

GUÍA DE CLASES PRÁCTICA DE LA ASIGNATURA

CARRERA: Administración	ASIGNATURA: Gestión de la Calidad
UNIDAD 1: Gestión de la calidad y excelencia empresarial	
TÍTULO DE LA PRÁCTICA: Análisis del Modelo EFQM	
OBJETIVO : Conocer los principales conceptos en referencia a los sistemas de gestión de calidad y excelencia empresarial.	
TIEMPO DE DURACIÓN: 6 Horas	
<p>1. FUNDAMENTOS:</p> <p>El análisis del Modelo EFQM proporciona un marco estratégico y estructurado para que las organizaciones evalúen de manera integral su desempeño y fortalezcan su camino hacia la excelencia. Al aplicar este modelo, las empresas pueden identificar sus fortalezas, debilidades y áreas de mejora, estableciendo un diagnóstico preciso de su situación actual. A través de la autoevaluación y la comparación con los criterios del modelo, las organizaciones obtienen una visión clara de cómo sus procesos, personas, estrategias y resultados contribuyen al logro de sus objetivos. Este análisis no solo permite medir el éxito actual, sino también diseñar planes de mejora continuos y alineados con la visión a largo plazo de la organización, fomentando una cultura de innovación y mejora constante.</p>	
<p>2. OBJETIVOS A ALCANZAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprender la Gestión de la Calidad Total. - Alinear las acciones diarias con los objetivos organizacionales y a tomar decisiones basadas en datos y análisis. - Identificar fortalezas, debilidades y áreas de mejora, desarrollando así habilidades valiosas para cualquier ámbito profesional. - Comprender los principios del modelo, los estudiantes interiorizan la importancia de buscar continuamente nuevas formas de optimizar procesos y resultados. 	

3. BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS CAPACIDADES PRÁCTICAS A DESARROLLAR:

Habilidades de pensamiento:

El estudiante logra evaluar información, cuestionar supuestos y llegar a conclusiones basadas en evidencia. Visualizar el panorama general, establecer objetivos a largo plazo y desarrollar planes para alcanzarlos. Comprender cómo las diferentes partes de una organización interactúan y afectan el todo.

Destrezas sensoriales:

Aunque el análisis del Modelo EFQM es principalmente un proceso cognitivo, ciertas destrezas sensoriales pueden ser útiles como la observación que permite identificar patrones y tendencias en datos e información. La percepción porque puede entender el contexto y las implicaciones de la información

Destrezas motoras:

El estudiante documenta hallazgos, análisis y recomendaciones. Comunicar los resultados del análisis a otros.

4. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE:

El docente llevará a cabo esta evaluación mediante los siguientes parámetros:

- Casos de estudio
- Presentaciones grupales

A partir de los contenidos dictados en esta unidad, el alumno desarrollará un caso práctico por un puntaje de **15 puntos** a fin de conocer cómo se aplican los diferentes modelos de excelencia en las organizaciones.

5. PREPARACIÓN PREVIA DEL ESTUDIANTE:

Materiales de Lectura Preliminar: Se recomienda la revisión de los conceptos básicos de la Gestión de la Calidad y la lectura de los materiales proporcionados en la bibliografía básica:

El libro "Sistemas de Gestión de Calidad" de González y Arciniegas se erige como una herramienta fundamental en la enseñanza de la gestión de la calidad, ofreciendo una visión profunda y actualizada sobre los conceptos, herramientas y prácticas clave en este campo. Proporciona una base sólida en conceptos fundamentales como calidad, mejora continua, normas ISO, y herramientas estadísticas. Presenta en detalle modelos como el

Modelo EFQM, Six Sigma y otros, facilitando la comprensión de sus principios y aplicaciones.

6. PROCEDIMIENTOS A EMPLEAR:

Proceso para elaborar un mapa conceptual:

❖ Definir el tema principal

Modelos de Excelencia

❖ Investigar y seleccionar información relevante

Revisa recursos teóricos que expliquen estos conceptos y cómo se manifiestan en las organizaciones. Asegúrate de incluir ejemplos claros que ilustren cada uno de los elementos.

❖ Identificar las relaciones entre conceptos

Define cómo se conectan las ideas principales con el tema central y entre ellas. Por ejemplo:

- o **El premio Deming**
- o **Modelo EFQM**
- o **Premio Iberoamericano de la Calidad**

❖ Organizar jerárquicamente los conceptos

El tema principal estará al centro o en la parte superior, con subtemas conectados por líneas o flechas que indiquen relaciones jerárquicas o de causa y efecto.

❖ Diseñar el mapa conceptual

Utiliza una herramienta gráfica como Canva, PowerPoint, Lucidchart o MindMeister. Emplea colores y formas que ayuden a distinguir los niveles jerárquicos y conexiones entre conceptos.

❖ Revisar y simplificar el mapa

Asegúrate de que el mapa sea claro, con conceptos resumidos y bien conectados. Verifica que los ejemplos sean relevantes y comprensibles.

7. NORMAS DE SEGURIDAD:

Seguridad: La seguridad es primordial. Los ambientes de práctica deben cumplir con regulaciones de seguridad y salud en el trabajo. Esto incluye la identificación de riesgos potenciales, la provisión de equipo de protección personal cuando sea necesario y la implementación de protocolos de seguridad.

Supervisión: Los estudiantes en prácticas suelen requerir supervisión adecuada para asegurarse de que están realizando las tareas de manera segura y correcta. Los docentes han de asumir la función de supervisores, por lo que deben estar disponibles para responder preguntas, proporcionar orientación y evaluar el progreso del estudiante.

8. FORMACIÓN EN VALORES Y DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS.

La asignatura Gestión de la Calidad contribuye significativamente a la formación en valores y al desarrollo de habilidades blandas, ya que fomenta la responsabilidad, la ética profesional y el compromiso con la mejora continua dentro de las organizaciones. Al promover la cultura de calidad, se refuerzan valores como la integridad, la transparencia y la equidad, esenciales para garantizar la satisfacción de clientes y colaboradores. Además, esta asignatura impulsa habilidades blandas como el trabajo en equipo, la comunicación efectiva, la resolución de problemas y el pensamiento crítico, ya que los estudiantes aprenden a gestionar procesos colaborativos, identificar oportunidades de mejora y liderar iniciativas orientadas al cambio y la innovación dentro de sus entornos laborales.

9. CONCLUSIONES:

La investigación y representación gráfica de los modelos de excelencia empresarial, como el Premio Deming, el Modelo EFQM y el Premio Iberoamericano de la Calidad, ofrecen una valiosa herramienta para comprender los principios y prácticas que guían a las organizaciones hacia la excelencia.

10. RECOMENDACIONES:

Participación activa en todas las actividades y discusiones.

Continuar la exploración de los temas a través de la bibliografía recomendada y recursos en línea.

GUÍA DE CLASES PRÁCTICA DE LA ASIGNATURA

CARRERA: Administración

ASIGNATURA: Gestión de la Calidad

UNIDAD 1: Gestión de la calidad y excelencia empresarial

TÍTULO DE LA PRÁCTICA: Ciclo Deming

OBJETIVO : Conocer los principales conceptos en referencia a los sistemas de gestión de calidad y excelencia empresarial.

TIEMPO DE DURACIÓN: 6 Horas

1. FUNDAMENTOS:

El Modelo Deming, también conocido como Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), es un enfoque sistemático para la mejora continua que ha sido ampliamente adoptado en el mundo empresarial. Desarrollado por el estadístico estadounidense William Edwards Deming, este modelo se centra en la idea de que la calidad no es un objetivo aislado, sino un proceso continuo que debe ser integrado en todas las actividades de una organización.

2. OBJETIVOS A ALCANZAR:

- Identificar problemas específicos dentro de un proceso o sistema, ya sea en un experimento, un proyecto escolar o una situación real.
- Analizar las causas raíz de los problemas, utilizando herramientas como diagramas de Ishikawa o de causa y efecto.
- Evaluar diferentes soluciones potenciales, sopesando sus ventajas y desventajas.

3. BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS CAPACIDADES PRÁCTICAS A DESARROLLAR:

Habilidades de pensamiento:

Los estudiantes aprenden a analizar situaciones, evaluar información y tomar decisiones basadas en evidencia. Desarrollan la capacidad de identificar problemas, analizar sus causas y proponer soluciones creativas. Fomentan la generación de nuevas ideas y enfoques para abordar desafíos. Comprenden cómo las diferentes partes de un sistema están interconectadas y cómo un cambio en una parte puede afectar a todo el sistema.

Destrezas sensoriales:

Los estudiantes aprenden a observar detalladamente los procesos y a identificar posibles áreas de mejora. Desarrollan la capacidad de escuchar las opiniones de los demás y a entender diferentes perspectivas.

Destrezas motoras:

En algunos casos, los estudiantes pueden utilizar herramientas o equipos para realizar experimentos o pruebas, lo que desarrolla sus habilidades motoras finas. Al crear diagramas, gráficos y otros tipos de representaciones visuales, los estudiantes desarrollan habilidades motoras relacionadas con la escritura y el dibujo.

4. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE:

El docente llevará a cabo esta evaluación mediante los siguientes parámetros:

- Casos de estudio
- Presentaciones grupales

A partir de los contenidos dictados en esta unidad, el alumno desarrollará un caso práctico por un puntaje de **15 puntos** a fin de aplicar el ciclo de Deming en situaciones organizacionales.

5. PREPARACIÓN PREVIA DEL ESTUDIANTE:

Materiales de Lectura Preliminar: Se recomienda la revisión de los conceptos básicos de la Gestión de la Calidad y la lectura de los materiales proporcionados en la bibliografía básica:

El libro "Sistemas de Gestión de Calidad" de González y Arciniegas se erige como una herramienta fundamental en la enseñanza de la gestión de la calidad, ofreciendo una visión profunda y actualizada sobre los conceptos, herramientas y prácticas clave en este campo. Proporciona una base sólida en conceptos fundamentales como calidad, mejora

continua, normas ISO, y herramientas estadísticas. Presenta en detalle modelos como el Modelo EFQM, Six Sigma y otros, facilitando la comprensión de sus principios y aplicaciones.

6. PROCEDIMIENTOS A EMPLEAR:

Pasos para Aplicar el Ciclo de Deming en una Empresa Manufacturera

1. Planificar (Plan)

- Identificar un problema o área de mejora: Analiza los procesos actuales y busca ineficiencias, defectos en los productos, retrasos en la producción, etc.
- Establecer objetivos claros y medibles: Define qué se quiere lograr con la mejora. Estos objetivos deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y delimitados en el tiempo (SMART).
- Desarrollar un plan de acción: Define las actividades específicas que se realizarán para alcanzar los objetivos. Incluye un cronograma, responsables y los recursos necesarios.
- Prever posibles obstáculos: Anticipa los desafíos que puedan surgir durante la implementación y elabora planes de contingencia.

2. Hacer (Do)

- Implementar el plan: Ejecuta las acciones planificadas.
- Recopilar datos: Durante la implementación, recopila datos relevantes para evaluar el progreso.

3. Verificar (Check)

- Comparar los resultados con los objetivos: Analiza si los resultados obtenidos coinciden con los objetivos establecidos.
- Evaluar la efectividad del plan: Determina si las acciones implementadas han sido exitosas en resolver el problema o mejorar el proceso.
- Identificar las causas de las desviaciones: Si los resultados no son los esperados, busca las razones que lo explican.

4. Actuar (Act)

- **Establecer acciones correctivas:** Si los resultados no son satisfactorios, implementa cambios para corregir las desviaciones.
- **Estandarizar los cambios:** Si los resultados son positivos, documenta los cambios para asegurar que se mantengan en el tiempo.
- **Planificar el próximo ciclo:** Inicia un nuevo ciclo de PDCA para abordar el siguiente problema o área de mejora.



7. NORMAS DE SEGURIDAD:

Seguridad: La seguridad es primordial. Los ambientes de práctica deben cumplir con regulaciones de seguridad y salud en el trabajo. Esto incluye la identificación de riesgos potenciales, la provisión de equipo de protección personal cuando sea necesario y la implementación de protocolos de seguridad.

Supervisión: Los estudiantes en prácticas suelen requerir supervisión adecuada para asegurarse de que están realizando las tareas de manera segura y correcta. Los docentes han de asumir la función de supervisores, por lo que deben estar disponibles para responder preguntas, proporcionar orientación y evaluar el progreso del estudiante.

8. FORMACIÓN EN VALORES Y DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS.

La asignatura Gestión de la Calidad contribuye significativamente a la formación en valores y al desarrollo de habilidades blandas, ya que fomenta la responsabilidad, la ética profesional y el compromiso con la mejora continua dentro de las organizaciones. Al promover la cultura de calidad, se refuerzan valores como la integridad, la transparencia y la equidad, esenciales para garantizar la satisfacción de clientes y colaboradores. Además, esta asignatura impulsa habilidades blandas como el trabajo en equipo, la comunicación efectiva, la resolución de problemas y el pensamiento crítico, ya que los estudiantes aprenden a gestionar procesos colaborativos, identificar oportunidades de mejora y liderar iniciativas orientadas al cambio y la innovación dentro de sus entornos laborales.

9. CONCLUSIONES:

El ciclo de Deming es una metodología fundamental para cualquier organización que aspire a la mejora continua y la excelencia operativa. Al aplicar este ciclo de manera sistemática, las empresas manufactureras, y en general, cualquier tipo de organización, pueden obtener una serie de beneficios significativos

10. RECOMENDACIONES:

Participación activa en todas las actividades y discusiones.

Continuar la exploración de los temas a través de la bibliografía recomendada y recursos en línea.

GUÍA DE CLASES PRÁCTICA DE LA ASIGNATURA

CARRERA: Administración

ASIGNATURA: Gestión de la Calidad

UNIDAD 2: Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001

TÍTULO DE LA PRÁCTICA: Evaluación formulario de Google

OBJETIVO : Conocer los requisitos que señala la norma para la implementación de la Norma ISO 9001.

TIEMPO DE DURACIÓN: 12 Horas

1. FUNDAMENTOS:

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) según la norma ISO 9001:2015 ofrece beneficios clave como la mejora continua, la satisfacción del cliente y la optimización de procesos, basándose en siete principios fundamentales: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en evidencia y gestión de relaciones. Estas normas internacionales, desarrolladas desde 1947, unifican prácticas globales para garantizar calidad, eficiencia y sostenibilidad, adaptándose a cualquier tipo de organización y fomentando la innovación y la competitividad.

2. OBJETIVOS A ALCANZAR:

- Reconocer cómo un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) contribuye al éxito empresarial mediante la mejora de procesos y la satisfacción del cliente.
- Aplicar los siete principios fundamentales (enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, etc.) en contextos organizacionales para promover la eficiencia y la mejora continua.
- Entender el papel de las normas internacionales en la estandarización y la competitividad global, con énfasis en la ISO 9001:2015.

3. BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS CAPACIDADES PRÁCTICAS A DESARROLLAR:

Habilidades de pensamiento:

El estudio de estos contenidos fomenta habilidades de pensamiento crítico y analítico, ya que el estudiante debe comprender y aplicar conceptos complejos como los principios de gestión de calidad y las normas ISO para resolver problemas organizacionales

Destrezas sensoriales:

Los estudiantes desarrollan la capacidad de observar e interpretar indicadores de calidad, identificar inconsistencias en procesos y evaluar resultados mediante herramientas de análisis visual, auditivo y táctil según el contexto.

Destrezas motoras:

Se fortalecen las destrezas motoras finas y prácticas en actividades como la elaboración de diagramas de procesos, manejo de herramientas tecnológicas para la gestión de calidad y la ejecución precisa de tareas que requieren atención a los detalles en entornos reales o simulados.

4. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE:

El docente llevará a cabo esta evaluación mediante los siguientes parámetros:

- Cuestionario

A partir de los contenidos dictados en esta unidad, el alumno desarrollará una evaluación escrita por un puntaje de **15 puntos** a fin de evaluar los conocimientos de los requisitos de la Norma ISO 9001.

5. PREPARACIÓN PREVIA DEL ESTUDIANTE:

Materiales de Lectura Preliminar: Se recomienda la revisión de los conceptos básicos de la Gestión de la Calidad y la lectura de los materiales proporcionados en la bibliografía básica:

El libro "Sistemas de Gestión de Calidad" de González y Arciniegas se erige como una herramienta fundamental en la enseñanza de la gestión de la calidad, ofreciendo una visión profunda y actualizada sobre los conceptos, herramientas y prácticas clave en este campo. Proporciona una base sólida en conceptos fundamentales como calidad, mejora

continua, normas ISO, y herramientas estadísticas. Presenta en detalle modelos como el Modelo EFQM, Six Sigma y otros, facilitando la comprensión de sus principios y aplicaciones.

6. PROCEDIMIENTOS A EMPLEAR:

Evaluación teórica mediante “Formulario de Google”.

1. **Revisar el contenido:** El estudiante debe leer y analizar los contenidos propuestos en el material bibliográfico de la asignatura.
2. **Abrir el enlace del cuestionario:** En el classroom encontrarás en la primera unidad un formulario de Google sobre los contenidos abordados en esta.
3. **Leer las instrucciones:** Antes de comenzar a responder el cuestionario, lee atentamente las instrucciones proporcionadas por el profesor o el autor del cuestionario. Asegúrate de entender qué se espera de ti y cómo debes completar el formulario.
4. **Revisar el formulario:** Tómate un momento para revisar todas las preguntas del cuestionario y asegurarte de entenderlas correctamente. Presta atención a cualquier requisito específico, como el tipo de respuesta requerida (texto, opción múltiple, casilla de verificación, etc.).
5. **Responder las preguntas:** Comienza a responder las preguntas del cuestionario una por una. Asegúrate de leer cada pregunta cuidadosamente y proporcionar la respuesta más adecuada según tu conocimiento o experiencia.
6. **Revisar las respuestas:** Una vez que hayas completado todas las preguntas, tómate un momento para revisar tus respuestas y asegurarte de que estén correctas y completas. Asegúrate de no haber omitido ninguna pregunta y de haber proporcionado respuestas claras y precisas.
7. **Enviar el formulario:** Una vez que estés satisfecho con tus respuestas, haz clic en el botón "Enviar" o "Submit" al final del formulario para enviar tus respuestas al profesor o al autor del cuestionario. Una vez enviado, ya no podrás realizar cambios en tus respuestas, así que asegúrate de revisarlas cuidadosamente antes de enviar el formulario.

8. **Confirmar el envío:** Algunos formularios de Google pueden solicitar una confirmación adicional antes de enviar las respuestas. Si aparece un mensaje de confirmación, léelo cuidadosamente y confirma que deseas enviar tus respuestas.
9. **Confirma la entrega en el classroom:** Revisar que la actividad esté marcada como “ENTREGADA”, en algunas ocasiones se envía el formulario, pero no se marca la actividad y el docente no puede calificar.

7. NORMAS DE SEGURIDAD:

Seguridad: La seguridad es primordial. Los ambientes de práctica deben cumplir con regulaciones de seguridad y salud en el trabajo. Esto incluye la identificación de riesgos potenciales, la provisión de equipo de protección personal cuando sea necesario y la implementación de protocolos de seguridad.

Supervisión: Los estudiantes en prácticas suelen requerir supervisión adecuada para asegurarse de que están realizando las tareas de manera segura y correcta. Los docentes han de asumir la función de supervisores, por lo que deben estar disponibles para responder preguntas, proporcionar orientación y evaluar el progreso del estudiante.

8. FORMACIÓN EN VALORES Y DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS.

La asignatura Gestión de la Calidad contribuye significativamente a la formación en valores y al desarrollo de habilidades blandas, ya que fomenta la responsabilidad, la ética profesional y el compromiso con la mejora continua dentro de las organizaciones. Al promover la cultura de calidad, se refuerzan valores como la integridad, la transparencia y la equidad, esenciales para garantizar la satisfacción de clientes y colaboradores. Además, esta asignatura impulsa habilidades blandas como el trabajo en equipo, la comunicación efectiva, la resolución de problemas y el pensamiento crítico, ya que los estudiantes aprenden a gestionar procesos colaborativos, identificar oportunidades de mejora y liderar iniciativas orientadas al cambio y la innovación dentro de sus entornos laborales.

9. CONCLUSIONES:

Conocer y aplicar los requisitos de la norma ISO 9001 es fundamental para garantizar la eficiencia y la sostenibilidad de las organizaciones en un entorno competitivo y en constante cambio. Esta norma proporciona un marco estructurado que no solo fomenta la mejora continua y la satisfacción del cliente, sino que también permite identificar riesgos y oportunidades, optimizar recursos y fortalecer la cultura organizacional.

10. RECOMENDACIONES:

Participación activa en todas las actividades y discusiones.

Continuar la exploración de los temas a través de la bibliografía recomendada y recursos en línea.

GUÍA DE CLASES PRÁCTICA DE LA ASIGNATURA

CARRERA: Administración

ASIGNATURA: Gestión de la Calidad

UNIDAD 3: Gestión de procesos

TÍTULO DE LA PRÁCTICA: Caso Práctico: Mapa de Procesos y Diagrama de Flujos

OBJETIVO : Establecer las herramientas necesarias para la optimización y mejora de procesos.

TIEMPO DE DURACIÓN: 11 Horas

1. FUNDAMENTOS:

Aplicar un mapa de procesos y un diagrama de flujos es fundamental para visualizar y comprender la interrelación de las actividades dentro de una organización. El mapa de procesos proporciona una representación global de los procesos clave, mostrando cómo se conectan y contribuyen a los objetivos estratégicos de la organización. Esto facilita la identificación de áreas de mejora, la optimización de recursos y la toma de decisiones basadas en datos claros. Por otro lado, el diagrama de flujo permite detallar de manera secuencial las etapas de un proceso, facilitando la comprensión de su dinámica, la identificación de cuellos de botella y la mejora de la eficiencia operativa. Ambos instrumentos son esenciales en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), ya que permiten gestionar, controlar y mejorar de manera estructurada y eficiente los procesos, garantizando que se cumplan los estándares y objetivos establecidos.

2. OBJETIVOS A ALCANZAR:

- Identificar y representar visualmente los procesos clave de una organización, reconociendo su interconexión y contribución a los objetivos globales.
- Utilizar mapas de procesos y diagramas de flujo para identificar áreas de mejora, optimizar recursos y eliminar ineficiencias en los procesos operativos.
- Utilizar estas representaciones visuales para tomar decisiones informadas, basadas en la comprensión detallada de cómo fluyen las actividades dentro de la organización.
- Desarrollar la capacidad de identificar cuellos de botella, redundancias o fallos en los procesos, y aplicar soluciones prácticas para mejorar el rendimiento general.

3. BREVE DESCRIPCIÓN DE LAS CAPACIDADES PRÁCTICAS A DESARROLLAR:

Habilidades de pensamiento:

Al aprender sobre mapas de procesos y diagramas de flujo, el estudiante desarrolla habilidades de pensamiento como el análisis y síntesis de procesos, pensamiento crítico para identificar áreas de mejora, y resolución de problemas para optimizar flujos de trabajo.

Destrezas sensoriales:

Los estudiantes mejoran su percepción visual para interpretar mapas y diagramas, y su atención auditiva para recibir retroalimentación sobre los procesos.

Destrezas motoras:

El estudiante perfecciona sus habilidades finas al crear diagramas con precisión, y la coordinación ojo-mano al diseñar y manejar herramientas digitales para representar visualmente los procesos.

4. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE:

El docente llevará a cabo esta evaluación mediante los siguientes parámetros:

- Caso Práctico

Se evalúa los conocimientos sobre mapas de procesos y diagramas de flujo a través de un caso práctico enfocado en la identificación, análisis y mejora de procesos organizacionales. Este caso práctico tiene un valor total de **20 puntos**.

- Identificación de procesos (5 puntos)
- Diseño del mapa de procesos (5 puntos)
- Elaboración del diagrama de flujo (5 puntos)
- Análisis de mejora de procesos (5 puntos)

5. PREPARACIÓN PREVIA DEL ESTUDIANTE:

Materiales de Lectura Preliminar: Se recomienda la revisión de los conceptos básicos de la Gestión de la Calidad y la lectura de los materiales proporcionados en la bibliografía básica:

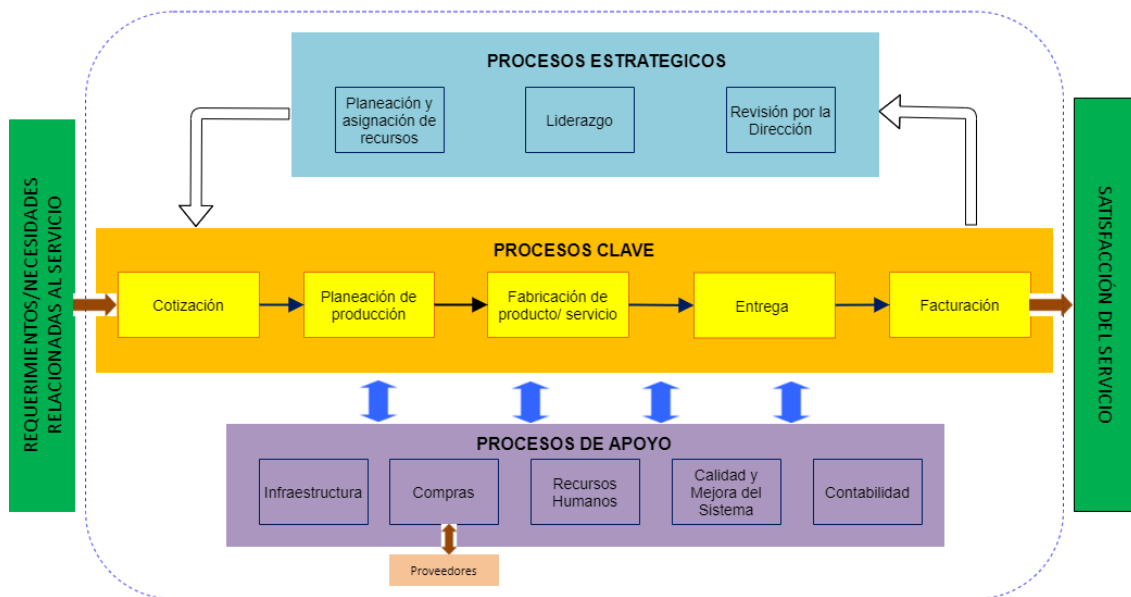
El libro "Sistemas de Gestión de Calidad" de González y Arciniegas se erige como una herramienta fundamental en la enseñanza de la gestión de la calidad, ofreciendo una visión profunda y actualizada sobre los conceptos, herramientas y prácticas clave en este campo. Proporciona una base sólida en conceptos fundamentales como calidad, mejora continua, normas ISO, y herramientas estadísticas. Presenta en detalle modelos como el Modelo EFQM, Six Sigma y otros, facilitando la comprensión de sus principios y aplicaciones.

6. PROCEDIMIENTOS A EMPLEAR:

Para elaborar un mapa de procesos se debe seguir los siguientes pasos:

1. **Establecer el punto de partida.** Tienes que definir varios aspectos en función de las características de tu empresa y el mercado en el que se mueva: qué actores están involucrados, qué objetivos quieres conseguir, a qué grupos de interés te diriges, etcétera. De esta manera habrá una base para saber por dónde empezar.
2. **Seleccionar los procesos clave.** Son los que responden a la pregunta “¿a qué se dedica tu empresa?”, los que proporcionan un valor al cliente, y en torno al cual se articulará todo lo demás.
3. **Identificar los procesos de apoyo.** Son los que, en sí mismos, no aportan valor al cliente, pero son imprescindibles para que los procesos clave detectados antes puedan completarse con éxito. Por ejemplo: obtención de materias primas, logística, recursos humanos, etcétera.
4. **Definir los procesos estratégicos.** En esta categoría se incluyen los que no tienen la consideración de procesos productivos, pero aun así tu empresa los necesita para poder funcionar. Aquí se incluyen áreas como la gestión corporativa, el marketing, la contabilidad, la I+D...
5. **Detallar las tareas que incluye cada proceso.** Esto incluye tanto la importancia jerárquica como el orden en que se han de desarrollar.
6. **Colocar los procesos en el mapa y establecer relaciones entre ellos.** Este paso es la creación del mapa de procesos propiamente dicho, mientras que los anteriores eran etapas previas para saber qué poner en él y en qué lugar debe ir cada uno. Conviene que uses una simbología clara (cajas, flechas, líneas de puntos, etcétera) para que sea fácil de entender de un golpe de vista.

MAPA DE PROCESOS



Pasos para elaborar el diagrama de flujos:

1. Definir el objetivo del diagrama de flujo

Antes de comenzar, es importante tener claro el propósito del diagrama. ¿Qué proceso deseas representar? ¿Qué se espera lograr con este diagrama (mejorar la eficiencia, identificar cuellos de botella, mejorar la comunicación, etc.)? Esto guiará la creación del diagrama.

2. Determinar el proceso a mapear






Elige el proceso específico que deseas diagramar. Puede ser un proceso completo o una parte del mismo. Es importante que el proceso esté bien definido, con un inicio y un final claros.

3. Reunir información sobre el proceso

Recopila toda la información relevante sobre las actividades que componen el proceso. Esto incluye conocer las tareas, decisiones, insumos, productos, responsables y tiempos asociados. Para esto, puedes realizar entrevistas, observar el proceso en acción o revisar documentación existente.

4. Definir los símbolos estándar del diagrama de flujo

Familiarízate con los símbolos más comunes utilizados en los diagramas de flujo:

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso

5. Dibujar el diagrama de flujo

Comienza a crear el diagrama de flujo utilizando los símbolos definidos. Inicia con el símbolo de inicio (óvalo) y sigue el flujo del proceso de manera secuencial. Coloca los rectángulos para las actividades, rombos para las decisiones y las flechas para conectar cada parte del proceso de manera clara.

6. Incluir las decisiones y alternativas

En los puntos donde se toman decisiones, utiliza un rombo para representar cada una de ellas. Asegúrate de identificar las diferentes alternativas y sus consecuencias, con flechas que muestren hacia dónde va el flujo según cada decisión.

7. Revisar y validar el diagrama

Una vez creado el diagrama de flujo, es fundamental revisarlo con las partes involucradas en el proceso para asegurar que todas las actividades estén

representadas correctamente. Verifica que el flujo sea lógico y que no falten pasos importantes.

8. Ajustar y optimizar el diagrama

Después de la revisión, haz los ajustes necesarios para mejorar la claridad o precisión del diagrama. Si se identifican pasos redundantes, ineficientes o mal definidos, actualiza el diagrama para reflejar los cambios.

7. NORMAS DE SEGURIDAD:

Seguridad: La seguridad es primordial. Los ambientes de práctica deben cumplir con regulaciones de seguridad y salud en el trabajo. Esto incluye la identificación de riesgos potenciales, la provisión de equipo de protección personal cuando sea necesario y la implementación de protocolos de seguridad.

Supervisión: Los estudiantes en prácticas suelen requerir supervisión adecuada para asegurarse de que están realizando las tareas de manera segura y correcta. Los docentes han de asumir la función de supervisores, por lo que deben estar disponibles para responder preguntas, proporcionar orientación y evaluar el progreso del estudiante.

8. FORMACIÓN EN VALORES Y DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS.

La asignatura Gestión de la Calidad contribuye significativamente a la formación en valores y al desarrollo de habilidades blandas, ya que fomenta la responsabilidad, la ética profesional y el compromiso con la mejora continua dentro de las organizaciones. Al promover la cultura de calidad, se refuerzan valores como la integridad, la transparencia y la equidad, esenciales para garantizar la satisfacción de clientes y colaboradores. Además, esta asignatura impulsa habilidades blandas como el trabajo en equipo, la comunicación efectiva, la resolución de problemas y el pensamiento crítico, ya que los estudiantes aprenden a gestionar procesos colaborativos, identificar oportunidades de mejora y liderar iniciativas orientadas al cambio y la innovación dentro de sus entornos laborales.

9. CONCLUSIONES:

Elaborar un mapa de procesos es una herramienta esencial para comprender, gestionar

y optimizar las actividades dentro de una organización. A través de un proceso bien estructurado que incluye la identificación de los procesos clave, la recopilación de información, la representación gráfica de los flujos y la constante revisión con las partes interesadas, se logra una visión clara de cómo interactúan las diferentes actividades. Este enfoque no solo facilita la identificación de ineficiencias y cuellos de botella, sino que también contribuye a la mejora continua y a la toma de decisiones estratégicas.

10. RECOMENDACIONES:

Participación activa en todas las actividades y discusiones.

Continuar la exploración de los temas a través de la bibliografía recomendada y recursos en línea.