

UNIDAD DE APRENDIZAJE

PLAN 318

1. IDENTIFICACIÓN DEL CURSO:

- 1.1 Denominación del curso** **GESTION DE CALIDAD**
- 1.2 Código** 131820603
- 1.3 Semestre curricular** VI Semestre Académico: 2020-1
- 1.4 Tipo de Actividad Académica** AAP
- 1.5 Componente** Administrativo
- 1.6 Naturaleza del Curso:**
Teórico ☒ Práctico _____ Teórico-Práctico _____
Habilitable: ☒ No Habilitable: _____
- 1.7 N° de créditos académicos** 2
- 1.8 Requisitos:** **GESTION DEL TALENTO HUMANO**
131820505

1.9 Pregunta Problematicadora:

¿De qué manera la Gestión de Calidad incide en una organización a partir de la norma ISO 9001?. ¿Cuál es su contribución en los procesos y cómo se evalúan a partir de las auditorías?

2. PRESENTACIÓN.

Gestión de la calidad se torna cada vez más en una necesidad dada las tendencias, exigencias y cambios en gustos y preferencias de los consumidores, aunado a ello, la competencia generada entre los rivales de la industria que compiten cada vez más por la participación en el mercado.

Gestión de Calidad se ha incluido dentro de la malla curricular con el fin de que los estudiantes se apropien de los diferentes conceptos y herramientas que la norma ISO tiene con fines de ser implementada en cualquier organización.

3. JUSTIFICACIÓN

La gestión de calidad se torna cada vez más en una necesidad para las organizaciones que se ofertan en un mercado. La Normativa ISO 9000 establece los requisitos genéricos para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad, aplicable en organizaciones de cualquier tipo, con miras a lograr la excelencia y productividad.

Los capítulos de la norma ISO 9001/2015, proporciona a los estudiantes las herramientas sobre la cual se fundamenta la norma, con miras a lograr la certificación y la sostenibilidad en su área de influencia, para lograr mejores niveles de satisfacción del cliente, de sus necesidades y el fortalecimiento de ventajas competitivas.

4. OBJETIVOS

4.1. General

Abordar el estudio de la Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9000, para analizar y comprender su contribución a la productividad y posicionamiento de una organización empresarial.

4.2 Específicos

- Identificar la evolución de la Gestión de la Calidad a partir de la norma ISO 9000.
- Analizar y aplicar la estructura de la ISO 9001/2015 en una organización basado en los principios de calidad.
- Realizar un paralelo entre las normas ISO 9001-2015 y la NTC 6001-2008 para MYPES.

- Identificar el funcionamiento organizacional a partir de las normas ISO 9001-2015 y la NTC 6001-2008 y los procesos requeridos.
- Evaluar la sostenibilidad de la empresa a partir de las auditorías con énfasis en aspectos financieros.
- Aplicar las herramientas estadísticas para controlar y mejorar los procesos.

5. APOORTE DEL CURSO AL PERFIL PROFESIONAL

Desde los ejes temáticos propuestos, abordar el proceso de la gestión, las diferentes actividades relacionadas con el desempeño profesional, mediante el desarrollo y consolidación de habilidades técnicas, humanas y conceptuales para implementar procesos organizacionales relacionados con la gestión de calidad.

El espacio académico induce al análisis de los componentes que integran la Gestión de Calidad, Norma ISO 9001/2015 y la NTC 6001-2008 mediante la capacidad analítica, reflexiva y argumentativa del estudiante, frente a la realidad empresarial, de tal manera, que puede participar e integrarse a la implementación de la herramienta en una organización.

6. ARTICULACIÓN DEL CURSO CON EL ÁREA INVESTIGATIVA

La Gestión de la calidad ofrece las herramientas para el abordaje de actividades de aplicación, de campo y del proyecto de grado, mediante el análisis pormenorizado de los diferentes tópicos relacionados con las áreas del conocimiento de la carrera.

La unidad de aprendizaje abarca diversos temas que se pueden abordar desde la calidad, la productividad y la satisfacción del cliente, identificando actividades, herramientas y protocolos que se pueden integrar y aplicar en diferentes organizaciones.

7. COMPETENCIAS A DESARROLLAR CON EL ESPACIO ACADÉMICO

7.1 BÁSICAS

Promover en el estudiante el aprendizaje de los procesos que se implican en la Gestión de Calidad, que facilitan el acceso a la certificación y la sostenibilidad, para lo cual analiza, reconoce y aplica las herramientas y principios de gestión de calidad bajo las normas ISO 9001/2015 y la NTC 6001-2008.

7.2 ESPECÍFICAS

- El estudiante define, describe e identifica la norma ISO 9000, sus herramientas y principios.
- Reconoce los fundamentos del control, aseguramiento y gestión de la calidad, y las contribuciones de diferentes autores a la consolidación de la Calidad bajo las normas ISO 9001-2015 y la NTC 6001-2008.
- Reconoce y aplica los componentes prácticos de las normas ISO 9001/2015 y la NTC 6001-2008, y su aporte al desarrollo de los diferentes tipos de procesos.
- Evalúa los procesos y procedimientos a partir de las auditorías financieras.

8.0 PLAN TUTORIAL

- Control de lectura. (15 minutos). Escrito Individual.
- Retroalimentación de ejes temáticos de cada encuentro tutorial. (1,5 horas)
- Descanso (15 minutos).
- Realización del taller tutorial para desarrollo de competencias interpretativas, argumentativas y propositivas. (1 hora).
- Contextualización de la próxima sesión tutorial. (15 minutos)
- Evaluación estructurada fundamentada en el desarrollo de las competencias interpretativas, argumentativas y propositivas. (45 minutos)
- Verificación del uso de la plataforma MOODLE.

9.0 DESARROLLO DE CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS POR SESIÓN TUTORIAL.

9.1 PRIMERA SESIÓN TUTORIAL TÓPICO GENERATIVO INTRODUCCION A LA CALIDAD PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

9.1.1 NÚCLEOS TEMÁTICOS

- Evolución de la gestión de la calidad
- Desarrollo de normas ISO
- Conceptos básicos de la gestión de la calidad
- Estructura de las normas ISO9001-2015 y la NTC 6001-2008
- Generalidades de los Principios de calidad
- Primer Principio de la Calidad: Satisfacción del Cliente.
- Matriz QFD

9.1.2 ACTIVIDADES EXTRATUTORIALES

El estudiante realiza un análisis de las generalidades de la norma ISO 9000, sus herramientas y principios, para ello le sugerimos revisar los núcleos temáticos propuestos, apoyándose en la bibliografía y material de apoyo.

Actividades Previas a la Sesión Tutorial: De manera individual o colectiva se revisan los contenidos propuestos y se recurre a diversas estrategias de estudio para lograr un aprendizaje significativo, con el fin de fortalecer y desarrollar las competencias: interpretativas, argumentativas, propositivas y actitudinales.

Para el desarrollo de la unidad de aprendizaje, tenga en cuenta:

- Los talleres pueden ser realizados en CIPAS. Serán socializados en la sesión tutorial, con el fin de retroalimentar contenidos, según lo acordado con su tutor.
- Es importante estudiar y consultar con criterio analítico los temas propuestos, haciendo uso de las competencias comunicativas, para obtener el resultado

- La consulta de textos especializados, revistas, diarios económicos e Internet, amplían el conocimiento para una mejor comprensión de los temas tratados.
- La secuencia de los temas lo llevará a una visión organizada y coherente de la asignatura.
- Los estudiantes de la modalidad a distancia deben aprovechar el CIPAS para confrontar contenidos y retroalimentar lo estudiado. La conformación de un buen equipo de trabajo facilita su éxito.
- Antes de dar respuesta a las actividades extra-tutoriales propuestas: en cuestionarios, talleres, lecturas, consultas en Internet, se deben estudiar los temas correspondientes a cada tutoría.
- Los temas de cada tutoría son acumulativos, por ejemplo: En la segunda tutoría se tendrán en cuenta los temas de la primera y así sucesivamente.

9.1.2.1 ACTIVIDADES DE CONCEPTUALIZACIÓN

Los núcleos temáticos le permitirán desarrollar el taller de aplicación. El eje central de la temática es la Gestión de Calidad bajo el estándar ISO 9001/2015 y la NTC 6001-2008.

Elabore un resumen de la temática propuesta, lo cual le ayudará a facilitar su aprendizaje, la preparación del examen, el desarrollo del taller de aplicación y el trabajo de campo.

9.1.2.2. ACTIVIDADES PROCEDIMENTALES Y DE APLICACIÓN

Para este primer taller, en su cuaderno de apuntes, responda a las preguntas:

1. Realice un paralelo entre la ISO 9001/2015 y la NTC 6001-2008.
2. ¿Qué aportes hace la norma ISO 9001-2015 a la gestión de calidad de una organización?
3. Elabore un glosario de los términos sobre gestión de calidad

4. ¿Cuáles son los principios de la calidad?
5. ¿Qué importancia tienen los procesos de calidad en las organizaciones?

9.2 SEGUNDA SESIÓN TUTORIAL

TÓPICO GENERATIVO

CONTINUACIÓN PRINCIPIO DE LA CALIDAD:

ENFOQUE A PROCESOS

9.2.1 NÚCLEOS TEMÁTICOS

- Tipos de Procesos
- Identificación de los Procesos
- Mapa de Procesos
- Caracterización de los Procesos
- Herramientas estadísticas de la Calidad:
- Diagrama de Flujo
- Diagrama Causa – Efecto
- Diagrama de Pareto
- Gráficas de Control

9.2.1 ACTIVIDADES EXTRATUTORIALES

El estudiante realiza un análisis la evolución de la calidad y los aportes de algunos autores a la consolidación de la calidad, para lo cual debe revisar los núcleos temáticos sobre la Gestión de Calidad

9.2.2.1 ACTIVIDADES DE CONCEPTUALIZACIÓN

Para desarrollar la temática propuesta sobre la Evolución de la Gestión de la Calidad y para afianzar sus conocimientos, profundice en los temas de control, aseguramiento y gestión de la calidad.

9.2.2.2 ACTIVIDADES PROCEDIMENTALES Y DE APLICACIÓN

Desarrolle el siguiente taller en su cuaderno de apuntes:

- Ingrese a la base de datos de la biblioteca de la Universidad y consulte el siguiente documento: Comportamiento y organización. Implementación del sistema de gestión de la calidad 5S'S. (**Aparece en la base de datos Discovery Service**).
- Responda a las siguientes preguntas:
 1. Se mencionan tres aspectos que son fundamentales para poder identificar problemas. Menciónelos. ¿Qué opinión le merece?
 2. ¿Cuál es el elemento indispensable en la implementación de cambios conductuales
 3. Según el documento, ¿Qué son las 5S, y que permite?
 4. ¿Qué es el sistema de las 5S y qué significan?
 5. Analice la figura 1. Realice un comentario
 6. Realice un comentario a las figuras 6 y 7. ¿De qué manera contribuyen a la calidad?

- **Consulte el siguiente enlace:**

<https://www.youtube.com/watch?v=Q2o7tuWVoUA>

Responda a las siguientes preguntas

- 1.Cuál es el tema central del video y a que autor hacer referencia.
2. Qué aportes hace este autor y cuál es su mayor contribución
3. A que se refiere el ciclo y a que preguntas debe responder cada una de las siglas, según el expositor.

4. Cuáles son los principios que se mencionan
5. Cuáles son las enfermedades a que se refiere el autor

9.3 TERCERA SESIÓN TUTORIAL

TÓPICO GENERATIVO

MEJORAMIENTO CONTINUO COMO PRINCIPIO DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

9.3.1 NÚCLEOS TEMÁTICOS

- Ciclo PHVA
- Herramientas de Mejora Continúa:
 - 9S
 - Seis Sigma
- Requisitos de la norma ISO - 9001: 2015:
 - Cláusula 4: Contexto de la Organización
 - Cláusula 5: Liderazgo
 - Cláusula 6: Planificación
 - Cláusula 7: Soporte
 - Cláusula 8: Operación
 - Cláusula 9: Evaluación del Desempeño
 - Cláusula 10: Mejora

9.3.2 ACTIVIDADES EXTRATUTORIALES

El estudiante realiza un análisis del contenido de la norma ISO 9001/2015 y de la NTC 6001-2008, a la vez que identifica sus capítulos.

9.3.2.1 ACTIVIDADES DE CONCEPTUALIZACIÓN

Revisar el núcleo temático sobre la estructura de las normas ISO 9001/2015 y de la NTC 6001-2008.

Diferenciar los capítulos que las componen.

9.3.2.2. ACTIVIDADES PROCEDIMENTALES Y DE APLICACIÓN

Acceda a la norma ISO 9001/2015, analice cada uno de sus capítulos y resúmalos.

9.4 CUARTA SESIÓN TUTORIAL

TÓPICO GENERATIVO

COSTOS DE CALIDAD

AUDITORIA DE CALIDAD

9.4.1 NÚCLEOS TEMÁTICOS

- Diseño e implementación de un SGC bajo la Norma ISO-9001:2015
- Costos de la Calidad
- Auditorías de la Calidad
- Resumen Indicadores Financieros
- Certificación

9.4.2 ACTIVIDADES EXTRATUTORIALES

El estudiante identifica, analiza y elabora un análisis sobre la composición de la familia de las normas ISO 9000 y la implementación de la norma NTC 6001/2008.

9.4.2.1 ACTIVIDADES DE CONCEPTUALIZACIÓN

Revisar la temática propuesta sobre la familia de la norma ISO 9000 el proceso de certificación y organismos de acreditación.

9.4.2.2 ACTIVIDADES PROCEDIMENTALES Y DE APLICACIÓN

Responda a las siguientes preguntas en su cuaderno de apuntes:

1. ¿Cómo está compuesta la familia de las normas ISO?
2. ¿Qué es la Normalización?
3. ¿Qué es la acreditación?
4. ¿Qué es la Certificación, qué proceso realizar para acceder a ella y qué organismos la pueden otorgar?
5. ¿Qué actividades deben iniciarse para implementar la norma?

10. ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

Se presenta diversas actividades en talleres, análisis de videos, enlaces de interés, con la cual se estimula y afianza el conocimiento.

Para la apropiación de los núcleos temáticos, se incluyen temas en plataforma Moodle, enlaces de interés y bibliografía, con los cuales los estudiantes participan en la construcción de su aprendizaje.

Se proponen a los estudiantes talleres de aplicación para el fortalecimiento de las habilidades como un modo de conocimiento, de manera individual, en grupos y en CIPAS.

- El estudiante debe recurrir a la bibliografía sugerida, con el fin de verificar los temas relacionados para el encuentro respectivo, para lo cual debe leer, reflexionar y analizar el tema en particular, igualmente debe apoyarse en su grupo de estudio y CIPAS.
- El estudiante utilizará el material de apoyo publicado en plataforma, el cual le servirá de guía para el desarrollo del curso.
- El tutor como orientador, estará atento a los cuestionamientos de los estudiantes y a solucionar diversas inquietudes. Para ello se habilita el foro de

inquietudes y comentarios en la ambientación del curso a través de la plataforma.

- El estudiante debe realizar el respectivo resumen del tema, elaborar mapas conceptuales, resaltar, subrayar y analizar los temas de cada capítulo
- Es estudiante tiene un recurso muy valioso: su grupo de estudio, con el cual puede consultar en internet para ampliar los conceptos.

11. MATERIALES EDUCATIVOS.

- Núcleos temáticos para cuatro encuentro tutoriales
- Talleres extratutoriales en forma individual y grupal
- Material de apoyo para las temáticas propuestas.
- Videos, enlaces de interés, bibliografía y plataforma Moodle
- Trabajo de aplicación sobre los ejes temáticos en CIPAS.

12. INDICADORES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

- La evaluación se constituye en otro elemento más de aprendizaje, es así que en su proceso se evalúa el trabajo individual ponderado con un valor del 80% y un 20 % otras actividades, establecido por el Consejo Curricular.
- La aprobación del curso será la sumatoria de todas las actividades propuestas, incluyendo controles de lectura y cuatro evaluaciones, una por cada encuentro tutorial
- La participación en plataforma moddle en foros y tareas serán valorados y sumarán para nota final de cada estudiante.
- El trabajo de campo o de aplicación se realizará en CIPAS, y hará parte de la nota final.

- En cada uno de los encuentros tutoriales se realizará la retroalimentación respectiva con el fin de facilitar el aprendizaje, aclarar inquietudes y promover el aprendizaje colaborativo.

- **Evaluación diagnóstica:**

Presentación y socialización de trabajos y talleres.

- **Evaluación formativa:**

Esta comprende la retroalimentación, despeje de dudas, talleres de aplicación, desarrollo de foros y aportes a la tutoría u otra actividad orientada por el docente.

- **Evaluación cuantitativa:**

Es la sumatoria de las notas obtenidas por presentación escrita de exámenes y talleres, discusiones, participación en foros, actividades y debates, narración de experiencias sobre la temática y métodos de calificación actuales como el aprendizaje colectivo.

El proceso de evaluación quedará descrito en el Acta de Concertación que se debe firmar en la primera sesión tutorial.

13. BIBLIOGRAFIA

- Documento a consultar en la base de Datos de la biblioteca virtual de la Universidad del Quindío

“Comportamiento y organización. Implementación del sistema de gestión de la calidad 5S'S”.

Enlace en la biblioteca, base de datos Discovery Service.

<http://ehis.ebscohost.com/eds/viewarticle?data=dGJyMPPp44rp2%2fdV0%2bnjisfk5Ie45PFIrqqxTrGk63nn5Kx94um%2bTK2nskewpq9NnqevUq6muEm3ls5lpOrweezp33vy3%2b2G59q7Trartkuwp65PpOLfhuWz44uk2uBV5OvfPvLX5VW%2fxKR57LO3ULCrkm1rKR%2b7ejrefKz5I3q4vJ99uoA&hid=4103>

- Álvarez, M. (1998): El liderazgo de la calidad total. Editorial Escuela Española. Madrid
- Bernillon, A.; Cerutti, O. (1989): Implantar y gestionar la calidad total. Gestión 2000. España
- Deming W.E. (1989): Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid.
- Drummond, H. (1995): Qué es hoy la calidad total: el movimiento de la calidad. Deusto D.L. España.
- Grima Cintas, P; Tort-Martorell, J (1995): Técnicas para la gestión de la calidad. Díaz de Santos. Madrid.
- Ishikawa K. (1994): Introducción al control de calidad. Díaz de Santos. Madrid.
- Juran, J., Grima, F y Bingham, R. (1990): Manual de Control de la Calidad. Reverté. Barcelona, España

14. WEBGRAFIA

(S.F.) (2019), 10 de agosto, recuperado de: <http://icontec.org/index.php/es/>

(S.F.) (2019), 10 de agosto, recuperado de: <http://www.onac.org.co/>

(S.F.) (2019), 10 de agosto, recuperado de: <http://es.slideshare.net/migueltorres777/beneficios-iso9001-15612673>

(S.F.) (2019), 10 de agosto, recuperado de: <http://www.degerencia.com/firmas/detalle/icontec-internacional>

(S.F.) (2019), 10 de agosto, recuperado de: <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

(S.F.) (2019), 10 de agosto, recuperado de: <http://www.normasycertificaciones.com/iso-9001>

(S.F.) (2019), 10 de agosto, recuperado de: <http://es.slideshare.net/migueltorres777/beneficios-iso9001-15612673> (S.F.) (2019), 10 de agosto, recuperado de: <http://www.degerencia.com/firmas/detalle/icontec-internacional> (S.F.) (2019), 10 de agosto, recuperado de:

<http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html> (S.F.) (2019), 10 de agosto, recuperado de: <http://www.intedya.com/internacional/18/noticia-la-nueva-iso-90012015-borrador-con-los-primeros-cambios.html>

VIDEOS

- PRINCIPIOS DE LA CALIDAD
(S.F.) (2019), 10 de agosto, recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=WOgiltNqLC8>
- PRINCIPIOS DE DEMING
(S.F.) (2019), 10 de agosto, recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=Q2o7tuWVoUA>
- MAESTROS DE LA CALIDAD
(S.F.) (2019), 10 de agosto, recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=tg0X6W20s2Q>
- NUEVA ISO 9001/2015
(S.F.) (2019), 10 de agosto, recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=IBETCbphxIU>
- EJEMPLO DIAGRAMA DE PARETO
(S.F.) (2019), 10 de agosto, recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=lq7KH3Zm-ss>
(S.F.) (2019), 10 de agosto, recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=kJ91IIIQ3ds>
- DIGRAMA DE ISHIKAWA
(S.F.) (2019), 10 de agosto, recuperado de: (S.F.) (2019), 10 de agosto, recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=H9C5AB_9DHM

TRABAJO DE CAMPO

Seleccionar una empresa de la región con miras a aplicar la temática propuesta:

SESION UNO

Para desarrollar los diferentes ejes temáticos, en CIPAS, Seleccionar una empresa de la región con miras a aplicar aspectos de la norma ISO 9001/2015.

1. Determine si tiene alguna norma de certificación. Si la tiene identifique los pormenores de ella, en cuanto al tipo de norma, fecha de certificación, entre otras.
2. Explique las ventajas, impacto y otros aspectos positivos y negativos en la empresa.
3. Describa la empresa. En caso que no esté certificada, identifique las principales actividades relacionadas con los procesos de calidad, ya sea que conduzcan a ella, los procesos de control, sistema de PQR, indicadores de calidad
4. Realice un análisis de las principales problemáticas y elabore un diagrama de Causa Efecto.
5. Para los problemas identificados, elabore el diagrama de Pareto.

SESIÓN DOS

1. Sobre los principios de Deming y Juran. Identifique como se dan en la empresa.
Grado de aplicación. Se pueden aplicar en la empresa. Cuáles de ellos.
3. De qué manera se puede aplicar la filosofía Kaizen en la empresa. Elabore la propuesta y que puntos se pueden desarrollar.
4. Elabore un mapa de procesos.

SESIÓN TRES

1. Sobre la ISO 9001, escoja un punto (capítulo) de la norma y desarróllela. Tenga en cuenta los aspectos a considerarse para su desarrollo.

SESIÓN CUATRO

1. Tenga en cuenta las actividades a realizar en un proceso de auditoría de Gestión de la Calidad, a implementarse en la empresa.
2. Socialice el trabajo de campo.