



Semana 12: Taller de Mejora Continua

Curso: Gestión de Tecnologías de la Información

Docente: Dr. Oscar Jimenez Flores

[CTI Vitae Concytec](#)

[LinkedIn](#)



Objetivo

Aplicar un modelo de mejora continua (PDCA, Kaizen, DMAIC, entre otros) a un servicio de TI real o simulado, identificando oportunidades de mejora y proponiendo soluciones viables, alineadas con la estrategia de generación de valor para el usuario.

- **Duración:** 90 minutos
 - **Modalidad:** Presencial (X) Virtual ()
 - **Integrantes por grupo:** 4 estudiantes
 - **Producto final:** Informe académico + presentación oral
-



Modelos de Mejora Continua

Los siguientes modelos pueden ser utilizados como base para el análisis del servicio TI:

- **PDCA (Deming):** Ciclo Planificar – Hacer – Verificar – Actuar.
 - **Kaizen:** Mejora incremental impulsada desde todos los niveles.
 - **Six Sigma (DMAIC / DMADV):** Optimización de procesos mediante reducción de variabilidad o rediseño.
 - **Lean:** Eliminación de desperdicios y mejora del flujo de valor.
 - **Agile Retrospectives:** Evaluación y mejora continua por iteraciones.
 - **OKR:** Objetivos y Resultados Clave para la alineación estratégica.
-



Informe Académico

Cada grupo presentará un informe original, analítico y aplicado, con un **mínimo de 4 páginas**. Uno de los integrantes será responsable de subir el documento en el aula virtual.

⚠ **Importante:** No se aceptarán informes con contenido copiado o sin conexión directa con el servicio TI trabajado por el grupo.



Estructura sugerida del informe

1. Carátula

Título del taller, nombre del servicio TI, carrera, docente y nombres completos de los integrantes.

2. Resumen ejecutivo

Breve descripción del servicio TI seleccionado y su finalidad.

3. Análisis del modelo de mejora continua

Aplicación detallada del modelo elegido al servicio TI, incluyendo esquemas, tablas o diagramas según sea necesario.

4. Evaluación de mejoras propuestas

Identificación de problemas, acciones sugeridas y estimación del impacto esperado.

5. Conclusión crítica

Reflexión sobre los beneficios de aplicar el modelo seleccionado y su aporte al valor del servicio TI.



Instrucciones de Trabajo

1. Revisar el servicio TI diseñado en el taller anterior.
2. Seleccionar y aplicar un modelo de mejora continua adecuado.
3. Analizar las actividades clave del servicio dentro de la cadena de valor.
4. Representar gráficamente el flujo del servicio si es necesario, utilizando herramientas como Draw.io, Lucidchart, Canva, etc.



Criterios de Evaluación

Criterio	Puntaje
Aplicación rigurosa del modelo	15 pts
Claridad en fases y propuestas	5 pts
Presentación oral del grupo	5 pts
Total	20



Entrega

- **Informe académico:** subir en PDF al Aula Virtual.
- **Exposición:** presentación presencial con la participación de todos los integrantes.



Recomendación final

El trabajo debe demostrar dominio del modelo aplicado, claridad en el análisis y propuestas viables. Prioriza el enfoque práctico, evita definiciones genéricas y asegúrate de contextualizar el contenido en el servicio TI trabajado por tu equipo.