

Periodo FEBRERO – JUNIO 2026

**Nombre de la Asignatura:** ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

**Plan de Estudios:** LAD-210-234

**Clave de la Asignatura:** LAD-1001

**Horas teoría-horas prácticas-Créditos:** 2-3-5

## 1. Caracterización de la asignatura:

Esta asignatura aporta al perfil del Licenciado en Administración, una perspectiva holística sobre los procesos del comportamiento humano en los diferentes niveles de una organización.

La administración de la calidad es una asignatura que está diseñada para contribuir con la formación integral de los estudiantes de la Licenciatura en Administración, ya que le proporciona las competencias que requiere en el análisis y manejo de herramientas estadísticas básicas y de mejora para la toma de decisiones, así como las tendencias y enfoques que son aplicados a las organizaciones para producir bienes y servicios.

## 2. Intención didáctica:

La asignatura está conformada por la introducción a la calidad, en donde se ubican los conceptos básicos, las filosofías y sus principales tendencias, identificando los procesos en las organizaciones, además se establece la calidad en los servicios, ubicando desde el concepto de servicio, los servicios como sistema y los componentes de la calidad en éstos.

También se abordan las herramientas de control de calidad para la toma de decisiones, establecidas por Ishikawa como métodos estadísticos, los cuales son: histograma, diagrama de dispersión, estratificación, hoja de verificación, gráficos de control, diagrama causa-efecto y diagrama de Pareto. Se desarrollan las herramientas de mejora continua, a efecto de que el sistema de calidad logre la eficiencia, siendo: Just Time, Kanban, Poka Yoke, Kaizen, Metodología de las 9's y seis sigma y la gestión del sistema de calidad total, considerando la normalización a través de las normas ISO (9000, 9001, 14001 y OHSAS 18001), así como dar a conocer los distintivos a los que pueden acceder las organizaciones de servicios, las normas oficiales mexicanas y los premios a la calidad a los que pueden acceder las organizaciones.

## 3. Competencia de la asignatura:

Aplica los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas en la administración de la calidad que permita mejorar la eficacia y eficiencia de la organización, tanto en sus procesos como en sus servicios, utilizando herramientas de control estadístico y de mejora continua para la toma de decisiones.

## 4. Análisis por competencias específicas:

Competencia No. 1 Descripción: (4.2) Conoce los elementos teóricos, enfoques y procesos de la calidad, así como su impacto en la organización para su aplicación.  
(4.1) \_\_\_\_\_

(4.3) Temas y subtemas para desarrollar la competencia específica	(4.4) Actividades de aprendizaje	(4.5) Actividades de enseñanza	(4.6) Desarrollo de competencias genéricas	(4.7) Horas teórico-práctica
---	----------------------------------	--------------------------------	--	------------------------------

<b>COMPETENCIA 1 INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD</b> 1.1 Conceptos básicos y evolución de la calidad 1.2 Filosofías de la calidad (orientales y occidentales.) 1.3 Principales tendencias y enfoques de la calidad. 1.4 La calidad en el ambiente de los negocios y su competitividad. 1.5 Identificación de procesos de calidad en las organizaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comparar los conceptos básicos de la calidad y la evolución que ha tenido la calidad, elaborando un mapa mental.</li> <li>Desarrollar en un panel las filosofías de la calidad, estableciendo la aportación principal de cada una de ellas.</li> <li>Contrastar las principales tendencias y enfoques de la calidad, mediante la elaboración de un ensayo.</li> <li>Argumentar con un caso práctico la importancia de la calidad en la organización e identificando sus procesos para la toma de decisiones.</li> <li>Realizar el encuadre de la materia y de la competencia específica, indicar los criterios y valor de cada actividad. Explicar los temas con ejemplos aplicados a una empresa.</li> <li>Solicita al estudiante realizar una investigación en las diversas fuentes de información sobre el tema. Mismos que expondrá en clase.</li> <li>Solicita al estudiante elabore mapas conceptuales sobre la importancia de la planeación estratégica.</li> <li>Apoya a los equipos expositores aclarando dudas o errores de interpretación los temas expuestos por ellos.</li> <li>Requiere a los estudiantes por medio de casos prácticos argumentar la importancia de la calidad en la organización e identificar sus procesos para la toma de decisiones.</li> <li>Aplica el examen de evaluación durante la clase.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de abstracción, análisis y síntesis.</li> <li>Comunicación oral y escrita.</li> <li>Habilidad para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas.</li> <li>Capacidad de trabajo en equipo.</li> <li>Compromiso ético.</li> <li>Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.</li> <li>Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul>	15 06 - 09
--	--	--	---------------

Indicadores de Alcance (4.8)	Valor de Indicador (4.9)
A. Analiza la información realizando la elaboración de gráficos, describe las ideas principales del tema, no tiene faltas de ortografía,	30%
B. Demuestra su capacidad crítica y autocrítica del trabajo realizado frente al grupo, así como la habilidad en el uso de las Tic's, trabaja en equipo, presenta dominio del tema e incluye ejemplos claros y precisos para la comprensión del grupo.	30%
C. Demuestra conocimiento y dominio de los temas de la unidad, aplicar la importancia de la administración de empresa y sus áreas funcionales, así como la descripción de las fases del proceso administrativo.	40%

**Niveles de desempeño (4.10):**

Desempeño	Nivel de desempeño	Indicadores de Alcance	Valoración numérica
Competencia Alcanzada	Excelente	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se adapta a situaciones y contextos complejos.</li> <li>b) Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas.</li> <li>c) Propone y/o explica soluciones o procedimientos no vistos en clase (creatividad).</li> <li>d) Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico; (por ejemplo, el uso de las tecnologías de la información estableciendo previamente un criterio.)</li> <li>e) Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarias en su aprendizaje.</li> </ul>	95-100
	Notable	Cumple cuatro de los indicadores definidos en desempeño excelente.	85-94
	Bueno	Cumple tres de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	75-84
	Suficiente	Cumple dos de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	70-74

<b>Desempeño</b>	<b>Nivel de desempeño</b>	<b>Indicadores de Alcance</b>	<b>Valoración numérica</b>
Competencia No Alcanzada	Insuficiente	No se cumple con el 100% de evidencias conceptuales, procedimentales y actitudinales de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	N. A.

**Matriz de Evaluación (4.11):**

<b>Evidencia de Aprendizaje</b>	<b>%</b>	<b>Indicador de Alcance</b>					<b>Evaluación formativa de la competencia</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>N</b>	
• Presentación Electrónica (Lista de Cotejo)	30	28.5-30	25.5-28.4	22.5-25.4	21-22.4	0-20.9	Analiza la información realizando la elaboración de gráficos, describe las ideas principales del tema, no tiene faltas de ortografía,
• Exposición	30	28.5-30	25.5-28.4	22.5-25.4	21-22.4	0-20.9	Demuestra su capacidad crítica y autocrítica del trabajo realizado frente al grupo, así como la habilidad en el uso de las TIC's, trabaja en equipo, presenta dominio del tema e incluye ejemplos claros y precisos para la comprensión del grupo.
• (Guía de Observación)	40	38-40	34-37.2	30-33.2	28-29.2	0-27.2	Demuestra conocimiento y dominio de los temas de la unidad, aplicar la importancia de la administración de empresa y sus áreas funcionales, así como la descripción de las fases del proceso administrativo.
Total		95-100	85-94	75-84	70-74	0-69	

Nota: este apartado número 4 de la instrumentación didáctica para la formación y desarrollo de competencias profesionales se repite, de acuerdo al número de competencias específicas de los temas de asignatura.

**Competencia No.** 2 **Descripción:** (4.2) Determina la importancia de la calidad en los servicios que se ofrecen a los clientes para satisfacer sus necesidades.  
(4.1)

<b>(4.3) Temas y subtemas para desarrollar la competencia específica</b>	<b>(4.4) Actividades de aprendizaje</b>	<b>(4.5) Actividades de enseñanza</b>	<b>(4.6) Desarrollo de competencias genéricas</b>	<b>(4.7) Horas teórico-práctica</b>
<b>COMPETENCIA 2 CALIDAD EN LOS SERVICIOS</b> 2.1. Concepto de servicio 2.2. Los servicios como sistema 2.3. Componentes de la calidad en el sistema de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigar el concepto de servicio incluyendo las actividades económicas cuyo resultado no es un producto y representarlas mediante un mapa conceptual.</li> <li>A través de un caso práctico, establecer los servicios como</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante la clase se dará una breve introducción de la unidad. La competencia específica a desarrollar.</li> <li>Solicita al estudiante realizar una investigación en las diversas fuentes de información sobre el tema. Mismos que representaran en un mapa conceptual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>Comunicación oral y escrita.</li> <li>Habilidades básicas en el manejo de computadora.</li> <li>Trabajo en equipo.</li> </ul>	15 06 - 09

	sistema y los componentes de la calidad en éste.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requiere a los estudiantes elaborar un caso práctico en el que establezcan los servicios como sistema así como los componentes de la calidad en este.</li> <li>Aplica el examen de evaluación durante la clase.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de aprender.</li> <li>Capacidad de comunicación profesional de otras áreas.</li> </ul>	
--	--	---	---	--

<b>Indicadores de Alcance (4.8)</b>	<b>Valor de Indicador (4.9)</b>
A. Analiza la información realizando la elaboración de gráficos, describe las ideas principales del tema, no tiene faltas de ortografía,	30%
B. Demuestra su capacidad crítica y autocritica del trabajo realizado frente al grupo, así como la habilidad en el uso de las Tic's, trabaja en equipo, presenta dominio del tema e incluye ejemplos claros y precisos para la comprensión del grupo.	30%
C. Demuestra conocimiento y dominio de los temas de la unidad, aplicar la importancia de la administración de empresa y sus áreas funcionales, así como la descripción de las fases del proceso administrativo.	40%

**Niveles de desempeño (4.10):**

<b>Desempeño</b>	<b>Nivel de desempeño</b>	<b>Indicadores de Alcance</b>	<b>Valoración numérica</b>
Competencia Alcanzada	Excelente	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se adapta a situaciones y contextos complejos.</li> <li>b) Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas.</li> <li>c) Propone y/o explica soluciones o procedimientos no vistos en clase (creatividad).</li> <li>d) Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico; (por ejemplo, el uso de las tecnologías de la información estableciendo previamente un criterio.)</li> <li>e) Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarias en su aprendizaje.</li> </ul>	95-100
	Notable	Cumple cuatro de los indicadores definidos en desempeño excelente.	85-94
	Bueno	Cumple tres de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	75-84
	Suficiente	Cumple dos de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	70-74
Competencia No Alcanzada	Insuficiente	No se cumple con el 100% de evidencias conceptuales, procedimentales y actitudinales de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	N. A.

**Matriz de Evaluación (4.11):**

<b>Evidencia de Aprendizaje</b>	<b>%</b>	<b>Indicador de Alcance</b>					<b>Evaluación formativa de la competencia</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>N</b>	
• Elaboración de gráficos (cuadro comparativo, mapa conceptual, etc.) (lista de cotejo)	30	28.5-30	25.5-28.4	22.5-25.4	21-22.4	0-20.9	Analiza la información realizando la elaboración de gráficos, describe las ideas principales del tema, no tiene faltas de ortografía,
• Exposiciones (Guía de observación)	30	28.5-30	25.5-28.4	22.5-25.4	21-22.4	0-20.9	Demuestra su capacidad crítica y autocritica del trabajo realizado frente al grupo, así como la habilidad en el uso de las TIC's, trabaja en equipo, presenta dominio del tema

Evidencia de Aprendizaje	%	Indicador de Alcance					Evaluación formativa de la competencia
		A	B	C	D	N	
• Examen Escrito	40	38-40	34–37.2	30-33.2	28-29.2	0-27.2	e incluye ejemplos claros y precisos para la comprensión del grupo.
Total		95-100	85-94	75-84	70-74	0-69	

Competencia No. 3 **Descripción:** (4.2) Aplica el proceso de selección de personal para dotar a las organizaciones del personal idóneo al puesto adecuado.  
 (4.1) \_\_\_\_\_

(4.3) Temas y subtemas para desarrollar la competencia específica	(4.4) Actividades de aprendizaje	(4.5) Actividades de enseñanza	(4.6) Desarrollo de competencias genéricas	(4.7) Horas teórico-práctica
<b>COMPETENCIA 3 PRINCIPALES HERRAMIENTAS DE CONTROL DE CALIDAD PARA LA TOMA DE DECISIONES</b> 3.1. Histograma 3.2. Diagrama de Dispersión 3.3. Estratificación 3.4. Hoja de verificación 3.5. Gráficos de control 3.6. Diagrama causa – efecto 3.7. Diagrama de Pareto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigar las características y aplicación de las herramientas estadísticas básicas establecidas por Ishikawa y en equipos de trabajo con los estudiantes desarrollarlas para su mejor comprensión.</li> <li>Cada equipo desarrollará una herramienta con el apoyo de material audiovisual y ejercicios: Histograma, Diagrama de Dispersion, Estratificación, Hoja de verificación, Gráficos de control, Diagrama causa – efecto, Diagrama de Pareto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante la clase se dará una breve introducción de la unidad. La competencia específica a desarrollar.</li> <li>Solicita al estudiante realizar una investigación en las diversas fuentes de información sobre el tema. Mismos que expondrá en clase.</li> <li>Apoya a los equipos expositores aclarando dudas o errores de interpretación los temas expuestos por ellos.</li> <li>Aplica el examen de evaluación durante la clase.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se dará una breve introducción de la unidad. La competencia específica a desarrollar.</li> <li>El facilitador solicita a los presentes realizar la exposición de la investigación sobre el costo y su clasificación.</li> <li>Explica como determinar el costo unitario de un producto.</li> <li>Explica por medio de ejemplos la naturaleza de las cuentas más usuales.</li> <li>El facilitador aplica examen de los temas de la unidad.</li> </ul>	15 06 - 09

Indicadores de Alcance (4.8)	Valor de Indicador (4.9)
D. Analiza la información realizando la elaboración de gráficos, describe las ideas principales del tema, no tiene faltas de ortografía,	30%
E. Demuestra su capacidad crítica y autocrítica del trabajo realizado frente al grupo, así como la habilidad en el uso de las Tic's, trabaja en equipo, presenta dominio del tema e incluye ejemplos claros y precisos para la comprensión del grupo.	30%
F. Demuestra conocimiento y dominio de los temas de la unidad, aplicar la importancia de la administración de empresa y sus áreas funcionales, así como la descripción de las fases del proceso administrativo.	40%

**Niveles de desempeño (4.10):**

Desempeño	Nivel de desempeño	Indicadores de Alcance	Valoración numérica
Competencia Alcanzada	Excelente	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se adapta a situaciones y contextos complejos.</li> <li>b) Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas.</li> <li>c) Propone y/o explica soluciones o procedimientos no vistos en clase (creatividad).</li> <li>d) Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico; (por ejemplo, el uso de las tecnologías de la información estableciendo previamente un criterio.)</li> <li>e) Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarias en su aprendizaje.</li> </ul>	95-100
	Notable	Cumple cuatro de los indicadores definidos en desempeño excelente.	85-94
	Bueno	Cumple tres de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	75-84
	Suficiente	Cumple dos de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	70-74
Competencia No Alcanzada	Insuficiente	No se cumple con el 100% de evidencias conceptuales, procedimentales y actitudinales de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	N. A.

**Matriz de Evaluación (4.11):**

Evidencia de Aprendizaje	%	Indicador de Alcance					Evaluación formativa de la competencia
		A	B	C	D	N	
• Elaboración de gráficos (cuadro comparativo, mapa conceptual, etc.) (lista de cotejo)	30	28.5-30	25.5-28.4	22.5-25.4	21-22.4	0-20.9	Analiza la información realizando la elaboración de gráficos, describe las ideas principales del tema, no tiene faltas de ortografía,
• Exposiciones (Guía de observación)	30	28.5-30	25.5-28.4	22.5-25.4	21-22.4	0-20.9	Demuestra su capacidad crítica y autocrítica del trabajo realizado frente al grupo, así como la habilidad en el uso de las TIC's, trabaja en equipo, presenta dominio del tema e incluye ejemplos claros y precisos para la comprensión del grupo.
• Examen Escrito	40	38-40	34-37.2	30-33.2	28-29.2	0-27.2	Demuestra conocimiento y dominio de los temas de la unidad, aplicar la importancia de la administración de empresa y sus áreas funcionales, así como la descripción de las fases del proceso administrativo.
Total		95-100	85-94	75-84	70-74	0-69	

**Competencia No. (4.1)** 4 **Descripción:** (4.2) Aplica las herramientas de mejora continua en la elaboración de proyectos, a efecto de lograr la eficacia y eficiencia del sistema de calidad de la organización.

<b>(4.3) Temas y subtemas para desarrollar la competencia específica</b>	<b>(4.4) Actividades de aprendizaje</b>	<b>(4.5) Actividades de enseñanza</b>	<b>(4.6) Desarrollo de competencias genéricas</b>	<b>(4.7) Horas teórico-práctica</b>
<b>COMPETENCIA 4 HERRAMIENTAS DE MEJORA CONTINUA</b> 4.1. Just time 4.2. Kanban 4.3. Poka Yoke 4.4. Kaizen 4.5. Metodología de las 9's 4.6. Six Sigma	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigar las características y aplicación de las herramientas de mejora continua y a través de caso práctico en organizaciones de la zona de influencia desarrollarlas, como apoyo de la teoría a la práctica.</li> <li>Cada equipo desarrollará una herramienta con el apoyo del maestro y entregará el producto (documento y puesta en práctica) a la organización elegida para tal fin.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante la clase se dará una breve introducción de la unidad. La competencia específica a desarrollar.</li> <li>Solicita al estudiante realizar una investigación en las diversas fuentes de información sobre el tema. Mismos que expondrá en clase.</li> <li>Apoya a los equipos de trabajo aclarando dudas o errores de interpretación de los temas asignados para su aplicación.</li> <li>Aplica el examen de evaluación durante la clase.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>Comunicación oral y escrita.</li> <li>Habilidades básicas en el manejo de computadora.</li> <li>Trabajo en equipo.</li> <li>Capacidad de aprender.</li> <li>Capacidad de comunicación profesional de otras áreas.</li> </ul>	15 06 - 09

<b>Indicadores de Alcance (4.8)</b>	<b>Valor de Indicador (4.9)</b>
A. Analiza la información realizando la elaboración de gráficos, describe las ideas principales del tema, no tiene faltas de ortografía,	30%
B. Demuestra su capacidad crítica y autocritica del trabajo realizado frente al grupo, así como la habilidad en el uso de las Tic's, trabaja en equipo, presenta dominio del tema e incluye ejemplos claros y precisos para la comprensión del grupo.	30%
C. Demuestra conocimiento y dominio de los temas de la unidad, aplicar la importancia de la administración de empresa y sus áreas funcionales, así como la descripción de las fases del proceso administrativo.	40%

**Niveles de desempeño (4.10):**

<b>Desempeño</b>	<b>Nivel de desempeño</b>	<b>Indicadores de Alcance</b>	<b>Valoración numérica</b>
Competencia Alcanzada	Excelente	f) Se adapta a situaciones y contextos complejos.	95-100
		g) Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas.	
		h) Propone y/o explica soluciones o procedimientos no vistos en clase (creatividad).	
		i) Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico; (por ejemplo, el uso de las tecnologías de la información estableciendo previamente un criterio.)	
Competencia No Alcanzada	Insuficiente	j) Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarias en su aprendizaje.	
		Cumple cuatro de los indicadores definidos en desempeño excelente.	85-94
		Cumple tres de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	75-84
		Cumple dos de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	70-74

**Matriz de Evaluación (4.11):**

<b>Evidencia de Aprendizaje</b>	<b>%</b>	<b>Indicador de Alcance</b>					<b>Evaluación formativa de la competencia</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>N</b>	
• Elaboración de gráficos (cuadro comparativo, mapa conceptual, etc.) (lista de cotejo)	30	28.5-30	25.5-28.4	22.5-25.4	21-22.4	0-20.9	Analiza la información realizando la elaboración de gráficos, describe las ideas principales del tema, no tiene faltas de ortografía,
• Exposiciones (Guía de observación)	30	28.5-30	25.5-28.4	22.5-25.4	21-22.4	0-20.9	Demuestra su capacidad crítica y autocrítica del trabajo realizado frente al grupo, así como la habilidad en el uso de las TIC's, trabaja en equipo, presenta dominio del tema e incluye ejemplos claros y precisos para la comprensión del grupo.
• Examen Escrito	40	38-40	34-37.2	30-33.2	28-29.2	0-27.2	Demuestra conocimiento y dominio de los temas de la unidad, aplicar la importancia de la administración de empresa y sus áreas funcionales, así como la descripción de las fases del proceso administrativo.
<b>Total</b>		<b>95-100</b>	<b>85-94</b>	<b>75-84</b>	<b>70-74</b>	<b>0-69</b>	

**Competencia No.** 5 **Descripción:** (4.2) Conoce y maneja las normas de calidad vigentes, así como los criterios utilizados para la obtención de distintivos y certificación de productos y/o servicios por parte de la organización Identifica los clientes de la organización a efecto de establecer lineamientos y realizar mediciones para lograr su satisfacción.

<b>(4.3) Temas y subtemas para desarrollar la competencia específica</b>	<b>(4.4) Actividades de aprendizaje</b>	<b>(4.5) Actividades de enseñanza</b>	<b>(4.6) Desarrollo de competencias genéricas</b>	<b>(4.7) Horas teórico-práctica</b>
<b>COMPETENCIA 5 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTAL, SALUD Y SEGURIDAD, OTRAS</b> 5.1. Normalización 5.1.1. Norma ISO 9000:2008 5.1.2. Norma ISO 9001:2008 5.1.3. Norma ISO 14001:2012 5.1.4. OHSAS 18001-2007 5.2. Distintivos a las organizaciones de servicios 5.2.1. H – Higiene, confianza y seguridad en el manejo de alimentos 5.2.2. M - Implementación del programa de calidad Moderniza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer las normas ISO y OHSAS, que están inmersas en el Sistema de Calidad, ambiental y de salud y seguridad en el trabajo, de una organización, su terminología y requisitos de cumplimiento, y en equipo realizar juegos creativos para su manejo. Ejemplo: Maratón de conocimientos.</li> <li>Identificar los tipos de distintivo a los que pueden acceder las organizaciones del sector servicios y realizar una práctica en una organización de la localidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante la clase se dará una breve introducción de la unidad. La competencia específica a desarrollar.</li> <li>Solicita al estudiante realizar una investigación en las diversas fuentes de información sobre el tema. Mismos que expondrá en clase.</li> <li>Asume el papel de moderador en mesas de trabajo y mesas redondas.</li> <li>Aplica el examen de evaluación durante la clase.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>Comunicación oral y escrita.</li> <li>Habilidades básicas en el manejo de computadora.</li> <li>Trabajo en equipo.</li> <li>Capacidad de aprender.</li> <li>Capacidad de comunicación profesional de otras áreas.</li> </ul>	15 06 - 09

5.2.3. Green Globe – Implementación ambiental y sustentabilidad. 5.3. Normas Oficiales Mexicanas 5.4. Premios a la calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar las diferentes clases de normas oficiales mexicanas existentes, elaborando informe documental.</li> <li>Investigar los requisitos para acceder a los premios a la calidad que son otorgados por otros países y en México, desarrollando un debate en el salón de clases.</li> </ul>		
---	---	--	--

<b>Indicadores de Alcance (4.8)</b>	<b>Valor de Indicador (4.9)</b>
D. Analiza la información realizando la elaboración de gráficos, describe las ideas principales del tema, no tiene faltas de ortografía,	30%
E. Demuestra su capacidad crítica y autocrítica del trabajo realizado frente al grupo, así como la habilidad en el uso de las Tic's, trabaja en equipo, presenta dominio del tema e incluye ejemplos claros y precisos para la comprensión del grupo.	30%
F. Demuestra conocimiento y dominio de los temas de la unidad, aplicar la importancia de la administración de empresa y sus áreas funcionales, así como la descripción de las fases del proceso administrativo.	40%

**Niveles de desempeño (4.10):**

<b>Desempeño</b>	<b>Nivel de desempeño</b>	<b>Indicadores de Alcance</b>	<b>Valoración numérica</b>
Competencia Alcanzada	Excelente	k) Se adapta a situaciones y contextos complejos. l) Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas. m) Propone y/o explica soluciones o procedimientos no vistos en clase (creatividad). n) Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico; (por ejemplo, el uso de las tecnologías de la información estableciendo previamente un criterio.) o) Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarias en su aprendizaje.	95-100
	Notable	Cumple cuatro de los indicadores definidos en desempeño excelente.	85-94
	Bueno	Cumple tres de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	75-84
	Suficiente	Cumple dos de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	70-74
Competencia No Alcanzada	Insuficiente	No se cumple con el 100% de evidencias conceptuales, procedimentales y actitudinales de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	N. A.

**Matriz de Evaluación (4.11):**

<b>Evidencia de Aprendizaje</b>	<b>%</b>	<b>Indicador de Alcance</b>					<b>Evaluación formativa de la competencia</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>N</b>	
• Elaboración de gráficos (cuadro comparativo, mapa conceptual, etc.) (lista de cotejo)	30	28.5-30	25.5-28.4	22.5-25.4	21-22.4	0-20.9	Analiza la información realizando la elaboración de gráficos, describe las ideas principales del tema, no tiene faltas de ortografía,

<b>Evidencia de Aprendizaje</b>	<b>%</b>	<b>Indicador de Alcance</b>					<b>Evaluación formativa de la competencia</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>N</b>	
• Exposiciones (Guía de observación)	30	28.5-30	25.5-28.4	22.5-25.4	21-22.4	0-20.9	Demuestra su capacidad crítica y autocrítica del trabajo realizado frente al grupo, así como la habilidad en el uso de las TIC's, trabaja en equipo, presenta dominio del tema e incluye ejemplos claros y precisos para la comprensión del grupo.
• Examen Escrito	40	38-40	34-37.2	30-33.2	28-29.2	0-27.2	Demuestra conocimiento y dominio de los temas de la unidad, aplicar la importancia de la administración de empresa y sus áreas funcionales, así como la descripción de las fases del proceso administrativo.
<b>Total</b>		<b>95-100</b>	<b>85-94</b>	<b>75-84</b>	<b>70-74</b>	<b>0-69</b>	

**Competencia No.** 6 **Descripción:** (4.2) Identifica los clientes de la organización a efecto de establecer lineamientos y realizar mediciones para lograr su satisfacción.  
(4.1)

<b>(4.3) Temas y subtemas para desarrollar la competencia específica</b>	<b>(4.4) Actividades de aprendizaje</b>	<b>(4.5) Actividades de enseñanza</b>	<b>(4.6) Desarrollo de competencias genéricas</b>	<b>(4.7) Horas teórico-práctica</b>
<b>COMPETENCIA 6 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> 6.1 Diagnóstico de clima laboral 6.2 Programa de mejora de clima laboral 6.3 Negociaciones contractuales 6.4 El proceso de la negociación contractual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los diferentes clientes de una organización (producto/servicio) y ubicarlos mediante un cuadro sinóptico.</li> <li>Comparar la clasificación basada en la importancia y la basada en el uso de una organización pública y una privada, y exponerlo en clase utilizando material audiovisual (diapositivas).</li> <li>Investigar la importancia de la satisfacción del cliente de acuerdo a sus necesidades y expectativas y entregar un informe escrito.</li> <li>Reconocer la administración de las relaciones con el cliente de una organización, a través de un caso práctico</li> <li>Realizar una medición de la satisfacción del cliente de una organización de la localidad y exponerlo en clase (caso real).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante la clase se dará una breve introducción de la unidad. La competencia específica a desarrollar.</li> <li>Solicita al estudiante realizar una investigación en las diversas fuentes de información sobre el tema. Mismos que expondrá en clase.</li> <li>Asume el papel de moderador en mesas de trabajo y mesas redondas.</li> <li>Apoya a los equipos expositores aclarando dudas o errores de interpretación los temas expuestos por ellos.</li> <li>Requiere a los estudiantes que a través de un caso práctico reconozcan la administración de las relaciones con el cliente de una organización.</li> <li>Aplica el examen de evaluación durante la clase.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>Comunicación oral y escrita.</li> <li>Habilidades básicas en el manejo de computadora.</li> <li>Trabajo en equipo.</li> <li>Capacidad de aprender.</li> <li>Capacidad de comunicación profesional de otras áreas.</li> </ul>	15 06 - 09

Indicadores de Alcance (4.8)	Valor de Indicador (4.9)
G. Analiza la información realizando la elaboración de gráficos, describe las ideas principales del tema, no tiene faltas de ortografía,	30%
H. Demuestra su capacidad crítica y autocrítica del trabajo realizado frente al grupo, así como la habilidad en el uso de las Tic's, trabaja en equipo, presenta dominio del tema e incluye ejemplos claros y precisos para la comprensión del grupo.	30%
I. Demuestra conocimiento y dominio de los temas de la unidad, aplicar la importancia de la administración de empresa y sus áreas funcionales, así como la descripción de las fases del proceso administrativo.	40%

**Niveles de desempeño (4.10):**

Desempeño	Nivel de desempeño	Indicadores de Alcance	Valoración numérica
Competencia Alcanzada	Excelente	p) Se adapta a situaciones y contextos complejos. q) Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas. r) Propone y/o explica soluciones o procedimientos no vistos en clase (creatividad). s) Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico; (por ejemplo, el uso de las tecnologías de la información estableciendo previamente un criterio.) t) Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarias en su aprendizaje.	95-100
	Notable	Cumple cuatro de los indicadores definidos en desempeño excelente.	85-94
	Bueno	Cumple tres de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	75-84
	Suficiente	Cumple dos de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	70-74
Competencia No Alcanzada	Insuficiente	No se cumple con el 100% de evidencias conceptuales, procedimentales y actitudinales de los indicadores definidos en el desempeño excelente.	N. A.

**Matriz de Evaluación (4.11):**

Evidencia de Aprendizaje	%	Indicador de Alcance					Evaluación formativa de la competencia
		A	B	C	D	N	
• Elaboración de gráficos (cuadro comparativo, mapa conceptual, etc.) (lista de cotejo)	30	28.5-30	25.5-28.4	22.5-25.4	21-22.4	0-20.9	Analiza la información realizando la elaboración de gráficos, describe las ideas principales del tema, no tiene faltas de ortografía,
• Exposiciones (Guía de observación)	30	28.5-30	25.5-28.4	22.5-25.4	21-22.4	0-20.9	Demuestra su capacidad crítica y autocrítica del trabajo realizado frente al grupo, así como la habilidad en el uso de las TIC's, trabaja en equipo, presenta dominio del tema e incluye ejemplos claros y precisos para la comprensión del grupo.
• Examen Escrito	40	38-40	34-37.2	30-33.2	28-29.2	0-27.2	Demuestra conocimiento y dominio de los temas de la unidad, aplicar la importancia de la administración de

<b>Evidencia de Aprendizaje</b>	<b>%</b>	<b>Indicador de Alcance</b>					<b>Evaluación formativa de la competencia</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>N</b>	
							empresa y sus áreas funcionales, así como la descripción de las fases del proceso administrativo.
<b>Total</b>		<b>95-100</b>	<b>85-94</b>	<b>75-84</b>	<b>70-74</b>	<b>0-69</b>	

**5. Fuentes de información y apoyos didácticos:**

<b>Fuentes de información: (5.1)</b>	<b>Apoyos didácticos (5.2)</b>
<p>1. Alvear S.C. (2008) Calidad Total. Conceptos y herramientas básicas. México: Limusa.</p> <p>2. Anda G.C. (2004) Administración y calidad. México: Limusa</p> <p>3. Bund B. E. (2006) De fuera hacia dentro. Cómo construir una organización basada en el cliente para obtener resultados decisivos. México: Mc Graw-Hill</p> <p>4. Castañeda M. L. (2005) La calidad la hacemos todos. 9<sup>a</sup>. Reimpresión. México: Ediciones Poder.</p> <p>5. De Feo J. A./Barnard W. (2004) Más allá de seis sigmas. Estrategias para generar valor. Madrid: Mc Graw-Hill Interamericana</p> <p>6. Deming E./Nicolau M.J. (2008) Calidad, productividad y competitividad. Madrid: Díaz de Santos, S.A.</p> <p>7. Escalante E./Escalante V.E. (2006) Análisis y mejoramiento de la calidad. México: Limusa.</p> <p>8. Evans J.R./Lindsay W.M. (2008) Administración y Control de la Calidad. 7<sup>a</sup>. Ed. México: CENGAGE Learning</p> <p>9. Guajardo G.E. (2003) Administración de la Calidad Total. 5<sup>a</sup>. Reimpresión. México: Pax México.</p> <p>10. Gutiérrez M. (2004) Administrar para la calidad. 2<sup>a</sup>. Ed. México: Limusa.</p> <p>11. Gryna, F. M./Chua R. C/Defeo J.A. (2007) Método Juran. Análisis y planeación de la calidad. México: Mc Graw-Hill</p> <p>12. Izar L. J./González O. J. (2004) Las 7 herramientas básicas de la calidad. México: Universitaria Potosina</p> <p>13. Juran J.M./Gryna F.M./Bingham R.S. (2005) Manual de Control de la Calidad. España: Mc Graw-Hill Interamericana</p> <p>14. Liker J./Meier D. (2007) El talento Toyota. Madrid: Mc Graw-Hill Interamericana</p> <p>15. Muñoz M.A. (2008) La gestión de la Calidad Total en la Administración Pública. España: Díaz de Santos, S.A.</p> <p>16. Olcese S. A./Rodríguez M.A./Alfaro J. (2008) Manual de la empresa responsable y sostenible. México: Mc Graw-Hill</p> <p>17. Summers D. (2006) Administración de la Calidad. México: Pearson</p>	<p>Laptop</p> <p>Cañón</p> <p>Pintarrón</p> <p>Borrador</p>

**6. Calendarización de evaluación en semanas (6):**

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
TP	ED		EF1		EF2			EF3			EF4			EF5		EF6 ES
TR																
SD					SD				SD					SD		SD



TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO®

INSTRUMENTACIÓN DIDÁCTICA  
PARA LA FORMACIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS PROFESIONALES



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE  
SAN ANDRÉS TUXTLA

TP: Tiempo Planeado  
ED: Evaluación diagnóstica  
TR: Tiempo Real  
EFn: Evaluación formativa (Competencia específica n)  
ES: Evaluación sumativa

SD: Seguimiento departamental

Fecha de elaboración

23 de Enero de 2026

L.C. GUILLERMO MORALES CADENA

L.A.E. RENATA RAMOS MORENO