



Franz Díaz Arce.
SERVIC Ltda.
Master en Dirección de Empresas
Universidad Adolfo Ibáñez
CHILE

Franz Díaz A. franzdiazservic84@Gmail.com. +56992754403
c.c. fdiaz@servic.cl

Resumen Experiencia:

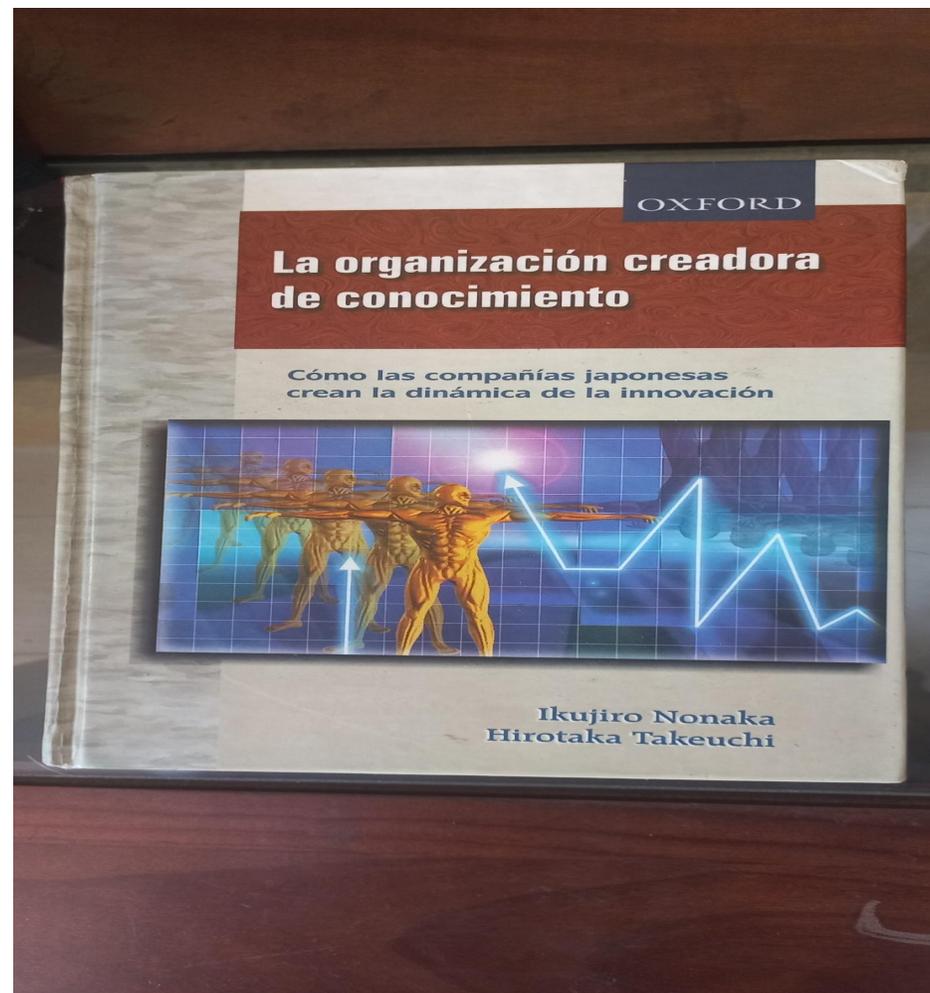
1. **Actividad de Capacitación y desarrollo de personal, desde 1984.**
2. **Visitando plantas destacadas en la implementación de la metodología TPM en Sao Paulo (a lo menos 35) , Río de Janeiro, Chile, Argentina y una visita profesional a algunos países de Europa (Portugal, España y Alemania).**
3. **Consultor, durante 4 años, en aplicación del método de 5S en empresa chilena productiva.**
4. **Título de Máster en Dirección de RRHH, donde la tesis fue sobre un caso de aplicación de TPM, implementada por IMC de Brasil.**

“Creación de Conocimiento **Organizacional**, el camino hacia la **Excelencia Operacional**”

Una mirada, **desde Chile.**

Franz Díaz A. franzdiazservic84@gmail.com.
+56992754403

“¡Y la creación de conocimiento se sustenta, principalmente, en las **personas y este se debe diseminar entre todos los individuos (organizacional) y materializarlos en eficiencia productivas, excelentes productos y servicios, a través de una espiral ascendente de creación del conocimiento y mejora continua”!**



Franz Díaz A. franzdiazservic84@gmail.com.
+56992754403

¡Algunas ideas CLAVES!

La **CONFIANZA**, ¡en una organización!

Para Maturana es la emoción que está en la base de las relaciones humanas, por lo que **sin confianza no es posible establecer vínculos de apoyo mutuo.**

Franz Díaz A. franzdiazservic84@gmail.com.
+56992754403

“Creo que habrá **tres tipos de personas** en la organización del futuro. Tendremos una gran mayoría que **serán los creadores de valor agregado**, los que harán el trabajo real – ya sea trabajo rutinario o altamente creativo -. **Tendremos un pequeño conjunto de coachees que “facilitarán” su trabajo y les capacitarán** (responsables del plan de capacitación. ¡Crear las condiciones!) y tendremos **un puñado de líderes** que serán los que dirijan la organización”.

Libro: La Empresa Emergente. Página 92.

Sr. Rafael Echeverría. EEUU.

Editorial Granica. Año 2000.

Se cita al consultor, señor Michael Hammer.

Para los señores Nonaka y Takeuchi, **el conocimiento en una organización es principalmente TÁCITO** y que es algo no muy evidente y difícil de expresar. Este tipo de conocimiento **es muy personal.**

Entonces, son estas dos ideas lo que hace que esta metodología se diferencie del resto de las otras.

Las claves son:

- La mayor parte del conocimiento necesario para alcanzar la excelencia **YA ESTÁ EN LA EMPRESA** y,
- La mayoría de las personas en una organización **son las que agregan valor**, ya sea haciendo un trabajo rutinario o creativo.

Pero ¿Qué es el conocimiento?

“Conocimiento se define como información transformada, y tiene su fuente en las **personas quienes retroalimentan el proceso aumentando el capital intelectual de la organización, vía la reflexión o el hacer (experiencia”.**

Pero, P. Druker (1990) y otros consultores, definió a un trabajador del conocimiento a un ejecutivo que sabe cómo asignar conocimiento a usos productivos”.

Entonces, el conocimiento ha estado desde esos años, y mayoritariamente, entre directivos y profesionales.

La revista NEWSWEEK el 14 de junio de 1993, predice en términos muy claros que el “futuro les pertenece a las personas que usan la cabeza y no las manos”.

Pero nadie dijo el cómo se producía el conocimiento.

Tipos de Conocimientos.

Desde el punto organizacional, varios autores, entre ellos Nonaka y Takeuchi*, nos dicen que existe el conocimiento EXPLÍCITO y el TÁCITO.

* Libro: "La organización creadora de conocimiento". Nonaka y Takeuchi. Oxford. 1995.

Franz Díaz A. franzdiazservic84@gmail.com.
+56992754403

Conocimiento Explícito: es aquel “que puede expresarse con palabras y números, y puede transmitirse y compartirse fácilmente en forma de datos, planos, manuales, fórmulas científicas, procedimientos codificados o principios universales.

Es este el tipo de conocimiento, el explícito, el que normalmente las organizaciones procesan.

Ejemplo: ¡El material que se entrega en este congreso!

Conocimiento Tácito: Para los señores Nonaka y Takeuchi, el conocimiento (en una organización) es **principalmente tácito y que es algo no muy evidente y difícil de expresar. Este tipo de conocimiento **es muy personal** y no es fácil de plantear a través del lenguaje formal, por lo que resulta difícil transmitirlo y compartirlo con otros. Él tiene sus raíces en lo más profundo de las acciones y la experiencia individual, así como en los ideales, valores y **emociones de cada persona.****

Importante: ¡Ambos bloques de tipos de conocimientos son relevantes para construir una relación complementaria! Y esta interacción es precisamente la dinámica central de la creación de conocimiento en las organizaciones. Este proceso se desarrolla como una espiral, durante el cual ambos conocimientos interactúan repetidamente.

Gestión del Conocimiento: es el proceso mediante el cual la organización genera, captura, procesa y almacena el conocimiento. ¡Es un espiral creadora y ascendente!

Ciclo del aprendizaje.



3. Enseña	4. Mejora
2. Práctica	1. Aprende

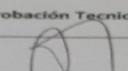
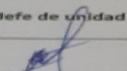
Franz Díaz A. franzdiazservic84@gmail.com.
+56992754403

El mejoramiento (innovación) consiste en un ciclo de experimentación, aprendizaje, aplicación de conocimiento y luego valorar – vía reflexión en el grupo - el éxito o fracaso.

Algunas herramientas que permiten la implementación en forma creativa y exitosa:

- Lecciones Punto a Punto.**
- Tableros de gestión visual.**
- Matriz de habilidades.**

LECCION PUNTO A PUNTO (LPP)

Problema		Refuerzo (Bote) mal corcheteado			Numero	09 CL
Objetivo		Indicar forma correcta de hacerlo			Fecha	27-feb-20
Preparado por		Alexis Morales			Linea	Clavado
Clasificación	Conocimiento Basico	Caso de Mejora	Caso de Problema	Aprobación Técnica	Jefe de unidad	Equipo 5s
	X					
Aplicado a:		Área de Clavado Parrillas				
ESTA PROBLEMÁTICA IMPACTA EN:						
(P) Produccion	(Q) Calidad X	(C) Costo	(D) Despacho	(S) Seguridad	(M) Moral	(M) M. Ambiente

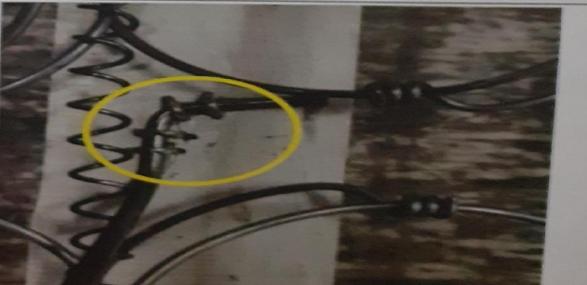


La fijación del bote no es la correcta.
Los corchetes están demasiado juntos y muy cerca de la orilla.
La madera está astillada por esta causa.



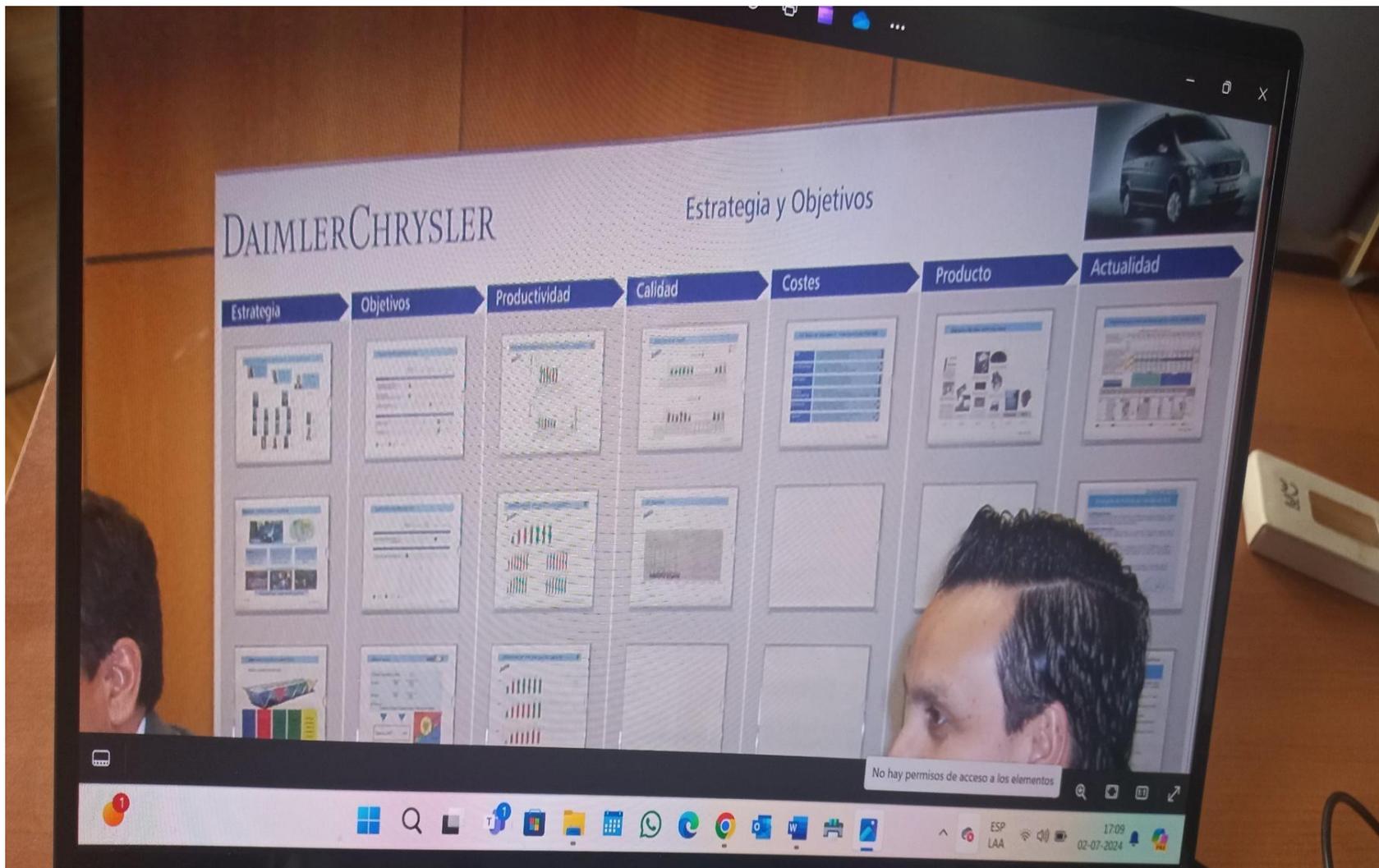


Corchetes puestos de la forma correcta.
4 corchetes separados entre sí, y al centro de la madera.
Bote bien asegurado.



Lecciones punto a punto (LPP)





Franz Díaz A. franzdiazservic84@gmail.com.
+56992754403





Franz Díaz A. franzdiazservic84@gmail.com.
+56992754403

Ejemplo de una matriz de habilidades.

Máquina: FLEXO LANGSTON		N° HABILIDAD	NOMBRE TRAB. CÓDIGO 50		NOMBRE TRAB. CÓDIGO 30		NOMBRE TRAB. CÓDIGO 20		Meta	Después entrenamiento	Status	Porcentaje
			LIDER		TEC. CONV.		APOYO					
			D	A	D	A	D	A				
			ESTADO									
NIVEL BÁSICO	IND. GRAL. SEGURIDAD								18	18	<input type="checkbox"/>	100
	IND. RR.HH.								9	9	<input type="checkbox"/>	100
	INDUCION SIG								9	9	<input type="checkbox"/>	100
	IND. GRAL. CALIDAD								18	18	<input type="checkbox"/>	100
SEGURIDAD Y M. AMBIENTE	PR-AMB-01								18	18	<input type="checkbox"/>	100
	PR-AMB-02								18	18	<input type="checkbox"/>	100
	PR-AMB-04								18	18	<input type="checkbox"/>	100
	SEG. MAQ. LANGSTON								18	18	<input type="checkbox"/>	100
	SISTEMA DE BLOQUEO								21	21	<input type="checkbox"/>	100
	DO-AMB-04								9	9	<input type="checkbox"/>	100
NIVEL CALIDAD	PR-GEN-01								21	21	<input type="checkbox"/>	100
	PR-GEN-02								21	21	<input type="checkbox"/>	100
	PR-GEN-03								21	21	<input type="checkbox"/>	100
	PR-GEN-05								2	2	<input type="checkbox"/>	100
	PR-GEN-10								21	21	<input type="checkbox"/>	100
	PR-PRO-01								21	21	<input type="checkbox"/>	100
	PR-PRO-02								21	21	<input type="checkbox"/>	100
	PR-PRO-05								21	21	<input type="checkbox"/>	100
	PR-PRO-06								21	21	<input type="checkbox"/>	100
	PR-PRO-07								21	21	<input type="checkbox"/>	100
	DO-CAL-02								21	21	<input type="checkbox"/>	100
	DO-CAL-04								21	21	<input type="checkbox"/>	100
	DO-CAL-08								21	21	<input type="checkbox"/>	100
	DO-CAL-03								21	21	<input type="checkbox"/>	100
DO-CAL-07								21	21	<input type="checkbox"/>	100	

“Matriz de Habilidades”



Nombre del Trabajador:				
Habilidad:	Deseado		Actual	
Hidráulica Básica	4. Mejora	1. Aprende	4. Mejora	1. Aprende
	3. Enseña	2. Practica	3. Enseña	2. Practica
Electricidad Aplicada	4. Mejora	1. Aprende	4. Mejora	1. Aprende
	3. Enseña	2. Practica	3. Enseña	2. Practica

Franz Díaz A. franzdiazservic84@gmail.com.
+56992754403

“Los grandes cambios no se producen sino hasta que empiezan a cambiar los individuos (usted primero**), en sus localidades y contextos personales, para luego tocar a sus personas cercanas. Las transformaciones se mueven como un virus, que va contagiando de uno en uno, hasta formar un movimiento.....”***

*Libro: “La revolución reflexiva”. Dávila y Maturana. Paidós. 2021.

Franz Díaz A. franzdiazservic84@gmail.com.
+56992754403

Idea clave:

Entendemos “cultura” no sólo como el conjunto de valores, necesidades, expectativas, creencias, políticas y normas aceptadas y practicadas por las organizaciones, sino, además, las consecuencias de las acciones dirigidas a la implementación de la estrategia, tales como la visión, misión, objetivos y actividades para llevarla a cabo.

Respete la disidencia de su equipo:

¡Búsquela, atráigala, úsela en el provecho del grupo y de la organización!

La disidencia de fuera de su área de trabajo intente controlarla. ¡El miedo al cambio es real y solo se puede contralar con transparencia y verdad! El tener el apoyo de “alguien” de arriba es importante para intentar controlarla.

Franz Díaz A. franzdiazservic84@gmail.com.
+56992754403

Idea clave: la **CONFIANZA**, ¡en una organización!

Para Maturana es la emoción que está en la base de las relaciones humanas, por lo que sin confianza no es posible establecer vínculos de apoyo mutuo.

Franz Díaz A. franzdiazservic84@gmail.com.
+56992754403

- **Pero la confianza es una APUESTA, es una situación RIESGO.**
- **Hay que construirla en conjunto con el grupo.**
- **Faltas graves a la confianza hay que penalizarlas.**
- **El grupo debe participar del proceso de toma de decisiones.**
- **Este proceso NO ES INDIVIDUAL.**

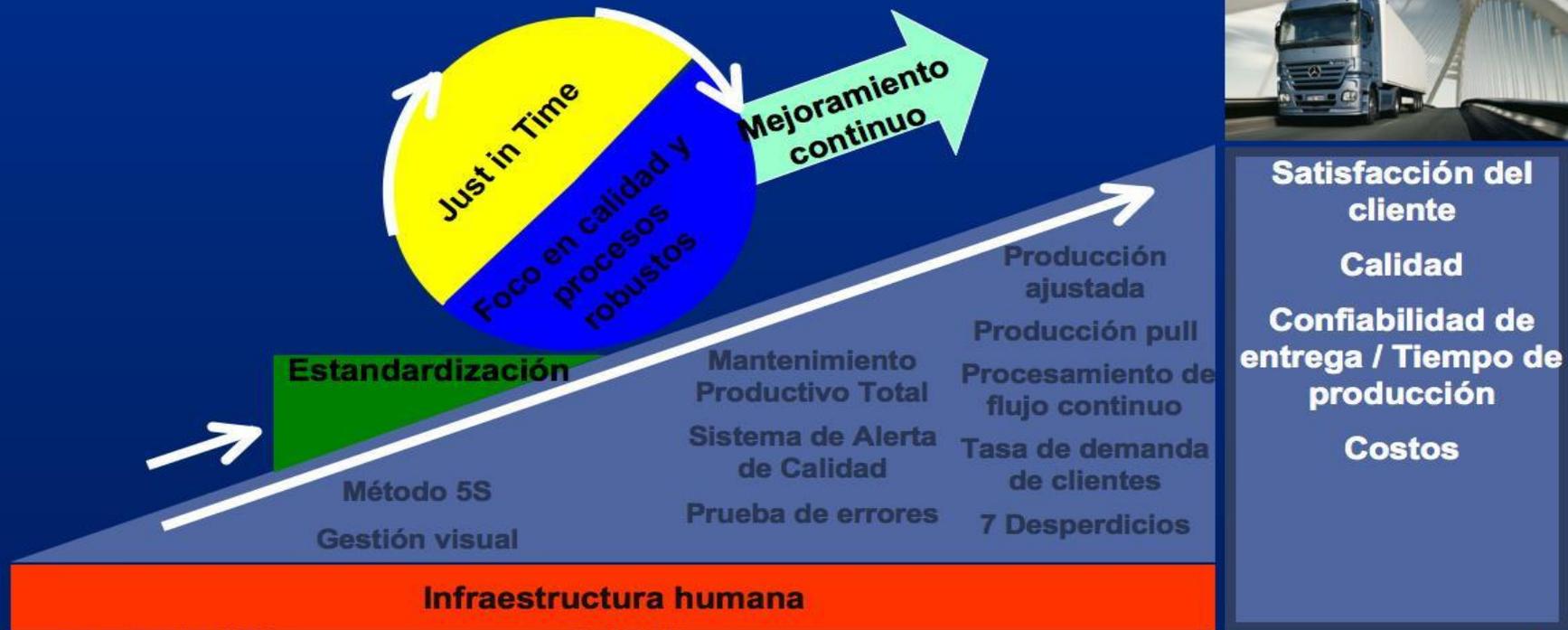
Problemas comunes al implementar estas metodologías:

- **Miedo al necesario e imprescindible cambio personal.**
- **Re - aprendizaje.**
- **No se les paga por implementar. ¡No hay tiempo!**
- **¡O produzco o aplico metodología!**
- **Nadie explica con claridad cuáles son las nuevas reglas del juego. ¡Plan comunicacional!**
- **Miedo al cambio de sus superiores y colegas.**
- **Incapacidad para crear redes de apoyo.**

**¡Permítanme mostrarle UNA imagen
de resumen!**

Sistema de Producción DaimlerChrysler

DCPS



Presentación DCPS

10.09. 2007

7

Franz Díaz A. franzdiazservic84@gmail.com.
+56992754403

¡Gracias!

por permitirme compartir vuestro tiempo y si me quiere comentar, preguntar o pedir algo, comuníquese conmigo a correo electrónico franzdiazservic84@gmail.com

o fdiaz@servic.cl.

Un abrazo cariñoso y agradecido y ¡Piense en su futuro!

¡Libros sugeridos!

Libros sugeridos:

Se presentan las direcciones electrónicas de algunos libros.

1. Libro: La organización creadora de conocimiento. Oxford. Nonaka y Takeuchi. 1995

file:///C:/Users/Franz%20D%C3%ADaz%20Arce/OneDrive/Escritorio/2024/Libros/Nonaka%20y%20Takeuchi_libro%20la%20organizaci%C2%B4pon%20creadora%20de%20conocimiento..pdf ¡solo el capítulo 3.

2. Libro: Gracias por llegar tarde. Thomas L. Friedman. Paidós. 2016.

<file:///C:/Users/Franz%20D%C3%ADaz%20Arce/OneDrive/Escritorio/2024/Libros/Pensar%20r%C3%A1pido,%20pensar%20lento.pdf>

3. Libro: Mantenimiento Productivo total. Seiichi Nakajima. 1984.

4. Libro: Las claves del éxito de TOYOTA. Jeffrey K. Liker. MacGraw-Hill. 2006.

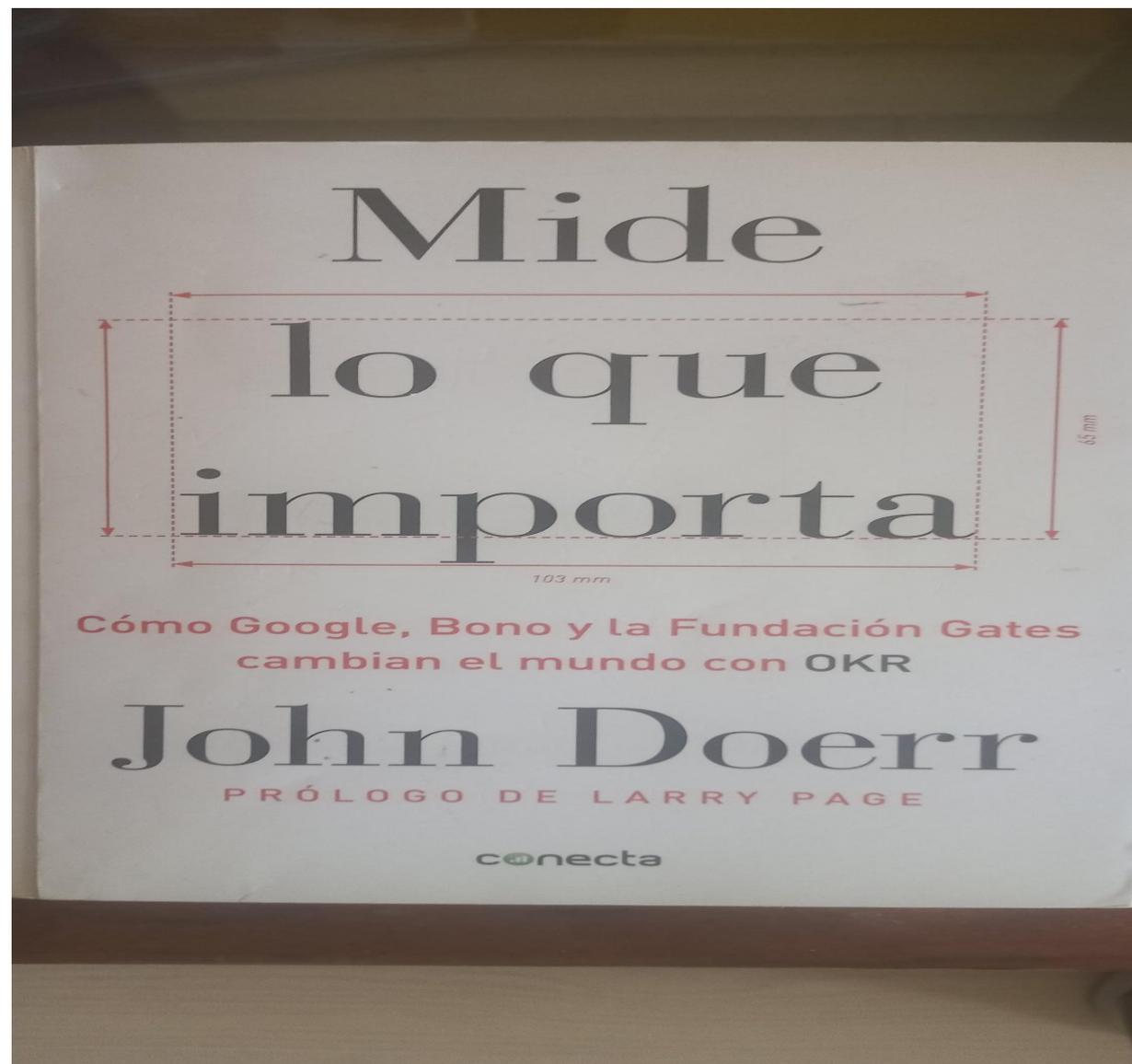
5. Libro: La revolución reflexiva. X. Dávila y H. Maturana. Paidós. 2021. Capítulo 1.

file:///C:/Users/Franz%20D%C3%ADaz%20Arce/OneDrive/Escritorio/2024/Libros/LA_REVOLUCION_REFLEXIVA_cap1.pdf

6. Libro: La empresa emergente. Rafael Echeverría. Granica. 2000.

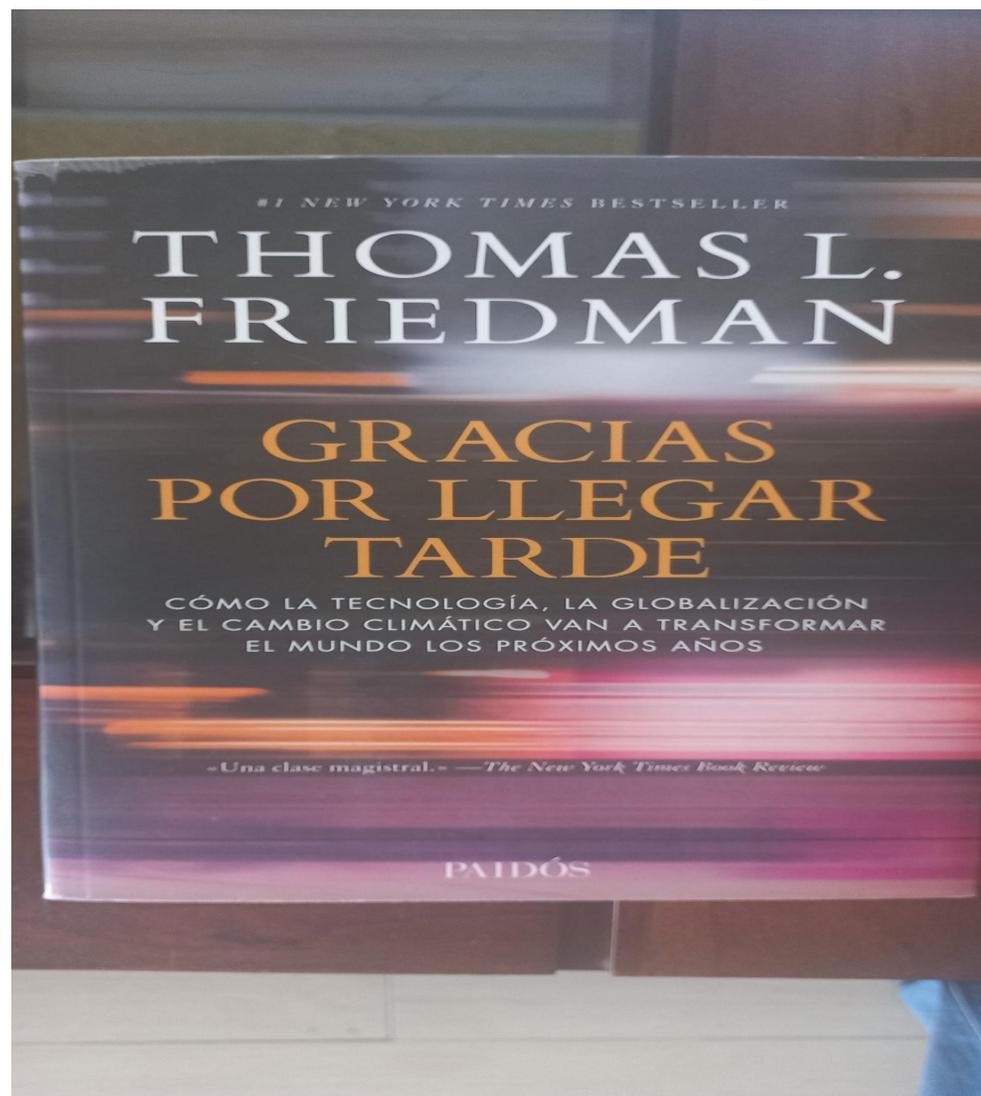
https://books.google.cl/books?id=u6j5GhITAOWC&printsec=frontcover&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

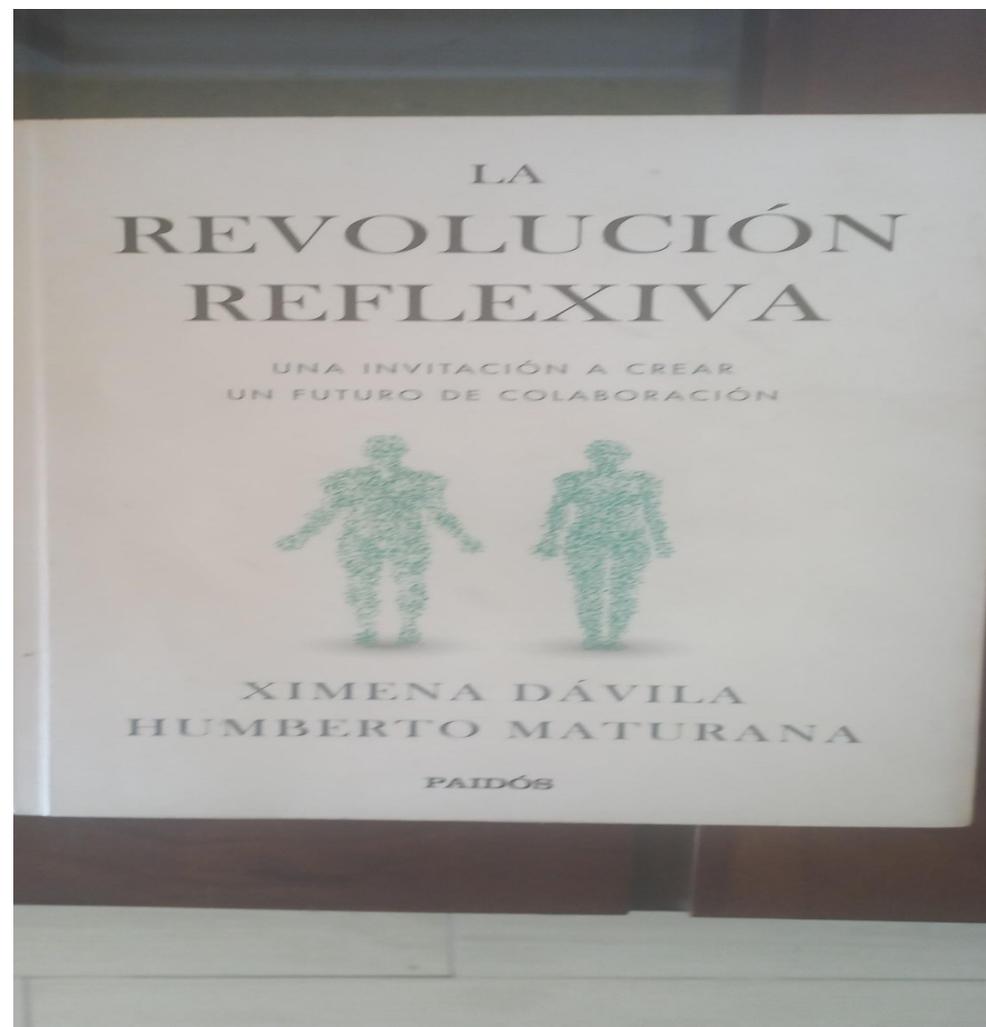
7. Libro: Mide lo que importa. John Doerr. Conecta. 2019.
8. Libro: El sistema de producción TOYOTA. Productivity. 1991.
<file:///C:/Users/Franz%20D%C3%ADaz%20Arce/OneDrive/Escritorio/2024/Libros/Sistema%20de%20produccion%20Toyota%20OHNO%20V2.pdf>.
9. Libro: Pensar rápido, pensar lento. Daniel Kahneman.
LELIBROS.<file:///C:/Users/Franz%20D%C3%ADaz%20Arce/OneDrive/Escritorio/2024/Libros/Pensar%20r%C3%A1pido,%20pensar%20lento.pdf>.
10. Libro: Crear valor con las personas. Carlos Sandoval P. ¡solo 33 páginas de 77.
https://books.google.cl/books?id=GRIc7YM-qlQC&pg=PT92&lpg=PT92&dq=CREAR+VALOR+CON+LAS+PERSONAS+carlos+sandoval+gratis&source=bl&ots=bM_9e9Obgn&sig=ACfU3U0izxxP2O7S9AtHrdRtXX0i58Zedw&hl=es-419&sa=X&pli=1#v=onepage&q=CREAR%20VALOR%20CON%20LAS%20PERSONAS%20carlos%20sandoval%20gratis&f=false
11. La sociedad de coste marginal cero. Jeremy Rifkin.
<file:///C:/Users/Franz%20D%C3%ADaz%20Arce/OneDrive/Escritorio/2024/Libros/La%20sociedad%20de%20coste%20marginal%20cero-%20Jeremy%20Rifkin.pdf>
12. Por quién doblan las campanas Ernest Hemingway. DEBOLSILLO.

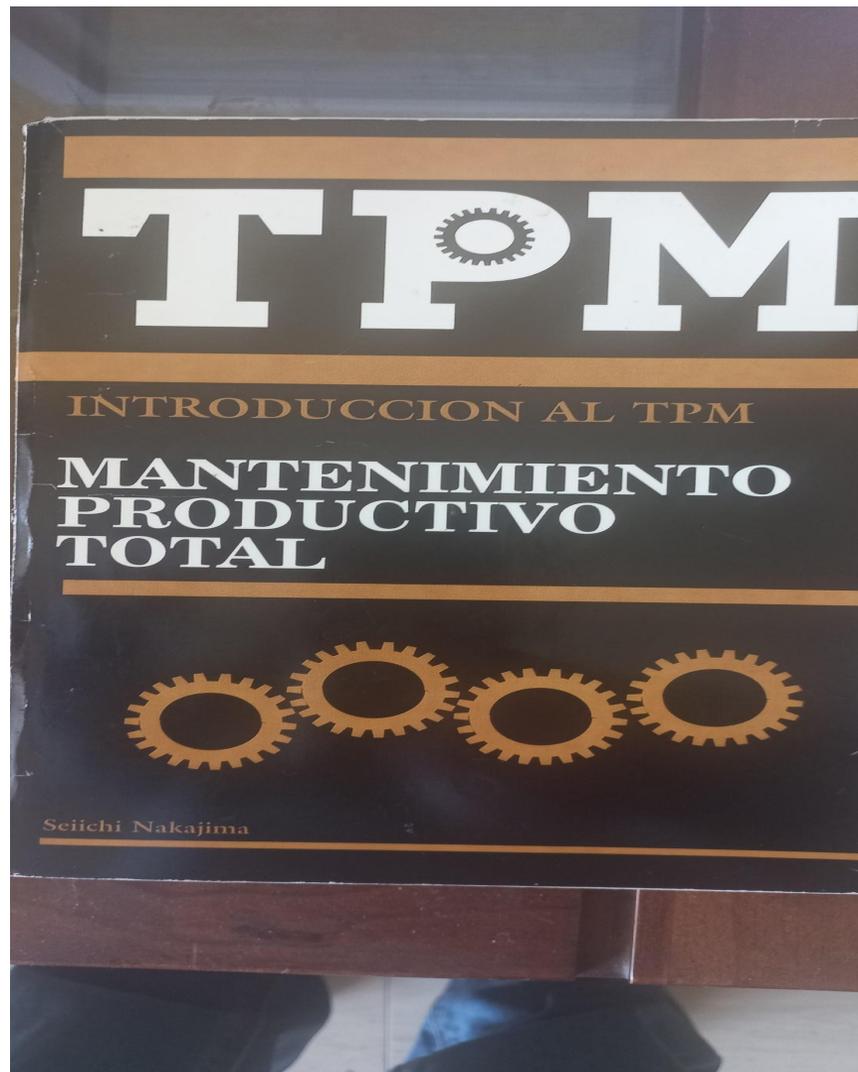


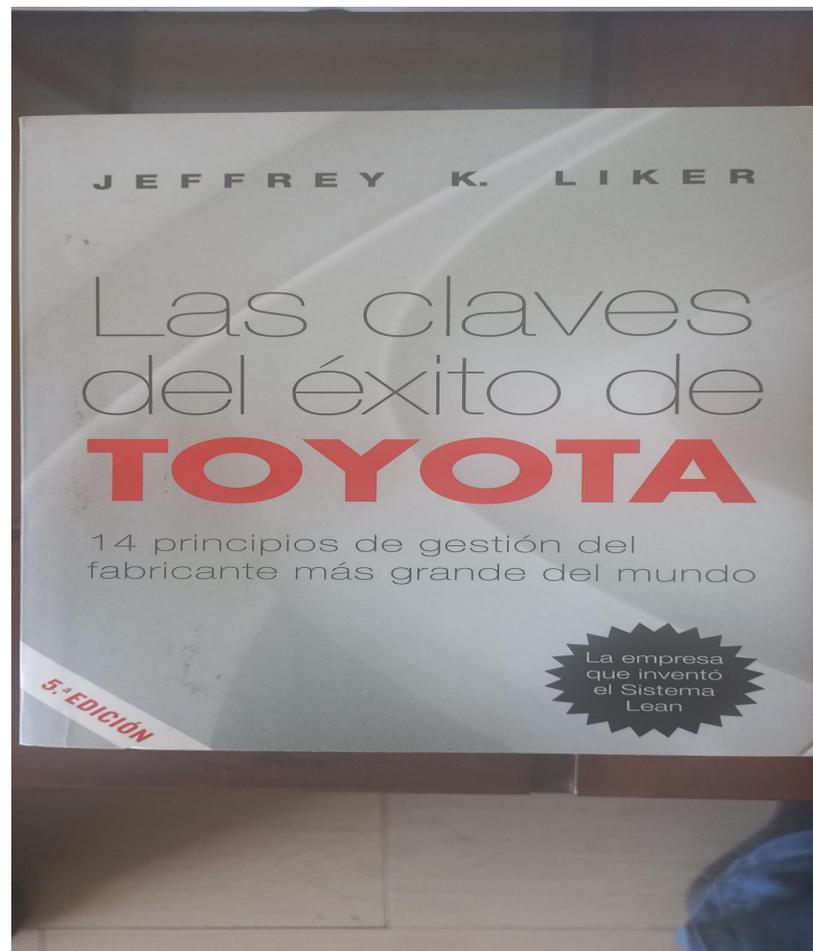


Franz Díaz A. franzdiazservic84@gmail.com.
+56992754403









Franz Díaz A. franzdiazservic84@gmail.com.
+56992754403

Calidad y procesos robustos.

- **Detección rápida de problemas y corrección de errores.**
- **Procesos estables.**
- **Aseguramiento preventivo de la calidad.**
- **Enfoque en el cliente.**