisiones y con experiencias.
COMPARACIÓN ENTRE COSTOS Y BENEFICIOS	Consiste en hacer una relación entre los posibles beneficios económicos de las decisiones y los costos de implementarlas.	Solo se puede elaborar correctamente si se cuenta con datos cuantitativos confiables de las variables.

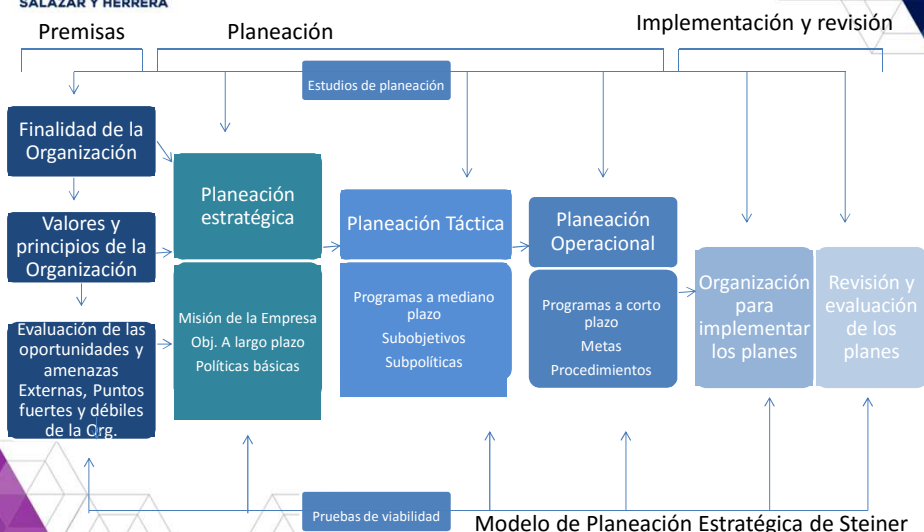
Fuente: Sinérgiasong (2013), Matriz de priorización diligenciada. Consultado en Octubre 15 de 2015 en la URL: <http://sinérgiasong.org/cajasdeherramientas/prenatal/metodologia.html>

ESQUEMA 5W -2W para elaborar un Plan de Mejoramiento

PALABRA INGLESA	TRADUCCIÓN AL ESPAÑOL	SIGNIFICADO PARA EL PLAN DE MEJORAMIENTO
WHAT	QUÉ	La acción de mejora a realizar.
WHY	POR QUÉ	Propósito de la acción de mejora, que debe estar en concordancia con la causa que se va a eliminar.
HOW	CÓMO	Tareas para cumplir la acción (se describe una a una).
WHERE	DÓNDE	Alcance de cada tarea en términos de cobertura que puede ser geográfica, poblacional, operacional, cronológica, etc.
WHEN	CUÁNDO	Fecha prevista para iniciar y terminar cada tarea.
WHO	QUIÉN	Responsables de cada tarea.
HOW MUCH	CUÁNTO	Presupuesto para realizar cada tarea, cuando se requiera.

Fuente: Sinergiasong (2013), Matriz para plan de mejoramiento. Consultado en Octubre 15 de 2015 en la URL: <http://sinergiasong.org/cajasdeherramientas/prenatal/metodologia.html>

Modelo de planeación estratégica



Fuente: López D, Ivette (2013). Curso de administración. Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín. Consultado en Octubre 1 de 2015 en la URL: <https://administracionporobjetivos.files.wordpress.com/2013/05/administracionporobjetivos.pdf>

Ejemplo

MATRIZ de Priorización diligenciada

ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN	CRITERIOS				VALORACIÓN DE LA ALTERNATIVA
	¿Elimina o controla las causas?	¿Mejora la satisfacción de los usuarios/as?	¿Requiere pocos recursos?	¿Es fácil de implementar?	
Implementar un servicios amigable para jóvenes	5	4	5	3	300
Implementar colposcopia en la institución	3	4	5	4	300
Implementar la historia clínica del CLAP en la IPS	5	4	5	5	500
Implementar consulta de alto riesgo obstétrico	3	5	5	5	375
Ampliar las instalaciones físicas de la consulta externa para gestantes	3	5	1	3	45

Fuente: Sinergiasong (2013), Matriz de priorización diligenciada. Consultado en Octubre 15 de 2015 en la URL: <http://sinergiasong.org/cajasdeherramientas/prenatal/metodologia.html>

Ejemplo

MATRIZ 5W -2W como Plan de Mejoramiento

1 ¿QUÉ? Acción de mejora	2 ¿POR QUÉ? Propósito de la acción	3 ¿CÓMO? Tareas para cumplir la acción	4 ¿DÓNDE? Alcance de las tareas	5 ¿CUÁNDO? Fecha Inicio/Fin	6 ¿QUIÉN? Responsabilidades de la tarea	7 ¿CUÁNTO? Presupuesto
Elaborar el plan institucional de inducción y capacitación.	Para garantizar que el personal adquiere continuamente los conocimientos y entrenamiento adecuado para prestar los servicios de salud.	1 Revisar la biografía y normalidad vigente sobre el tema.	Solo los últimos 10 años.	01/31 Marzo/Marzo 2012/2012	Dirección RRHH	\$500.000
		2 Elaborar borrador del procedimiento de elaboración y actualización del plan.	Seguendo el modelo del Departamento Administrativo de la Función Pública.	01/15 Abril/Abril 2012/2012	Dirección RRHH	No requiere
		3 Presentando a la gerencia para aprobación.	En reunión privada.	15/23 Abril/Abril 2012/2012	Dirección RRHH	No requiere
		4 Socializar el procedimiento en la institución.	Mediante carteleras y una presentación en el auditorio.	24/30 Abril/Abril 2012/2012	Direcciones RRHH y Comunicaciones.	\$200.000
		5 Recopilar las necesidades de capacitación.	A través del formato diseñado.	01/15 Mayo/Mayo 2012/2012	Dirección RRHH y todas las Direcciones.	\$20.000
		6 Elaborar borrador del primer plan.	Para la vigencia 2012-2013.	01/15 Junio/Junio 2012/2012	Dirección RRHH	No requiere
		7 Presentando al comité de gerencia y aprobarlo.	En dos reuniones.	16/30 Junio/Junio 2012/2012	Dirección RRHH	No requiere
		8 Socializarlo en la institución.	Mediante carteleras y una presentación en el auditorio.	01/15 Julio/Julio 2012/2012	Direcciones RRHH y Comunicaciones.	\$200.000
		9 Empezar su ejecución.	Haciendo seguimientos mensuales.	16/30 Julio/Julio 2012/2012	Dirección RRHH y todas las Direcciones.	Acorde al presupuesto
ACCIÓN 2	PROPÓSITO DE LA ACCIÓN	TAREA 1 TAREA 2 TAREA 3				

Fuente: Sinergiasong (2013), Matriz para plan de mejoramiento. Consultado en Octubre 15 de 2015 en la URL: <http://sinergiasong.org/cajasdeherramientas/prenatal/metodologia.html>