

Calidad

Diseño instruccional para el desarrollo de competencias profesionales en un modelo académico asistido por tecnología en Programas Educativos STEM.



Karina Margarita Coteró Moreno / Ana Bertha López Laguna / Silvia Erika Pérez Piña / Claudia Elizabeth Alvin Martínez.

Calidad

Diseño instruccional para el desarrollo de competencias profesionales en un modelo académico asistido por tecnología en Programas Educativos STEM

Karina Margarita Coteró Moreno
Ana Bertha López Laguna
Silvia Erika Pérez Piña
Claudia Elizabeth Alvin Martínez

Coordinadores
Hassem Rubén Macías Brambila.
Héctor Pulido González

Calidad. Diseño instruccional para el desarrollo de competencias profesionales en un modelo académico asistido por tecnología en Programas Educativos STEM. **Coordinadores:** Hassem Rubén Macías Brambila y Héctor Pulido González. **Autores:** Karina Margarita Cotero Moreno; Ana Bertha López Laguna; Silvia Erika Pérez Piña; Claudia Elizabeth Alvin Martínez. —Guadalajara, Jalisco, 2022.

60 pp. 28 cm.

ISBN: 978-84-19152-44-2

Primera edición

D. R. Copyright © 2022.

Edición y corrección: Astra Ediciones, S. A. de C. V.

e-mail: edicion@astraeditorial.com.mx
www.astraeditorial.com.mx

Todos los derechos reservados conforme a la ley. Las características de esta edición, así como su contenido no podrán ser reproducidas o transmitirse bajo ninguna forma o por ningún medio, electrónico ni mecánico, incluyendo fotocopidora y grabación, ni por ningún sistema de almacenamiento y recuperación de información sin permiso por escrito del propietario del Derecho de Autor.

IMPRESO EN MÉXICO / PRINTED IN MEXICO

Contenido

Presentación.....	7
Introducción	9
Pictogramas.....	14
 Capítulo I	
Introducción a la Calidad.....	15
Introducción	16
Secuencia de aprendizaje: 1.1	17
Secuencia de aprendizaje: 1.2	18
Secuencia de aprendizaje: 1.3	20
Resultado de aprendizaje.....	22
Rubrica de evaluación 1.....	24
 Capítulo II	
Administración por Procesos.....	27
Introducción	28
Secuencia de aprendizaje 2.1	29
Secuencia de aprendizaje 2.2	31
Secuencia de aprendizaje 2.3	32
Secuencia de aprendizaje 2.4	34
Resultado de aprendizaje.....	40
Rubrica de evacuación 2.....	42
 Capítulo III	
Mejora continua.....	45
Introducción	46
Secuencia de aprendizaje 3.1	47
Secuencia de aprendizaje 3.2	48
Secuencia de aprendizaje 3.3	50
Resultado de aprendizaje.....	51
Rúbrica de evaluación 3	53
 Capítulo IV	
Remedial	55
Introducción	56
Recursos.....	58
 Referencias.....	59

Presentación

La Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ) en su Plan de Desarrollo Institucional (PIDE) 2020-2025 visión 2030 establece como metas principales la evaluación y reconocimiento de sus Programas Educativos (PE) en su pertinencia, así como una búsqueda constante y continua de la innovación y excelencia en los procesos de gestión académicos, administrativos, de vinculación y tecnológicos que permitan el fortalecimiento y consolidación del modelo educativo de la institución, así como la ampliación del impacto en la zona de influencia geográfica de la Institución.

Es por ello, que desde el año 2020 se estableció en el PIDE 2020-2025 el programa de Transformación Digital, el cual implementa modelos académicos y pedagógicos asistidos tecnológicamente, mediante PE pertinentes que contribuyan al desarrollo social y a la competitividad empresarial.

Los modelos académicos que se implementan son disruptivos con un enfoque en la industria 4.0, basados en la construcción de la sociedad del conocimiento, el Internet de las cosas y las personas, así como la integración de un proceso de aprendizaje personalizados con visión de equidad de género e inclusión, además de la modernización de la infraestructura disponible para la educación asistida tecnológicamente, la ampliación de la cobertura, la reducción de costos y el incremento en la movilidad e intercambio académico nacional e internacional a través de programas digitales a distancia.

En este sentido y para el logro de los objetivos establecidos, la Institución inició un proceso de transformación al interior de su estructura organizacional, la inversión de recursos financieros, el establecimiento de políticas y procedimientos y una nueva organización operativa en sus actividades sustantivas, para ello se estableció un modelo metodológico mixto, el que integra elementos cuantitativos para la medición de los indicadores institucionales, la evaluación de las metas establecidas, pero también elementos cualitativos que recuperan la satisfacción de los actores involucrados en los procesos que se implementaron y que operan al día de hoy.

Los principales resultados obtenidos a un año de implementación del programa, es la creación y operación de cinco proyectos que permitirán alcanzar las metas establecidas, los cuales cubren los aspectos de Cobertura Digital, Campus Virtual, Sistema Integral de Información, Desarrollo de Contenidos Educativos y Entornos Virtuales de Aprendizaje y brindan servicio para toda la Comunidad Universitaria.

Es en este sentido, que se realiza la propuesta de diseño instruccional para asignaturas transversales en un modelo académico asistido tecnológicamente aplicado a PE STEM.

Dr. Héctor Pulido González
Rector

Introducción

Este proyecto se desarrolló de acuerdo con los lineamientos del proyecto de Transformación Digital de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ), y pensando en crear contenidos de aprendizaje para la materia “Calidad” correspondiente a la carrera de Técnico Superior Universitario en desarrollo de negocios área mercadotecnia en competencias digitales.

Para llevarlo a cabo se utilizó el modelo blended, fue necesario integrar una célula de calidad multidisciplinar, integrada por docentes expertos en edición, experto disciplinar, experto pedagógico y un diseñador gráfico, no se debe dejar de lado que fue un trabajo transversal con distintos programas educativos (PE), de la UTJ.

El modelo blended o híbrido, pretende mantener la calidad educativa de los programas educativos en los que este se implementa, como bien lo menciona García Aretio, L. (2018).

Aunque muy conscientes de que el término en inglés se ha impuesto, blended learning, en lugar de hablar de “mezcla”, nos inclinaríamos más por el término “integración”, que nos llevaría a una denominación o idea semejante a la de “Modelo de enseñanza y aprendizaje integrados”. Nos resistimos a eliminar términos que puedan inducirnos a ignorar la tarea del docente que, finalmente, es quien diseña y desarrolla el proceso de enseñanza. Ya sabemos, nadie lo duda, que el objeto final de cualquier acción formativa es el aprendizaje, pero lo que hay que diseñar, en lo que han de capacitarse los docentes es en las estrategias y técnicas para una enseñanza de calidad que deberían culminar en aprendizajes, presumiblemente, del mismo corte, (pág.16).

Esta materia de Calidad es Nivel Técnico Superior Universitario se encuentra en el Programa educativo de la División Económico-Administrativa; la competencia a desarrollar es que el estudiante Administre el proceso de comercialización de productos y servicios a partir del diagnóstico de mercado, estrategias de venta y herramientas administrativas, con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente, para contribuir a la competitividad y posicionamiento nacional e internacional de la organización.

El objetivo de aprendizaje es que el alumno elabore propuestas de estandarización y mejora continua de los servicios del área comercial, haciendo uso de herramientas de medición y normas ISO, para contribuir a la satisfacción del cliente y competitividad de la empresa

Para lograr el cumplimiento de la competencia esta materia se cuenta con tres unidades de aprendizaje que son las siguientes:

- Introducción a la Calidad.
- II. Administración por procesos.
- III. Mejora continua.

En el capítulo I, se abordan los conceptos básicos de calidad elaborando un mapa mental como resultado de aprendizaje.

En el capítulo II, El alumno establecerá procesos para estandarizar los servicios del área comercial.

Finalmente, el capítulo III, El alumno propondrá mejoras a los procesos del área comercial para contribuir a la calidad total de las empresas.

El desarrollo del material digital del curso y las actividades se enfocan en cumplir el modelo educativo establecido para las Universidades Tecnológicas, correspondiente a desarrollar la competencia en el estudiante considerando los pilares, que son:

Saber

- Describir los conceptos de calidad, calidad del producto, calidad en el servicio, ventaja competitiva, eficiencia, eficacia, competitividad y mejora continua.
- Comprender la importancia de la calidad como una ventaja competitiva de las organizaciones.
- Identificar las aportaciones de los filósofos de la calidad propuestas por:
 - Deming.
 - Jurán.
 - Feigebaum.
 - Crosby.
 - Peters.
 - Möller.
 - Ishikawa.
 - Shingo.
 - Imai.
 - Taguchi.
- Diferenciar las aportaciones de los filósofos relacionados con el área comercial.
- Explicar el concepto de proceso, mapeo de procesos y su metodología.
- Identificar el concepto de diagrama de flujo y su simbología.
- Describir el concepto de procedimientos y los elementos para documentarlos.
- Explicar los conceptos de eficiencia, eficacia y administración de procesos.
- Describir el concepto, características y variables de indicadores.
- Explicar el concepto de satisfacción del cliente y su importancia.
- Describir los instrumentos de evaluación de la satisfacción del cliente:
 - Escalas.
 - Cuestionarios.
 - Entrevistas.
- Explicar las herramientas de calidad y su metodología:
 - Diagrama de Pareto.
 - Diagrama de causa y efecto.
 - Hoja de verificación.
 - Histogramas.

- Describir las filosofías de calidad y su metodología:
 - Calidad total.
 - Justo a tiempo.
 - Seis sigma.
 - 5's.
- Explicar el concepto del sistema de gestión de la calidad y sus principios:
 - Enfoque al cliente.
 - Liderazgo.
 - Participación del personal.
 - Enfoque basado en procesos.
 - Enfoque de sistema para la gestión.
 - Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:
 - Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores
- Comprender qué son las normas internacionales ISO, su aplicación en las organizaciones y su alcance.
- Distinguir las normas ISO 9001: 2015 e ISO 14001:2015, su objetivo y alcance.

Saber Hacer

- Realizar mapeo de procesos de servicio en el área de comercialización.
- Documentar procedimientos.
- Formular indicadores.
- Interpretar indicadores de desempeño del área comercial.
- Evaluar la satisfacción del cliente haciendo uso de instrumentos de evaluación.
- Detectar áreas de oportunidad en la organización por medio de las herramientas de calidad.
- Determinar las filosofías de calidad a partir de las necesidades de la empresa.
- Verificar el cumplimiento de los criterios establecidos en las normas.
- Proponer acciones de mejora continua.

Ser

- Disciplinado.
- Analítico.
- Organizado.
- Ensayo.
- Lista de cotejo.
- Capacidad de planeación.
- Trabajo en equipo.
- Uso de razonamiento.
- Toma de decisiones.
- Sistemático.
- Estudio de casos.
- Objetivo.



Ilustración 1. Vista del curso de calidad en plataforma.

Presentación



¡Bienvenido a tu curso de Calidad!

Recorte rectangular

En este curso aprenderás a Administrar el proceso de comercialización de productos y servicios a partir del diagnóstico de mercado, estrategias de venta y herramientas administrativas, con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente, para contribuir a la competitividad y posicionamiento nacional e internacional de la organización.

Te invito a participar con entusiasmo en esta oportunidad de aprender el conjunto de herramientas que la empresa en la actualidad necesita, contando con que siempre estarás acompañado de la retroalimentación del maestro que impartirá la asignatura.

OBJETIVO GENERAL

El alumno elaborará propuestas de estandarización y mejora continua de los servicios del área comercial, haciendo uso de herramientas de medición y normas ISO, para contribuir a la satisfacción del cliente y competitividad de la empresa.

CONTENIDO

Unidad 1. Introducción a la Calidad

El alumno distinguirá la importancia de la calidad para contextualizarlo en la prestación del servicio al cliente.

Unidad 2. Administración por procesos

El alumno establecerá procesos para estandarizar los servicios del área comercial

Unidad 3. Mejora continua

El alumno propondrá mejoras a los procesos del área comercial para contribuir a la calidad total de las empresas.

Ilustración 2. Presentación del curso en la plataforma.

Pictogramas

Los siguientes pictogramas se utilizarán como ayuda visual en todo el libro, acompañados de palabras claves e ideas que nos ayudarán a ordenar y entender mejor todos los conceptos en nuestra mente.

Pictograma	Significado
	Introducción
	Secuencias de aprendizaje/Actividad Remedial
	Resultados de aprendizaje
	Rubrica de evaluación

Capítulo **I**

Introducción a la Calidad



Ilustración 3. Unidad 1.



Introducción

En esta primera unidad de aprendizaje el alumno distinguirá la importancia de la calidad para contextualizarlo en la prestación del servicio al cliente.

Está integrada por tres secuencias de aprendizaje que son:

1. Comprender los conceptos básicos de calidad.
2. Comprender la importancia de la calidad como ventaja competitiva.
3. Analizar las aportaciones de los filósofos de la calidad.

El resultado de aprendizaje esperado es elaborar un mapa mental que contenga:

- Conceptos básicos de calidad.
- Importancia de la calidad como ventaja competitiva.
- Aportaciones de los filósofos de la calidad.

A continuación, se detallarán las actividades correspondientes a cada una de las secuencias de aprendizaje antes mencionadas, la duración de la unidad de aprendizaje es de 5 horas teóricas.





Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 1	Investigación bibliográfica y análisis.
Instrucciones	1. Investiga en los recursos de la actividad y otras fuentes bibliográficas como libros, sitios de internet y enciclopedias o diccionarios, las definiciones de los siguientes conceptos: a) Calidad b) Calidad de producto c) Calidad en el servicio d) Ventaja competitiva e) Eficiencia f) Eficacia g) Competitividad y h) Mejora Continua. 2. Define cada uno de estos conceptos con tus propias palabras.
Ponderación	1 %
Criterios de forma	Actividad: en equipo. Entregable: investigación bibliográfica. <i>Software</i> para realizar la actividad: Word. Extensión: No tiene límites. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento: a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). b) Nombre completo de la carrera que estudias. c) Nombre completo de la materia. d) Nombre de la tarea. e) Grado y Grupo. f) Nombre completo del alumno. g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. h) Lugar y fecha de entrega del trabajo. Redacción: Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: CAL-Act1-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo; guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.
Criterios de fondo	La investigación bibliográfica debe contener de forma clara y explícita cada una de las definiciones solicitadas.
Recursos	https://www.youtube.com/watch?v=bIW35CSIN7Y https://books.google.com.mx/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA44&dq=juran,+crosby,+ishikawa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiKk_XdtKL-zAhXXGDQIHTD3BRcQ6AF6BAGIEAI#v=onepage&q=juran%2C%20crosby%2C%20ishikawa&f=false https://books.google.com.mx/books?id=x1EfoSHWMowC&pg=PA18&dq=definicion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiGr_m5hKf-zAhX_mmoFHexoCCYQ6AF6BAGIEAI#v=onepage&q=definicion%20de%20calidad&f=false https://www.youtube.com/watch?v=H_7nX_ng7L4 https://www.youtube.com/watch?v=7tSpranZAFY

Unidad 1

SECUENCIA DE APRENDIZAJE:

1.1

Comprender los conceptos básicos de calidad.



TAREA

Act. No. 1.
Investigación
bibliográfica y
análisis.



Ilustración 4. Concentrado de secuencia de aprendizaje 1.1 en plataforma.



SECUENCIA DE APRENDIZAJE:

1.2

Comprender la importancia de la calidad como ventaja competitiva.



Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 2	Cuestionario.
Instrucciones	Con base en la lectura del documento: “Calidad en el servicio como ventaja competitiva para las MIPyMES” contesta de manera concreta el siguiente cuestionario: a) ¿Qué es la calidad? b) ¿Cuáles son las posturas y criterios para medir y clasificar las PyMES en México? c) ¿Cuáles son las etapas de evolución de las PyMES en México? d) ¿Qué es el servicio? e) ¿En qué consiste la ventaja competitiva para una organización? f) ¿En qué consiste la ventaja competitiva en <i>marketing</i> y dirección? g) ¿En qué consiste la ventaja competitiva según Michael Porter? h) ¿En qué consiste el Kaizen? i) ¿Qué es la calidad en el servicio como ventaja competitiva para las PyMES? j) ¿Qué se concluye en el artículo sobre la calidad en el servicio como ventaja competitiva? Nota: Puedes encontrar más información complementaria dentro de los recursos de la materia.
Ponderación	1 %

Criterios de forma	Actividad: en equipo. Entregable: Cuestionario respondido. Software para realizar la actividad: Word. Extensión: No tiene límites. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento: a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). b) Nombre completo de la carrera que estudias. c) Nombre completo de la materia. d) Nombre de la tarea. e) Grado y Grupo. f) Nombre completo del alumno. g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. h) Lugar y fecha de entrega del trabajo. Redacción: Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: CAL-Act2-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo; guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.
Criterios de fondo	1. El cuestionario debe tener las respuestas claras y explícitas para cada pregunta. 2. Se debe utilizar como referencia el documento: “Calidad en el servicio como ventaja competitiva para las MIPyMES”.
Recursos	a) https://www.youtube.com/watch?v=IsV_UslWZ_0 b) https://www.youtube.com/watch?v=IArO5mTBgnQ c) https://www.youtube.com/watch?v=k3aJe5-CJME d) Artículo: “Calidad en el servicio como ventaja competitiva para las MIPyMES” de la Universidad Autónoma del Estado de México. Autor: Lic. Jorge López Miguel.

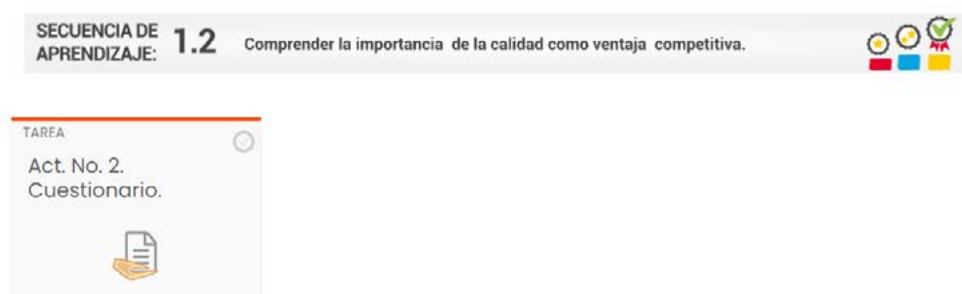


Ilustración 5. Concentrado de secuencia de aprendizaje 1.2 en plataforma.


**SECUENCIA DE
APRENDIZAJE:**
1.3

Analizar las aportaciones de los filósofos de la calidad.


Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 3	Línea del tiempo.
Instrucciones	Instrucciones: 1. Realiza una línea del tiempo que destaque las aportaciones más importantes de los siguientes autores: a) Deming, b) Juran, c) Feigenbaum, d) Crosby, e) Peters, f) Möller, g) Ishikawa, h) Shingo, i) Imai y j) Taguchi. 2. La línea del tiempo contendrá: a) Fotografía del autor, b) Fecha y lugar de nacimiento c) Fecha y lugar de muerte, d) Definición de calidad del autor, e) Indicadores/ lineamientos para hacer cumplir la calidad en las organizaciones y f) Aportaciones más importantes del autor para la calidad. Nota: para el desarrollo de la actividad es recomendable leer el libro, hacer anotaciones, investigar en varias fuentes bibliográficas y organizar las ideas en un texto coherente, partiendo de lo general a lo particular.
Ponderación	2 %
Criterios de forma	Actividad: en equipo. Entregable: Línea del tiempo. <i>Software</i> para realizar la actividad: Word o Power Point. Extensión: No tiene límites. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento: a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). b) Nombre completo de la carrera que estudias. c) Nombre completo de la materia. d) Nombre de la tarea. e) Grado y Grupo. f) Nombre completo del alumno. g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. h) Lugar y fecha de entrega del trabajo. Redacción: Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: CAL-Act3-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo; guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.
Criterios de fondo	La línea del tiempo debe cubrir de forma clara y explícita cada uno de los requisitos mencionados en las instrucciones para cada uno de los autores.

Recursos	https://books.google.com.mx/books?id=sBoWshpcZQAC&pg=PA7&dq=deming&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiX6u_r7bzAhXMk2oFHQahCZcQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=deming&f=false https://books.google.com.mx/books?id=4JAd6PBWfG0C&printsec=frontcover&dq=Juran&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Juran&f=false https://books.google.com.mx/books?id=9zYyYc6i9JwC&pg=PA64&dq=Feigenbaum+calidad+total&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj-GhPOasLbzAhXfkWoFHSd5AqYQ6AF6BAgJEA#v=onepage&q=Feigenbaum%20calidad%20total&f=False https://books.google.com.mx/books?id=9zYyYc6i9JwC&pg=PR9&dq=Phillip+Crosby+14+pasos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwui-0fX3sbbzAhWMnGoFHX8vBcQQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=Phillip%20Crosby%2014%20pasos&f=false https://books.google.com.mx/books?id=wthnDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Tom+Peters+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjL3-3ct7bzAhWITN8KHcn9DtQQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=Tom%20Peters%20calidad&f=false https://books.google.com.mx/books?id=jBcMAAAACAAJ&dq=editions%3AISBN8480884258&source=gbs_book_other_versions https://books.google.com.mx/books?id=92K0DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Calidad+para+Ishikawa&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Calidad%20para%20Ishikawa&f=false https://books.google.com.mx/books?id=9zYyYc6i9JwC&pg=PA80&dq=Calidad+para+Shingo&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjum9qBg7fzAhWsSt8KHTCSDCcQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=Calidad%20para%20Shingo&f=false https://books.google.com.mx/books?id=l3FXNs-q_CYC&pg=PA13&dq=Calidad+para+Imai&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi0p4bUg7fzAhW-JmuAKHal5A5YQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=Calidad%20para%20Imai&f=false https://books.google.com.mx/books?id=9zYyYc6i9JwC&pg=PA79&dq=Calidad+para+Taguchi&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjs-1KSrhbfzAhWQdN8KHYneBIUQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=Calidad%20para%20Taguchi&f=false
----------	---

SECUENCIA DE APRENDIZAJE:

1.3

Analizar las aportaciones de los filósofos de la calidad.



TAREA

Act. No. 3. Línea del tiempo.



Ilustración 6. Concentrado de secuencia de aprendizaje 1.3 en plataforma.



Resultado de aprendizaje



Resultado de aprendizaje 1	Mapa mental que contenga: - Conceptos básicos de calidad. - Importancia de la calidad como ventaja competitiva - Aportaciones de los filósofos de la calidad.
Instrucciones	A partir de la revisión de las diferentes fuentes que se encuentran en la sección de recursos de la unidad, elabora un mapa mental que contenga: - La definición de calidad de cada uno de los siguientes autores: Deming, Juran, Feigenbaum, Peters, Möller, Ishikawa, Shingo, Imai y Taguchi. - Al menos dos aportaciones a la calidad de estos autores. - La importancia de la calidad como ventaja competitiva. - Conclusión general del mapa mental. Nota: El mapa mental deberá contar con imágenes alusivas a cada uno de los temas. Actividad: en equipo de cuatro personas. Entregable: Mapa mental. <i>Software</i> para realizar la actividad: Visio, Power Point.

Criterio	Ponderación	Escala	Atributo
Forma	5.0 %	10	Portada al inicio del documento con la siguiente información: a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). b) Nombre completo de la carrera que estudias. c)Nombre completo de la materia. d) Nombre de la tarea. e) Grado y Grupo. f) Nombre completo del alumno. g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. h) Lugar y fecha de entrega del trabajo.
		9	
		8	
		7	
	2.5 %	10	El documento: a) se elaboró en Visio, Power Point o en una aplicación apropiada para mapas mentales, b) está correctamente citado y referenciado bajo lineamientos de APA c)se convirtió en PDF y d) fue enviado a la plataforma para su evaluación.
		9	
		8	
		7	
	5.0 %	10	a)Tipografía: Arial o Times New Roman, Tamaño 12 para texto y 14 para los títulos, b)interlineado: 1.5, c) texto justificado, d) márgenes: superior, inferior y derecho de 2.5, margen izquierdo de 3.0 y e) paginado consecutivo en la parte inferior derecha.
		9	
		8	
		7	
	5.0 %	10	Excelente redacción y ortografía y conserva el mismo estilo para la elaboración de todo el mapa mental.
		9	
		8	
		7	
	2.5 %	10	El documento está nombrado: CAL-Act1-ApellidoPaterno-Nombre(s).
		9	
		8	
		7	

Fondo	10 %	10	En el mapa mental se muestra dominio del tema y que los temas fueron tratados con profundidad.
		9	
		8	
		7	
	20 %	10	El mapa mental contiene: a) Idea central del mapa mental. b) Recomendaciones sobre la idea central. c) Ramas del mapa mental. d) Imágenes alusivas a los temas desarrollados. e) Relaciones entre ideas en el mapa mental
		9	
		8	
		7	
	20 %	10	El mapa mental es claro, coherente y congruente con la investigación previamente realizada.
		9	
		8	
		7	
	10 %	10	Las conclusiones son coherentes entre sí y evidencian la importancia que tiene la investigación.
		9	
		8	
		7	



Rubrica de evaluación 1

Resultado de aprendizaje

TAREA

Resultado de aprendizaje Unidad 1

PDF

Rúbrica Unidad 1

Ilustración 7. Imagen resultado de aprendizaje 1 en plataforma.

Unidad 1

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: 1.1 Comprender los conceptos básicos de calidad.

TAREA
Act. No. 1. Investigación bibliográfica y análisis.

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: 1.2 Comprender la importancia de la calidad como ventaja competitiva.

TAREA
Act. No. 2. Cuestionario.

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: 1.3 Analizar las aportaciones de los filósofos de la calidad.

TAREA
Act. No. 3. Línea del tiempo.

Resultado de aprendizaje

TAREA
Resultado de aprendizaje Unidad 1

PDF
Rúbrica Unidad 1

Ilustración 8. Unidad 1 en plataforma.

Capítulo **II**

Administración por Procesos



Ilustración 9. Unidad 2.



Introducción

En la unidad de aprendizaje II el alumno establecerá procesos para estandarizar los servicios del área comercial.

Esta unidad cuenta con 4 secuencias de aprendizaje que son las siguientes:

1. Comprender los conceptos de mapeo de procesos y el procedimiento para documentarlos.
2. Identificar el concepto, características y variables de indicadores.
3. Distinguir el concepto de satisfacción del cliente y sus instrumentos de evaluación.
4. Identificar las herramientas estadísticas de calidad.

El proceso de evaluación de la unidad de aprendizaje es: a partir de un caso, elaborar un reporte de estandarización de servicios del área comercial que contenga:

- Mapeo de procesos.
- Documentación de procedimientos utilizando el diagrama de flujo.
- Propuesta de indicadores.
- Instrumentos de evaluación de satisfacción del cliente.
- Herramienta de calidad y su justificación.
- Conclusiones.

A continuación, se detallarán las actividades correspondientes a cada una de las secuencias de aprendizaje antes mencionadas, la duración de la unidad de aprendizaje son 37 horas prácticas y 6 horas teóricas dando un total de 43 horas.


**SECUENCIA DE
APRENDIZAJE: 2.1**

Comprender los conceptos de mapeo de procesos y el procedimiento para documentarlos.


Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 4	Resumen y análisis de video.
Instrucciones	Elabora un resumen y análisis claro y detallado acerca del procedimiento para realizar un mapeo de procesos con base en el análisis del video: “Cómo hacer el mapeo de procesos”.
Ponderación	3 %
Criterios de forma	Actividad: en equipo. Entregable: Resumen y análisis de video. Software para realizar la actividad: Word. Extensión: No tiene límites. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento: a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). b) Nombre completo de la carrera que estudias. c) Nombre completo de la materia. d) Nombre de la tarea. e) Grado y Grupo. f) Nombre completo del alumno. g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. h) Lugar y fecha de entrega del trabajo. Redacción: Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: CAL-Act4-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo; guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.
Criterios de fondo	1.- El resumen del video debe cubrir de forma clara y explícita cada uno de los pasos/ procesos para realizar el mapeo de procesos. 2.- El análisis del video debe ser claro y preciso. Además, debe contener y diferenciar los procesos estratégicos, operativos y de apoyo.
Recursos	Cortar el video del minuto 1:37 al 15:34 (en caso de que se pueda realizar por legalidad). https://www.youtube.com/watch?v=z-IntTQ-0sY&t=214s https://books.google.com.mx/books?id=1r5spBbmUwQC&pg=PA17&dq=mapeo+-de+procesos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjvrZuZzrzAhUzIWofHYBjDrM-Q6AF6BAGJEAI#v=onepage&q=mapeo%20de%20procesos&f=false



Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 5	Investigación bibliográfica.
Instrucciones	1. Investiga en diversas fuentes de Internet la simbología que se utiliza para la elaboración de diagramas de flujo según las diferentes normas como: ASME, ANSI, ISO, DIN, DIF. 2. Con base en esta investigación elabora una tabla de la simbología para elaborar diagramas de flujo que contenga: a) símbolo, b) significado y c) ¿para qué se utiliza?
Ponderación	2 %
Criterios de forma	Actividad: en equipo. Entregable: Tabla. Software para realizar la actividad: Word. Extensión: No tiene límites. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento: a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). b) Nombre completo de la carrera que estudias. c) Nombre completo de la materia. d) Nombre de la tarea. e) Grado y Grupo. f) Nombre completo del alumno. g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. h) Lugar y fecha de entrega del trabajo. Redacción: Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: CAL-Act5-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo; guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.
Criterios de fondo	La tabla debe explicar claramente el símbolo, el significado y ¿para qué se utiliza?
Recursos	https://www.youtube.com/watch?v=zdE1ZLn1rhk&t=139s https://wimservices.wixsite.com/servicios/single-post/normas-asme-s%C3%ADmbolos-para-elaborar-diagramas-de-flujo chrome-extension://efaidnbmnnnibpcaipcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Ftableroalparque.weebly.com%2Fuploads%2F5%2F1%2F6%2F9%2F51696511%2F2_diagramas_p_id.pdf&cflen=1823247&chunk=true chrome-extension://efaidnbmnnnibpcaipcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Ftheily.files.wordpress.com%2F2009%2F09%2Fguia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf&cflen=554993&chunk=true

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: 2.1 Comprender los conceptos de mapeo de procesos y el procedimiento para documentarlos.



TAREA

Act. No. 4 Resumen y análisis de video.

TAREA

Act. No. 5. Investigación bibliográfica.

Ilustración 10 concentrado de secuencia de aprendizaje 2.1 en plataforma.



SECUENCIA DE APRENDIZAJE: 2.2 Identificar el concepto, características y variables de indicadores.



Síncrona

(Laboratorio, taller, salón ó videoconferencia)

Actividad 6	Diagrama de árbol.
Instrucciones	Elabora un diagrama de árbol que contenga el concepto, las características, tipos y variables de los indicadores a partir del análisis del video “Indicadores. Cómo se definen, interpretan y construyen”.
Ponderación	3 %
Criterios de forma	Actividad: en equipo. Entregable: Diagrama de árbol. Software para realizar la actividad: Visio o Word. Extensión: No tiene límites. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento: a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). b) Nombre completo de la carrera que estudias. c) Nombre completo de la materia. d) Nombre de la tarea. e) Grado y Grupo. f) Nombre completo del alumno. g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. h) Lugar y fecha de entrega del trabajo. Redacción: Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: CAL-Act6-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo; guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.

Criterios de fondo	1.- El diagrama de árbol debe contener de forma clara y explícita el concepto, las características, los tipos y las variables de los indicadores. 2.- El diagrama de árbol debe ser claro y preciso.
Recursos	https://www.youtube.com/watch?v=cUw-rOYt1pE https://www.youtube.com/watch?v=3qBSkHjYMSO

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: **2.2** Identificar el concepto, características y variables de indicadores.

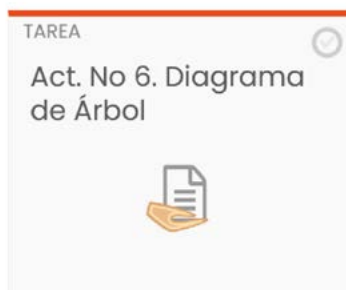


Ilustración 11. Concentrado de secuencia de aprendizaje 2.2 en plataforma.



SECUENCIA DE APRENDIZAJE: **2.3** Distinguir el concepto de satisfacción del cliente y sus instrumentos de evaluación.



Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 7	Tabla de información.
Instrucciones	1. Analiza los videos: a) “La importancia de la satisfacción del cliente. Conoce los 4 puntos importantes”. b) “8 Maneras efectivas de medir la satisfacción del cliente”. 2. Una vez analizados los videos, realiza una tabla de información que contenga los siguientes rubros: a) Definición de satisfacción al cliente. b) La importancia de la satisfacción al cliente. c) Las cuatro razones por las que es importante la satisfacción del cliente. d) Los ocho métodos para evaluar la satisfacción del cliente.

	e) Características de cada uno de los ocho métodos para medir la satisfacción del cliente. f) Coloca tres ejemplos diferentes de los objetivos específicos. g) ¿Cuáles son las fallas más frecuentes que se presentan en la definición de los objetivos? 3. ¿Qué es la Metodología SMART?, ¿cuál es su función y qué significa cada una de sus siglas? 4. ¿Cuál es la metodología de Bloom?, ¿cuál es su función y cuáles son sus niveles de cognición y cómo se usa y aplican los verbos para la elaboración de objetivos?
Ponderación	2 %
Criterios de forma	Actividad: en equipo. Entregable: Tabla de información. <i>Software</i> para realizar la actividad: Excel. Extensión: No tiene límites. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento: a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). b) Nombre completo de la carrera que estudias. c) Nombre completo de la materia. d) Nombre de la tarea. e) Grado y Grupo. f) Nombre completo del alumno. g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. h) Lugar y fecha de entrega del trabajo. Redacción: Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: CAL-Act7-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo; guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.
Criterios de fondo	La Tabla de información debe contener de forma clara y explícita: a) Definición de satisfacción al cliente. b) La importancia de la satisfacción al cliente. c) Las cuatro razones por las que es importante la satisfacción del cliente. d) Los ocho métodos para evaluar la satisfacción del cliente. e) Las características de cada uno de los métodos para medir la satisfacción del cliente.
Recursos	https://www.youtube.com/watch?v=1AoG8fr1uqs https://www.youtube.com/watch?v=CAY4p_MfLTA

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: **2.3** Distinguir el concepto de satisfacción del cliente y sus instrumentos de evaluación.

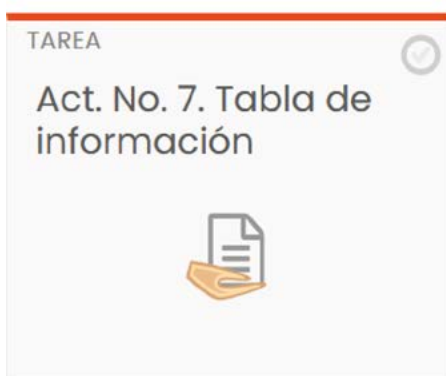


Ilustración 12. Concentrado de secuencia de aprendizaje 2.3 en plataforma.



SECUENCIA DE APRENDIZAJE: **2.4** Identificar las herramientas estadísticas de calidad.



Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 8	Resumen de video.
Instrucciones	1.- Ve y analiza el video: “Las 7 Herramientas de Control de Calidad”. 2.- Elabora el resumen del video donde destaques: a) las 7 herramientas de la calidad, b) las características específicas de cada una de las herramientas de la calidad y c) usos y/o aplicaciones de cada una de las herramientas de la calidad.
Ponderación	5 %
Criterios de forma	Actividad: en equipo. Entregable: Resumen del video. <i>Software</i> para realizar la actividad: Word. Extensión: No tiene límites. Citas y referencias: APA.

	Portada al inicio del documento: a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). b) Nombre completo de la carrera que estudias. c) Nombre completo de la materia. d) Nombre de la tarea. e) Grado y Grupo. f) Nombre completo del alumno. g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. h) Lugar y fecha de entrega del trabajo. Redacción: Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: CAL-Act8-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo; guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.
Criterios de fondo	El resumen debe contener de forma clara y explícita: a) las 7 herramientas de la calidad, b) las características específicas de cada una de las herramientas de la calidad y c) usos y/o aplicaciones de cada una de las herramientas de la calidad.
Recursos	https://www.youtube.com/watch?v=1mBmsjCDCEA



Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 9	Hoja de Verificación.
Instrucciones	Revisa la presentación de Power Point y el video de YouTube que se refieren al tema “Hoja de Verificación” y con lo aprendido en estos resuelve la práctica “Hoja de Verificación”.
Ponderación	8 %
Criterios de forma	Actividad: en equipo. Entregable: Hoja de verificación. Software para realizar la actividad: Excel. Extensión: Máximo 3 cuartillas. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento: a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). b) Nombre completo de la carrera que estudias. c) Nombre completo de la materia. d) Nombre de la tarea. e) Grado y Grupo. f) Nombre completo del alumno. g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. h) Lugar y fecha de entrega del trabajo. Redacción: Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: CAL-Act9-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo; guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.

Criterios de fondo	La Hoja de Verificación debe contener de forma clara y explícita: a) El logo de la empresa. b) Un encabezado con los aspectos específicos de la empresa. c) Los aspectos a verificar. d) La supervisión de los productos que manejan las franquicias e) La simbología para su llenado correcto.
Recursos	a) Presentación de Power Point con la teoría de la Hoja de Verificación. b) Práctica de la Hoja de Verificación c) https://www.youtube.com/watch?v=z-wW3dzqwRo



Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 10	Diagrama de Pareto.
Instrucciones	1. Observa la presentación de Power Point “Diagrama de Pareto” que se encuentra en los recursos de la materia. 2. Analiza el video”cómo hacer un diagrama de pareto en excel 2016”. 3. Con lo aprendido resuelve la práctica del Diagrama de Pareto.
Ponderación	8 %
Criterios de forma	Actividad: en equipo. Entregable: Diagrama de Pareto. <i>Software</i> para realizar la actividad: Excel. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento: a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). b) Nombre completo de la carrera que estudias. c) Nombre completo de la materia. d) Nombre de la tarea. e) Grado y Grupo. f) Nombre completo del alumno. g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. h) Lugar y fecha de entrega del trabajo. Redacción: Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: CAL-Act10-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo; guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación”.
Criterios de fondo	1. El Diagrama de Pareto debe contener de forma clara y explícita: a) El eje Y secundario con el 100 %. b) Las barras acomodadas de mayor a menor. 2. La señalización del 80/20. a) El análisis de los resultados. b) Dos posibles soluciones. 3. Debes presentar una excelente ortografía, sintaxis y redacción.
Recursos	a) Presentación de Power Point con la teoría del Diagrama de Pareto. b) Práctica del Diagrama de Pareto. c) https://www.youtube.com/watch?v=X13qrE8AoaQ&t=118s



Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 11	Diagrama causa-efecto.
Instrucciones	Revisa la presentación de Power Point y el video de YouTube que se refieren al tema “Diagrama de causa y efecto” y con lo aprendido en estos resuelve la práctica “Diagrama de causa efecto”.
Ponderación	8 %
Criterios de forma	Actividad: en equipo. Entregable: Diagrama de Causa Efecto. <i>Software</i> para realizar la actividad: Excel o Visio. Citas y referencias: APA. La portada del trabajo contendrá la siguiente información en el orden que se muestra: - Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). - Nombre completo de la carrera que estudias. - Nombre completo de la materia. - Nombre de la tarea. - Grado y grupo. - Nombre completo del alumno. - Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. - Lugar y fecha de entrega del trabajo. Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: CAL-Act11-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo; guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.
Criterios de fondo	- El Diagrama Causa Efecto debe contener de forma clara y explícita: a) Mínimo 4/6 M. b) 2/4 P. c) 2/4 S. - Análisis del Diagrama causa efecto. - Dos posibles soluciones del problema.
Recursos	a) Presentación de Power Point con la teoría del Diagrama Causa Efecto. b) Práctica del Diagrama Causa Efecto. c) https://www.youtube.com/watch?v=p7Mwia_1TWs



Actividad 12	Histograma.
Instrucciones	Observa la presentación sobre Histogramas que se encuentra en los recursos de la materia y analiza el video “ Como hacer gráficos de histograma y ojiva en Excel (paso a paso)” y con lo aprendido resuelve la práctica de histograma.
Ponderación	8 %
Criterios de forma	Actividad: en equipo. Entregable: Histograma. <i>Software</i> para realizar la actividad: Excel. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento: a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). b) Nombre completo de la carrera que estudias. c) Nombre completo de la materia. d) Nombre de la tarea. e) Grado y Grupo. f) Nombre completo del alumno. g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. h) Lugar y fecha de entrega del trabajo. Redacción: Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: CAL-Act12-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo; guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.
Criterios de fondo	El histograma debe contener de forma clara y explícita: a) Tabla de distribución de frecuencia. b) Gráfica del histograma. c) Análisis de la gráfica. d) Dos posibles soluciones del problema.
Recursos	Presentación de Power Point con la teoría del histograma. Práctica del histograma. https://www.youtube.com/watch?v=KOksJ4ksr0k&t=210s

SECUENCIA DE APRENDIZAJE:

2.4 Identificar las herramientas estadísticas de calidad.



TAREA Act. No. 8. Resumen de video. 	TAREA Act. No. 9. Hoja de Verificación. 	TAREA Act. No. 10. Diagrama de Pareto. 	TAREA Act. No. 11. Diagrama Causa-Efecto. 
PDF Diagrama Causa-Efecto 	PDF Diagrama Pareto 	TAREA Act. No. 12. Histograma. 	

Ilustración 13. Concentrado de secuencia de aprendizaje 2.4 en plataforma.



Resultado de aprendizaje



Resultado de aprendizaje 2	Reporte de estandarización de servicios del área comercial que contenga: - Mapeo de procesos. - Documentación de procedimientos utilizando el diagrama de flujo. - Propuesta de indicadores. - Instrumentos de evaluación de satisfacción del cliente - Herramienta de calidad y su justificación. - Conclusiones.
Instrucciones	Selecciona una empresa del giro comercial de tu preferencia e investiga en su sitio web y/o en otras fuentes de información, la descripción detallada de lo siguiente: 1. El contexto de la empresa: a) Historia de la empresa. b) Organigrama. c) Misión, visión, valores y filosofía de calidad. d) Productos que comercializa, produce y/o vende. 2. El mapeo de procesos con base en la cadena de valor de Porter y/o ISO 9001. 3. Los diagramas de flujo de los procedimientos que se siguen para llevar a cabo dos actividades en dos puestos diferentes dentro de la empresa. 4. La forma como se brinda el servicio al cliente en la organización. 5. La aplicación detallada de las 7 herramientas de calidad en la empresa. Cada uno de los integrantes del equipo, deberá agregar sus conclusiones individuales del trabajo. Actividad: en equipo de cuatro personas. Entregable: Investigación de la aplicación de las herramientas de calidad dentro de una empresa. <i>Software</i> para realizar la actividad: Word. Extensión: No tiene límites. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento: a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). b) Nombre completo de la carrera que estudias. c) Nombre completo de la materia. d) Nombre de la tarea. e) Grado y Grupo. f) Nombre completo del alumno. g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. h) Lugar y fecha de entrega del trabajo. Redacción: Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: CAL-Act1-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo; guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.



Ilustración 14. Resultado de aprendizaje 2 en plataforma.



Rubrica de evacuación 2

Criterio	Ponderación	Escala	Atributo
Forma	5.0 %	10	Portada al inicio del documento con la siguiente información: a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). b) Nombre completo de la carrera que estudias. c)Nombre completo de la materia. d) Nombre de la tarea. e) Grado y Grupo. f) Nombre completo del alumno. g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. h) Lugar y fecha de entrega del trabajo.
		9	
		8	
		7	
	2.5 %	10	El documento: a) se elaboró en Word, b) está correctamente citado y referenciado bajo lineamientos de APA, c)se convirtió en PDF y d) fue enviado a la plataforma para su evaluación.
		9	
		8	
		7	
	5.0 %	10	a)Tipografía: Arial o Times New Roman, Tamaño 12 para texto y 14 para los títulos, b)interlineado:1.5, c) texto justificado, d) márgenes: superior, inferior y derecho de 2.5, margen izquierdo de 3.0 y e) paginado consecutivo en la parte inferior derecha.
		9	
		8	
		7	
	5.0 %	10	Excelente redacción y ortografía y conserva el mismo estilo en la redacción de todo la investigación.
		9	
		8	
		7	
	2.5 %	10	El documento está nombrado: CAL-Act2-ApellidoPaterno-Nombre(s).
		9	
		8	
		7	

Fondo 2. El mapeo de procesos con base en la cadena de valor de Porter y/o ISO 9001. 3. Los diagramas de flujo de los procedimientos que se siguen para llevar a cabo dos actividades en dos puestos diferentes dentro de la empresa. 4. La forma como se brinda el servicio al cliente en la organización. 5. La aplicación de las siete herramientas de calidad en la empresa. 6. Las conclusiones individuales de cada uno de los integrantes del equipo.	10 %	10	En el documento se muestra dominio del tema y que los temas fueron tratados con profundidad.
		9	
		8	
		7	
	20 %	10	En el documento se muestra una reflexión clara del tema y su aplicación específica en las organizaciones.
		9	
		8	
		7	
	20 %	10	El documento contiene: 1.- El contexto de la empresa: a) Historia de la empresa. b) Organigrama. c) Misión, visión, valores y filosofía de calidad. d) Productos que comercializa, produce y/o vende.
		9	
		8	
		9	
		8	
		7	

Unidad 2

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: 2.1 Comprender los conceptos de mapeo de procesos y el procedimiento para documentarlos.



TAREA
Act. No. 4 Resumen y análisis de videos.

TAREA
Act. No. 5. Investigación bibliográfica.

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: 2.2 Identificar el concepto, características y variables de indicadores.



TAREA
Act. No 6. Diagrama de Análisis

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: 2.3 Distinguir el concepto de satisfacción del cliente y sus instrumentos de evaluación.



TAREA
Act. No. 7. Tabla de Información

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: 2.4 Identificar las herramientas estadísticas de calidad.



TAREA
Act. No. 8. Resumen de video.

TAREA
Act. No. 9. Hoja de Verificación.

TAREA
Act. No. 10. Diagrama de Pareto.

TAREA
Act. No. 11. Diagrama Causa-Efecto.

PCP
Diagrama Causa-Efecto

PCP
Diagrama Pareto

TAREA
Act. No. 12. Histograma.

Resultado de aprendizaje



TAREA
Resultado de aprendizaje unidad 2

PCP
Rúbrica Unidad 2

Ilustración 15. Presentación unidad 2 en plataforma.

Capítulo **III**

Mejora continua



Ilustración 16. Unidad 3.



Introducción

Después de trabajar con los conceptos el alumno propondrá mejoras a los procesos del área comercial para contribuir a la calidad total de las empresas. Esta actividad cuenta con 3 secuencias de aprendizaje que son las siguientes:

1. Identificar las filosofías de la calidad y su metodología.
2. Comprender el concepto y principios del sistema de gestión de calidad.
3. Identificar el objetivo y alcance de las normas ISO.

A continuación, se detallarán las actividades correspondientes a cada una de las secuencias de aprendizaje antes mencionadas, la duración de la unidad de aprendizaje son 4 horas prácticas y 8 horas teóricas dando un total de 12 horas.


**SECUENCIA DE
APRENDIZAJE: 3.1**

Identificar las filosofías de la calidad y su metodología.


Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 13	Tabla de contenido.
Instrucciones	Analiza los videos: a) “¿Qué es Six Sigma?” b) “¿Qué es JIT (Justo a tiempo)” c) “Metodología 5s” y d) “Calidad total” y elabora una tabla que contenga la siguiente información: en las filas, las metodologías de calidad: a) Six Sigma b) JIT c) 5 S’s de calidad y d) calidad total; y en las columnas: a) definición, b) origen c) objetivos d) exigencias e) ventajas f) desventajas. Nota: los videos los encuentras en el sección de recursos.
Ponderación	2 %
Criterios de forma	Actividad: en equipo. Entregable: Tabla de contenido. Software para realizar la actividad: Excel o Visio. Extensión: No hay un mínimo. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento: a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). b) Nombre completo de la carrera que estudias. c) Nombre completo de la materia. d) Nombre de la tarea. e) Grado y Grupo. f) Nombre completo del alumno. g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. h) Lugar y fecha de entrega del trabajo. Redacción: Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: CAL-Act13-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo; guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.
Criterios de fondo	La Tabla de contenido debe contener de forma clara y explícita: a) definición, b) origen, c) objetivo, d) exigencias, e) ventajas, f) desventajas para cada uno de las metodologías de calidad revisada en los videos.
Recursos	a) https://www.youtube.com/watch?v=MWCapF_KK1k&t=192s b) https://www.youtube.com/watch?v=K-DH_t6whdY c) https://www.youtube.com/watch?v=g68CkctjqpU d) https://www.youtube.com/watch?v=2fGcR7vHdJE

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: 3.1 Identificar las filosofías de la calidad y su metodología.


TAREA
Act. No. 13. Tabla de contenido.

Ilustración 17. Concentrado de secuencia de aprendizaje 3.1 en plataforma.


SECUENCIA DE APRENDIZAJE: 3.2 Comprender el concepto y principios del sistema de gestión de calidad.

Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 14	Reporte del estudio de caso.
Instrucciones	Instrucciones: Analiza el caso que se encuentra en el video “Coca Cola” y elabora un reporte que abarque los siguientes aspectos: a) Definición del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). b) Cuáles pasos se implementan en los SGC. c) Ventajas de los SGC. d) ¿Cuáles SGC se implementan en la empresa Coca Cola? e) ¿Qué ventajas tiene la empresa Coca Cola al implementar los SGC? f) ¿Cuáles son las Políticas y Certificaciones que aseguran la Calidad de la empresa Coca Cola? g) ¿Cuáles Certificaciones tiene la empresa Coca Cola? Nota: el video lo encuentras en la sección de recursos.
Ponderación	5 %
Criterios de forma	Actividad: en equipo. Entregable: Reporte del estudio de caso. <i>Software</i> para realizar la actividad: Word. Extensión: No hay un mínimo. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento: a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). b) Nombre completo de la carrera que estudias. c) Nombre completo de la materia. d) Nombre de la tarea. e) Grado y Grupo. f) Nombre completo del alumno.

	g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. h) Lugar y fecha de entrega del trabajo. Redacción: Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: CAL-Act14-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo; guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.
Criterios de fondo	El Reporte debe contener de forma clara y explícita: a) Definición del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). b) ¿Cuáles pasos se implementan en los SGC? c) Ventajas de los SGC. d) ¿Cuáles SGC se implementan en la empresa Coca Cola? e) ¿Qué ventajas tiene la empresa Coca Cola al implementar los SGC? f) ¿Cuáles son las Políticas y Certificaciones que aseguran la Calidad de la empresa Coca Cola? g) ¿Cuáles Certificaciones tiene la empresa Coca Cola?
Recursos	https://www.youtube.com/watch?v=NApT9PVljWk

SECUENCIA DE
APRENDIZAJE:

3.2

Comprender el concepto y principios del sistema de gestión de calidad.



TAREA

Act No. 14. Reporte del
Estudio de Caso

Ilustración 18. Concentrado de secuencia de aprendizaje 3.2 en plataforma.


**SECUENCIA DE
APRENDIZAJE: 3.3**

Identificar el objetivo y alcance de las normas ISO.


Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 15	Infografía.
Instrucciones	Analiza los videos: “Normas De Calidad - Diferencias Entre ISO y NOM” y “¿Qué son las normas ISO?” y elabora una infografía que contenga: - Definición de ISO. - Ejemplos de estándares en la vida cotidiana. - Cómo se desarrollan los estándares internacionales. - Beneficio de un estándar ISO. - Diferencias entre ISO y NOM. Nota: los videos se encuentran en la sección de recursos.
Ponderación	3 %
Criterios de forma	Actividad: en equipo. Entregable: Infografía. <i>Software</i> para realizar la actividad: Word, Publisher, Power Point. Extensión: No hay un mínimo. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento: - Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). - Nombre completo de la carrera que estudias. - Nombre completo de la materia. - Nombre de la tarea. - Grado y Grupo. - Nombre completo del alumno. - Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. - Lugar y fecha de entrega del trabajo. Redacción: Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: CAL-Act1-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo; guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.
Criterios de fondo	La infografía debe contener de forma clara y explícita: - Definición de ISO. - Ejemplos de estándares en la vida cotidiana. ¿Cómo se desarrollan los estándares internacionales? - Beneficio de un estándar ISO. - Diferencias entre ISO y NOM.
Recursos	a) https://www.youtube.com/watch?v=QrWsBj6ARG0 b) https://www.youtube.com/watch?v=XDidd7UV9yQ



SECUENCIA DE
APRENDIZAJE: **3.3** Identificar el objetivo y alcance de las normas ISO.



TAREA

Act. No. 15. Infografía.

Ilustración 19. Concentrado de secuencia de aprendizaje 3.3 en plataforma.



Resultado de aprendizaje



Resultado de Aprendizaje 3	Propuesta de mejora continua que incluya: - Filosofía de calidad a implementar y su justificación. - Descripción de los principios de sistemas de gestión de calidad aplicables. - Verificación de la norma aplicable y su justificación. - Acciones de mejora continua.
Instrucciones	Selecciona una empresa del giro comercial de tu preferencia e investiga en su sitio web y/o en otras fuentes de información, la descripción detallada de lo siguiente: 1. El contexto de la empresa: a) Historia de la empresa. b) Organigrama. c) Misión, visión, valores y filosofía de calidad. d) Productos que comercializa, produce y/o vende. 2. Los sistemas de gestión de calidad (SGC) que se aplican en la empresa. 3. Los beneficios que se obtienen en la empresa con la aplicación de los SGC. 4. Tres propuestas detalladas de mejora continua para cualquiera de las áreas de la empresa. Cada uno de los integrantes del equipo, deberá agregar sus conclusiones individuales del trabajo. Actividad: en equipo de cuatro personas. Entregable: Propuestas de mejora continua dentro de una empresa. <i>Software</i> para realizar la actividad: Word. Extensión: No tiene límites. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento: a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). b) Nombre completo de la carrera que estudias. c) Nombre completo de la materia. d) Nombre de la tarea. e) Grado y Grupo. f) Nombre completo del alumno. g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. h) Lugar y fecha de entrega del trabajo. Redacción: Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: CAL-Act3-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo; guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.

Resultado de aprendizaje



TAREA	PDF
Resultado de aprendizaje Unidad 3	Rúbrica Unidad 3

Ilustración 20. Resultado de aprendizaje 3.

Rúbrica de evaluación 3

Criterio	Ponderación	Escala	Atributo
Forma	5.0 %	10	Portada al inicio del documento con la siguiente información: a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). b) Nombre completo de la carrera que estudias. c) Nombre completo de la materia. d) Nombre de la tarea. e) Grado y Grupo. f) Nombre completo del alumno. g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. h) Lugar y fecha de entrega del trabajo.
		9	
		8	
		7	
	2.5 %	10	El documento: a) se elaboró en Word, b) está correctamente citado y referenciado bajo lineamientos de APA c) se convirtió en PDF y d) fue enviado a la plataforma para su evaluación.
		9	
		8	
		7	
	5.0 %	10	a) Tipografía: Arial o Times New Roman, Tamaño 12 para texto y 14 para los títulos, b) interlineado: 1.5, c) texto justificado, d) márgenes: superior, inferior y derecho de 2.5, margen izquierdo de 3.0 y e) paginado consecutivo en la parte inferior derecha.
		9	
		8	
		7	
	5.0 %	10	Excelente redacción y ortografía y conserva el mismo estilo en la redacción de todo la investigación.
		9	
		8	
		7	
	2.5 %	10	El documento está nombrado: CAL-Act3-ApellidoPaterno-Nombre(s).
		9	
		8	
		7	
Fondo 2.- El mapeo de procesos con base en la cadena de valor de Porter y/o ISO 9001. 3.- Los sistemas de gestión de calidad (SGC) que se aplican en la empresa. 4.- Los beneficios que se obtienen en la empresa con la aplicación de los SGC. 5.- Tres propuestas detalladas de mejora continua para cualquiera de las áreas de la empresa. 6.- Las conclusiones individuales de cada uno de los integrantes del equipo	10 %	10	En el documento se muestra dominio del tema y que los temas fueron tratados con profundidad.
		9	
		8	
		7	
	20 %	10	En el documento se muestra una reflexión clara del tema y su aplicación específica en las organizaciones.
		9	
		8	
		7	
	20 %	10	El documento contiene: 1.- El contexto de la empresa: a) Historia de la empresa. b) Organigrama. c) Misión, visión, valores y filosofía de calidad. d) Productos que comercializa, produce y/o vende.
		9	
		8	
		7	

Progreso: 0%

Presentación

Progreso: 0%

UNIDAD 1

Unidad 1

Progreso: 0%

UNIDAD 2

Unidad 2

Progreso: 0%

UNIDAD 3

Unidad 3

Progreso: 0%

Remedial

Unidad 3

SECUENCIA DE APRENDIZAJE:

3.1

Identificar las filosofías de la calidad y su metodología.

TAREA

Act. No. 13. Tabla de contenido.

SECUENCIA DE APRENDIZAJE:

3.2

Comprender el concepto y principios del sistema de gestión de calidad.

TAREA

Act No. 14. Reporte del Estudio de Caso

SECUENCIA DE APRENDIZAJE:

3.3

Identificar el objetivo y alcance de las normas ISO.

TAREA

Act. No. 15. Infografía.

Resultado de aprendizaje

TAREA

Resultado de aprendizaje Unidad 3

PDF

Rúbrica Unidad 3

Su progreso

Ilustración 24 Presentación unidad 3 en plataforma.

Capítulo **IV**

Remedial



Introducción

Si el estudiante no logra aprobar la materia existe una opción denominada remedial, este consiste en que el estudiante desarrolle un proyecto final de una empresa del giro comercial en este documento deberá de evidenciar el logro de la competencia requerida, normalmente, se les da un plazo no mayor a 15 días.

A continuación, se muestra la actividad correspondiente al remedial de la materia de Investigación Administrativa.



Ilustración 25 Remedial investigación administrativa.



Actividad remedial	
Instrucciones	Selecciona una empresa del giro comercial de tu preferencia e investiga en su sitio web y/o en otras fuentes de información, la descripción detallada de lo siguiente: 1. El contexto de la empresa: a) Historia de la empresa. b) Organigrama. c) Misión, visión, valores y filosofía de calidad. d) Productos que comercializa, produce y/o vende. 2. El mapeo de procesos con base en la cadena de valor de Porter y/o ISO 9001. 3. Los diagramas de flujo de los procedimientos que se siguen para llevar a cabo dos actividades en dos puestos diferentes dentro de la empresa. 4. La forma como se brinda el servicio al cliente en la organización. 5. La aplicación de las siete herramientas de calidad en la empresa. 6. Los sistemas de gestión de calidad (SGC) que se aplican en la empresa. 7. Los beneficios que se obtienen en la empresa con la aplicación de los SGC. 8. Tres propuestas detalladas de mejora continua para cualquiera de las áreas de la empresa. Cada uno de los integrantes del equipo, deberá agregar sus conclusiones individuales del trabajo. Actividad: en equipo de cuatro personas. Entregable: Proyecto integrador. <i>Software</i> para realizar la actividad: Word. Extensión: No tiene límites. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento: a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ). b) Nombre completo de la carrera que estudias. c) Nombre completo de la materia. d) Nombre de la tarea. e) Grado y Grupo. f) Nombre completo del alumno. g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. h) Lugar y fecha de entrega del trabajo. Redacción: Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: CAL-Remedial-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo; guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.



Recursos



RECURSOS



TAREA	PDF	PDF
Act. No. 2. Cuestionario.	Diagrama Causa- Efecto	Diagrama Pareto

Ilustración 27. Recursos que se encuentran en la plataforma.



Referencias

- Bartolomé Pina, A. (2004). Blended learning. Conceptos básicos. *Pixel-bit*, 23, 7-20.
- CGUTyP (2017). Comité de Directores de la Carrera de TSU en Desarrollo de Negocios área Mercadotecnia
- García Aretio, L. (2018). Blended learning y la convergencia entre la educación presencial y a distancia. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*.
- UTJ (2018). Plan de Desarrollo Institucional (PIDE) 2020-2025 visión 2030.
- Cartas de cesión de derechos y formato de autenticidad.



Calidad. Diseño instruccional para el desarrollo de competencias profesionales en un modelo académico asistido por tecnología en Programas Educativos STEM.

Se terminó de editar en mayo de 2022
en los talleres de Astra Ediciones S. A. de C. V.

Av. Acueducto No. 829
Colonia Santa Margarita, C. P. 45140
Zapopan, Jalisco, México.
33 38 34 82 36

www.astraeditorial.com.mx
E-mail: edicion@astraeditorial.com.mx

Este proyecto se desarrolló de acuerdo con los a los lineamientos del proyecto de Transformación Digital de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ) y, pensando en crear contenidos de aprendizaje para la materia “Calidad” correspondiente a la carrera de Técnico Superior Universitario en desarrollo de negocios área mercadotecnia en competencias digitales.

Y para lograr el cumplimiento de la competencia, en esta materia se cuenta con tres unidades de aprendizaje:

- Introducción a la Calidad.
- II. Administración por procesos.
- III. Mejora continua.

ISBN: 978-84-19152-44-2



Universidad Tecnológica
de Jalisco
Innovación y Excelencia



COECYTJAL
Consejo Estatal de Ciencia
y Tecnología de Jalisco