

Gestión de la Calidad y Mejora Continua: Análisis Causal para la Solución de Problemas

Economía, Administración & Contaduría | Aprendizaje Organizacional | para estudiantes de posgrado | 4 semanas

Descripción del Curso

Este curso está diseñado para estudiantes de posgrado en las áreas de Economía, Administración y Contaduría, con el propósito de fortalecer su capacidad para gestionar la calidad y promover la mejora continua dentro de las organizaciones. A lo largo de cuatro semanas, se abordarán conceptos esenciales sobre la identificación de problemas organizacionales y el análisis de sus causas, así como la selección y aplicación de metodologías básicas para el diseño de acciones preventivas que eviten la recurrencia de fallos.

El enfoque pedagógico combina exposiciones breves de metodologías con el desarrollo de un caso práctico recurrente, lo que permite a los estudiantes aplicar los conocimientos teóricos en un contexto realista y consolidar su aprendizaje de forma práctica y gradual. Al finalizar, los participantes estarán en condiciones de diferenciar claramente un problema de sus causas, reconocer y aplicar herramientas de análisis causal, y formular estrategias efectivas para la mejora continua y la gestión de la calidad.

Este curso está dirigido a profesionales y estudiantes de posgrado interesados en profundizar en técnicas para el análisis y resolución estructurada de problemas organizacionales con un enfoque en la calidad y la mejora continua, aportando valor a sus organizaciones y fomentando una cultura de aprendizaje constante.

Objetivos Generales

- Analizar y diferenciar problemas y causas mediante técnicas de pensamiento crítico.
- Identificar y explicar metodologías básicas para el análisis causal aplicadas a la gestión de calidad.
- Aplicar herramientas de análisis causal para diagnosticar problemas reales en un caso práctico único.
- Diseñar y justificar acciones correctivas y preventivas basadas en el análisis de causas para fomentar la mejora continua.
- Integrar los conceptos aprendidos para desarrollar una propuesta coherente de gestión de calidad en un entorno organizacional.

Competencias

- Diagnosticar problemas organizacionales diferenciando claramente entre síntomas y causas raíz.
- Aplicar metodologías básicas de análisis causal para identificar factores que afectan la calidad.
- Seleccionar y utilizar herramientas adecuadas para diseñar acciones preventivas orientadas a evitar la recurrencia de problemas.

- Desarrollar propuestas de mejora continua fundamentadas en el análisis sistemático de causas y efectos.
- Integrar conceptos de gestión de la calidad en la toma de decisiones estratégicas organizacionales.

Requerimientos

- Conocimientos básicos en gestión organizacional y calidad.
- Acceso a material de lectura y recursos multimedia proporcionados durante el curso.
- Habilidades básicas para el análisis crítico y la resolución de problemas.
- Disposición para trabajar de manera colaborativa en el desarrollo del caso práctico.

Unidades del Curso

Unidad 1: Introducción a la Gestión de la Calidad y Mejora Continua

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar los conceptos fundamentales de gestión de la calidad y mejora continua, identificando su importancia en el contexto organizacional.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de distinguir entre los diferentes enfoques y principios de la gestión de calidad, evaluando su aplicación en diversos escenarios empresariales.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de explicar la relación entre la gestión de la calidad y el análisis causal para la solución de problemas, fundamentando su relevancia en la mejora continua.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de sintetizar el marco conceptual de la mejora continua para establecer las bases que faciliten la aplicación de técnicas de análisis causal en casos prácticos.

Contenidos Temáticos

1. Conceptos Fundamentales de Gestión de la Calidad y Mejora Continua

- Definición de calidad en el ámbito organizacional: calidad como satisfacción del cliente, conformidad con requisitos y mejora del desempeño.
- Historia y evolución de la gestión de la calidad: desde el control de calidad tradicional hasta los modelos actuales de gestión integral.
- Principios básicos de la gestión de la calidad: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en evidencia y gestión de relaciones.
- Concepto de mejora continua: ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), Kaizen y su rol en la sostenibilidad organizacional.
- Importancia de la calidad y mejora continua en el contexto organizacional: ventajas competitivas, reducción de costos, aumento de la satisfacción y fidelización del cliente.

2. Enfoques y Principios de la Gestión de la Calidad

- Modelos de gestión de calidad integrados: ISO 9001, Six Sigma, TQM (Total Quality Management), y Lean Management.
- Diferencias y similitudes entre enfoques: comparación de objetivos, herramientas, alcance y cultura organizacional.
- Principios clave en cada enfoque y su impacto en la gestión organizacional.
- Aplicación práctica de los enfoques en diferentes sectores empresariales, con ejemplos y casos de éxito.
- Retos y limitaciones en la adopción de modelos de calidad en contextos reales.

3. Relación entre Gestión de la Calidad y Análisis Causal para la Solución de Problemas

- Conceptualización del análisis causal: definición, tipos de causas (raíz, inmediatas, contribuyentes).
- Importancia del análisis causal en la gestión de calidad y mejora continua para identificar problemas reales y evitar soluciones superficiales.
- Herramientas básicas para el análisis causal: diagrama de Ishikawa, los 5 porqués, diagramas de árbol, y análisis de Pareto.
- Integración del análisis causal en los procesos de mejora continua y resolución de problemas.
- Ejemplos de aplicación del análisis causal en la mejora de procesos y calidad.

4. Marco Conceptual de la Mejora Continua para Facilitar el Análisis Causal

- Fundamentos teóricos de la mejora continua: modelos de madurez, ciclos iterativos y aprendizaje organizacional.
- Relación entre cultura organizacional orientada a la mejora y efectividad del análisis causal.
- Pasos para establecer bases sólidas en la mejora continua que permitan la aplicación efectiva de técnicas de análisis causal.
- Construcción de un marco conceptual integrador: cómo articular la mejora continua con el análisis causal y la solución de problemas.
- Preparación para la aplicación práctica: criterios para seleccionar técnicas de análisis causal según el contexto y problema identificado.

Actividades

Actividad 1: Análisis crítico de conceptos y principios de la gestión de calidad

Objetivo: Analizar los conceptos fundamentales de gestión de calidad y mejora continua, identificando su importancia en el contexto organizacional.

Descripción:

- Lectura individual de artículos seleccionados sobre evolución y principios de la gestión de calidad.
- Discusión en grupos pequeños para identificar y destacar los principios que consideran más relevantes para la gestión en sus sectores de interés.
- Elaboración de un mapa conceptual grupal que sintetice los conceptos y principios fundamentales.

- Presentación y discusión plenaria para comparar enfoques y conclusiones.

Organización: Grupos de 4 a 5 estudiantes.

Producto esperado: Mapa conceptual grupal y síntesis escrita de la discusión.

Duración estimada: 2 horas.

Actividad 2: Comparación y evaluación de modelos de gestión de calidad

Objetivo: Distinguir entre los diferentes enfoques y principios de la gestión de calidad, evaluando su aplicación en diversos escenarios empresariales.

Descripción:

- Asignación de un modelo de gestión de calidad a cada grupo (ISO 9001, Six Sigma, TQM, Lean).
- Investigación y análisis del modelo asignado, incluyendo sus principios, herramientas y casos de aplicación.
- Preparación de un informe que contenga: descripción del modelo, ventajas, limitaciones y ejemplos prácticos.
- Comparación entre grupos mediante debate estructurado, identificando cuál modelo se adapta mejor a diferentes contextos empresariales.

Organización: Grupos de 3 a 4 estudiantes.

Producto esperado: Informe escrito y participación en debate.

Duración estimada: 3 horas (incluye preparación y debate).

Actividad 3: Taller práctico de análisis causal aplicado a problemas de calidad

Objetivo: Explicar la relación entre la gestión de la calidad y el análisis causal para la solución de problemas, fundamentando su relevancia en la mejora continua.

Descripción:

- Presentación breve sobre herramientas de análisis causal (Ishikawa, 5 porqués, etc.).
- Trabajo en grupos con un caso práctico real o simulado que presente un problema de calidad.
- Aplicación de al menos dos técnicas de análisis causal para identificar causas raíz.
- Elaboración de un plan de acción basado en los resultados del análisis.
- Exposición grupal de hallazgos y recomendaciones.

Organización: Grupos de 4 estudiantes.

Producto esperado: Informe de análisis causal y plan de acción, presentación oral.

Duración estimada: 3 horas.

Actividad 4: Síntesis del marco conceptual para la mejora continua y análisis causal

Objetivo: Sintetizar el marco conceptual de la mejora continua para establecer bases que faciliten la aplicación de técnicas de análisis causal en casos prácticos.

Descripción:

- Lectura individual del material teórico complementario sobre mejora continua y análisis causal.
- Elaboración individual de un ensayo crítico que integre los conceptos y proponga un marco conceptual integrador.
- Revisión por pares mediante intercambio de ensayos para retroalimentación.
- Revisión final y entrega del ensayo corregido.

Organización: Individual con actividades de pares.

Producto esperado: Ensayo crítico integrador.

Duración estimada: 4 horas (incluye lectura, redacción y revisión).

Evaluación

Evaluación diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre conceptos básicos de gestión de calidad y mejora continua.

Cómo se evalúa: Cuestionario de opción múltiple y preguntas abiertas al inicio de la unidad.

Instrumento sugerido: Test en línea o en papel con 15 preguntas.

Evaluación formativa

Qué se evalúa: Progreso en la comprensión de los enfoques de calidad, aplicación de análisis causal y síntesis conceptual.

Cómo se evalúa: Seguimiento de actividades prácticas (mapas conceptuales, informes, participación en debates y talleres), retroalimentación continua.

Instrumento sugerido: Rúbrica de evaluación para actividades grupales e individuales, observación directa y retroalimentación escrita.

Evaluación sumativa

Qué se evalúa: Dominio integral de los conceptos, capacidad analítica para distinguir enfoques, aplicar análisis causal y sintetizar marcos conceptuales para mejora continua.

Cómo se evalúa: Examen escrito con preguntas de desarrollo, análisis de casos prácticos y ensayo integrador final.

Instrumento sugerido: Examen presencial o en línea con preguntas abiertas y caso de análisis; rúbrica para evaluación del ensayo final.

Unidad 2: Diferenciación entre Problemas y Causas

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar y diferenciar problemas de sus causas utilizando ejemplos prácticos y casos reales.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar técnicas de pensamiento crítico para diagnosticar con precisión problemas y causas en un caso práctico proporcionado.

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar y clasificar causas raíz a partir de problemas detectados, justificando su diagnóstico con base en evidencias del caso práctico.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de evaluar y contrastar diferentes metodologías básicas para el análisis causal y seleccionar la más adecuada para la gestión de calidad en situaciones específicas.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a la diferenciación entre problemas y causas

- Definición de problema: Concepto y características esenciales.
- Definición de causa: Concepto, tipos y su relación con el problema.
- Importancia de distinguir entre problema y causa en la gestión de calidad.
- Implicaciones de confundir problemas con causas en los procesos de mejora continua.

2. Análisis y diagnóstico de problemas y causas

- Metodologías para identificar problemas: observación, recolección de datos y priorización.
- Técnicas de pensamiento crítico aplicadas al diagnóstico: cuestionamiento, análisis lógico y evaluación de evidencias.
- Herramientas para diferenciar problemas de causas: diagramas de causa-efecto (Ishikawa), los 5 porqués, análisis de Pareto.
- Ejemplos prácticos y casos reales para ilustrar la identificación correcta de problemas y sus causas.

3. Identificación y clasificación de causas raíz

- Concepto de causa raíz y su relevancia en la mejora continua.
- Clasificación de causas: causas inmediatas, causas intermedias y causas raíz.
- Procedimiento para justificar el diagnóstico de causas raíz con base en evidencias.
- Uso de técnicas avanzadas para identificar causas raíz: análisis de fallos, árbol de causas y análisis estadístico.

4. Evaluación y comparación de metodologías básicas para el análisis causal

- Descripción general de metodologías comunes: 5 porqués, Ishikawa, análisis de Pareto, diagramas de flujo.
- Criterios para seleccionar la metodología más adecuada según el contexto de la gestión de calidad.
- Ventajas y limitaciones de cada metodología en situaciones específicas.
- Aplicación práctica: selección y justificación de la metodología para un caso de estudio en gestión de calidad.

Actividades

Actividad 1: Análisis comparativo de problemas y causas

Objetivo: Analizar y diferenciar problemas de sus causas utilizando ejemplos prácticos y casos reales.

Descripción:

- Se entrega a los estudiantes un conjunto de descripciones breves de situaciones problemáticas reales en organizaciones.
- Cada estudiante debe identificar en cada situación cuál es el problema y cuáles son las posibles causas, justificando su respuesta.
- Posteriormente, se realiza una discusión grupal para contrastar las identificaciones y resolver dudas.

Organización: Individual y discusión en grupos pequeños (3-4 estudiantes).

Producto esperado: Documento con diagnóstico individual y resumen de conclusiones del grupo.

Duración estimada: 90 minutos.

Actividad 2: Aplicación de técnicas de pensamiento crítico para diagnóstico

Objetivo: Aplicar técnicas de pensamiento crítico para diagnosticar con precisión problemas y causas en un caso práctico.

Descripción:

- Se presenta un caso práctico detallado relacionado con una falla en un proceso de calidad.
- Los estudiantes deben aplicar técnicas de cuestionamiento lógico y análisis de evidencias para identificar el problema principal y sus causas.
- En grupos, elaboran un informe que incluya el análisis crítico y las conclusiones del diagnóstico.

Organización: Grupos de 4 estudiantes.

Producto esperado: Informe grupal de análisis crítico y diagnóstico de problema y causas.

Duración estimada: 120 minutos.

Actividad 3: Identificación y clasificación de causas raíz a partir de evidencias

Objetivo: Identificar y clasificar causas raíz justificando el diagnóstico con base en evidencias del caso práctico.

Descripción:

- Se proporciona un caso con datos y evidencias sobre un problema en calidad.
- Los estudiantes deben utilizar herramientas como los 5 porqués o diagramas de Ishikawa para identificar causas raíz.
- Preparan una presentación en la que explican la clasificación y fundamentan el diagnóstico con evidencias.

Organización: Parejas o grupos pequeños (2-3 estudiantes).

Producto esperado: Presentación con análisis y justificación del diagnóstico de causas raíz.

Duración estimada: 90 minutos.

Actividad 4: Evaluación y selección de metodologías para análisis causal

Objetivo: Evaluar y contrastar diferentes metodologías básicas para el análisis causal y seleccionar la más adecuada para la gestión de calidad en situaciones específicas.

Descripción:

- Se asignan diferentes escenarios de gestión de calidad con problemas específicos a cada grupo.
- Cada grupo evalúa las metodologías básicas presentadas en la unidad (5 porqués, Ishikawa, Pareto, diagramas de flujo) para elegir la más adecuada según el caso.
- Elaboran un informe justificando su elección y exponen sus conclusiones en clase.

Organización: Grupos de 3-4 estudiantes.

Producto esperado: Informe escrito y presentación oral.

Duración estimada: 120 minutos.

Evaluación

Evaluación diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre conceptos de problema y causa, y experiencia con análisis causal.

Cómo se evalúa: Cuestionario breve con preguntas abiertas y de opción múltiple sobre definiciones y ejemplos simples.

Instrumento sugerido: Plataforma digital de evaluación o formato papel.

Evaluación formativa

Qué se evalúa: Progreso en la identificación y diferenciación de problemas y causas, aplicación de pensamiento crítico y uso de herramientas.

Cómo se evalúa: Revisión y retroalimentación de productos parciales de las actividades (diagnósticos, informes, presentaciones).

Instrumento sugerido: Listas de cotejo y rúbricas de análisis crítico y justificación.

Evaluación sumativa

Qué se evalúa: Capacidad integral para analizar, diferenciar y justificar problemas y causas, así como para seleccionar metodologías de análisis causal aplicadas a un caso completo.

Cómo se evalúa: Examen final basado en un caso práctico real donde el estudiante debe realizar un diagnóstico completo, identificar causas raíz y justificar la selección de metodología.

Instrumento sugerido: Rúbrica detallada para evaluación del informe escrito y presentación oral, con criterios de claridad, precisión, fundamentación y aplicación metodológica.

Unidad 3: Metodologías Básicas de Análisis Causal

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de describir las características y pasos de las metodologías de análisis causal como el diagrama de Ishikawa, los 5 porqués y el análisis de Pareto, aplicándolas a un caso práctico.

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de comparar y diferenciar las metodologías básicas de análisis causal para seleccionar la más adecuada según el tipo de problema presentado en el caso práctico.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar el diagrama de Ishikawa, los 5 porqués y el análisis de Pareto para identificar causas raíz en un problema real planteado en el caso práctico.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de interpretar los resultados obtenidos mediante las metodologías básicas de análisis causal para fundamentar la elección de causas prioritarias en el caso práctico.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a las metodologías básicas de análisis causal

- Concepto y relevancia del análisis causal en la gestión de la calidad.
- Propósito de las metodologías básicas: diagrama de Ishikawa, los 5 porqués y análisis de Pareto.
- Contextualización del caso práctico para aplicación de las metodologías.

2. Diagrama de Ishikawa (Diagrama de causa y efecto)

- Definición y origen histórico.
- Componentes del diagrama: cabeza (efecto), espinas principales (categorías de causas).
- Principales categorías de causas en gestión de calidad (por ejemplo: método, maquinaria, mano de obra, materiales, ambiente, medición).
- Pasos para construir un diagrama de Ishikawa.
- Aplicación práctica en el caso planteado: identificación y organización de causas.
- Ventajas y limitaciones.

3. Técnica de los 5 Porqués

- Fundamentos y propósito de la técnica.
- Procedimiento para indagar causas raíz mediante preguntas sucesivas.
- Ejemplos ilustrativos y aplicación en el caso práctico.
- Cuándo es más efectiva esta metodología.
- Ventajas y limitaciones.

4. Análisis de Pareto

- Introducción al principio de Pareto (80/20) y su importancia en la priorización de problemas.
- Metodología para construir un diagrama de Pareto: recopilación y ordenamiento de datos, cálculo de frecuencias y porcentajes acumulados.
- Interpretación del diagrama para identificar causas prioritarias.
- Aplicación práctica con datos del caso planteado.
- Ventajas y limitaciones.

5. Comparación y selección de metodologías de análisis causal

- Criterios para seleccionar la metodología más adecuada según el tipo y naturaleza del problema.
- Fortalezas y debilidades comparativas de cada metodología.
- Integración de metodologías para un análisis más completo.
- Ejercicio de comparación aplicado al caso práctico.

6. Interpretación y fundamentación de resultados

- Análisis de resultados obtenidos mediante las tres metodologías.
- Identificación de causas raíz y causas prioritarias.
- Fundamentación de la elección de causas para la toma de decisiones en mejora continua.
- Reflexión sobre la complementariedad de las metodologías para la solución efectiva de problemas.

Actividades

Actividad 1: Construcción del diagrama de Ishikawa aplicado al caso práctico

Objetivo: Describir las características y pasos del diagrama de Ishikawa y aplicarlo para identificar causas en un problema real.

Descripción:

- Se presenta a los estudiantes un caso práctico detallado relacionado con un problema de calidad.
- En grupos, se identifican los efectos y se definen las categorías principales de causas relevantes.
- Se construye el diagrama de Ishikawa con las causas específicas encontradas, organizándolas en las categorías definidas.
- Se realiza una breve presentación grupal explicando el diagrama construido y su lógica.

Organización: Grupos de 3-4 estudiantes.

Producto esperado: Diagrama de Ishikawa completo y presentación grupal.

Duración estimada: 90 minutos.

Actividad 2: Aplicación de la técnica de los 5 Porqués para profundizar en causas raíz

Objetivo: Aplicar la técnica de los 5 Porqués para identificar causas raíz en el problema del caso práctico.

Descripción:

- Cada estudiante individualmente selecciona una causa identificada en el diagrama de Ishikawa.
- Aplica la técnica de los 5 Porqués formulando preguntas sucesivas para profundizar en la causa raíz.
- Escribe un análisis breve que incluya las preguntas y respuestas obtenidas y la causa raíz final identificada.
- Se comparte en parejas para discutir y validar los análisis.

Organización: Individual con discusión en parejas.

Producto esperado: Documento escrito con la secuencia de 5 Porqués y causa raíz identificada.

Duración estimada: 60 minutos.

Actividad 3: Elaboración y análisis del diagrama de Pareto con datos del caso

Objetivo: Aplicar el análisis de Pareto para priorizar causas y problemas en el caso práctico.

Descripción:

- Se proporcionan datos cuantitativos relacionados con las causas identificadas (frecuencias, costos o impactos).
- En grupos, los estudiantes calculan frecuencias, porcentajes y acumulados para construir un diagrama de Pareto.
- Interpretan los resultados para determinar las causas prioritarias que deben atenderse.
- Discuten la aplicabilidad del principio de Pareto en la gestión de calidad del caso.

Organización: Grupos de 3-4 estudiantes.

Producto esperado: Diagrama de Pareto elaborado y análisis escrito.

Duración estimada: 90 minutos.

Actividad 4: Comparación y selección metodológica para la solución del caso

Objetivo: Comparar y diferenciar las metodologías básicas de análisis causal para seleccionar la más adecuada según el problema planteado.

Descripción:

- En equipos, los estudiantes elaboran una matriz comparativa con criterios como: tipo de problema, profundidad de análisis, facilidad de aplicación, cantidad de datos necesarios, entre otros.
- Aplican la matriz al caso práctico para decidir cuál o cuáles metodologías son más adecuadas y justifican su elección.
- Preparan un informe breve con la matriz y la fundamentación de la selección.
- Presentan sus conclusiones en plenaria para discusión.

Organización: Grupos de 3-5 estudiantes.

Producto esperado: Matriz comparativa y reporte de selección metodológica.

Duración estimada: 90 minutos.

Evaluación

Evaluación diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre análisis causal y familiaridad con las metodologías básicas.

Cómo se evalúa: Cuestionario corto con preguntas abiertas y de opción múltiple para identificar comprensión inicial.

Instrumento sugerido: Test en línea o en papel con 10 preguntas enfocadas en conceptos y aplicaciones básicas.

Evaluación formativa

Qué se evalúa: Progreso en la aplicación práctica de las metodologías, capacidad analítica y trabajo colaborativo.

Cómo se evalúa: Revisión continua de productos parciales: diagramas, análisis de 5 Porqués, matrices comparativas y participación en discusiones.

Instrumento sugerido: Rúbricas para evaluar diagramas y análisis escritos, listas de cotejo para participación y colaboración en actividades grupales.

Evaluación sumativa

Qué se evalúa: Dominio integral de las metodologías básicas de análisis causal, capacidad para aplicarlas y fundamentar resultados en un caso práctico.

Cómo se evalúa: Proyecto final individual donde el estudiante debe aplicar las tres metodologías al caso práctico, interpretar resultados y justificar la elección de causas prioritarias para la mejora.

Instrumento sugerido: Informe escrito evaluado con rúbrica que contemple claridad, precisión metodológica, profundidad del análisis y fundamentación.

Unidad 4: Formulación de Acciones para la Mejora Continua

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de seleccionar herramientas adecuadas para la formulación de acciones correctivas y preventivas basadas en el análisis causal presentando un caso práctico.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de diseñar acciones correctivas y preventivas fundamentadas en las causas identificadas para evitar la recurrencia de problemas en un escenario organizacional específico.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de justificar la elección de acciones para la mejora continua mediante la integración de resultados del análisis causal en una propuesta integral.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de elaborar una propuesta coherente y estructurada que contenga acciones de mejora continua orientadas a la solución de un problema real, evaluando su impacto potencial.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a la formulación de acciones para la mejora continua

- Concepto y relevancia de las acciones correctivas y preventivas en la gestión de calidad.
- Relación entre análisis causal y mejora continua: cómo el diagnóstico impulsa las soluciones.
- Contextualización del problema y su impacto organizacional.

2. Herramientas para la formulación de acciones correctivas y preventivas

- Revisión de herramientas básicas: Diagrama de Ishikawa, los 5 Porqués, Matrices de priorización.
- Uso de herramientas avanzadas: Análisis FMEA (Failure Mode and Effects Analysis) para priorización de acciones.
- Selección adecuada de herramientas según el tipo y complejidad del problema.
- Integración de herramientas para un diagnóstico y formulación de acciones robusta.

3. Diseño de acciones correctivas y preventivas basadas en causas identificadas

- Definición y diferenciación entre acciones correctivas y preventivas.
- Derivación de acciones específicas a partir de causas raíz detectadas en el análisis causal.
- Criterios para el diseño efectivo de acciones: viabilidad, costo-beneficio, impacto, plazo y recursos.
- Elaboración de planes de acción detallados: responsables, tiempos, indicadores de seguimiento.

4. Justificación y evaluación de la elección de acciones para la mejora continua

- Integración de resultados del análisis causal para apoyar la selección de acciones.
- Construcción de argumentos sólidos para justificar acciones propuestas ante stakeholders.
- Evaluación del impacto potencial y riesgos asociados a las acciones correctivas y preventivas.
- Herramientas para la evaluación de impacto: análisis costo-beneficio, simulaciones y escenarios.

5. Elaboración de una propuesta integral de mejora continua

- Estructura de una propuesta coherente y profesional para la solución de un problema real.
- Incorporación de acciones correctivas y preventivas dentro de un plan estratégico de mejora continua.
- Mecanismos para la presentación clara y persuasiva de la propuesta.
- Evaluación y seguimiento post-implementación para asegurar la efectividad y evitar recurrencias.

Actividades

Actividad 1: Análisis y selección de herramientas para formulación de acciones

Objetivo: Contribuye al objetivo de seleccionar herramientas adecuadas para la formulación de acciones correctivas y preventivas basadas en análisis causal.

Descripción:

- Se proporciona un caso práctico con un problema identificado y análisis causal preliminar.
- Los estudiantes, en grupos, revisan diferentes herramientas presentadas (Ishikawa, 5 Porqués, FMEA, matrices) y discuten cuál o cuáles son las más apropiadas para formular acciones en ese caso.
- Justifican su selección con base en características del problema y causas identificadas.
- Preparan una breve presentación que explique su elección.

Organización: Grupos de 3-4 estudiantes

Producto esperado: Presentación grupal con selección y justificación de herramientas.

Duración estimada: 90 minutos

Actividad 2: Diseño de acciones correctivas y preventivas para un escenario organizacional

Objetivo: Diseñar acciones correctivas y preventivas fundamentadas en causas identificadas para evitar la recurrencia de problemas.

Descripción:

- Se entrega un caso realista con causas raíz identificadas previamente.
- Individualmente, cada estudiante elabora un plan detallado de acciones correctivas y preventivas, incluyendo responsables, plazos, recursos y criterios de éxito.
- Se realiza una sesión de retroalimentación en parejas para enriquecer el diseño de acciones.

Organización: Individual con trabajo en parejas para retroalimentación

Producto esperado: Plan de acciones detallado con justificación del diseño.

Duración estimada: 2 horas

Actividad 3: Justificación y evaluación del impacto de acciones propuestas

Objetivo: Justificar la elección de acciones mediante la integración de resultados del análisis causal y evaluar su impacto potencial.

Descripción:

- En grupos, se asigna una propuesta de acciones para un problema específico.
- Analizan el análisis causal vinculado y elaboran un informe que justifique las acciones propuestas con base en evidencia y criterios de evaluación de impacto.
- Evalúan riesgos y beneficios potenciales, proponiendo indicadores para monitoreo.
- Presentan el informe a la clase para discusión y retroalimentación.

Organización: Grupos de 3-4 estudiantes

Producto esperado: Informe escrito y presentación oral con justificación y evaluación del impacto.

Duración estimada: 3 horas

Actividad 4: Elaboración y presentación de una propuesta integral de mejora continua

Objetivo: Elaborar una propuesta coherente y estructurada con acciones de mejora continua orientadas a la solución de un problema real, evaluando su impacto potencial.

Descripción:

- Tomando un caso práctico completo, cada estudiante desarrolla una propuesta integral que incluya diagnóstico, acciones correctivas y preventivas, justificación y plan de seguimiento.
- Se incluye análisis de impacto y evaluación de factibilidad.
- Se realiza una sesión de presentación formal simulando una reunión gerencial, donde el estudiante defiende su propuesta.
- Se recibe retroalimentación del docente y compañeros para mejora continua.

Organización: Individual

Producto esperado: Documento de propuesta integral y presentación oral.

Duración estimada: 4 horas (incluyendo preparación y presentación)

Evaluación

Evaluación diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre herramientas para el análisis causal y formulación de acciones, así como comprensión básica de conceptos de mejora continua.

Cómo se evalúa: Cuestionario en línea o en papel con preguntas de opción múltiple y abiertas breves.

Instrumento sugerido: Prueba diagnóstica breve al inicio de la unidad con 10 preguntas clave.

Evaluación formativa

Qué se evalúa: Progreso en la selección y diseño de acciones, justificación y aplicación práctica de herramientas, así como la calidad de las propuestas parciales.

Cómo se evalúa: Revisión y retroalimentación de actividades 1, 2 y 3; participación en discusiones y presentaciones; autoevaluación y coevaluación en grupos.

Instrumento sugerido: Rúbricas específicas para cada actividad que valoren criterios como pertinencia, claridad, fundamentación y aplicabilidad.

Evaluación sumativa

Qué se evalúa: Capacidad para elaborar y defender una propuesta integral coherente que contemple acciones correctivas y preventivas fundamentadas, con justificación y evaluación de impacto.

Cómo se evalúa: Calificación del documento final de propuesta y presentación oral, considerando la integración de conocimientos, argumentación y factibilidad.

Instrumento sugerido: Rúbrica de evaluación sumativa que incluya criterios de contenido, estructura, justificación, análisis crítico y comunicación efectiva.