



GRUPO KAIZEN S.A.

Teléfono (506) 283 6192

E mail kaizen@racsa.co.cr

Apartado 422-2010 San José, Costa Rica

HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Objetivo : Capacitar a los participantes en las técnicas estadísticas para la toma de decisiones y dar seguimiento tanto a la estrategia de la empresa como a cada uno de sus procesos.

Contenido:

1. Herramientas básicas para el análisis de información
 - 1.1. Diagrama de Flujo:
Como describir un problema
 - 1.2. Diagrama Causa Efecto (Espina de pescado o Ishikawa):
Como analizar las causas del problema
 - 1.3. Hoja de Verificación:
Formas de recolectar datos acerca de los problemas
 - 1.4. Diagrama de Pareto (Ley 20/80):
Como priorizar la causa de los problemas
 - 1.5. Distribución de Frecuencias e Histograma:
Como interpretar los datos del problema
 - 1.6. Diagrama de Dispersión (Correlación):
Como Interpretar la relación entre las causas del problema
2. Presentación de la información
 - 2.1. Gráficas de Control
 - 2.1.1. Gráficas de Porcentajes
 - 2.1.2. Gráficas de variables
 - 2.1.3. Análisis de capacidad de los procesos
 - 2.1.4. Límites de control para indicadores de gestión
 - 2.1.5. Probabilidades
3. Planes de acción y seguimiento
 - 3.1. Tabla de Gantt
 - 3.2. Presentación de Informes
 - 3.3. Interpretación de las necesidades de los clientes
 - 3.4. Análisis del modo y efecto de falla.



GRUPO KAIZEN S.A.

Teléfono (506) 283 6192

E mail kaizen@racsa.co.cr

Apartado 422-2010 San José, Costa Rica

Costo : Solicite una oferta para 25 participantes. (incluye materiales). No incluye salón, refrigerios ni alquiler de equipos.

Duración : 4 Sesiones de 4 horas cada una.

Adicionalmente, si la empresa cuenta con la información respectiva estamos en la disponibilidad de desarrollar un caso propio a efectos de facilitar la capacitación brindada.



GRUPO KAIZEN S.A.

Teléfono (506) 283 6192
E mail kaizen@racsa.co.cr
Apartado 422-2010 San José, Costa Rica

CURRÍCULO

Instructor: **Gilberto Quesada Madriz**

Datos Personales: **Nacionalidad :** Costarricense

Formación

Profesional:

Máster en Administración de Negocios, ULACIT (Cand.)
Auditor Líder en ISO 9000 :94 por QSI/CCA
Proceso de Transición Versión 2000: Universidad de
Madison Wisconsin U.S.A.
Auditor Líder ISO 9000:2000 por Inteco/EaQa/IRCA

Experiencia Laboral:

Consultor del Grupo Kaizen S.A. del 2001 a la fecha, Consultor de la firma José Lñero & Asociados, Gerente de Materiales, Gerente de Compras, Gerente de Crédito y Cobro y Gerente de Producción en diferentes empresas multinacionales tales como Firestone, Olympic Fibers, Sony Music y otras.

Como consultor en Gestión Gerencial, ha atendido empresas de los diferentes sectores: industrial, comercial e institucional, entre las cuales están: Coopeande No 1, Grupo Interbolsa, Banco Nacional de Costa Rica, Corporación Pipasa, Fábrica Nacional de Licores, Productos de Concreto, Proyecto Geotérmico Miravalles, Escuela Agrícola de la Región Tropical Húmeda, Vicesa, Grupo Caíl, Óptica Visión, Citibank, Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, etc.

Sus áreas de especialidad donde ha desarrollado parte importante de nuestra metodología son: Planificación Estratégica y "Balanced Score Card", ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad, "Help Desk", Cultura de Servicio Interno, Control Estadístico de los Procesos, Reingeniería de Procesos, Selección y Desarrollo de Proveedores, Sistemas Kanban, así como Técnicas de Solución de Problemas y Herramientas Básicas para el Análisis Estadístico.

Ha sido expositor internacional de seminarios sobre diversos tópicos relacionados con la Calidad.

Consultor en todos los países del área centroamericana y Panamá
Profesor en la Universidad de Costa Rica (FUDECI), así como miembro de la Asociación para el Control de la Calidad de Estados Unidos (ASQC).

Miembro del Comité ISO 176 INTECO/ISO