



FACULTAD
DE
GESTIÓN

CURSO DE GESTIÓN DE CALIDAD

GUÍA PARA VISITA A EMPRESAS

PROF. MIRIAM RETAMAR

TEMA “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD SEGÚN LAS NORMAS ISO 9000”

FUNDAMENTACIÓN

Las visitas a Empresas constituyen experiencias que normalmente se recuerda. Este método permite el contacto con las empresas reales donde se desarrollan las tareas que han servido de contenido para el aprendizaje en las aulas. Constituyen a una mayor relación ente las empresas y el mundo universitario. La planificación previa y la organización facilitan el que la visita sea realmente efectiva.

Las etapas en la organización de la visita a una empresa son las siguientes:

- 1) **Planificación.** Partiendo de los objetivos didácticos se selecciona la empresa, se contacta con la persona encargada y se planifica la visita.
- 2) **Información,** sobre la Empresa, el sector y el mercado en el que opera, etc.
- 3) **Desarrollo** de la visita, con todos los integrantes de equipo (incluir fotografías de dicha visita en el trabajo escrito).
- 4) Posteriormente a la visita, **Exposición** del trabajo en forma escrita y oral escrita y oral.-

PRESENTACION DEL TRABAJO PRÁCTICO

- Portada (Carátula): Según Normativa APA.
- Introducción: sobre el tema desarrollado en la visita.
- Marco Teórico: Resumen teórico de los temas investigados y que han sido utilizados para el desarrollo del trabajo.
- Objetivos: se señalaran cuáles son los objetivos que se pretenden con la visita y trabajo presentado.
- Procedimiento: Explicar todos los pasos que se han dado para realizar la práctica/visita, desde la preparación, tutorías, entrevistas y elaboración del trabajo. Además se describirá quien fue la persona entrevistada (puesto que ocupa, años en la empresa, etc.), así como una descripción de la empresa (actividad, tamaño, ubicación, años de funcionamiento, etc.)
- Resultados: en esta parte se presentará la información recogida en la entrevista, expuesta en modo narrativo.
- Discusión: aquí se analizarán los resultados según el marco teórico. Se trata de buscar similitudes y diferencias entre lo hallado en los resultados y el marco teórico.
- Conclusión: en este apartado se dará una **opinión personal (individual)** crítica sobre la práctica realizada, análisis de los aspectos positivos, así como de los aspectos a mejorar.
- Bibliografía: esta parte es imprescindible. Constará de todas y cada una de las referencias bibliográficas utilizadas. Cuando se habla de la bibliografía no se hace referencia únicamente a los libros referenciados en el programa de la asignatura, sino que debe incluirse las informaciones bajadas de Internet, mencionando la página consultada, las fuentes o personas consultadas, etc.

TEMAS A INVESTIGAR EN LA EMPRESA

- Decisión (motivos), Tiempo, Asesoría para la Implementación del Sistema de Calidad.
- Valores, Misión, Visión, Política de Calidad de la Empresa

- Obstáculos presentados para la implementación en la empresa.
- Beneficios que trajo a la Empresa la implementación del sistema de calidad (diferenciar antes y después)
- Imagen ante la certificación ISO 9000.
- Cómo mide la empresa la efectividad de la implementación del sistema de calidad.
- Además de otros puntos que consideren importantes.

ASPECTOS GENERALES A TENER EN CUENTA

- Formato de entrega: Documento impreso, encuadernado, de un mínimo de 15 a un máximo de 30 hojas por cada equipo de trabajo. (según normas APA)
- Integrantes de los Equipos: los equipos de trabajo deberán estar integrados por 4 a 5 alumnos como máximo.
- Fecha de Presentación: Últimos días de clases (fecha a confirmar).-
- Puntaje del trabajo: 10 puntos que serán acreditados al examen final.

NORMAS APA PARA TRABAJOS ESCRITOS

Para presentar un trabajo con formato APA se debe tener ciertas consideraciones respecto al formato, como las mencionadas a continuación.

TIPO DE PAPEL

- Tamaño: Carta (Letter) / papel 21.59 cm x 27.94 cm (8 1/2" x 11").

MÁRGENES

Márgenes indicadas por el formato APA para las páginas del contenido del trabajo escrito:

- Hoja: 2.54 cm (1 pulgada) en cada borde de la hoja (Superior, inferior, izquierda, derecha).
- Sangría: Es necesario dejar 5 espacios en la primera línea de cada párrafo.

FUENTE O TIPO DE LETRA

Los siguientes son las especificaciones del formato APA para el contenido:

- Fuente: Times New Roman
- Tamaño: 12 pts.
- Alineamiento: Izquierda
- Interlineado: 2.

NUMERACIÓN DE PÁGINAS

Este estilo APA o formato APA tiene reglas específicas para la numeración de páginas. Los números comienzan en la página del título o portada del documento y deben estar ubicados en la esquina superior derecha. La numeración desde la página de copyright hasta las listas de tablas y figuras incluyendo las páginas de dedicatoria y prefacio deben estar numeradas con números romanos. En el formato APA el contenido del documento (desde introducción en adelante) debe estar numerado con números arábigos.

PORTADA

La portada debe contener:

LA GUÍA QUE SE ESTÁ PRESENTANDO (TEMA).

EL NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE.

EL NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD.

LA FACULTAD A LA CUAL PERTENECE.

LA CARRERA QUE ESTUDIA.

LA CIUDAD.

EL AÑO DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO.

Esta información debe ir centrada, en mayúscula y distribuida estéticamente.

INDICADORES DE EVALUACIÓN

La asignación de calificaciones a la elaboración del proyecto tiene el siguiente detalle:

Descripción	Puntaje
TRABAJO ESCRITO	
Desarrollo de todos los puntos de investigación	3 puntos
Presentación del trabajo (orden, encuadernación, creatividad, diseño)	1 punto
Opinión personal sobre el trabajo	1 punto
	<hr/>
	5 puntos

Descripción	Puntaje
EXPOSICION ORAL	
Dominio del tema	1 punto
Dicción y tono de voz	1 punto
Creatividad de la exposición (materiales, fotos, video, etc.)	1 punto
Desarrollo de todos los puntos de investigación solicitados	1 punto
Aporte personal sobre el trabajo	1 punto
	<hr/>
	5 puntos

OBSERVACION: Se realiza una co-evaluación donde también evalúan los compañeros a cada grupo, no tiene incidencia en la evaluación del Docente, pero sirve para recibir críticas de mejora y conocer el impacto que tuvo la exposición en el auditorio.

PROCESO DE TUTORÍA

Prof. Miriam Retamar

E-mail: miriam.retamar@gmail.com