

Diseño de procesos y gestión de calidad

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



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

Diseño de procesos y gestión de la calidad

Diseño Instruccional para el desarrollo de competencias profesionales en un modelo académico asistido por tecnología en programas educativos STEM

Diseño de procesos y gestión de la calidad

Diseño Instruccional para el desarrollo de competencias profesionales
en un modelo académico asistido por tecnología en programas
educativos STEM

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

Coordinadores
Hassem Rubén Macías Brambila
Héctor Pulido González

Diseño de procesos y gestión de 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:** Ana Bertha López Laguna; Karina Margarita Cotero Moreno; Silvia Erika Pérez Piña; Claudia Elizabeth Alvin Martínez. —Guadalajara, Jalisco, 2022.

72 pp. 28 cm.

ISBN: 978-84-19152-64-0

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 fotocopiadora 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.....	11
Introducción	13
Capítulo I	
Desarrollo de procesos.....	19
Introducción	20
Actividad 1	21
Actividad 2	22
Actividad 3	23
Actividad 4	24
Actividad 6	26
Actividad 5	26
Actividad 7	27
Actividad 8	28
Resultado de aprendizaje 1	29
Rubrica de evaluación 1.....	29
Capítulo II	
Gestión de la calidad.....	33
Introducción	34
Actividad 9	35
Actividad 10	36
Actividad 11	37
Actividad 12	38
Resultado de aprendizaje 2	39
Rubrica de evacuación 2.....	40
Capítulo III	
Certificación y mejora continua.....	43
Introducción	44
Actividad 13	45
Actividad 14	46
Actividad 15	47
Actividad 16	48
Actividad 17	49
Resultado de aprendizaje 3	50
Rúbrica de evaluación 3	51
Capítulo IV	
Herramientas de calidad.....	53
Introducción	54
Actividad 18	55
Actividad 19	56
Actividad 20	56
Actividad 21	57
Actividad 22	58
Actividad 23	59

Actividad 24	60
Actividad 25	61
Resultado de aprendizaje 4	62
Rúbrica de evaluación 4	63
Capítulo V	
Examen remedial.....	65
Introducción	66
Recursos.....	68
Referencias	69

Contenido

Ilustración 1. Vista del curso de diseño de procesos y gestión de calidad en plataforma.	16
Ilustración 2. Presentación del curso en la plataforma.	17
Ilustración 3. Unidad 1.....	20
Ilustración 4. Concentrado de secuencia de aprendizaje 1.1 en plataforma.....	22
Ilustración 5. Concentrado de secuencia de aprendizaje 1.2 en plataforma.....	25
Ilustración 6. Concentrado de secuencia de aprendizaje 1.3 en plataforma.....	27
Ilustración 7. imagen resultado de aprendizaje 1 en plataforma.	31
Ilustración 8. Unidad 1 en plataforma.	31
Ilustración 9. Unidad 2.....	34
Ilustración 10. Concentrado de secuencia de aprendizaje 2.1 en plataforma.....	35
Ilustración 11. Concentrado de secuencia de aprendizaje 2.2 en plataforma.....	36
Ilustración 12. Concentrado de secuencia de aprendizaje 2.3 en plataforma.....	37
Ilustración 13. Concentrado de secuencia de aprendizaje 2.4 en plataforma.....	39
Ilustración 14. Resultado de aprendizaje 2 en plataforma.	39
Ilustración 15. Presentación unidad 2 en plataforma.....	41
Ilustración 16. Unidad 3.....	44
Ilustración 17. Concentrado de secuencia de aprendizaje 3.1 en plataforma.....	46
Ilustración 18. Concentrado de secuencia de aprendizaje 3.2 en plataforma.....	47
Ilustración 19. Concentrado de secuencia de aprendizaje 3.3 en plataforma.....	49
Ilustración 20. Resultado de aprendizaje 3.....	50
Ilustración 21. Presentación Unidad 3 en plataforma.	52
Ilustración 22. Unidad 4.....	54
Ilustración 23. Secuencia de aprendizaje 4.1 en plataforma.	57
Ilustración 24. Resumen de secuencia de aprendizaje 4.2 en plataforma.....	60
Ilustración 25. Resumen de secuencia de aprendizaje 4.3 en plataforma.....	61
Ilustración 26 Resumen de secuencia de aprendizaje 4.4 en plataforma.....	62
Ilustración 27. Resumen de unidad 4 en plataforma.	64
Ilustración 28. Remedial.....	66
Ilustración 29. Imagen de remedial en plataforma.	67
Ilustración 30. Recursos que se encuentran en la plataforma.	68

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 “Diseño de Procesos y Gestión de 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 Diseño de Procesos y Gestión 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 evalúe procesos, a través de herramientas y técnicas de calidad, aplicando la normatividad para la mejora continua de las organizaciones.

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

- I. Desarrollo de procesos.
- II. Gestión de la calidad.
- III. Certificación y mejora continua.
- IV. Herramientas de calidad.

En el capítulo I, el alumno realizará manuales de procedimientos de la organización, para estandarizar procesos

En el capítulo II, el alumno distinguirá los fundamentos de calidad para valorar su importancia en el desarrollo de las organizaciones.

En el capítulo III, el alumno propondrá acciones de mejora continua para contribuir a la competitividad y productividad de las organizaciones.

Finalmente, el capítulo IV, el alumno valorará resultados de procesos organizacionales para plantear acciones de mejora continua.

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

- Distinguir los conceptos de proceso, control de procesos, sistemas de producción y auditoría de procesos.
- Identificar la clasificación de los procesos:
 - Estratégicos.
 - Operativos.
 - De apoyo.
- Explicar el concepto de mapeo de procesos, sus objetivos y etapas.
- Describir el concepto y objetivos de procedimiento.
- Describir la metodología de diseño de procedimientos.
- Identificar las técnicas de recolección de información de los procedimientos y su aplicación:
 - Cuestionarios.
 - Entrevista.
 - Observación.
 - Material documental.
- Explicar el uso y aplicación de las herramientas del mapeo de procesos:
 - Diagrama de tortuga.
 - Diagrama de flujo.
- Identificar los símbolos utilizados en la diagramación de acuerdo con los códigos establecidos por ASME y ANSI.
- Describir la interfaz, configuración y herramientas de software de diagramación.
- Describir la estructura, objetivo y utilidad del manual de procedimientos:
 - Índice.
 - Introducción.
 - Objetivos.
 - Alcance.
 - Uso y revisiones.
 - Organigrama.
 - Estructura procedimental.
 - Diagramas de flujo.
 - Formatos.

- Identificar la teoría general de sistemas, su objetivo y aplicación en la administración.
- Distinguir el concepto de calidad y su importancia en las organizaciones.
- Distinguir las aportaciones de los precursores de la calidad:
 - Deming.
 - Crosby.
 - Ishikawa.
 - Jurán.
 - Taguchi.
 - Shingo.
 - Feigbaum.
- Sistema de gestión de calidad.
- Describir el concepto de sistema de gestión de la calidad, características y su proceso.
- Identificar el objetivo y alcance de las normas: - Oficiales mexicanas: NMX, NOM.
- Normas internacionales: ISO 9000, ISO 9001: 2015.
- Explicar el concepto de mejora continua y su proceso.
- Describir el proceso de certificación bajo la norma ISO.
- Identificar los organismos certificadores en materia de calidad en México.
- Identificar el concepto de riesgo de acuerdo con la norma.
- Describir la metodología de análisis y evaluación del riesgo de acuerdo con la norma ISO 9001.
- Describir las herramientas básicas de calidad, sus características y métodos:
 - Diagrama de Ishikawa. - Diagrama de Pareto. - Estratificación.
 - Hojas de verificación. - Diagrama de control.
- Reconocer el uso de las herramientas de histograma y diagramas de dispersión y correlación.
- Identificar las herramientas de mejora continua, su aplicación y características:
 - 5's.
 - Circulo de Deming.
 - 6 sigma.
 - Kaizen.

Saber Hacer

- Realizar levantamiento de información de procesos utilizando técnicas correspondientes.
- Formular procedimientos.
- Estructurar diagramas de procesos mediante la simbología correspondiente.
- Elaborar diagramas de procesos con software especializado.
- Realizar manuales de procedimientos.
- Determinar las áreas de aplicación de las normas respectivas.

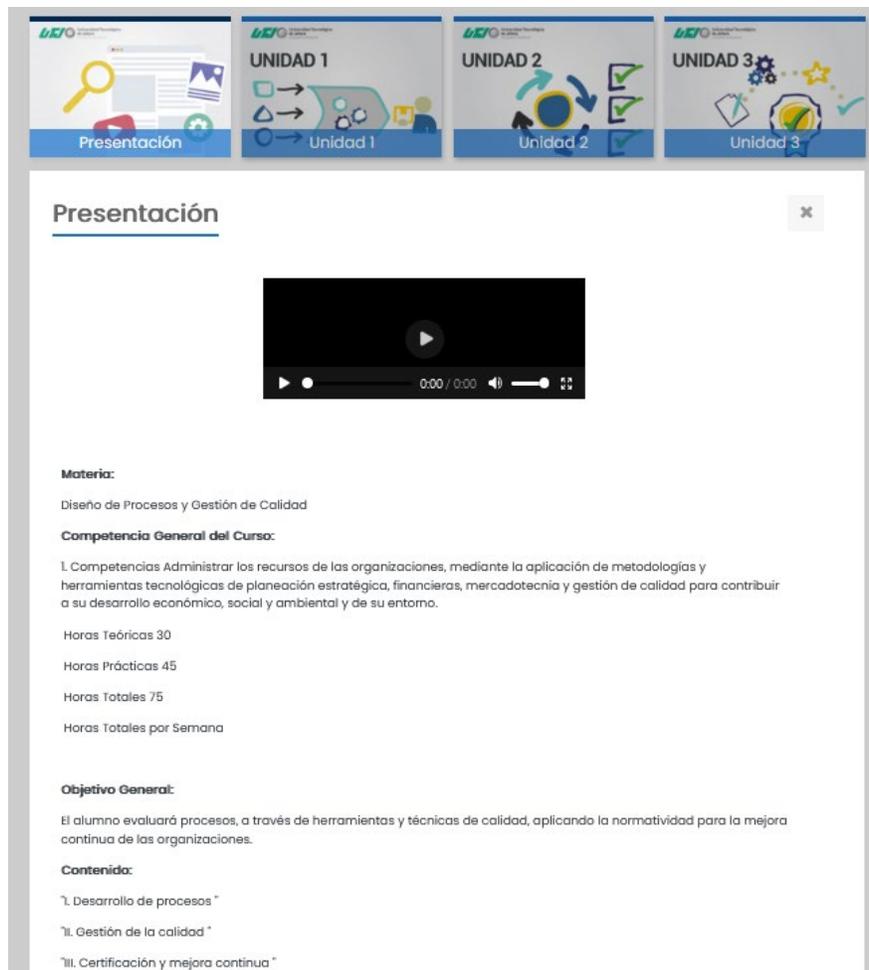
- Proponer acciones de mejora continua.
- Determinar los elementos del proceso de certificación.
- Elaborar análisis de riesgos.
- Medir resultados de procesos a través de las herramientas básicas de calidad.

Ser

- Analítico.
- Crítico.
- Organizado.
- Responsable.
- Propositivo.
- Proactivo.
- Simulación.
- Lista de cotejo.
- Trabajo en equipo.
- Ético.
- Tolerante.



Ilustración 1. Vista del curso de diseño de procesos y gestión de calidad en plataforma.



Presentación

Materia:
Diseño de Procesos y Gestión de Calidad

Competencia General del Curso:
I. Competencias Administrar los recursos de las organizaciones, mediante la aplicación de metodologías y herramientas tecnológicas de planeación estratégica, financieras, mercadotecnia y gestión de calidad para contribuir a su desarrollo económico, social y ambiental y de su entorno.

Horas Teóricas 30
Horas Prácticas 45
Horas Totales 75
Horas Totales por Semana

Objetivo General:
El alumno evaluará procesos, a través de herramientas y técnicas de calidad, aplicando la normatividad para la mejora continua de las organizaciones.

Contenido:
I. Desarrollo de procesos *
II. Gestión de la calidad *
III. Certificación y mejora continua *

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**

Desarrollo de procesos



Introducción



UNIDAD 1

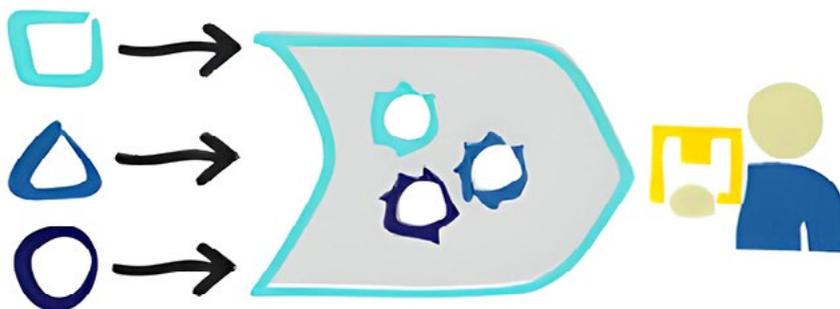


Ilustración 3. Unidad 1.

En esta primera unidad de aprendizaje el alumno realizará manuales de procedimientos de la organización, para estandarizar procesos.

Está integrada por cuatro secuencias de aprendizaje que son:

1. Comprender los conceptos relacionados con mapeo de procesos, objetivos, clasificación y etapas.
2. Comprender el concepto de procedimiento, objetivo, importancia, metodología y técnicas de recolección de información.
3. Identificar el uso y aplicación de las herramientas para el mapeo de procesos, simbología de acuerdo con los códigos establecidos por ASME y ANSI y uso de software para diagramación.
4. Distinguir la estructura de un manual de procedimientos.

El resultado de aprendizaje esperado es que, a partir de una simulación de empresa, realizará un manual de procedimientos que contenga:

- Técnicas de recolección de información de los procedimientos y su justificación, aplicación.
- Índice.
- Introducción: objetivos, alcance, uso y revisiones.
- Organigrama.
- Estructura Procedimental - Diagramas de flujo utilizando los códigos establecidos por ASME y ANSI y software especializado.

- Formatos.

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.



SECUENCIA DE
APRENDIZAJE: **1.1**

Comprender los conceptos relacionados con mapeo de procesos, objetivos, clasificación y etapas



Síncrona

(Laboratorio, taller, salón ó videoconferencia)

Actividad 1	Investigación sobre los conceptos básicos del mapeo de procesos.
Instrucciones	<p>Revisa la presentación de Power Point que se encuentra en los recursos y las páginas 17 a 22 del libro <i>Seis Sigma guía para principiantes</i> de Luis Nestor Miranda Rivera (2006). Editorial Panorama. (ISBN 968-38-11462-X) y con lo investigado define los siguientes conceptos relacionados con los procesos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Mapeo. Objetivos. Clasificación. Etapas (pasos). Sistema. Proceso. Insumo. Proveedor. Producto. Cliente.
Ponderación	2.5 %
Criterios de forma	<p>Actividad: Individual. Entregable: Investigación de definiciones. <i>Software</i> para realizar la actividad: Word. Extensión: No tiene límites. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>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.</p>

Criterios de fondo	Se deberán explicar de manera clara y concreta los conceptos señalados en la actividad sobre el mapeo de procesos e incluir un apartado con las conclusiones personales.
Recursos	a) Presentación Power Point de la carpeta de recursos. b) https://books.google.com.mx/books?id=1r5spBbmUwQC&pg=PA17&dq=Mapeo+de+procesos&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKFwjmt9104T2AhXf2oFHV2iDG-QQ6wF6BAgHEAE#v=onepage&q=Mapeo%20de%20procesos&f=false c) https://www.youtube.com/watch?v=B1uynyY0rPc

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: **1.1** Comprender los conceptos relacionados con mapeo de procesos, objetivos, clasificación y etapas 

 **Síncrona** (Laboratorio, taller, salón ó videoconferencia)

TAREA 

Actividad No. 1
Investigación sobre los conceptos básicos del Mapeo de Procesos 

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



SECUENCIA DE APRENDIZAJE: **1.2** Comprender el concepto de procedimiento, objetivo, importancia, metodología y técnicas de recolección de información 

 **Asíncrona** (Plataforma moodle)

Actividad 2	Elaboración de una infografía.
Instrucciones	<p>Revisa la presentación de Power Point que se encuentra en los recursos y las páginas 17 a 22 del libro <i>Seis Sigma guía para principiantes</i> de Luis Nestor Miranda Rivera (2006). Editorial Panorama. (ISBN 968-38-11462-X) y con lo investigado elabora una infografía que destaque los siguientes conceptos relacionados con los procesos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Proceso. Procedimiento. Objetivo. Importancia de la recolección de información. Metodología. Técnicas de recolección de información. <p>Enriquece tu infografía con imágenes alusivas a cada uno de los conceptos y agrega tus conclusiones personales.</p>

Ponderación	2.5 %
Criterios de forma	<p>Actividad: Individual. Entregable: Infografía. <i>Software</i> para realizar la actividad: Canvas, Mural, Visual, etcétera. 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.</p> <p>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.</p>
Criterios de fondo	En el infográfico se deberán explicar de manera clara y concreta los conceptos señalados en la actividad e incluir un apartado con las conclusiones personales.
Recursos	a) Presentación Power Point de la carpeta de recursos. b) https://books.google.com.mx/books?id=1r5spBbmUwQC&pg=PA17&dq=Ma-peo+de+procesos&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKewjmt9-104T2AhXfl2oFHV2iDG-QQ6wF6BAgHEAE#v=onepage&q=Mapeco%20de%20procesos&f=false c) https://www.youtube.com/watch?v=TaQmPaSNdMI



Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 3	Investigación bibliográfica.
Instrucciones	<p>Realiza una investigación bibliográfica acerca de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Las técnicas de recolección de información de los procedimientos a partir de: <ol style="list-style-type: none"> a) Cuestionarios. b) Entrevista. c) Observación. d) Material documental. 2.- Da un ejemplo de la aplicación para cada una de las técnicas. 3.- Menciona la importancia que tienen cada una de estas técnicas en la recolección de información. <p>Puedes realizar la investigación en el libro: <i>La Investigación en Ciencias Sociales: Técnicas de Recolección de la Información</i> (2017). Autor: Pablo Páramo Bernal. Editorial: Universidad Piloto de Colombia.</p>
Ponderación	2.5 %
Criterios de forma	Actividad: Individual. Entregable: Investigación bibliográfica.

	<p><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.</p> <p>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.</p>
Criterios de fondo	Se deberán explicar de manera clara y concreta los conceptos señalados en la actividad e incluir un apartado con las conclusiones personales.
Recursos	<p>a) https://books.google.com.mx/books?id=9VB1DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tecnicas+de+recoleccion+de+informacion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false</p> <p>b) https://www.youtube.com/watch?v=yfCojeKh4ig</p>



Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 4	Levantamiento de información de una empresa o negocio real.
Instrucciones	Utiliza la(s) técnica(s) que consideres más apropiada para levantar la información de: tres departamentos y de cada departamento dos puestos y de cada puesto dos actividades.
Ponderación	2.5 %
Criterios de forma	<p>Actividad: Individual. Entregable: Recoger información. <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.</p> <p>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.</p>

Criterios de Fondo	La información resultante del levantamiento deberá estar explicada de manera clara y concreta
Recursos	a) https://www.youtube.com/watch?v=yfCojeKh4ig b) https://www.youtube.com/watch?v=1gM3QPRTbFQ

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: **1.2** Comprender el concepto de procedimiento, objetivo, importancia, metodología y técnicas de recolección de información

Asíncrona (Plataforma moodle)

TAREA **Actividad No. 2**
Elaboración de una Infografía

TAREA **Actividad No. 3**
Investigación bibliográfica.

TAREA **Actividad No. 4**
Levantamiento de información de una empresa o negocio real.

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



SECUENCIA DE APRENDIZAJE: **1.3** Identificar el uso y aplicación de las herramientas para el mapeo de procesos, simbología de acuerdo a los códigos establecidos por ASME y ANSI y uso de software para diagramación



Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 5	Investigación y tabla de información.
Instrucciones	<p>Elabora las siguientes actividades:</p> <p>I. Una investigación acerca de las normas ASME y ANSI con la estructura:</p> <ol style="list-style-type: none"> Definición. Historia. Simbología. Importancia de la norma. Usos y aplicaciones. <p>II. Una tabla de contenido donde se muestren los programas o <i>softwares</i> que sirven para realizar diagramas de flujo. La tabla deberá contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nombre y logo del programa o <i>software</i>. Características para su instalación. Usos y aplicaciones.
Ponderación	2.5 %
Criterios de forma	<p>Actividad: Individual.</p> <p>Entregable: Investigación y tabla de información.</p> <p><i>Software</i> para realizar la actividad: Excel.</p> <p>Extensión: No tiene límites.</p> <p>Citas y referencias: APA.</p> <p>Portada al inicio del documento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Nombre del archivo: DPGC-Act1-ApellidoPaterno-Nombre(s).</p> <p>Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo, guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.</p>
Criterios de Fondo	El contenido de la tabla deberá ser explicado de manera clara y concreta.
Recursos	<ol style="list-style-type: none"> https://www.youtube.com/watch?v=zdE1ZLn1rhk&t=8s Guía-Elaboración-Diagramas-Flujo-2009 https://theily.files.wordpress.com/2009/09/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf



Síncrona

(Laboratorio, taller, salón ó videoconferencia)

Actividad 6	Describe el proceso de la elaboración de la nómina y el llenado de un cheque.
Instrucciones	<ol style="list-style-type: none"> Describe detalladamente los pasos que se muestran en los siguientes videos: <ol style="list-style-type: none"> ¿Cómo se llena un cheque, instrucciones paso a paso? ¿Cómo hacer la nómina en Excel? Elabora los diagramas de flujo de funciones cruzadas de ambos videos. Elabora el procedimiento narrativo y su diagrama de flujo correspondiente en el mismo documento.
Ponderación	5 %

Criterios de forma	<p>Actividad: individual.</p> <p>Entregable: Descripción de los procesos y sus diagramas de flujo de funciones cruzadas correspondientes.</p> <p>Software para realizar la actividad: Word y visio.</p> <p>Extensión: No tiene límites.</p> <p>Citas y referencias: APA.</p> <p>Portada al inicio del documento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Nombre del archivo: DPGC-Act1-ApellidoPaterno-Nombre(s).</p> <p>Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo, guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.</p>
Criterios de Fondo	Tanto la descripción como el diagrama de flujo de ambos procedimientos deberán ser claros y explícitos y deberán identificarse con el título de la actividad.
Recursos	<ol style="list-style-type: none"> https://www.youtube.com/watch?v=KrY5TLgUM6w https://www.youtube.com/watch?v=R67wB_awxxU&t=97s

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: 1.3 Identificar el uso y aplicación de las herramientas para el mapeo de procesos, simbología de acuerdo a los códigos establecidos por ASME y ANSI y uso de software para diagramación 

 **Asíncrona**
(Plataforma moodle)

TAREA

Actividad No. 5.
Investigación y tabla de información.



TAREA

Actividad No. 6.
Describe el proceso de la elaboración de la nómina y el llenado de un cheque.



SECUENCIA DE APRENDIZAJE: 1.4 Distinguir la estructura de un manual de procedimientos 

 **Síncrona**
(Laboratorio, taller, salón ó videoconferencia)

Actividad 7	Investigación del contenido para el Manual de Procedimientos.
Instrucciones	<p>Investiga en qué consisten cada una de las partes que componen el manual de procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Formato general. Índice. Introducción. Alcance. Marco Contextual. Marco Teórico.

	<ul style="list-style-type: none"> g) Procedimientos narrativos. h) Diagramas de flujo. i) Conclusiones. j) Bibliografía. k) Anexos. l) Glosario.
Ponderación	5 %
Criterios de forma	<p>Actividad: Individual. Entregable: Investigación y los criterios que conforman en manual de procedimientos. <i>Software</i> para realizar la actividad: Word. Extensión: No tiene límites. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. Excelente redacción y ortografía. <p>Nombre del archivo: DPGC-Act1-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo, guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.</p>
Criterios de fondo	Se deberán explicar de manera clara y concreta los conceptos señalados en la actividad e incluir un apartado con las conclusiones personales.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> a) https://www.youtube.com/watch?v=SW8u2cRvqTY b) https://www.youtube.com/watch?v=-U-RQKJ9KKg



Síncrona

(Laboratorio, taller, salón ó videoconferencia)

Actividad 8	Elaboración de manual de procedimientos.
Instrucciones	Elabora el manual de procedimientos de la empresa de tu Actividad No. 4, considerando las partes del mismo que investigaste en tu práctica No. 7.
Ponderación	10 %
Criterios de forma	<p>Actividad: Equipo de cuatro personas. Entregable: Manual de procedimientos. <i>Software</i> para realizar la actividad: Word y visio. Extensión: No tiene límites. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.

	<p>g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia. h) Lugar y fecha de entrega del trabajo. Excelente redacción y ortografía.</p> <p>Nombre del archivo: DPGC-Act1-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo, guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.</p>
Criterios de fondo	El contenido del manual de procedimientos deberá ser claro, explícito y concreto e incluir los elementos de las actividades 4 y 7.
Recursos	<p>a) https://www.youtube.com/watch?v=SW8u2cRvqTY b) https://www.youtube.com/watch?v=xTw_cGJx9zQ</p>



Resultado de aprendizaje



Resultado de aprendizaje 1	Elaboración del manual de procedimientos de una empresa comercial.
Instrucciones	<p>Investiga una empresa del giro comercial y tamaño de tu preferencia y elabora un reporte de los siguientes aspectos:</p> <p>a) Nombre y logo de la empresa. b) Historia de la empresa. c) Filosofía organizacional (Misión, Visión, Valores y Filosofía de Calidad). d) Dirección y ubicación geográfica (Google Maps). e) Productos que comercializa, produce y/o vende. f) Organigrama general. g) Mapeo de los departamentos que la componen considerando el formato de la cadena de valor de Michael Porter y/o ISO 9001.</p> <p>Por otro lado, selecciona tres departamentos y de cada departamento elige dos puestos y de los dos puestos, escoge dos actividades. Redacta el manual de procedimientos de estas actividades -contemplando los procedimientos narrativos y sus respectivos diagramas de flujo de funciones cruzadas- En el manual deberás utilizar las normas ASME y ANSI y mostrar tus conclusiones personales del mapeo de procesos.</p>
Ponderación	15 %



Rubrica de evaluación 1

Criterio	Ponderación	Escala	Atributo
	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	

Forma	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	En el mapa mental se muestra una reflexión clara del tema y su aplicación específica en las organizaciones.
		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	

Resultado de aprendizaje



Actividad No.9 Elaboración del manual de procedimientos de una empresa comercial

Ilustración 7. imagen resultado de aprendizaje 1 en plataforma.

The screenshot displays a navigation bar at the top with four units: 'Presentación', 'Unidad 1', 'Unidad 2', and 'Unidad 3'. Below this, the 'Unidad 1' page is shown, featuring a close button (X) in the top right corner.

Unidad 1

Unidad 1: Desarrollo de procesos

Objetivo de Aprendizaje: El alumno realizará manuales de procedimientos de la organización para estandarizar procesos.

Horas Teóricas 9
Horas Prácticas 21
Horas Totales 30

Ponderación de la Unidad: 40%

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: 1.1 Comprender los conceptos relacionados con mapeo de procesos, objetivos, clasificación y etapas

TAREA: Actividad No. 1 Investigación sobre los conceptos básicos del Mapeo de Procesos

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: 1.2 Comprender el concepto de procedimiento, objetivo, importancia, metodología y técnicas de recolección de información

TAREA: Actividad No. 2 Elaboración de una Infografía

TAREA: Actividad No. 3 Investigación bibliográfica.

TAREA: Actividad No. 4 Levantamiento de información de una empresa o negocio real.

Ilustración 8. Unidad 1 en plataforma.

Capítulo **II**

Gestión de la calidad



Introducción



UNIDAD 2



Ilustración 9. Unidad 2.

En la Unidad de aprendizaje II el alumno distinguirá los fundamentos de calidad para valorar su importancia en el desarrollo de las organizaciones. Esta unidad cuenta con cuatro secuencias de aprendizaje que son las siguientes:

1. Comprender la teoría. General de sistemas, objetivo y aplicación.
2. Analizar el concepto e importancia de la calidad en las organizaciones.
3. Identificar las aportaciones de los precursores de la calidad.
4. Comprender el concepto de sistema de gestión de la calidad, características y proceso.

El proceso de evaluación de la unidad de aprendizaje es: elaborar un mapa conceptual que contenga:

- Objetivo y aplicación de la teoría general de sistemas.
- Importancia de la calidad en las organizaciones.
- Aportaciones de los precursores de la calidad.
- Concepto de sistema de gestión de la calidad, características y su proceso.

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 0 horas prácticas y 8 horas teóricas dando un total de 8 horas.



SECUENCIA DE APRENDIZAJE: **2.1** Comprender la Teoría General de Sistemas, objetivo y aplicación



Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 9	Elaboración de ensayo.
Instrucciones	Escribe un ensayo en el que destagues la importancia de que las organizaciones funcionen de manera sistémica, a partir de la lectura de los capítulos 3 y 4 (páginas 53 a 87) del libro Introducción a la <i>Teoría General de Sistemas</i> Autor: Johansen (2004). Ed. Limusa. (ISBN: 968-18-1567-X). Nota: Recuerda que el ensayo debe incluir introducción, desarrollo y cierre/conclusión.
Ponderación	1 %
Criterios de forma	<p>Actividad: Individual. Entregable: Ensayo. <i>Software</i> para realizar la actividad: Word. Extensión: No tiene límites. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Nombre del archivo: DPGC-Act1-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo, guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.</p>
Criterios de fondo	El contenido deberá explicar con claridad la importancia de que las empresas funcionen de manera sistémica.
Recursos	<ol style="list-style-type: none"> https://camilos03.files.wordpress.com/2015/08/1-introduccion-a-la-teoria-general-de-sistemas-oscar-johansen2-libre.pdf https://www.youtube.com/watch?v=4xO137UKck8&t=12s



Ilustración 10. Concentrado de secuencia de aprendizaje 2.1 en plataforma.



Actividad 10	Infografía a partir de la entrevista.
Instrucciones	Elabora una infografía con base en la entrevista que se muestra en el video sobre la calidad en las empresas. Destaca los siguientes aspectos: a) Definición. b) Importancia. c) Aspectos que detonan la calidad. d) Evolución. e) Implementación. f) Comprensión. g) Debes utilizar imágenes.
Ponderación	1 %
Criterios de forma	Actividad: Individual. Entregable: Infografía. Software para realizar la actividad: Libre. 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. Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: DPGC-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	El contenido de la infografía debe explicar con claridad los conceptos vertidos en la entrevista.
Recursos	a) https://www.youtube.com/watch?v=fFkhNhZxm10

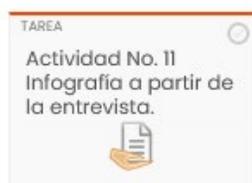


Ilustración 11. Concentrado de secuencia de aprendizaje 2.2 en plataforma.



SECUENCIA DE APRENDIZAJE: **2.3** Identificar las aportaciones de los precursores de la calidad



Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 11	Línea del tiempo sobre teóricos de la calidad.
Instrucciones	<p>Elabora una línea del tiempo —orden cronológico por su fecha de nacimiento—, acerca de los Gurús de la calidad (Deming, Juran, Feigenbaum, Crosby, Ishikawa, Shingo y Taguchi). La línea del tiempo debe considerar:</p> <ol style="list-style-type: none"> Fotografía del Autor. Lugar de nacimiento. Fecha de nacimiento y muerte. Su definición de Calidad. Postulados teóricos. Aportaciones más importantes a la calidad. <p>Nota: Al final de cada uno de los autores deberás incluir tus conclusiones personales.</p>
Ponderación	2 %
Criterios de forma	<p>Actividad: En binas. Entregable: Línea del tiempo. <i>Software</i> para realizar la actividad: Power Point. Extensión: No tiene límites. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Nombre del archivo: DPGC-Act1-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo, guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.</p>
Criterios de fondo	El contenido de la línea del tiempo deberá ser clara, explícita y concreta.
Recursos	<ol style="list-style-type: none"> https://books.google.com.mx/books?id=gdGs17C2KeoC&printsec=frontcover&dq=gurus+de+la+Calidad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false https://books.google.com.mx/books?id=W_kh5TLr7uAC&printsec=frontcover&dq=organizacion+y+control+de+la+calidad&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=organizacion%20y%20control%20de%20la%20calidad&f=false

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: **2.3** Identificar las aportaciones de los precursores de la calidad

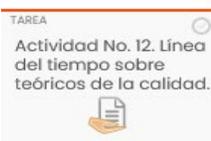


Ilustración 12. Concentrado de secuencia de aprendizaje 2.3 en plataforma.



Actividad 12	Mapa conceptual.
Instrucciones	Realiza un mapa conceptual sobre el sistema de gestión de calidad, que considere los siguientes elementos: a) Conceptos. b) Principios. c) Características de los principios. d) Procesos. e) Cláusulas. f) Apoyos. g) Recursos. h) Comunicación. i) Operación. j) Evaluación del desempeño. k) Revisión de la alta dirección. l) Mejora continua.
Ponderación	2 %
Criterios de forma	Actividad: En binas. Entregable: Mapa conceptual. <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. Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: DPGC-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	El contenido del mapa deberá contemplar todos los elementos que se piden en la actividad y explicar de manera clara y concreta los conceptos.
Recursos	a) https://www.youtube.com/watch?v=yUSJ_ovqfPc

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: **2.4** Comprender el concepto de sistema de gestión de la calidad, características y proceso 

TAREA 

Actividad No. 13 Mapa Conceptual.



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



Resultado de aprendizaje



Resultado de aprendizaje 2	Mapa conceptual sobre teoría general de sistemas, calidad en las organizaciones, gestión de la calidad y precursores de la calidad.
Instrucciones	Revisa las instrucciones y entregables de las actividades 9, 10, 11 y 12, y con esa información elabora un mapa conceptual donde se destaque principalmente: a) La importancia de que las organizaciones funcionen de manera sistémica. b) La calidad en las empresas. c) Las aportaciones de los precursores de la calidad. d) Sistema de gestión de calidad.
Ponderación	5 %

Resultado de aprendizaje



TAREA 

Actividad No. 14 Resultado de aprendizaje 2



Ilustración 14. Resultado de aprendizaje 2 en plataforma.



Rubrica de evacuación 2

Criterio	Ponderación	Escala	Atributo	Observaciones
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.	Ninguna
		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.	Ninguna
		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.	Ninguna
		9		
		8		
		7		
	5.0 %	10	Excelente redacción y ortografía. Conserva el mismo estilo en la redacción de todo el trabajo.	Ninguna
		9		
		8		
		7		
2.5 %	10	El documento está nombrado: DPGC-ActFinal2-ApellidoPaterno-Nombre(s).	Ninguna	
	9			
	8			
	7			
Fondo	10 %	10	En el documento se muestra dominio del tema y que los temas fueron tratados con profundidad.	Ninguna
		9		
		8		
		7		
	20 %	10	En el documento se muestra una conclusión clara y precisa sobre las definiciones del mapa conceptual.	Ninguna
		9		
		8		
		7		
	20 %	10	El mapa conceptual contiene: a) Objetivo y aplicación de la teoría general de sistemas. b) Importancia de la calidad en las organizaciones. c) Aportaciones de los precursores de la calidad. d) Concepto de sistema	Ninguna
		9		
		8		
		8		

	7	de gestión de la calidad, características y su proceso.	
20 %	10	La justificación es clara, coherente y congruente con el trabajo realizado.	Ninguna
	9		
	8		
	7		
10 %	10	La aplicación de los conceptos de las actividades 9, 10, 11 y 12 es clara en el mapa conceptual.	Ninguna
	9		
	8		
	7		



Ilustración 15. Presentación unidad 2 en plataforma.

Capítulo **III**

Certificación y mejora continua



Introducción



Ilustración 16. Unidad 3.

Después de trabajar con los conceptos el alumno propondrá acciones de mejora continua para contribuir a la competitividad y productividad de las organizaciones.

Esta actividad cuenta con cuatro secuencias de aprendizaje que son las siguientes:

1. Identificar el objetivo y alcance de las normas de calidad.
2. Comprender el concepto y proceso de mejora continua.
3. Identificar los organismos certificadores en materia de calidad en México.
4. Comprender el concepto de riesgo y la metodología de análisis y evaluación de acuerdo con la norma ISO 9001.

El proceso de evaluación de esta unidad es que a partir de un caso de estudio de certificación y mejora continua, integrará un informe que contenga:

- Normas de calidad aplicables y su justificación.
- Propuesta de acciones de mejora continua.
- Propuesta de organismos certificadores.
- Análisis de riesgos.
- Recomendaciones.

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 9 horas prácticas y 8 horas teóricas dando un total de 17 horas.



SECUENCIA DE APRENDIZAJE: **3.1** Identificar el objetivo y alcance de las normas de calidad



Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 13	Cuadro sinóptico sobre normas de calidad.
Instrucciones	<p>A partir de la información que se encuentra en los siguientes sitios web:</p> <p>a) Diario Oficial de la Federación (https://www.dof.gob.mx/).</p> <p>b) Secretaría de Economía (https://www.gob.mx/se/).</p> <p>Y en el video sobre normas oficiales, que se encuentra en los recursos de la materia.</p> <p>Realiza un cuadro sinóptico que explique los aspectos que se enumeran para cada una de las siguientes normas: Normas Mexicanas (NMX), las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y las Normas de Referencia (NRF) vigentes:</p> <p>a) ¿Cuál es su base legal?</p> <p>b) Definición.</p> <p>c) Objetivos,</p> <p>d) ¿Quién las elabora?</p> <p>e) Usos y aplicaciones.</p> <p>e) El listado general de NOM de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.</p> <p>f) El listado general de NMX de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.</p> <p>g) El listado general de NRF del Sistema de Gestión de la Calidad según la familia ISO.</p> <p>h) Usos y aplicaciones.</p> <p>i) ¿Quiénes representan a los consumidores?</p> <p>j) Vigencia.</p> <p>k) ¿Dónde se denuncian?</p>
Ponderación	2.5 %
Criterios de Forma	<p>Actividad: Individual.</p> <p>Entregable: Cuadro sinóptico.</p> <p>Software para realizar la actividad: Word.</p> <p>Extensión: No tiene límites.</p> <p>Citas y referencias: APA.</p> <p>Portada al inicio del documento:</p> <p>a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ).</p> <p>b) Nombre completo de la carrera que estudias.</p> <p>c) Nombre completo de la materia.</p> <p>d) Nombre de la tarea.</p> <p>e) Grado y grupo.</p> <p>f) Nombre completo del alumno.</p> <p>g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia.</p> <p>h) Lugar y fecha de entrega del trabajo. Excelente redacción y ortografía.</p> <p>Nombre del archivo: DPGC-Act1-ApellidoPaterno-Nombre(s).</p> <p>Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo, guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.</p>
Criterios de Fondo	El contenido del cuadro sinóptico debe ser claro, explícito y concreto.
Recursos	<p>a) https://www.youtube.com/watch?v=ad1EYUMpswY</p> <p>b) http://www.20062012.economia.gob.mx/comunidad-negocios/normalizacion/catalogo-mexicano-de-normas</p>

c) <https://www.dof.gob.mx/>

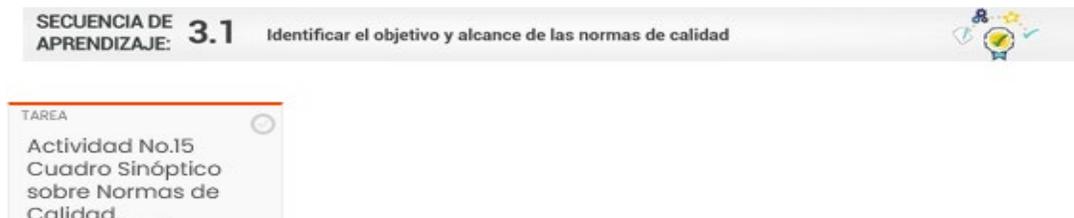
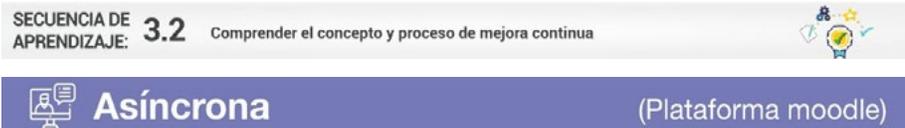


Ilustración 17. Concentrado de secuencia de aprendizaje 3.1 en plataforma.



Actividad 14	Reporte del estudio de caso.
Instrucciones	<p>Instrucciones:</p> <p>Analiza el caso que se encuentra en el video “Coca Cola” y elabora un reporte que abarque los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Definición del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). ¿Cuáles pasos se implementan en los SGC? Ventajas de los SGC. ¿Cuáles SGC se implementan en la empresa Coca Cola? ¿Qué ventajas tiene la empresa Coca Cola al implementar los SGC? ¿Cuáles son las políticas y certificaciones que aseguran la Calidad de la empresa Coca Cola? ¿Cuáles certificaciones tiene la empresa Coca Cola? <p>Nota: el video lo encuentras en la sección de recursos.</p>
Ponderación	5 %
Criterios de Forma	<p>Actividad: En equipo.</p> <p>Entregable: Reporte del Estudio de Caso.</p> <p>Software para realizar la actividad: Word.</p> <p>Extensión: No hay un mínimo.</p> <p>Citas y referencias: APA.</p> <p>Portada al inicio del documento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Redacción: Excelente redacción y ortografía.</p> <p>Nombre del archivo: CAL-Act14-ApellidoPaterno-Nombre(s).</p> <p>Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo; guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.</p>
Criterios de Fondo	El Reporte debe contener de forma clara y explícita:

	<p>a) Definición del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).</p> <p>b) Cuáles pasos se implementan en los SGC.</p> <p>c) Ventajas de los SGC.</p> <p>d) ¿Cuáles SGC se implementan en la empresa Coca Cola?</p> <p>e) ¿Qué ventajas tiene la empresa Coca Cola al implementar los SGC?</p> <p>f) ¿Cuáles son las políticas y certificaciones que aseguran la Calidad de la empresa Coca Cola?</p> <p>g) ¿Cuáles certificaciones tiene la empresa Coca Cola?</p>
Recursos	https://www.youtube.com/watch?v=NApT9PVljWk

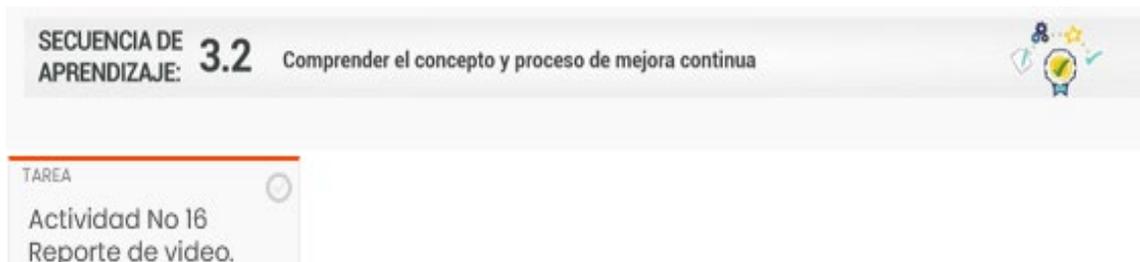
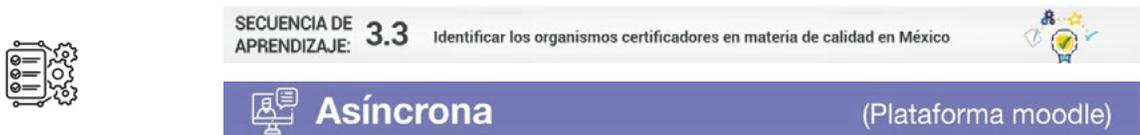


Ilustración 18. Concentrado de secuencia de aprendizaje 3.2 en plataforma.



Actividad 15	Reporte de video.
Instrucciones	<p>Elabora un reporte del video “Conociendo la ISO 9001:2015” que contemple los siguientes aspectos:</p> <p>a) Definición, b) beneficios para una organización, c) ciclo PHVA, d) la explicación de cada una de las cláusulas/pasos del proceso de certificación bajo la norma ISO 9001:2015.</p> <p>Escribe tus conclusiones personales.</p>
Ponderación	2.5 %
Criterios de Forma	<p>Actividad: Individual.</p> <p>Entregable: Reporte del video.</p> <p>Software para realizar la actividad: Word.</p> <p>Extensión: No tiene límites.</p> <p>Citas y referencias: APA.</p> <p>Portada al inicio del documento:</p> <p>a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ).</p> <p>b) Nombre completo de la carrera que estudias.</p>

	<p>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. Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: DPGC-Act1-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo, guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.</p>
Criterios de Fondo	<p>1.- El contenido del reporte del video deberá ser claro, explícito y concreto. 2.- Debe haber una excelente ortografía, redacción y sintaxis. 3.- Importancia del conocimiento de la Norma ISO 9001:15. 4.- Debe incluir sus conclusiones personales.</p>
Recursos	<p>a) https://www.youtube.com/watch?v=yUSJ_ovqfPc</p>



Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 16	Listado de organismos certificadores.
Instrucciones	<p>Elabora un directorio de 30 o más organismos certificadores en materia de calidad en México. El directorio debe contemplar:</p> <p>a) Nombre y logo. b) Dirección y teléfono. c) Contacto. d) NOM y NMX que certifica.</p> <p>Nota: La información la puedes consultar directamente en la Red.</p>
Ponderación	2.5 %
Criterios de Forma	<p>Actividad: Individual. Entregable: Listado de organismos certificadores. <i>Software</i> para realizar la actividad: Excel. Extensión: No tiene límites. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento:</p> <p>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. Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo DPGC-Act1-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo, guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.</p>
Criterios de Fondo	La información del listado debe ser clara, explícita y concreta.

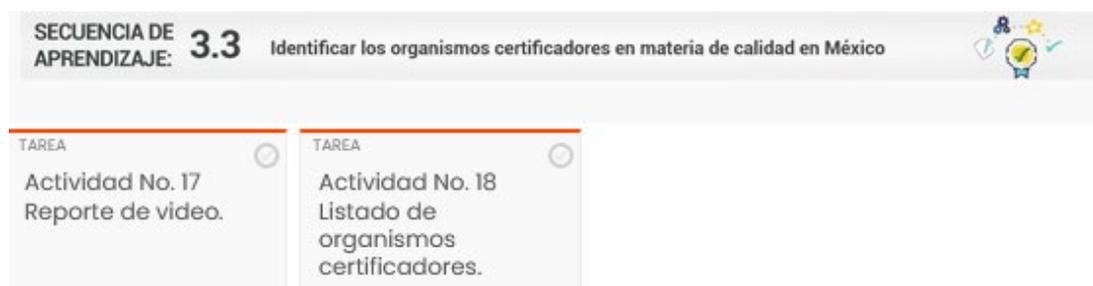
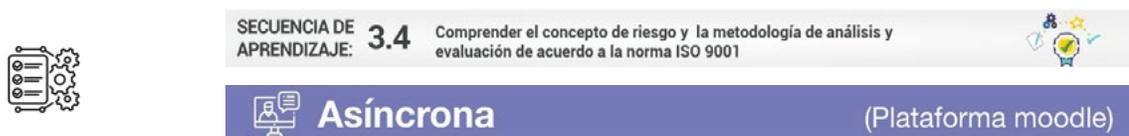


Ilustración 19. Concentrado de secuencia de aprendizaje 3.3 en plataforma.



Actividad 17	Reporte del video.
Instrucciones	<p>Elabora un reporte del video “Análisis de riesgos y oportunidades” que contemple los siguientes aspectos:</p> <p>a) Definición de riesgo.</p> <p>b) Explica las desventajas de realizar un análisis de riesgos y oportunidades por proceso.</p> <p>c) Explica las ventajas de hacer un análisis de riesgos y oportunidades por todo el Sistema de Gestión.</p> <p>Escribe tus conclusiones personales.</p>
Ponderación	3 %
Criterios de Forma	<p>Actividad: Individual.</p> <p>Entregable: Reporte del video.</p> <p>Software para realizar la actividad: Word.</p> <p>Extensión: No tiene límites.</p> <p>Citas y referencias: APA.</p> <p>Portada al inicio del documento:</p> <p>a) Logo actual de la Universidad Tecnológica de Jalisco (UTJ).</p> <p>b) Nombre completo de la carrera que estudias.</p> <p>c) Nombre completo de la materia.</p> <p>d) Nombre de la tarea.</p> <p>e) Grado y grupo.</p> <p>f) Nombre completo del alumno.</p> <p>g) Nombre completo del maestro(a) que imparte la materia.</p> <p>h) Lugar y fecha de entrega del trabajo. Excelente redacción y ortografía.</p> <p>Nombre del archivo: DPGC-Act1-ApellidoPaterno-Nombre(s).</p> <p>Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo, guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.</p>
Criterios de Fondo	En el reporte del video deberá explicarse claramente el análisis de los riesgos y oportunidades.
Recursos	a) https://www.youtube.com/watch?v=-PIXQHInmac



Resultado de aprendizaje



Resultado de aprendizaje 3	<p>A partir de un caso de estudio de certificación y mejora continua, integrará un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normas de calidad aplicables y su justificación. - Propuesta de acciones de mejora continua. - Propuesta de organismos certificadores. - Análisis de riesgos. - Recomendaciones.
Instrucciones	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Integra un equipo de máximo cuatro personas. 2.- Investiga una empresa real que esté certificada en cualquier Norma ISO, esta puede ser del tamaño y giro de tu preferencia. 3.- De dicha organización deberás investigar: <ol style="list-style-type: none"> a) Nombre y logo de la empresa. b) Historia de la empresa. c) Filosofía organizacional (misión, visión, valores y filosofía de calidad). d) Dirección y ubicación geográfica (Google Maps). e) Productos que comercializa, produce y/o vende. f) Organigrama general. g) Norma ISO en la que está certificada la empresa y la justificación del porqué se decidió esa Norma. h) Propuestas/ acciones de mejora continua que aplica la organización. i) Cuál es el organismo certificador que la certifica en dicha norma y porqué. j) Documentación de al menos una detección de riesgos y su análisis. k) Conclusiones personales de cada uno de los integrantes del equipo.
Ponderación	10 %

Resultado de aprendizaje



TAREA

Actividad No. 20
Resultado de
Aprendizaje 3

Ilustración 20. Resultado de aprendizaje 3.



Rúbrica de evaluación 3

Criterio	Ponderación	Escala	Atributo	Observaciones
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.	Ninguna
		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.	Ninguna
		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.	Ninguna
		9		
		8		
		7		
	5.0 %	10	Excelente redacción y ortografía. Conserva el mismo estilo en la redacción de todo el trabajo.	Ninguna
		9		
		8		
		7		
	2.5 %	10	El documento está nombrado: CEP-ActFinal3-ApellidoPaterno-Nombre(s).	Ninguna
		9		
		8		
		7		
10 %	10	En el documento se muestra dominio del tema y que los temas fueron tratados con profundidad.	Ninguna	
	9			
	8			
	7			
20 %	10	En el documento se muestra una conclusión clara y precisa sobre el tema y su aplicación específica en alguna organización.	Ninguna	
	9			
	8			
	7			
		10	El trabajo deberá contener: a) Nombre y logo de la empresa. b) Historia de la empresa. c) Filosofía organizacional (Misión, Visión, Valores y Filosofía de Calidad).	

Fondo	20 %	9	d) Dirección y ubicación geográfica (Google Maps). e) Productos que comercializa, produce y/o vende. f) Organigrama general. g) Norma ISO en la que está certificada la empresa y la justificación del porqué se decidió esa Norma. h) Propuestas/ acciones de mejora continua que aplica la organización. i) ¿Cuál es el organismo certificador que la certifica en dicha norma? y ¿por qué? j) Documentación de al menos una detección de riesgos y su análisis. i) Conclusiones personales de cada uno de los integrantes del equipo.	Ninguna
		8		
		7		
	20 %	10	La Justificación es clara, coherente y congruente con el trabajo realizado.	Ninguna
		9		
		8		
		7		
	10 %	10	Se muestran claramente la aplicación de los conceptos revisados en la unidad.	Ninguna
		9		
		8		
		7		

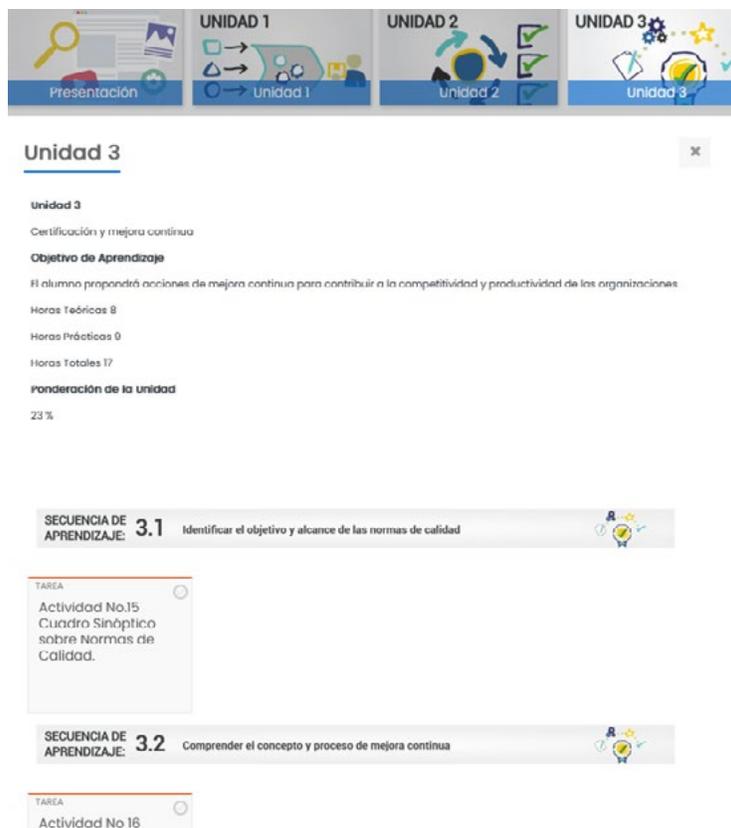


Ilustración 21. Presentación Unidad 3 en plataforma.

Capítulo **IV**

Herramientas de calidad



Introducción



Ilustración 22. Unidad 4.

En esta cuarta unidad de aprendizaje el alumno valorará resultados de procesos organizacionales para plantear acciones de mejora continua.

Está integrada por cuatro secuencias de aprendizaje que son:

1. Identificar las herramientas básicas de calidad, sus características y métodos.
2. Reconocer las herramientas de histograma y diagramas de dispersión y correlación.
3. Distinguir las herramientas para la mejora continua, su aplicación y características.
4. Analizar resultados de procesos a través de las herramientas básicas de calidad.

El resultado de aprendizaje esperado es que, a partir de un caso práctico de herramientas de calidad, elaborará un informe sobre el control de calidad de un proceso dentro de la organización que contenga:

- Herramienta básica de diagnóstico de calidad utilizada y su justificación.
- Gráficos correspondientes, incluyendo análisis.
- Selección de herramienta de mejora continua.
- Recomendaciones.



SECUENCIA DE APRENDIZAJE: **4.1** Identificar las herramientas básicas de calidad, sus características y métodos



Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 18	Tabla de contenido de las herramientas básicas de calidad.
Instrucciones	Con base en el análisis del video “Siete herramientas de calidad”, disponible en los recursos de esta actividad, elabora una tabla de contenido con la siguiente información: a) Nombre de la herramienta. b) Definición. c) Características principales. d) Usos y aplicaciones. e) Conclusiones personales.
Ponderación	2.5 %
Criterios de Forma	Actividad: Individual. Entregable: Tabla de contenido. <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. Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: DPGC-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 tabla de contenido deberá contener forma clara y explícita: a) Nombre de la herramienta. b) Definición. c) Características principales. d) Usos y aplicaciones. e) Conclusiones personales.
Recursos	https://www.youtube.com/watch?v=4rIOHCzH-Sk



Síncrona

(Laboratorio, taller, salón ó videoconferencia)

Actividad 19	Práctica: 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	2.5 %
Criterios de Forma	<p>Actividad: Individual. Entregable: Hoja de verificación <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. Excelente redacción y ortografía.</p> <p>Nombre del archivo: DPGC-Act1-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo, guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.</p>
Criterios de Fondo	<p>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 la empresa a verificar. e) La simbología para su llenado correcto.</p>
Recursos	<p>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</p>



Síncrona

(Laboratorio, taller, salón ó videoconferencia)

Actividad 20	Práctica: 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	2.5 %
Criterios de Forma	<p>Actividad: Individual. Entregable: Diagrama de causa-efecto. <i>Software</i> para realizar la actividad: Excel o Visio. 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.</p>

	<p>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. Excelente redacción y ortografía.</p> <p>Nombre del archivo: DPGC-Act1-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo, guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.</p>
Criterios de Fondo	<p>1. El Diagrama causa-efecto debe contener de forma clara y explícita: a) Mínimo 4/6 M. b) 2/4 P. c) 2/4 S, según corresponda. 2. Análisis del diagrama causa-efecto. 3. Dos posibles soluciones del problema.</p>
Recursos	<p>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</p>

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: 4.1 Identificar las herramientas básicas de calidad, sus características y métodos 

TAREA

Actividad No. 21. Tabla de contenido de las herramientas básicas de calidad.

TAREA

Actividad No. 22. Práctica: Hoja de Verificación.

TAREA

Actividad No. 23. Práctica: Diagrama Causa-Efecto.

Ilustración 23. Secuencia de aprendizaje 4.1 en plataforma.



SECUENCIA DE APRENDIZAJE: 4.2 Reconocer las herramientas de Histograma y Diagramas de dispersión y correlación. 

Síncrona (Laboratorio, taller, salón ó videoconferencia)

Actividad 21	Práctica: 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	2.5 %
Criterios de Forma	<p>Actividad: Individual. Entregable: Histograma. Software para realizar la actividad: Excel. Extensión: No tiene límites. Citas y referencias: APA.</p>

	<p>Portada al inicio del documento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Nombre del archivo: DPGC-Act1-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo, guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.</p>
Criterios de Fondo	<p>El histograma debe contener de forma clara y explícita:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tabla de distribución de frecuencia. Gráfica del Histograma. Análisis de la gráfica. Dos posibles soluciones del problema.
Recursos	<ol style="list-style-type: none"> Presentación de Power Point con la teoría del Histograma. Práctica del Histograma. https://www.youtube.com/watch?v=KOkSJ4ksr0k&t=210s



Síncrona

(Laboratorio, taller, salón ó videoconferencia)

Actividad 22	Práctica: Diagrama de dispersión.
Instrucciones	<p>Observa la presentación sobre diagrama de dispersión que se encuentra en los recursos de la materia y analiza el video “Estimadores por Mínimos Cuadrados Ordinarios - Regresión lineal simple en Excel” y con lo aprendido resuelve la práctica de diagrama de dispersión por el método de mínimos cuadrados ordinarios.</p>
Ponderación	2.5 %
Criterios de Forma	<p>Actividad: En equipo. Entregable: diagrama de dispersión por el método de mínimos cuadrados ordinarios. <i>Software</i> para realizar la actividad: Excel. Extensión: No tiene límites. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Nombre del archivo: DPGC-Act1-ApellidoPaterno-Nombre(s). Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo, guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.</p>

Criterios de Fondo	El diagrama de dispersión por el método de mínimos cuadrados ordinarios debe contener de forma clara y explícita: a) Tabla de distribución de frecuencia. b) Gráfica de dispersión. c) Análisis de la gráfica. d) Dos posibles soluciones del problema.
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=KD6D-h10Fjo

**Síncrona**

(Laboratorio, taller, salón ó videoconferencia)

Actividad 23	Práctica. Diagrama de control.
Instrucciones	Observa la presentación sobre diagrama de control que se encuentra en los recursos de la materia y analiza el video “Excel 2016: como hacer un gráfico de control X - R explicación paso a paso” y con lo aprendido resuelve la práctica de Diagrama de Control.
Ponderación	2.5 %
Criterios de Forma	Actividad: Individual. Entregable: Diagrama de control. <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. Excelente redacción y ortografía. Nombre del archivo: DPGC-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	El diagrama de control debe contener de forma clara y explícita: a) Tabla de distribución de frecuencia. b) Gráfica de control. c) Análisis de la gráfica e interpretación de resultados.
Recursos	a) Presentación de Power Point con la teoría del Diagrama de Control. b) Práctica del Diagrama de Control. c) https://www.youtube.com/watch?v=QsZl5-PqmDk&t=425s

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: **4.2** Reconocer las herramientas de Histograma y Diagramas de dispersión y correlación. 

TAREA Actividad No. 24 Práctica: Histograma.	TAREA Actividad No. 25. Práctica: Diagrama de Dispersión.	TAREA Actividad No. 26. Práctica. Diagrama de Control.
--	---	--

Ilustración 24. Resumen de secuencia de aprendizaje 4.2 en plataforma.



SECUENCIA DE APRENDIZAJE: **4.3** Distinguir las herramientas para la mejora continua, su aplicación y características 

 **Asíncrona** (Plataforma moodle)

Actividad 24	Trabajo de investigación.
Instrucciones	<p>Realiza una investigación acerca de las herramientas de mejora continua siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5 S's de la calidad. Círculo de Deming. Six Sigma. Kaizen. <p>La investigación debe incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> Definición. Historia de la herramienta. Pasos para su implementación en las organizaciones. Importancia de la herramienta. Imágenes alusivas para cada herramienta. <p>Notas: En el documento deberás incluir las conclusiones personales de cada uno de los integrantes del equipo para cada una de las herramientas.</p>
Ponderación	2.5 %
Criterios de Forma	<p>Actividad: Equipo. Entregable: Trabajo de Investigación. Software para realizar la actividad: Word. Extensión: No tiene límites. Citas y referencias: APA. Portada al inicio del documento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Nombre del archivo: DPGC-Act1-ApellidoPaterno-Nombre(s).</p>

	Instrucciones extras: Una vez terminado el trabajo, guardarlo en formato PDF y subirlo a la plataforma para su evaluación.
Criterios de Fondo	El contenido de la investigación deberá explicar cada uno de los aspectos indicados en la actividad de manera clara, explícita y concreta.
Recursos	a) Chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.educaguia.com%2Fapuntesde%2Fcalidad%2Fherramientas-basicas-mejora-calidad-y-evaluacion.pdf&clen=1069220&chunk=true b) chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.centro-virtual.com%2Frecursos%2Fbiblioteca%2Fpdf%2Faseguramiento_calidad%2Funidad1_pdf2.pdf&clen=734989&chunk=true

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: **4.3** Distinguir las herramientas para la mejora continua, su aplicación y características 

TAREA
Actividad No. 27
Trabajo de Investigación.

Ilustración 25. Resumen de secuencia de aprendizaje 4.3 en plataforma.



SECUENCIA DE APRENDIZAJE: **4.4** Analizar resultados de procesos a través de las herramientas básicas de calidad 



Asíncrona

(Plataforma moodle)

Actividad 25	Análisis de estudio de caso.
Instrucciones	Lee cuidadosamente el estudio de caso <i>Aplicación de herramientas de calidad en una fábrica de refrigeradoras para reducir fallos en el producto final</i> . Autor: Javier Gabino Izaguirre Neira. Páginas de: 13 a17 y de 38 a 52. Que se presenta en tus recursos y sugiere soluciones para reducir las fallas recurrentes en el período de garantía de los refrigeradores a todos los clientes a partir de la utilización de las herramientas básicas de calidad y de la mejora continua.
Ponderación	2.5 %
Criterios de Forma	Actividad: Equipo. Entregable: Soluciones al estudio de caso <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. Excelente redacción y ortografía.

	Nombre del archivo: DPGC-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	El análisis del estudio de caso se debe explicar de manera clara y concreta cada uno de los puntos señalados en la actividad.
Recursos	a) chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fcore.ac.uk%2Fdownload%2Fpdf%2F323347605.pdf&clen=1592710&chunk=true

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: **4.4** Analizar resultados de procesos a través de las herramientas básicas de calidad 

TAREA 
Actividad No. 28
Análisis de Estudio de Caso.

Ilustración 26 Resumen de secuencia de aprendizaje 4.4 en plataforma.



Resultado de aprendizaje 

Resultado de aprendizaje 4	Informe sobre el control de calidad de un proceso dentro de una organización.
Instrucciones	1.- En equipo de máximo cuatro personas. 2.- Observa y analiza cuidadosamente el siguiente video “D - Todo. Fábrica de Chocolates” (https://www.youtube.com/watch?v=92Z6W9vMrjY) 3.- Escribe un informe que considere los siguientes aspectos: a) ¿Cuáles herramientas de calidad utilizarías para controlar los procesos de producción? b) ¿En qué procedimiento utilizarías la herramienta de calidad? c) ¿Cuáles herramientas de la mejora continua utilizarías para controlar el proceso de producción? d) ¿Qué recomendaciones darías a la empresa para eficientar su proceso de producción? e) Conclusiones personales de cada uno de los integrantes del equipo.
Ponderación	6 %



Rúbrica de evaluación 4

Criterio	Ponderación	Escala	Atributo	Observaciones	
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.	Ninguna	
		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.	Ninguna	
		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.	Ninguna	
		9			
		8			
		7			
	5.0 %	10	Excelente redacción y ortografía. Conserva el mismo estilo en la redacción de todo el trabajo.	Ninguna	
		9			
		8			
		7			
2.5 %	10	El documento está nombrado: CEP-ActFinal1-ApellidoPaterno-Nombre(s).	Ninguna		
	9				
	8				
	7				
Fondo	10 %	10	En el documento se muestra dominio del tema y que los temas fueron tratados con profundidad.	Ninguna	
		9			
		8			
		7			
	20 %	10	En el documento se muestra una conclusión clara y precisa sobre el tema y su aplicación específica en alguna organización.	Ninguna	
		9			
		8			
		7			
			10	El documento debe incluir: a) ¿Cuáles herramientas de calidad utilizarías para controlar los procesos de producción?, b) ¿En qué procedimiento utilizarías la herramienta de calidad? c) ¿Cuáles herramientas	
			9		

20 %	8	de la mejora continua utilizarías para controlar el proceso de producción? d) ¿Qué recomendaciones darías a la empresa para eficientar su proceso de producción?, y f) apartado con las conclusiones del equipo.	Ninguna
	7		
20 %	10	La Justificación es clara, coherente y congruente con el trabajo realizado.	Ninguna
	9		
	8		
	7		
10 %	10	El análisis es presentado, es viable y aplicado a la realidad que analiza.	Ninguna
	9		
	8		
	7		

UNIDAD 4 | RECURSOS | Remedial

Unidad 4

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: 4.1 Identificar las herramientas básicas de calidad, sus características y métodos

TAREA: Actividad No. 21. Tabla de contenido de las herramientas básicas de calidad.

TAREA: Actividad No. 22. Práctica: Hoja de Verificación.

TAREA: Actividad No. 23. Práctica: Diagrama Causa-Efecto.

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: 4.2 Reconocer las herramientas de Histograma y Diagramas de dispersión y correlación.

TAREA: Actividad No. 24. Práctica: Histograma.

TAREA: Actividad No. 25. Práctica: Diagrama de Dispersión.

TAREA: Actividad No. 26. Práctica: Diagrama de Control.

SECUENCIA DE APRENDIZAJE: 4.3 Distinguir las herramientas para la mejora continua, su aplicación y características

TAREA: Actividad No. 27. Trabajo de Investigación.

Ilustración 27. Resumen de unidad 4 en plataforma.

Capítulo **V**

Examen remedial



Introducción



Ilustración 28. Remedial.



Examen remedial, se evaluará conforme a rúbrica

Criterio	Ponderación	Escala	Atributo
Forma	0 %	10	N/A
		9	
		8	
		7	
	0 %	10	N/A
		9	
		8	
		7	
	0 %	10	N/A
		9	
		8	
		7	
	0 %	10	N/A
		9	
		8	
		7	

	0 %	10 9 8 7	N/A				
Fondo	10 %	10 9 8 7	Preguntas abiertas				
		10 %		10 9 8 7	Respuestas de Falso (F) y Verdadero (V).		
				10 %		10 9 8 7	Relacionar columnas
						50 %	
	20 %		10 9 8 7				



Remedial



Ilustración 29. Imagen de remedial en plataforma.



Recursos



Recursos

VIDEO Gestión de Procesos 	URL Mapeo de procesos 	PRESENTACIÓN POWERPOINT Mapeo de Procesos 	VIDEO La calidad en las empresas ¿Es importante? 	VIDEO Conociendo la ISO 9000:2015 	VIDEO La mejora continua
PDF Guía para la elaboración de diagramas de flujo 	URL Simbología ANSI para la elaboración de flujogramas 	URL Cómo escribir un cheque 	VIDEO Análisis de riesgos y oportunidades 	VIDEO Hoja de verificación 	DOCUMENTO DE WORD Practica Diagrama Causa-Efecto
VIDEO Cómo hacer una nómina en excel 	VIDEO Elaboración de Procesos 	VIDEO Cómo elaborar un Manual de Procesos 	DOCUMENTO DE WORD Practica I histograma 	DOCUMENTO DE WORD Hoja de trabajo diagrama de dispersión 	PDF Diagrama de control
VIDEO Manual de procedimientos 	URL Como elaborar un ensayo 	LIBRO Introducción a la teoría general de sistemas 	PDF Guía de elaboración de diagramas de flujo 	PRESENTACIÓN POWERPOINT Presentación de diagrama de control 	PRESENTACIÓN POWERPOINT Presentación diagrama de dispersión

Ilustración 30. 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.

Diseño de procesos y gestión de calidad

Se terminó de editar en junio de 2022 en las oficinas de Astra Ediciones
S. A. de C. V. Avenida Acueducto 829, Colonia Santa Margarita, C. P.
45140, Zapopan, Jalisco, México.
edicion@astraeditorial.com.mx

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 “Diseño de Procesos y Gestión de Calidad” correspondiente a la carrera de Técnico Superior Universitario en desarrollo de negocios área mercadotecnia en competencias digitales.

ISBN: 978-84-19152-64-0

