



Nombre del docente: **MsC. Guiselle Herrera Zúñiga**

Especialidad Técnica: **Secretariado Ejecutivo**

GTA # 3

Subárea: Gestión Corporativa Comercial

Unidad de estudio: Administración de oficinas y Gestión de la calidad

Nivel: **Décimo**

Horario de atención: **Presencial**

Centro educativo: **CTP de la SUIZA**

Escenario: 1 (☒) 2 (☐) 3 (☐) 4 (☐)

Período establecido para el desarrollo de la guía:

Del 05 al 16 de Abril del 2021

II Parte. Planificación Pedagógica

Espacio físico, materiales o recursos didácticos que voy a necesitar: (Importante considerar la situación de cada uno de los estudiantes)	Lapiceros, lápiz, computadora, calculadora, audífonos y cuaderno, material de reciclaje, herramientas tecnológicas
Indicaciones generales:	Todo el material se le hace llegar a los estudiantes por medio de teams, whatsapp, físico o correo donde luego es revisado en la clase virtual por medio de Teams, las tareas o trabajos son devueltos por whatsapp, teams o en físico para ser revisados.

Detalle de la planificación de las actividades que realiza el estudiante.

Resultado (s) de aprendizaje/Objetivo (s):

2-Utilizar herramientas e instrumentos del sistema de control estadístico de la calidad en la medición e interpretación de datos, apoyados en programas diseñados para este fin y de acuerdo con la información requerida

3- Ejecutar buenas prácticas ambientales y de salud ocupacional en labores secretariales de acuerdo con el tipo de oficina y normativas ISO vigentes.

Actividades de aprendizaje para la implementación de la mediación pedagógica en educación combinada	Ambiente de Aprendizaje	Evidencias
---	-------------------------	------------



<p>Construcción/Aplicación:</p> <p>Propone soluciones a problemas en procesos de productividad y calidad a partir de datos estadísticos según requerimientos</p> <p>Aplica normas de salud y seguridad ocupacional de acuerdo con normas ISO</p>	<p>Hogar ()</p> <p>Centro educativo (X)</p>	<p>Tipo:</p> <p>() Conocimiento</p> <hr/> <p>() Desempeño</p> <hr/> <p>(X) Producto</p> <hr/>
--	---	--

INSTRUMENTO DE EVALACION DE LAS EVIDENCIAS			
Indicadores de criterio de desempeño-competencias del aprendizaje esperado			
	Aún no logrado	En proceso	Logrado
Elabora satisfactoriamente un mapa conceptual sobre el tema			



HERRAMIENTAS Y PROGRAMAS PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO

De acuerdo con algunos usos más frecuentes están herramientas pueden clasificarse en varios grupos:

a) Tormenta de Ideas

El proceso de tormenta de ideas es una manera sencilla de generar muchas ideas creadoras en una atmósfera de grupo. Las ideas súbitas permiten a los grupos descubrir las que se encuentran ocultas. A menudo, la combinación de ideas de una de estas sesiones puede resultar en una idea nueva y mejor.

b) Diagrama de flujo

Es una representación gráfica que muestra todas las etapas de un proceso de manufactura o prestación de un servicio entre otras. Los diagramas de flujo documentan un proceso mediante símbolos y se utilizan para examinar la forma en que los pasos están relacionados.

Esta representación permite a las personas trabajar en la dirección correcta, así como visualizar el proceso y determinar cuáles áreas son las más problemáticas.

El diagrama de flujo utiliza la siguiente simbología:



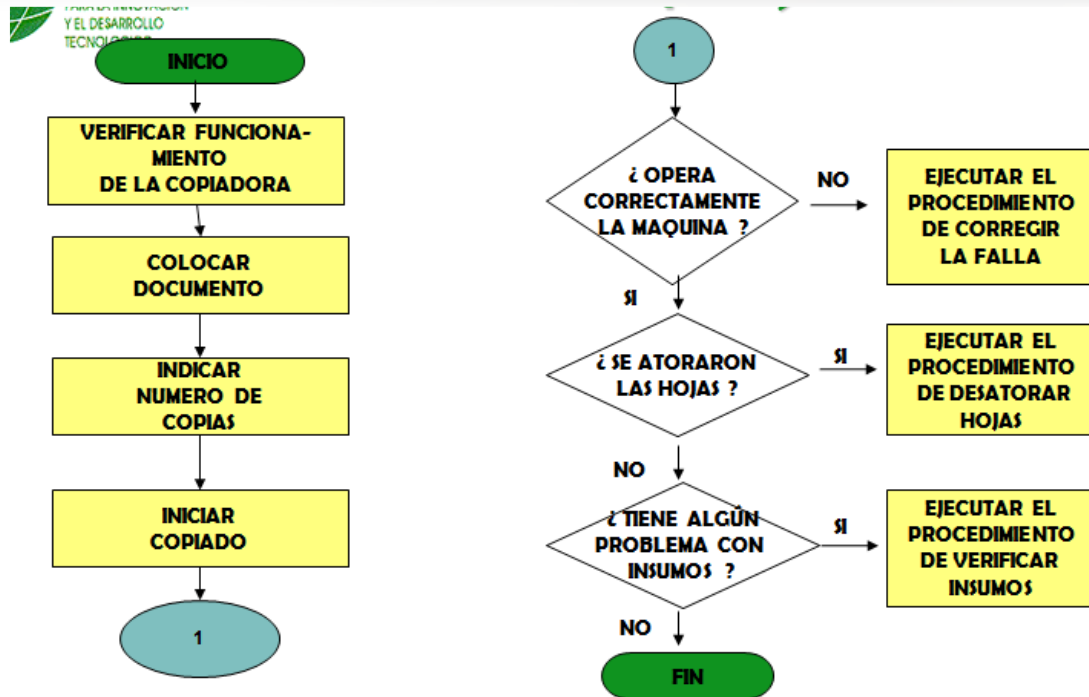
Óvalos: los óvalos se utilizan para representar el inicio y el final de un proceso.

Rectángulos: Representan los pasos del proceso.

Rombos: Los rombos indican puntos de decisión. Se bifurcan en dos o más direcciones.

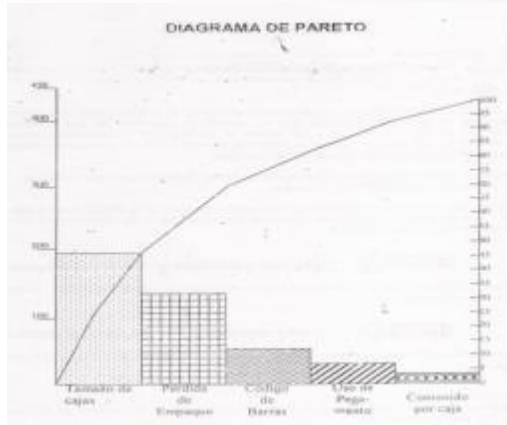
Círculo: Los círculos se usan para conectar porciones del diagrama.

Los diagramas de flujo pueden aplicarse a cualquier cosa: solicitud de compras, flujo de materiales, confección de camisas y otros.



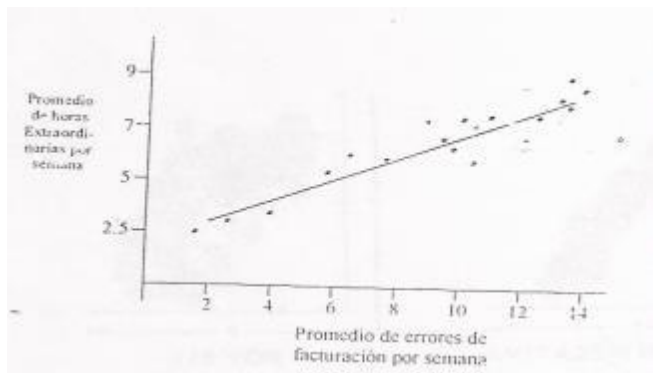
c) Diagrama de Pareto

Los problemas que afectan la calidad producen pérdidas, por lo tanto, para poder resolverlos, es importante aclarar o tener una idea del patrón de distribución de las mismas pérdidas, las cuales, generalmente, se deben a unos pocos defectos, y estos pocos defectos pueden atribuirse a un número reducido de causas.



d) Diagrama de dispersión

Un diagrama de dispersión es una representación gráfica de la relación entre dos variables. Con el diagrama de dispersión se pretende analizar el comportamiento de los datos en relación con el promedio.





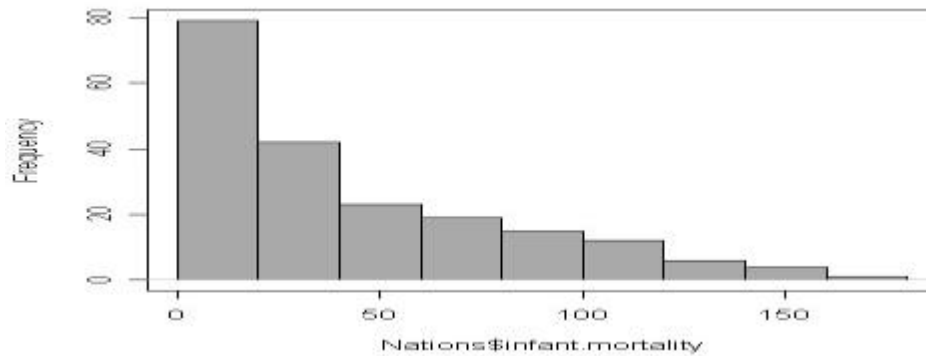
e) Histograma

El histograma es un gráfico de barras verticales, que muestra la frecuencia con la que ocurren los datos que son objeto de medición.

Esta herramienta permite visualizar dos aspectos muy importantes:

- Grado de dispersión de datos, ya que pueden concentrarse en un punto determinado, o bien, dispersarse en mayor o menor grado.

Sesgo: es el hecho de que los datos se dispersen a la derecha (sesgo positivo) o a la izquierda (sesgo negativo).



f) Gráfico de control

Un gráfico de control es una comparación gráfica de los datos de desempeño del proceso con los límites de control estadístico calculados, dibujados como rectas limitantes sobre la gráfica.



g) Diagrama de causa y efecto

Representa las relaciones entre un efecto y sus causas potenciales. Las principales causas se organizan en subcategorías, de tal forma que su representación gráfica es parecida al esqueleto de un pez (espina de pescado).
 Analiza las relaciones de causa y efecto. Comunica las relaciones de causa y efecto. Facilita la solución del problema desde los síntomas hasta la solución de sus causas.



Medición Un sistema de mejoramiento continuo se logra por medio del control de la calidad.



Importancia de la Calidad

El contar con una cultura de calidad implica que cada uno de los colaboradores esté identificado, tenga espíritu de pertenencia, se esfuerce en trabajar eficientemente y, de esta manera, contribuya al logro de las metas de la organización

Métodos para el Mejoramiento Continuo

El Método Kaizen

Kaizen es un término japonés que significa literalmente mejora. El concepto implica un esfuerzo continuo (por lo tanto, mejora continua), con la participación de todas las funciones de todos los niveles de la organización.

El término Kaizen es tan común en Japón que se aplica a todos los aspectos de la vida. Se habla de Kaizen en términos de medio ambiente, de la red de carreteras, de las relaciones exteriores, del sistema educativo, etc. En el trabajo, es muy común que todos los empleados de una organización se pregunten como se puede mejorar el procedimiento, el producto, la máquina o el paquete.

Kaizen se aplica a los procesos (tanto de producción como de negocios) y a los productos y servicios.

Algunos de los mandamientos que rigen a Kaizen:

- Aprender en la práctica.
- **Se deben eliminar todos los desperdicios.**
- Todos los empleados deben participar activamente en el proceso de mejora.
- El aumento de la productividad debe basarse en acciones que no requieran una alta inversión financiera.
- Se debe aplicar en cualquier lugar o empresa.
- Las mejoras obtenidas deben darse a conocer, como una manera de tener una comunicación transparente.
- Las acciones deben centrarse en el **lugar de mayor necesidad.**
- El método Kaizen debe ser dirigido de manera que su propósito sea únicamente para la mejora de procesos.
- **Dar prioridad a la mejora de las personas debe ser más importante.**



Método Seis Sigma

Six Sigma: (desarrollada en 1985 por Bill Smith de Motorola) es una metodología de mejora que proporciona un camino a seguir para mejorar continuamente la **calidad** del producto o servicio, buscando ahorro de costes, permitir aumentar la satisfacción del cliente, conseguir el 99,9999% de eficacia (capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera) y **eliminar la variabilidad y el desperdicio**. Para ello se centra en **reducir** (hasta casi cero) **los defectos** (cualquier cosa que no cumple los requisitos del cliente) y **variaciones en los procesos**, los costes de calidad, los tiempos de ciclo y aumentar la productividad y la satisfacción de los clientes a través de la reducción de variaciones en los productos y los procesos para proporcionar a las organizaciones una ventaja competitiva sostenible en el tiempo. La metodología Seis Sigma basa la mejora continua **en dos grandes indicadores**: la velocidad con que se realiza un proceso (**tiempo de ciclo**) y el **número de errores** que llegan al cliente (interno/externo).

Calidad Total

La gestión de calidad total es un conjunto de principios rectores que representa el fundamento de una organización en constante mejoramiento. La gestión de calidad total consiste en la aplicación de métodos cuantitativos y recursos humanos para mejorar el material y los servicios suministrados a una organización, los procesos dentro de la organización, y la respuesta a las necesidades del consumidor en el presente y en el futuro.

Aseguramiento de la Calidad

El aseguramiento de la **calidad** en su forma más amplia se puede definir como el conjunto de acciones que toman las empresas con el propósito de poder entregar a los consumidores bienes y servicios con el nivel de calidad esperada.



Normas ISO 9000, gestión de Calidad

ISO 9000 era un conjunto de Control de calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación como los métodos de auditoría.

ISO 9000 especifica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio. Existen más de 20 elementos en los estándares de esta ISO que se relacionan con la manera en que los sistemas operan.

Las **Buenas Prácticas Ambientales** ayudan a disminuir el riesgo de contaminación de los recursos naturales con agentes químicos, físicos y biológicos y buscan mejorar los sistemas de producción agropecuarios, promover el bienestar laboral de los trabajadores, y del ambiente de los pobladores en general.

TIPOS DE OFICINA

OFICINA PEQUEÑA

Adecuadas para pequeñas empresas y autónomos ya que funcionan bien con pocos empleados. Lo ideal es **establecer este tipo de oficinas en centros de desarrollo** de como incubadoras de empresas, donde convivir con otras compañías, promover el espíritu empresarial y realizar colaboraciones.



En cuanto al diseño y la decoración de este tipo de espacios son un verdadero reto pues hay que sacar el mayor partido al mínimo espacio.

OFICINA CERRADA

Las oficinas cerradas poco a poco están desapareciendo, sin embargo, en ocasiones son necesarias debido a la actividad de la empresa. Este tipo se caracteriza como su propio nombre indica por estar cerradas, pues en ellas los empleados necesitan privacidad. Espacios **para trabajadores que manejan información confidencial** o que utilicen el teléfono de manera continua y por tanto **necesiten mayor intimidad**.

En este tipo de oficinas es importante recurrir a materiales traslucidos que permitan la presencia de la luz y el tratamiento del sonido con materiales fonoabsorbentes.

OFICINA ABIERTA

Lo contrario a lo anterior serían las oficinas abiertas. Este tipo de oficinas no tienen tabiques ni barreras visuales. Todo está completamente abierto y por lo general el mobiliario se organiza en grupos de trabajadores por departamentos o siguiendo el organigrama de la empresa. La sensación de amplitud y claridad son las características principales de este tipo de oficinas. Son ideales para empresas creativas y de diseño pues los trabajadores pueden compartir sus ideas en conjunto y comunicarse sin barreras.

Para este tipo de oficinas es importante estudiar bien el funcionamiento interno de la empresa, la posición del mobiliario y los recorridos de los trabajadores.



OFICINA MIXTA

Este tipo de oficinas es una mezcla entre las oficinas abiertas y cerradas, pues suele ser habitual que las empresas necesiten espacios cerrados para reuniones, llamadas de teléfono y otras actividades que necesiten cierta privacidad, pero el grueso de la plantilla se encuentra distribuido en oficinas *open plan*.

Aquí es importante conocer el organigrama y realizar **una distribución lo mas optimizada posible**, conociendo las relaciones entre trabajadores y directivos. **Los espacios intermedios serán la clave del diseño en estas oficinas mitad abierta mitad cerradas.**

OFICINA COMPARTIDA

También conocidos como espacio coworking, es una práctica nacida en Estados Unidos debido al gran número de freelance existentes allí. Son espacios que surgen para combatir la soledad de trabajar en casa. Pero también ofrecen la posibilidad de sinergias y espacios complementarios como sala de juntas, sala de reuniones, phonebox...

Sin duda lo más importante es la **relación con otros profesionales que pueden dar lugar a nuevas relaciones de clientes, proveedores, nuevas ideas, colaboraciones, etc.** Además en este tipo de espacios se generan sentimientos de pertenencia a una comunidad.

Los espacios coworking suelen tener **una decoración y diseño singular con un mobiliario flexible**. En definitiva son espacios únicos y multifuncionales donde desarrollar tu trabajo.

OFICINA SOCIAL



Es la tendencia más actual impulsada principalmente por gigantes tecnológicos como Google o Facebook. Son **espacios donde no solo se trabaja pues intentar ir más allá** de la simple relación trabajador-ordenador. Para ello, aparecen espacios donde realizar diversas actividades, salas de todo tipo para jugar, descansar, hablar por teléfono, etc. **La convivencia en el espacio laboral es el eje vertebrador de la empresa** pues facilita las relaciones interpersonales generando lazos y confianza que aseguren la productividad y bienestar de la plantilla.

Son ideales para empresas con largas jornadas laborales o empresas en las que el tiempo de concentración es corto pero de altísima intensidad, necesitando un tiempo para despejarse y reponerse.

NORMAS ISO

NTE/ISO 6385:2016

Salud y Seguridad en el trabajo. Principios ergonómicos para el diseño de sistemas de trabajo.



Objeto y campo de aplicación

Esta norma establece los principios ergonómicos básicos que orientan el diseño de los sistemas de trabajo y define los términos fundamentales que resultan pertinentes. En ella se describe un enfoque global del diseño de estos sistemas, en el que se contempla la cooperación de expertos en ergonomía con otras personas participantes en esa actividad, atendiendo a los requisitos humanos, sociales y técnicos, de manera equilibrada, durante el proceso de diseño. Entre los usuarios de esta norma, podrán incluir gerentes, trabajadores (o sus representantes) y profesionales, tales como ergónomos, expertos en ergonomía, gestores de proyectos y diseñadores, involucrados en el diseño o modificación de sistemas de trabajo. A tales usuarios les resultarán útiles unos conocimientos generales previos de ergonomía, ingeniería, diseño y gestión de calidad y de proyectos. El término "sistema de trabajo" se emplea, en esta norma, para indicar una gran variedad de situaciones de trabajo. La intención es mejorar, modificar el diseño o modificar tales sistemas. Un sistema de trabajo incluye un conjunto de personas y equipos, situados en un espacio y entorno determinados, así como a las interacciones entre esos componentes dentro de una determinada organización del trabajo. Estos sistemas difieren en sus características y en su complejidad. Algunos ejemplos de sistemas de trabajo son: una máquina y una única persona, una planta de proceso, incluyendo el personal que la opera y la mantiene, un aeropuerto con sus usuarios y su personal, una oficina con sus empleados, los sistemas informáticos interactivos, entre otros. Asimismo, la atención a los principios ergonómicos es también aplicable a la instalación, ajuste, mantenimiento, limpieza, reparación, eliminación y transporte de los sistemas de trabajo. En esta norma, el enfoque basado en los sistemas proporciona orientaciones a los usuarios de la norma para situaciones nuevas o ya existentes. Las definiciones y los principios ergonómicos especificados en esta norma resultan adecuados para el diseño de condiciones de trabajo óptimas, considerando la salud, la seguridad y el bienestar del ser humano, incluyendo el desarrollo de habilidades ya existentes y la adquisición de otras nuevas, al tiempo que se atiende a la eficacia y a la eficiencia tecnológica y económica. Aunque los principios enunciados en esta norma están



orientados al diseño de sistemas de trabajo, son aplicables a cualquier ámbito de la actividad humana, por ejemplo, al diseño de productos para actividades domésticas y de ocio. NOTA – Esta norma está considerada como la norma básica sobre Ergonomía, de la que se derivan muchas otras que tratan aspectos específicos.

La Norma ISO 17025

La **Norma ISO 17025** proporciona los requisitos necesarios que deben cumplir los **laboratorios de ensayo y calibración**, facilitando la armonización de criterios de calidad. El objetivo principal de ésta es garantizar la competencia técnica y la fiabilidad de los **resultados analíticos**. La norma contiene tanto requisitos de Gestión como requisitos Técnicos que inciden sobre la mejora de la calidad del trabajo realizado en los laboratorios. Favoreciendo la creación de un conocimiento colectivo, que facilita la integración del personal, y un profundo conocimiento interno de la organización, proporcionando flexibilidad en la adaptación a necesidades y cambios del entorno. Estos requisitos son empleados como herramientas para la difusión de un conocimiento colectivo, que facilita la integración del personal, proporciona flexibilidad en la adaptación a cambios del entorno y permite detectar problemas para su resolución anticipada. Finalmente, la Acreditación del Laboratorio será el reconocimiento formal de la **competencia** y **capacidad Técnica** para llevar a cabo análisis específicos.

ISO 45001 es la norma internacional para sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, destinada a proteger a los trabajadores y visitantes de accidentes y enfermedades laborales. La certificación ISO 45001 fue desarrollada para mitigar cualquier factor que pueda causar daños irreparables a los empleados o al



negocio. La norma es resultado del esfuerzo de un comité de expertos en seguridad y salud en el trabajo que buscaron un enfoque hacia otros sistemas de gestión, incluyendo la ISO 9001 y la ISO 14001. Además, la ISO 45001 fue diseñada para considerar otros sistemas de gestión de SST como la OHSAS 18001 y otras directrices y convenciones de seguridad.

Enfocada especialmente en la gerencia, la ISO 45001 tiene como objetivo final ayudar a los negocios a proporcionar un ambiente de trabajo seguro para los empleados y cualquier persona en el lugar de trabajo. Esto puede conseguirse al controlar factores que puedan potencialmente causar lesiones, enfermedades, y en casos extremos, defunciones. Como resultado, la ISO 45001 se centra en mitigar cualquier factor dañino o que suponga un riesgo para el bienestar físico y mental de los trabajadores.

Norma ISO 14001, ¿qué es?

Esta norma de Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) consigue que las empresas puedan demostrar que son responsables y están comprometidas con la protección del medio ambiente. Anteriormente hemos mencionado que lo consiguen a través de la **gestión de los riesgos medioambientales** que puedan surgir del desarrollo de la actividad empresarial.



Podrán imaginarse que seguir una norma ISO puede presentar una dificultad añadida en la actividad de la empresa a la hora de implantarla, ya que podría modificar alguno o varios de los procedimientos frecuentes que sigue la empresa para cumplir con los requisitos exigidos. Sin embargo, también presenta una serie de **beneficios**. Además de proteger el medio ambiente, cumplir con esta norma permite a las empresas **reforzar su imagen comercial de empresa sostenible y respetuosa con el medio ambiente, aumentando así la posibilidad de realizar ventas o prestar servicios en un futuro**. Pues, como podemos apreciar, la tendencia actual de las empresas se basa en la **preocupación por el medio ambiente** y no solo en obtener beneficios.

Prácticas ambientales oficina

1. RECOMENDACIONES SOBRE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN OFICINAS Y DESPACHOS Realizado por: Lidia Díaz Ruiz
2. [2.](#) A la hora de elegir cualquier tipo de aparato eléctrico o de ofimática hay que tener en cuenta su consumo de energía, la longevidad y los materiales con los que está fabricado.
3. [3.](#) ILUMINACIÓN Ajustar la iluminación al trabajo a realizar. Realizar mantenimiento adecuado para evitar pérdidas de luz. Apagar las luces cuando no sean necesarias.
4. [4.](#) CLIMATIZACIÓN Usar sólo la climatización cuando sea totalmente necesario, y no se pueda alcanzar la temperatura óptima por medios naturales.
5. [5.](#) CONSUMO DE AGUA Instalar en la medida de lo posible, elementos ahorradores de agua. En todas las actividades, evitar el derroche y la mala utilización del agua. AHORRO DE ENERGÍA EN LAS INSTALACIONES DE AGUA SANITARIA ACCIONES ECONOMIZADORAS AHORRO % AMORTIZACIÓN AISLAR TUBERÍAS 15 < 1,5



AÑOS CONTROLAR TEMPERATURA AGUA CALIENTE 5 < 1,5 AÑOS AISLAR DEPÓSITO ALMACENAMIENTO
10 < 1,5 AÑOS SUSTITUCIÓN CALDERA > 8 AÑOS 7 < 6 AÑOS

6. 6. CONSUMO DE PAPEL Y CARTÓN Antes de comprar papel se debe tener en cuenta: ¿Cuál es su contenido en papel reciclado? ¿Se ha minimizado el impacto ambiental en su fabricación?
7. 7. MATERIALES DE OFICINA Y CONSUMIBLES VARIOS • Utilizar material de larga duración y recargable. • Deben ser de un solo material y si es posible, que éste sea reciclado. • Reutilizar en la medida de lo posible sobres, carpetas...
8. 8. MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA Al comprar un producto de limpieza hay que tener en cuenta: Mirar bien la etiqueta antes de comprar un producto. Escoger el producto que tenga los efectos menos negativos sobre el medio ambiente, dentro de lo que sea posible. Utilizar productos de limpieza ecológica .
9. 9. Y NO OLVIDES LAS TRES R'S REDUCIR REUTILIZAR RECICLAR
10. 10. Y NO OLVIDES LAS TRES R'S REDUCIR REUTILIZAR RECICLAR