

# Sistemas de Manufactura

2024-2

Semana V

## Actividades de aprendizaje

Identifica las variables de entrada y salida del procedimiento para clonar, crear Branch y crear nuevos archivos.

# Tiempo Estándar

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

## Ejemplo de Aplicación para Cálculo de Tiempo Estándar.

**Paso 1** Siguiendo Método Maytag, determinar si la duración de la actividad es,

- a) 2.0 minutos o menos, entonces, tomar 10 lecturas
- b) más de 2.0 minutos, entonces, tomar 5 lecturas

**Paso 2** Tomar las lecturas de tiempo iniciales para cada una de las actividades que integran mi proceso y calcular tiempos de ciclo

Actividad 1		Actividad 2		Actividad 3	
Lectura	Duración	Lectura	Duración	Lectura	Duración
1	45.600 min	1	13.500 min	1	47.700 min
2	43.200 min	2	15.900 min	2	47.750 min
3	45.800 min	3	16.000 min	3	46.800 min
4	44.700 min	4	14.600 min	4	46.900 min
5	44.800 min	5	14.500 min	5	47.600 min
Promedio Act 1		Promedio Act 2		Promedio Act 3	
44.820 min		14.900 min		47.350 min	
Cálculo: $\rightarrow \text{SUMA} / (11+16) / 5$		Cálculo: $\rightarrow \text{SUMA} / (11+16) / 5$		Cálculo: $\rightarrow \text{SUMA} / (11+16) / 5$	

# Tiempo Estándar

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Actividad 1	Actividad 2	Actividad 3
Clonar repositorio y configurar la ruta en git bash	Crear Branch y crear carpeta con número de lista y carpeta img donde se guardarán los cuatro SOP's y hojas de registro	Crear archivos .tex, .bib y .gitignore y dar push a GitHub y crear un pull request

# Definición de Indicadores



«Sin datos, solo eres otra persona más dando su opinión ». – Edwards Deming

# Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Medida numérica la cual indica si se está cumpliendo alguna estrategia o actividad mediante una verificación constante

# Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Al definir un indicador se deben tener 3 cosas presentes:  
Línea base con la información histórica, **intervalo de objetivo** y un rango que exprese cuando se puede mover

# Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

¿Cuántos indicadores se necesitan?



# Definición de Indicadores

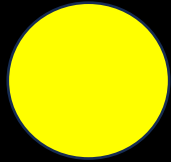
¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

¿Cuántos indicadores se necesitan?

Un indicador debe desarrollarse pensando en la satisfacción al cliente, costo, tiempo, entrega y la calidad de un producto o servicio

# Definición de Indicadores

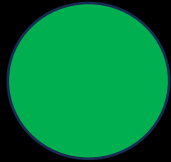
¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio



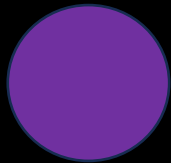
**Claro:** entendible y preciso, no hay ambigüedades.



**Relevante:** sus elementos se relacionan directamente con el objetivo.



**Económico:** puede ser financiado, sus beneficios superan sus costos.



**Monitorable:** los medios de verificación y de cálculo son claros y comprobables.



**Adecuado:** es útil para para tomar decisiones.

# Definición de Indicadores

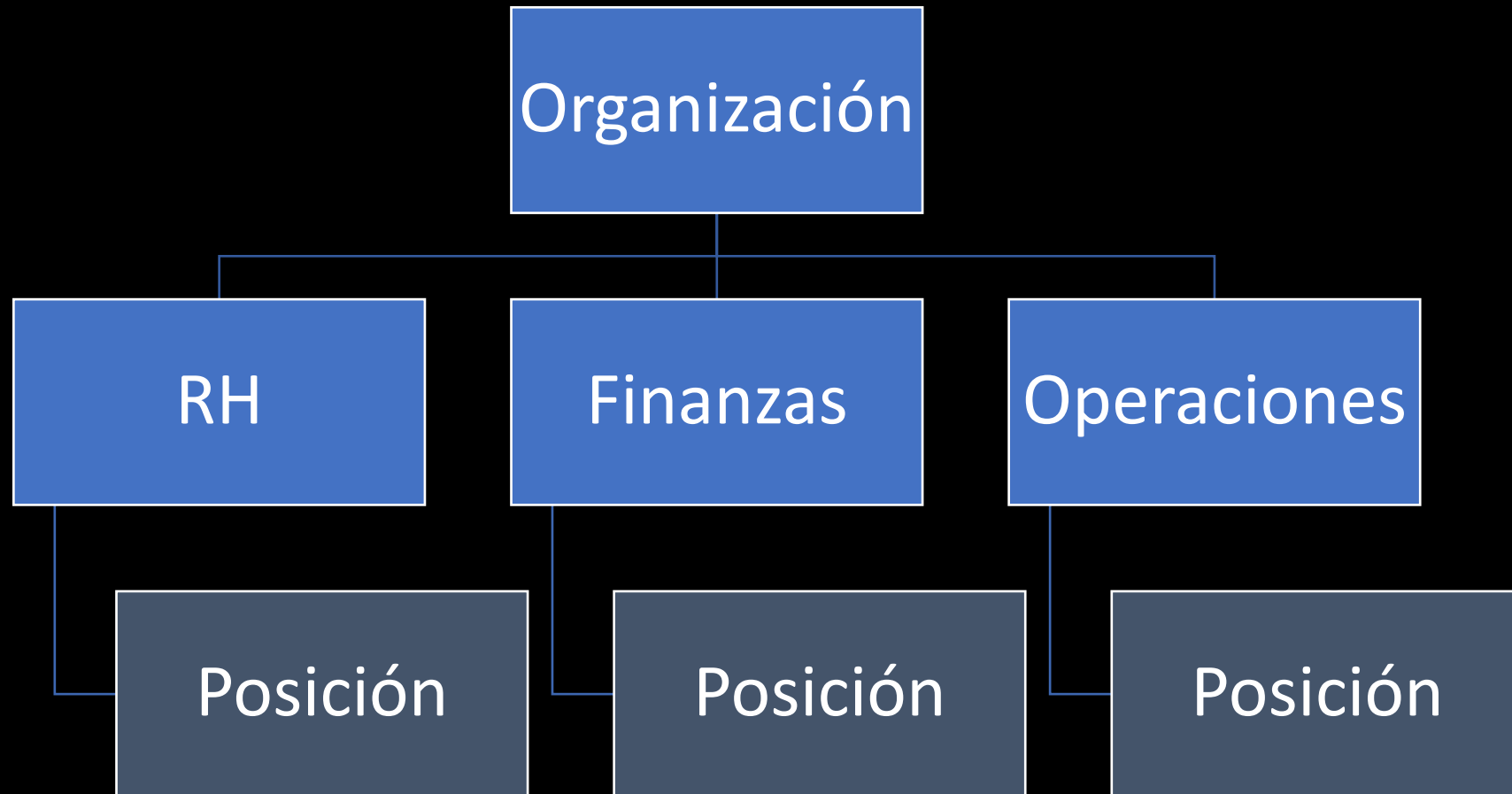
¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Es una calificación de como estamos realizando el trabajo o evaluando las actividades

# Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

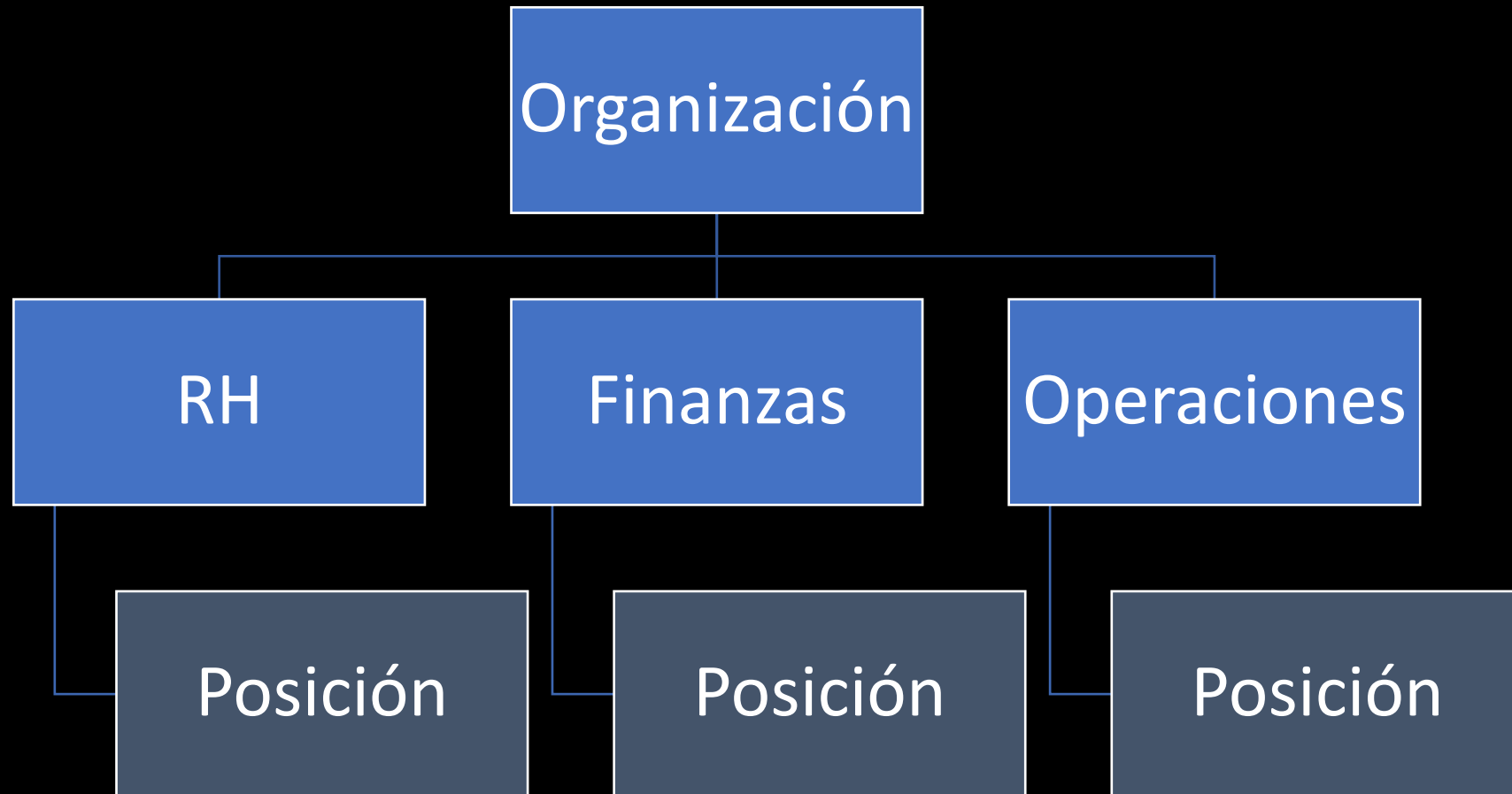
**POSICIÓN:** Se basa en una persona y necesita a un focal point o experto del proceso para lograr mejoras



# Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

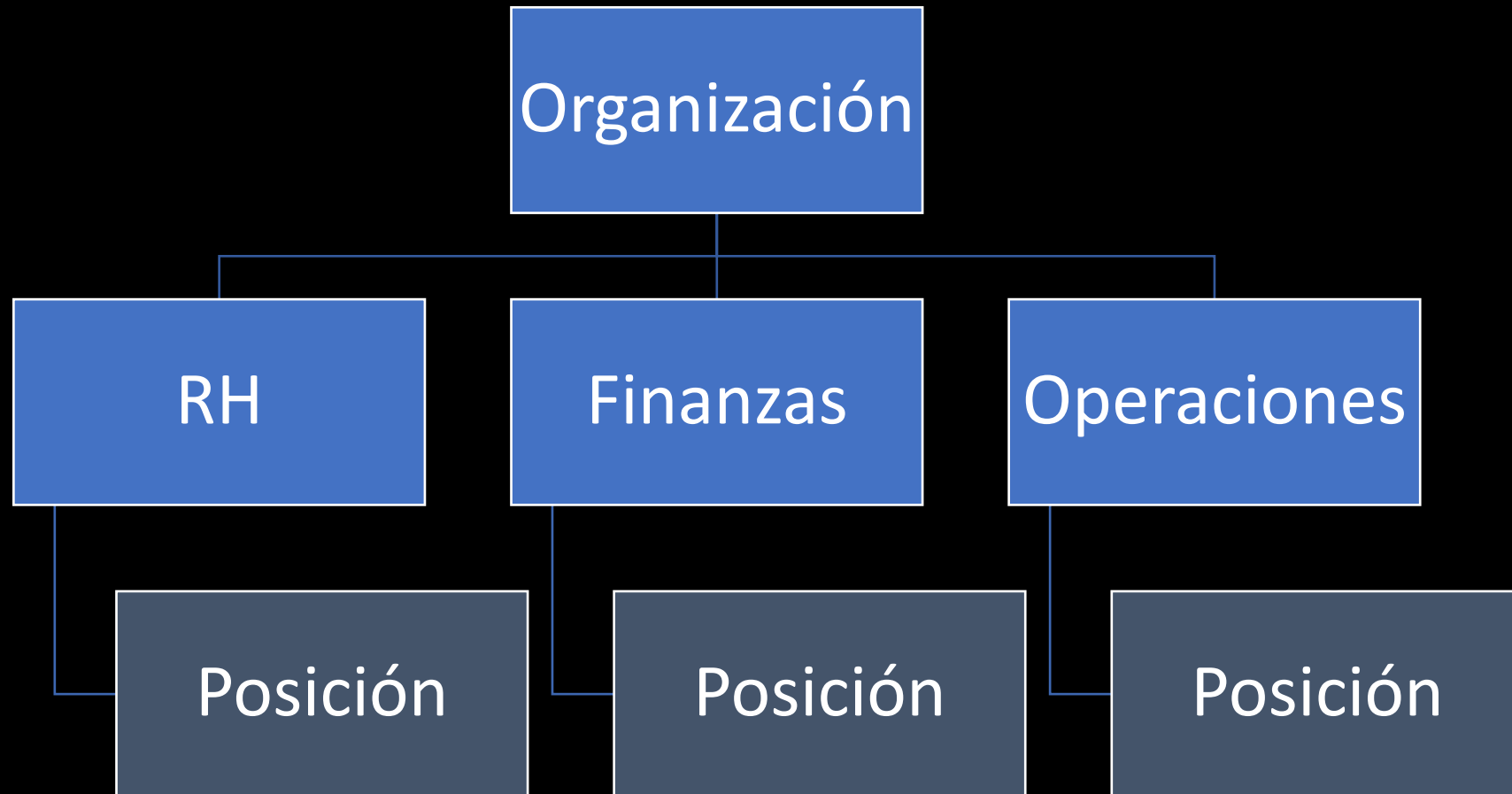
**DEPARTAMENTO** Evalúa el desempeño a nivel proceso o departamento y se basa en un trabajo en equipo



# Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

**ORGANIZACIÓN** Estos indicadores son los más importantes para el cliente y comúnmente se hace mediante una negociación



# Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

## Niveles

YB

**POSICIÓN:** Se basa en una persona y necesita a un focal point o experto del proceso para lograr mejoras

GB

**DEPARTAMENTO** Evalúa el desempeño a nivel proceso o departamento y se basa en un trabajo en equipo

BB

**ORGANIZACIÓN** Estos indicadores son los más importantes para el cliente y comúnmente se hace mediante una negociación

# Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

- Entender y escuchar la voz del cliente.
- Definir los indicadores que harán que cumplas los críticos del cliente.
- Comenzar a describir el indicador con el cálculo, fuente, periodicidad etc.
- Traducir los indicadores en cada nivel por medio de una cascada.



# Definición de Indicadores

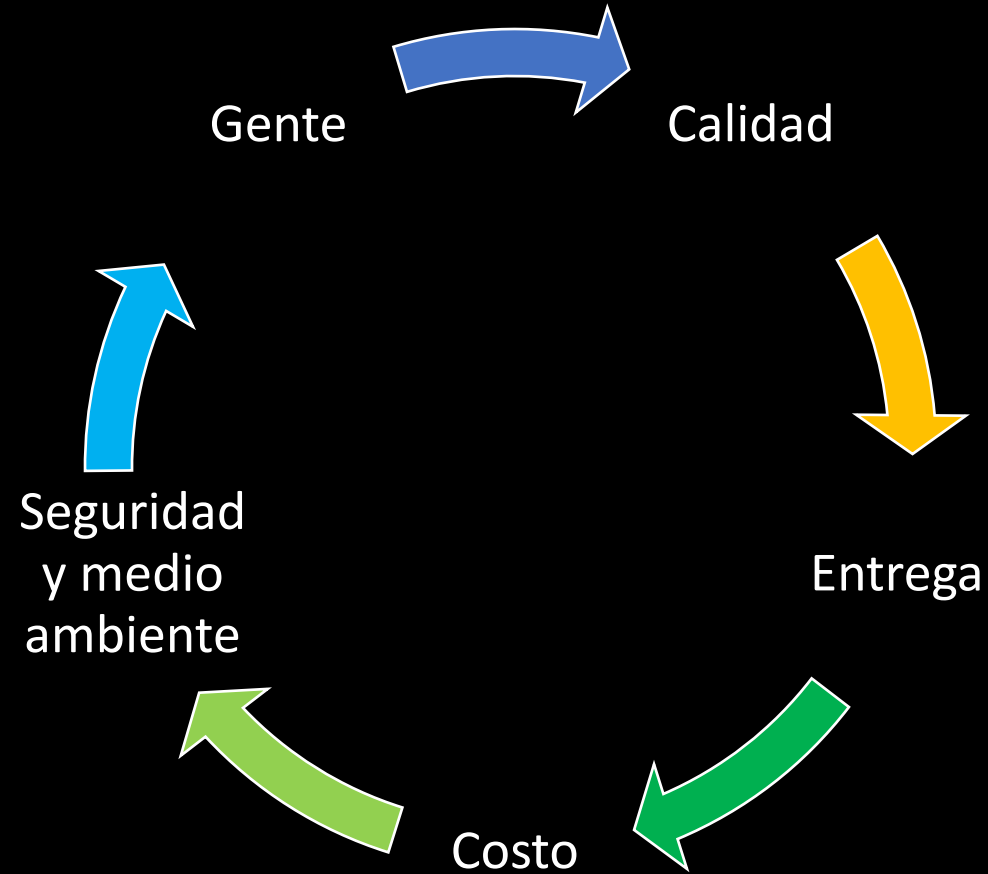
¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Necesidades elaboradas	Indicador
Recibir trato amable ; enfocándose en responder de manera inmediata a la solicitud.	Calificación > 4 la encuesta de satisfacción en el apartado de personal Calificación <2 hrs en tiempo de respuesta
Unificar todos los templates y formatos	< 05% de errores en los archivos.

# Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

## Categorías de los indicadores



# Definición de Indicadores

¿Qué es? -> ¿Para qué? -> ¿Cómo? -> Ejemplo -> Ejercicio

Voice Type	Definición KPI	Definición KPI (Método de medición)	Unidad métrica	Tipo KPI	Responsable	Frecuencia	Especificaciones KPI			Fuente de datos
						Rastreo	VERDE	AMBER	ROJO	Formato
VoC	Sales Rate	Llamadas con venta cerrada/total de llamadas atendidas	%	Porcentaje de cumplimiento						
VoC	Process Accuracy	Total de procesos completados correctamente/Total de procesos realizados	%	Porcentaje de cumplimiento						
VoP	Attrition	Agentes que dejaron la compañía/# total de agentes	%	Porcentaje de cumplimiento						