

APÉNDICE 1: ENTREVISTA GRUPAL

A continuación se presenta la metodología aplicada para la validación de necesidades para el curso de profundización presencial en ISO 9001:2015 con enfoque en riesgos según la norma ISO 31000 para la universidad de Cundinamarca.

1. PLANIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Se realizó un instrumento de indagación, con la finalidad de conocer la necesidad de las especializaciones frente al curso de profundización en términos de competencias, los resultados de la planificación se describen a continuación:

Instrumento: Guía de indagación para entrevista grupal.

Responsable de aplicación: Jaime Elder Acosta Ramírez.

Duración aproximada: 1 Hora.

Dirigida a: Coordinadores de programas de especialización Universidad de Cundinamarca.

Número de participantes: 5 Coordinadores.

Recursos: Guía de indagación, sala de juntas de la dirección de posgrados UdeC, Grabadora.

Objetivo: Determinar las competencias que debería desarrollar y/o fortalecer los graduandos de las especializaciones de la universidad de Cundinamarca, a través del curso de profundización en ISO 9001:2015 con énfasis en Riesgos y la metodología a utilizar desde el punto de vista académico, con el fin de revisar el curso diseñado hasta el momento y realizar ajustes si se requiere.

Limitaciones o barreras: Posible desconocimiento de los participantes acerca del tema a tratar en la sesión.

DINÁMICA:

1.1. Presentación del moderador: Buenos días, mi nombre es Jaime Elder Acosta Ramírez, agradezco el tiempo destinado a esta reunión, vamos a desarrollar una entrevista grupal que tiene como finalidad -[explicar objetivo]- como parte de mi trabajo de grado de la especialización en gestión integrada QHSE de la ECI, el cual

tendrá como entregable el diseño de un curso de profundización en ISO 9001:2015 e ISO 31000 para las especializaciones de la UdeC

1.2. Presentación de participantes: En esta etapa se solicita a los coordinadores una breve presentación que incluya:

- Nombre
- Programa de especialización que coordina
- Breve descripción del programa que coordina
- Perfil del graduado del programa

1.3. Contextualización: Breve explicación de los modelos de gestión, beneficios, estructura, temas generales, entre otros (Con esta actividad se pretende contextualizar a los coordinadores para darles un criterio de opinión frente al tema).

1.4. Aplicación de la herramienta: en esta etapa del ejercicio se aplicaron las siguientes preguntas para conocer la opinión de los coordinadores frente al curso de profundización:

¿Cuáles creen que son las necesidades y expectativas que los estudiantes de especialización tendrían en relación con un curso de ISO 9001 con énfasis en riesgos?

¿Qué consideran ustedes que podría hacer atractivo un curso de profundización en ISO 9001 con énfasis en riesgos?

¿Qué nivel de practicidad consideran que debería tener?

Al final del curso ¿Qué se debería garantizar, en términos de aprendizaje?

De los temarios generales presentados en la contextualización, ¿Cuáles considera se asocian directamente con el perfil del especialista de su programa?

¿Cuál es la metodología de aprendizaje y evaluación que normalmente se aplica a los cursos de profundización?

1.5. Solicitud de recomendaciones: Se solicita a los participantes recomendaciones para el diseño del curso

1.6. Cierre: Despedida y agradecimientos por la participación en el ejercicio

2. DESARROLLO DE LA ENTREVISTA GRUPAL

El ejercicio se inició con la presentación del moderador, de acuerdo a la planificación del instrumento y se solicitó la presentación de los participantes donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

Participantes:

1. Coordinador Julián Fernando Bonilla, coordinador de la especialización en Educación Ambiental y Desarrollo de la Comunidad; el programa se enfoca principalmente en el trabajo con la comunidad, el perfil del egresado que queremos es una persona que esté trabajando con comunidades, que se enfoque tanto en la parte ambiental, como en el ámbito comunitario.
2. Coordinadora Sandra Helena Mahecha Rueda, coordinadora de la especialización en Gerencia para el Desarrollo Organizacional; el propósito de la especialización es dotar de herramientas y apropiar a los estudiantes tanto en la parte práctica como conceptual, para que lideren procesos de cambio y gestión de habilidades gerenciales en diferentes organizaciones, en el ámbito público y privado.
3. Coordinadora Yuri Trujillo, coordinadora de la especialización, Gestión de Sistemas de Información Gerencial; el propósito de la especialización es brindar a las personas un eficaz uso de información dentro de las organizaciones, haciendo que cada vez las empresas sean más eficientes, sistemáticas, productivas y competitivas en el mercado. Lo que se hace es proporcionar las competencias al estudiante, con el objeto de que pueda ser un gerente de sistemas de información y capaz de administrar la información de una organización.
4. Coordinador Edilberto Torres, coordinador de la especialización Procesos Pedagógicos del Entrenamiento Deportivo; el programa está enfocado en la capacidad del especialista de desarrollar, diseñar, implementar, controlar los programas de la actividad física dentro del contexto laboral en diferentes entidades deportivas.
5. Profesora Jennifer Beltrán Sierra, docente tiempo completo de la especialización en Gerencia para el Desarrollo Organizacional y líder en el proceso de apoyo de cursos de profundización.

PREGUNTAS

1. **¿Cuáles creen que son las necesidades y expectativas que los estudiantes de la especialización tendrían en relación con un curso en ISO 9001:2015 con énfasis en riesgos?**

Respuestas:

- Profesor Julián Fernando Bonilla: debido a que la especialización se desarrolla en campo, con las comunidades, es importante aprender a gestionar los riesgos a los que se exponen en su rol, dependiendo el contexto en que se encuentre el proyecto, en cuanto al clima, el acceso, la cultura.

La necesidad es que los estudiantes visualicen lo que están haciendo las comunidades y generen un proyecto al final, por lo que la expectativa puede ser como aplicar los conocimientos adquiridos en el curso desde el punto de vista práctico.

- Profesora Jennifer Beltrán Sierra: los estudiantes están trabajando en empresas que se están certificando o que ya tienen sus Sistemas de Gestión de Calidad, de modo que sería un curso muy pertinente para que apropien el componente de gestión de riesgos en un Sistema de gestión de la Calidad en su quehacer laboral diario, bien sea desde lo público o privado. Es un tema transversal, por lo que las expectativas de los estudiantes serían muy altas respecto al curso, considero que les permitiría mejorar su desempeño laboral en diferentes instituciones, y fortalecería sus capacidades gerenciales.
- Profesora Sandra Helena Mahecha Rueda: si es pertinente el curso para el programa y tendría buena acogida, pienso que está alineado con algunos objetivos y seminarios de la especialización. Además, los estudiantes gestionan procesos, entre ellos, los procesos de mejora de la calidad que tienen que ver con las normas ISO.
- Profesor Edilberto Torres: sería pertinente, dado que el perfil de nuestros especialistas está relacionado a una actividad física de contacto con el cliente, razón por la que el profesional tiene riesgos asociados a sus actividades, el tema debe ser un complemento en el programa de los procesos pedagógicos del entrenamiento deportivo, ya que hace referencia al manejo del personal; el curso de profundización, lo daría como

complemento de las áreas específicas, en lo relacionado al manejo administrativo del entrenamiento deportivo. Tiene que ver con el cliente y los riesgos, y lo incluiría como un complemento de los núcleos temáticos.

ANÁLISIS DE RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 1

Los coordinadores hacen énfasis en la necesidad de que los estudiantes puedan gestionar el riesgo en los procesos que desarrollan en su quehacer profesional por lo que encuentran el curso en ISO 9001 con énfasis en riesgos como un complemento adecuado a su formación y a la necesidad que el conocimiento lo puedan implementar dentro de sus actividades diarias, por lo cual se puede proponer la siguiente competencia:

- Diseñar y aplicar herramientas metodológicas que le permitan implementar los requisitos del sistema de gestión de la calidad con énfasis en riesgos en diferentes organizaciones.
- Apoyar la planificación, implementación, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión de la calidad en las organizaciones, teniendo en cuenta la gestión del riesgo para el logro de los objetivos organizacionales.

Las respuestas a estas preguntas permiten confirmar que el diseño de talleres es una alternativa válida para aplicar en el contexto real los conocimientos recibidos por parte del estudiante, mediante una organización objeto de estudio.

2. ¿Que consideran ustedes que pueda hacer atractivo un curso de profundización para los estudiantes, o que debe tener el curso para que resulte atractivo para los estudiantes de las especializaciones?

Respuestas:

- Profesor Edilberto Torres: el curso es el complemento para reforzar la parte administrativa, su manejo del servicio y del cliente es clave. Debo convencer al estudiante de que es pertinente y que le sirve para su formación profesional.
- Profesor Julián Fernando Bonilla: que sea fácil de aplicarlo con mis alumnos en las comunidades durante un proyecto, determinando los posibles riesgos, aplicando herramientas como la DOFA en el análisis de contexto para un

proyecto. Esto efectivamente ayudaría a mirar la cantidad de riesgos que puede haber con respecto a toda la problemática de una comunidad.

- Profesora Jennifer Beltrán Sierra: desde el punto de vista de gerencia, lo que más llamativo hace el curso es la pertinencia, como es una línea de actualización y profundización de las competencias que el estudiante adquiera, fortaleciendo así el perfil de especialistas. El plus de gestión de riesgo es que es un curso que si le aporta al estudiante, que es transversal a cualquier tipo de función gerencial que se vaya a desempeñar en cualquier organización.
- Profesora Sandra Helena Mahecha Rueda: primero el diseño debe ser teórico-práctico y la aplicación de la norma sea en un contexto real, una empresa sería muy interesante para que se puedan hacer la practicidad y obviamente unos contenidos atractivos y actualizados.
- Profesora Yuri Trujillo: No tengo mayor conocimiento del tema, sin embargo, tener estudios de caso y aplicabilidad a las empresas, es una herramienta que puede servir al estudiante para determinar cómo se hacen y gestionan los procesos en una organización.

ANÁLISIS DE RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 2

En esta pregunta nuevamente se hace hincapié en la necesidad de aprender la aplicación de los modelos de gestión en el entorno laboral, para que haga parte de su quehacer diario y que le permita al especialista implementar el conocimiento adquirido en las organizaciones, de lo que se puede intuir que las competencias a desarrollar serían:

- Comprender las necesidades de una organización en términos de gestión de la calidad y riesgos, y proponer soluciones aplicables a la misma.
- Diseñar y aplicar herramientas metodológicas que le permitan aplicar los requisitos del sistema de gestión de la calidad con énfasis en riesgos en diferentes organizaciones.

Relacionado a estas respuestas se puede deducir que el curso no debe tener un estudio de caso de una sola empresa, sino que se debe articular a la organización que el estudiante escoja para aplicar los conocimientos adquiridos.

3. ¿Qué nivel de practicidad debe tener el curso de profundización?

Respuestas:

- Profesora Sandra Helena Mahecha Rueda: mínimo un 30%, de ahí en adelante ya es facultad de quien diseña la ficha técnica del curso de profundización, pero mínimo no puede ser un componente práctico inferior a un 30%
- Profesor Julián Fernando Bonilla: prácticamente el 100%, para que los estudiantes lo puedan utilizar en todas sus comunidades, con ellos mismos y en toda la temática ambiental.
- Profesora Yuri Trujillo: debe tener un 80% en practicidad.
- Profesor Edilberto Torres: debe tener un 40%, ya que es importante también tener el marco teórico para entender la utilidad de lo que está aprendiendo, el enfoque debe ser teórico-práctico, pero considero que es necesario tener el conocimiento, por eso se llama curso de profundización, por lo tanto considero que lo importante es conocerlo y aplicarlo.

ANÁLISIS DE RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 3

De acuerdo a las respuestas obtenidas se puede evidenciar la necesidad de proponer una metodología de aprendizaje teórico práctica, para asegurar que el estudiante entienda la finalidad de los modelos de gestión y aprenda a usar herramientas para implementar los estándares.

Esta pregunta permitió aclarar la necesidad de incluir preguntas de reflexión en los talleres, frente a la utilidad de aplicar los requisitos de las normas, adicionalmente incluir cuestionarios de reflexión a los videos de apoyo propuestos.

4. Al finalizar este curso, ¿Qué se debiera garantizar en términos de aprendizaje?

Respuestas:

- Profesor Edilberto Torres: que haya quedado un conocimiento específico de la norma, en el cual quede un conocimiento que le permita aplicarlo.
- Profesora Yuri Trujillo: que se cumplan las competencias pactadas al inicio, el estudiante tiene que evidenciar que tiene esas competencias, y su

capacidad de generar modelos de negocio que sea más dinámicos e innovadores y que esté en capacidad de aplicar el conocimiento.

- Profesora Sandra Helena Mahecha Rueda: que se apropien de las competencias básicas de la norma para que puedan aplicarlo en el lugar del trabajo o donde consideren aplicar la competencia.
- Profesor Julián Fernando Bonilla: garantizar que el aprendizaje sea eficaz, que efectivamente el alumno haya tenido la oportunidad de crear un pensamiento crítico sobre lo que está aprendiendo. Nosotros siempre estamos buscando que los estudiantes vean y generen una utilidad a lo que están aprendiendo y que lo puedan aplicar en una comunidad.

ANÁLISIS DE RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 4

En esta pregunta los coordinadores coinciden en afirmar que la expectativa de aprendizaje está enfocada a aprender a aplicar los conocimientos adquiridos en sus actividades laborales, por lo que se puede concluir que la competencia a desarrollar sería:

- Diseñar y aplicar herramientas metodológicas que le permitan aplicar los requisitos del sistema de gestión de la calidad con énfasis en riesgos en diferentes organizaciones.

El curso responde a esta necesidad a través de propuesta de metodologías de aplicación de los temas tratados y le permite al estudiante aplicarlos según la organización que haya seleccionado para tal fin.

5. De los temarios generales que presenté ¿Cuáles considera que se asocia directamente con el perfil de sus especialistas?

Respuestas:

- Profesor Edilberto Torres: gestión de los recursos, Gestión del conocimiento, es la gestión de información y el manejo profesional en un entorno.
- Profesora Jennifer Beltrán Sierra: considero que todas aplican: diagnóstico organizacional, direccionamiento estratégico, seminario en la estrategia corporativa, gestión de riesgos organizacionales, gestión del cambio, talento humano y Gestión del conocimiento. Para la especialización de nosotros es

pertinente, de pronto la parte operativa no tanto porque la especialización está enfocada a la parte gerencial.

- Profesor Julián Fernando Bonilla: aplica la mayoría, pero veo temas específicos que se alinean a la especialización como diagnóstico organizacional, gestión de riesgos, lo que le está afectando a la comunidad, gestión del cambio, gestión del talento humano y competencias, indicadores de gestión, estrategias y planes correctivos.
- Profesora Yuri Trujillo: gestión del conocimiento, gestión del cambio, gestión de riesgos, direccionamiento estratégico y planeación.

ANÁLISIS DE RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 5

Los coordinadores de las diferentes especializaciones encuentran temas comunes de los sistemas de gestión de la calidad y riesgos, frente a los seminarios impartidos durante el programa, lo cual permite concluir que es recomendable que el docente haga un sondeo de conocimientos previos a los estudiantes del curso para identificar las brechas de conocimiento y priorizar los temas del curso, esto con el fin de evitar recurrencia o redundancia en los temas vistos durante la especialización y reforzar los temas que no se abordan durante el programa, como resultado de este análisis, se puede concluir que la caracterización de los estudiantes brinda una orientación importante al docente, para el manejo de cada grupo.

6. ¿Cuál es la metodología de aprendizaje y evaluación que normalmente se aplican en los cursos de profundización?

Respuestas:

- Profesor Julián Fernando Bonilla: la metodología de aprendizaje es práctica, se va a las comunidades a realizar el trabajo y la metodología de evaluación es a través de la entrega de un proyecto por parte del estudiante, proyecto que se aplica en las comunidades.
- Profesora Jennifer Beltrán Sierra: la metodología de evaluación se realiza a través de una evaluación final que se vuelve cuantitativa y nos da los lineamientos de si aprobó o no aprobó el curso de profundización. Se implementan estudios de caso, talleres, evaluación de prácticas, es válida cualquier estrategia, esto ya depende del docente y el acuerdo pedagógico.

- Profesora Yuri Trujillo: la metodología de evaluación se realiza a través de la entrega de un informe o trabajo final, que es la aplicación de lo que se vio en todo el curso.
- Profesor Edilberto Torres: se realiza el acuerdo pedagógico y se hace una evaluación continua y una acción participativa, es una estrategia metodológica. Principalmente, se hace la entrega de un producto.

ANÁLISIS DE RESPUESTAS DE LA PREGUNTA 6

En esta pregunta los coordinadores coinciden en que el curso debe tener entregables para evaluar el aprendizaje, sin embargo no puntualizan en una metodología en específico, por lo cual el curso debe presentar una estrategia para hacer el seguimiento a la aprehensión del conocimiento a través de aplicación del mismo.

RECOMENDACIONES FINALES

- Profesor Edilberto Torres: El curso de profundización no debe ser un tema aislado, sino que sea un complemento de la necesidad del programa. Hacer énfasis en la administración de eventos o proyectos, aplicándolo en la parte administrativa del deporte.
- Profesora Jennifer Beltrán Sierra: el diseño de la ficha técnica debe estar muy bien estructurado, la justificación y los tiempos.

CONCLUSIONES DE LA ENTREVISTA GRUPAL

La aplicación del instrumento en la entrevista grupal a los coordinadores permitió identificar criterios para el diseño del curso, entre los cuales se destaca:

- Debe tener un enfoque teórico práctico.
- Debe responder a un conocimiento actualizado.
- Debe aplicarse a situaciones de un entorno empresarial real.
- Debe tener una metodología que permita evaluar el aprendizaje.
- Debe incentivar a los estudiantes a tener una visión crítica de los temas desarrollados.

También permitió concluir que las competencias a desarrollar durante el curso deberían ser:

- Diseñar y aplicar herramientas metodológicas que le permitan implementar los requisitos del sistema de gestión de la calidad con énfasis en riesgos en diferentes organizaciones.
- Apoyar la planificación, implementación, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión de la calidad en las organizaciones, teniendo en cuenta la gestión del riesgo para el logro de los objetivos organizacionales.
- Comprender las necesidades de una organización en términos de gestión de la calidad y riesgos, y proponer soluciones aplicables a la misma.

Producto de la entrevista se identificó la necesidad de fortalecer el análisis crítico a través de los talleres y de los cuestionarios asociados a los videos de apoyo; adicionalmente permitió validar la pertinencia de caracterizar los perfiles de los potenciales estudiantes del curso.