PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
GUÍA DE APRENDIZAJE

1. Identificación de la guía de aprendizaje

- **Denominación del programa de formación**: Calidad: gestión del mejoramiento continuo.
- **Código del programa de formación**: 12110085
- **Competencia**:
  240101016. Elaborar propuesta de solución con base en metodologías y procedimiento técnico.
- **Resultados de aprendizaje**:
  - **240101016-01.** Reconocer las acciones a mejorar según los resultados diagnósticos y las técnicas de análisis de la información.
  - **240101016-02.** Implementar las actividades de solución, según los criterios metodológicos, los análisis de los equipos de trabajo y el calendario de implementación.
  - **240101016-03.** Evaluar los resultados de acciones implementadas teniendo en cuenta los indicadores de gestión y los requerimientos del cliente.
  - **240101016-04.** Formular plan de mejora de las acciones implementadas según la evaluación de resultados y el requerimiento técnico.
- **Duración de la Guía**: 48 horas.

2. Presentación

Bienvenidos a la guía del programa **Calidad: gestión del mejoramiento continuo**, entendiendo que la mejor y tal vez única forma de ser sostenibles en el futuro empresarial e incluso personal es propender por hacer las cosas con calidad. Esta razón es la más significativa para abordar este programa donde se pretende adoptar el mejoramiento continuo como una práctica habitual y recurrente de las organizaciones y de la vida personal.

Se recomienda brindar la mayor importancia a este programa para fortalecer las competencias sobre las que se basará el mismo, así como también organizarse en tiempo, disposición y herramientas para completarlo con éxito. Es importante que organice su tiempo promedio de trabajo diario de dos horas, dada la exigencia que demanda la realización de actividades mencionadas en esta guía de aprendizaje. No olvide revisar y explorar el material complementario de estudio para profundizar en el tema.

3. Formulación de las actividades de aprendizaje

Como requisito para el desarrollo del presente curso, es importante que se reconozca el espacio de trabajo, junto con las posibilidades que tiene para interactuar, comunicar, visualizar y poder utilizar las herramientas necesarias en el *Learning Management System*, LMS, desde el rol de aprendiz. Además, se recomienda que realice las siguientes acciones:

- Actualización de los datos personales.
- Presentación ante el instructor y los compañeros en el **Foro social**.
- Leer la **Información del programa**, le permitirá reconocer los objetivos, las actividades y la metodología que se llevarán a cabo en el curso.

- Leer el **Cronograma**, le permitirá comprender la planeación diseñada para lograr de manera secuencial los objetivos del curso. Tenga en cuenta que entender los pasos y reconocer las actividades a realizar le permitirá tener un estimado del tiempo de dedicación y, así, planear el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con su tiempo disponible.
- Leer el presente documento **Guía de aprendizaje**, le orientará en el desarrollo de las actividades.
- Adicionalmente, realice la presentación en el foro social de acuerdo con las indicaciones de su instructor.

La entrega de las evidencias se realizará durante las cuatro (4) semanas planeadas para esta guía. En el siguiente cuadro, se observa la competencia a desarrollar, el momento y las evidencias a entregar según las actividades de aprendizaje asociadas a cada resultado de aprendizaje.

	Semanas			
Competencia	1	2	3	4
240101016	Elaboración de un mapa conceptual para realizar diagnóstico de la empresa. **AA1-EV01.**	Técnica grupal *Causa – Efecto.* **AA2-EV01.**	Foro respecto al PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). **AA3- EV01.**	Informe plan de mejora continua. **AA4-EV01.**
Total, de horas por semana	12	12	12	12

3.1 Actividad de aprendizaje AA1. Identificar las características y los conceptos de mejoramiento continuo.

El éxito de una empresa depende en buena parte de cómo esta se relacione con su entorno, el contexto, diagnóstico y conocimiento de los factores internos y externos que le permitan ayudar a la toma de decisiones estratégicas y su operación; y para esta actividad, son la base de identificar cada una de sus características que pueden ser aplicadas en la mejora continua de la empresa.

Duración: 12 horas.

Materiales formación: para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **Entorno, diagnóstico y conocimiento de empresa**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: Elaboración de un mapa conceptual para realizar diagnóstico de la empresa. AA1-EV01**

El objetivo de esta evidencia es validar su conocimiento en el primer paso que se debe hacer para poder realizar un programa de mejoramiento continuo. Para esto, es fundamental que se compruebe que se tienen los conocimientos para un buen diagnóstico.

Para esta evidencia, se requiere elaborar un mapa conceptual con los pasos necesarios para hacer un diagnóstico correcto de la empresa y poder formular los respectivos arreglos.

1. Consulte el material de formación y revise lo referido a mejoramiento continuo para identificar sus conceptos.
2. Con los conceptos identificados (mínimo 3), genere el proceso para realizar un buen diagnóstico.
3. Identifique qué es un mapa conceptual y caracterice cuál sería la idea para su actividad.
4. Con el proceso de mejoramiento continuo listo, proceda a elaborar el mapa conceptual en cualquier herramienta digital o a mano con letra clara, bien escrita y ordenada.
5. La postura de los conceptos en el mapa debe obedecer al orden de las acciones que se realizan en la elaboración del programa de mejoramiento continuo.
6. Genere el archivo para publicarlo, puede ser en imagen o PDF.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Mapa conceptual.
- **Formato:** JPG, PNG o PDF.
- **Extensión:** mínimo 5 conceptos en el mapa.
- Para hacer el envío de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Elaboración de un mapa conceptual para realizar diagnóstico de la empresa**. **AA1-EV01**

3.2 Actividad de aprendizaje AA2. Realizar los procesos de solución para lograr el mejoramiento continuo, con base en los criterios académicos establecidos.

"Para lograr el **control y mejora continua de los procesos** en la organización, el personal deberá realizar pequeñas mejoras asegurándose de que el proceso siga siendo relevante y eficiente, utilizando metodologías y herramientas adecuadas que permiten identificar cuál es la que mejor se adapta a sus necesidades y objetivos. Algunas de las herramientas y metodologías imprescindibles para la mejora de procesos son: ***Diagrama causa-efecto***, Diagrama de Pareto, Brainstorming, Lean Six Sigma". (BantuGroup, 2020). Teniendo en cuenta este concepto, se utilizará el *Diagrama Causa - efecto* como una herramienta para ser aplicada en esta actividad de aprendizaje.

Duración: 12 horas.

Materiales formación: para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **Manejo de la información, riesgos y evaluación de procesos**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: Técnica grupal *Diagrama Causa - Efecto* AA2-EV01**

Dentro de las herramientas de trabajo grupal que se pueden practicar para buscar medios de cómo enfrentar un problema específico, se encuentra el Diagrama de Ishikawa ó Diagrama Espina de Pescado o Diagrama Causa - Efecto. Esta herramienta brindala oportunidad de que, entre muchos miembros de un grupo, en un ambiente relajado, surjan infinidad de razones por las cuales se está presentando el problema o el efecto y servirán para la solución de un problema determinado.

Para la elaboración del Diagrama ***Causa - Efecto,*** se sugiere que se tome como base un problema ó efecto que se presente en una empresa donde haya laborado o este laborando actualmente.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Informe con el resultado del ***Diagrama Causa - Efecto***
- **Formato:** Word o Excel.
- **Extensión:** mínimo 10 ideas fundamentadas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Técnica grupal *Diagrama Causa - Efecto.* AA2-EV01**

3.3. Actividad de aprendizaje AA3. Reconocer, ajustar y acondicionar los pasos del mejoramiento continuo para lograr la satisfacción de los clientes y de la empresa.

Evaluar y ajustar las propuestas con base en condiciones de mercado, políticas de empresa, tipo de producto y características del cliente, para lograr informe final detallado según lo pactado con el cliente.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo: **Manejo de la información, riesgos y evaluación de procesos**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: Foro respecto al PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). AA3-EV01**

En esta actividad se debe realizar un foro donde se discuta, se pondere e incluso se debatan **las fases del ciclo de mejora que tiene el plan PDCA** como herramienta de mejoramiento continuo, para con base en ello poder implementar las acciones en la organización.

Leer con atención todos los aportes publicados en el foro y participar argumentando en tres de ellos, si está de acuerdo o en desacuerdo con lo planteado por sus compañeros. Podrá utilizar recursos como: textos, gráficos, animaciones, audio, esquemas, entre otros. Presentar un informe final individual del resultado del foro, con su reflexión personal.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Participación en el foro e informe individual sobre el resultado del mismo.
- **Formato:** Word o Excel.
- **Extensión:** máximo 2 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Foro respecto al PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). AA3-EV01.**

3.4 Actividad de aprendizaje AA4. Demostrar los conocimientos sobre mejoramiento continuo adquiridos durante el programa.

Toda empresa requiere de un plan de mejora continua, buscando obtener resultados que le permitan hacer un diagnóstico en cada uno de sus procesos y así poder formular planes de mejora que garanticen la sostenibilidad productiva, financiera y operacional de la organización.

Duración: 12 horas.

Materiales formación: para la elaboración adecuada de las evidencias, el aprendiz debe apropiar los contenidos del componente formativo **Plan de gestión, resultados y mejora continua**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: Informe plan de mejora continua. AA4-EV01**

El objetivo de esta evidencia es validar su conocimiento en el orden y el proceso del plan de mejora continua, y para eso se hace necesario que identifique el formato anexo, que se encuentra en el componente formativo, para que pueda ser diligenciado con un ejemplo de una empresa del sector que usted considere. Diríjase a descargar el archivo **anexo_Informe_Individual_de_desempeno_Laboral** para diligenciar dicho formato.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Informe plan de mejora continua.
- **Formato:** Word o Excel.
- **Extensión:** máximo 2 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remitirse al área de la actividad correspondiente y acceder al espacio: **Informe plan de mejora continua. AA4-EV01.**

4. Actividades de evaluación

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de conocimiento. Elaboración de un mapa conceptual para realizar diagnóstico de la empresa. **AA1-EV01.**	Define las acciones de mejora según análisis de diagnóstico empresarial.	Lista de chequeo IE-AA1-EV01
Evidencia de conocimiento. Técnica grupal *Diagrama Causa - Efecto* **AA2-EV01.**	Propone plan de intervención de acuerdo con las necesidades de la empresa. Programa las actividades de mejora según disponibilidad de recurso humano y presupuesto asignado.	Lista de chequeo IE-AA2-EV01
Evidencia de producto. Foro respecto al PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). **AA3-EV01.**	Interpreta informes de resultados según normativa y necesidades de la empresa.	Lista de chequeo IE-AA3-EV01
Evidencia de producto. Informe plan de mejora continua **AA4-EV01.**	Formula plan de mejora teniendo en cuenta la evaluación de resultados.	Lista de chequeo IE-AA4-EV01

5. Glosario de términos

Diagrama Causa – Efecto o Diagrama de Ishikawa*:* también conocido como **Diagrama Espina de Pescado**, es una herramienta de trabajoen grupo que favorece la aparición de nuevas ideas como causas de un problema concreto o un tema. Lo que se pretende con esta técnica es generar nuevas ideas originales en un ambiente relajado. (Garcia, 2017)

Mapa conceptual: técnica académica y empresarial que permite resumir gráficamente todas las partes y ramificaciones de un tema o asunto específico.

Mejoramiento continuo: técnica empresarial utilizada para solucionar las dificultades que se presenten durante el proceso de producción y que afecten los rendimientos de la empresa.

PDCA: es también conocido como el ciclo PHVA, que es una estrategia de mejora continua de la calidad basada en un concepto ideado por Walter A. Shewart (1931); también se denomina espiral de mejora continua o Ciclo de Deming, pues fue W. Edwards Deming quien lo dio a conocer. (Hernandez Alvarez, 2016)

6. Referentes bibliográficos

BantuGroup. (2020). *5 tips para lograr el control y mejora continua de los procesos de tu organización*. https://www.bantugroup.com/blog/control-y-mejora-continua-de-los-procesos-tips

Garcia, I. (2017). *Definición de Brainstorming*. Economía simple. https://www.economiasimple.net/glosario/brainstorming

Hernández, M. (2016). *Estructuración de un programa de mejora continua para una institución de educación superior*. Universidad Iberoamericana Puebla. https://repositorio.iberopuebla.mx/bitstream/handle/20.500.11777/2121/Hen%C3%A1ndez%20%C3%81lvarez%20Mar%C3%ADa%20Lucero.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7. Control del documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor(es)	José Luis Rangel Ayala	Experto Temático	Regional Norte de Santander - Centro para la Industria, el Empleo y los Servicios.	Septiembre de 2021
	Gloria Lida Alzate Suarez	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Septiembre de 2021
	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Evaluadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de gestión industrial.	Septiembre de 2021
	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor pedagógico	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Septiembre de 2021
	Darío González	Corrección de estilo	Regional Tolima – Centro Agropecuario La Granja	Septiembre 2021