

**PLAN DE TRABAJO****:: MODALIDAD ABIERTA ::****DATOS DE LA ASIGNATURA**

|   |   |
|---|---|
| <b>Licenciaturas en que se imparte:</b> | <b>Lic. Administración 6° semestre</b>            |
| <b>Nombre:</b>                          | Herramientas cualitativas para la mejora continua |
| <b>Clave(s):</b>                        | 310   |
| <b>Tipo:</b>                            | Optativa  |
| <b>Plan de Estudios:</b>                | <b>2012 (actualizado al 2016)</b>                 |

**FECHAS DEL SEMESTRE**

|  |   |
|--|---|
| <b>Inicio semestre:</b>                                  | 4 de febrero de 2025  |
| <b>Fin del semestre:</b>                                 | 13 de junio 2025  |
| <b>Plataforma educativa:</b>                             | 19 de febrero de 2025<br>Primer día para entrega de actividades en plataforma               |
| <b>Cierre de plataformas:</b>                            | 25 de mayo de 2025 a las 23:00 hrs.<br>Último día para entrega de actividades en plataforma |
| <b>Periodo examen global:</b>                            | 6, 7 y del 9 al 12 de junio 2025  |
| <b>Consulta de calificaciones en historia académica:</b> | A partir del 30 de junio 2025   |

## OBJETIVO GENERAL

El alumno conocerá diversas técnicas que contribuyen a la identificación y resolución de problemas relacionados con el diagnóstico, la implementación y la evaluación de los sistemas de gestión de la calidad.

## CONTENIDO TEMATICO

| Unidad | Tema  | Teóricas  |
|--------|---|-----------|
| 1      | La función de la calidad en las organizaciones  | 6         |
| 2      | Justo a tiempo como herramienta para la calidad | 12        |
| 3      | Seis sigma como herramienta para la calidad     | 12        |
| 4      | Reingeniería como herramienta para la calidad   | 12        |
| 5      | Benchmarking como herramienta para la calidad   | 12        |
| 6      | Círculos de calidad                             | 10        |
|        |   |           |
|        | <b>Total de horas</b>                           | <b>64</b> |

## BIENVENIDA

Estimados(as) alumno(as) de la asignatura “Herramientas cualitativas para la mejora continua”: Por este medio les doy la más cordial bienvenida al semestre 2025-2, en el cual tendré el privilegio de ser su asesor. Mi labor como asesor es apoyarlos en su proceso de aprendizaje, resolviendo sus dudas y sugiriéndoles cómo aprovechar los contenidos para que puedan obtener un mejor aprendizaje. No dejen de preguntar en las asesorías cuando sea necesario y las veces que consideren pertinente. Como asesor, revisaré sus actividades de aprendizaje en las sesiones presenciales a las que asistan, o correo electrónico, para lo cual pongo a su disposición la siguiente dirección electrónica: [fsolares2020@gmail.com](mailto:fsolares2020@gmail.com); lo cual les permitirá conocer la retroalimentación correspondiente para que puedan analizar y asimilar los comentarios que, sin duda, repercutirán en su formación. Es mi propósito que juntos estudiemos y aprendamos a lo largo del semestre cada uno de los 6 temas que integran nuestro programa de trabajo, y que al final nos quede la satisfacción de haber logrado un aprendizaje significativo que se refleje en un cambio positivo en nuestra vida personal y práctica profesional.

## **PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA**

“Herramientas Cualitativas para la Mejora Continua”, es una asignatura optativa profesionalizante, cuyo objetivo general es que el alumno conozca diversas técnicas que contribuyen a la identificación y resolución de problemas relacionadas con el diagnóstico, la implementación y la evaluación de los sistemas de gestión de calidad. Las herramientas cualitativas para la mejora continua cubren necesidades y respaldan la forma en que las organizaciones deben trabajar, y aquí radica la importancia de nuestra asignatura, en el poder conocer y comprender como contribuyen temas vinculados a la calidad; como el Justo a Tiempo, Seis Sigma, la Reingeniería, el Benchmarking y los Círculos de calidad, en el logro de más y mejores resultados para las organizaciones y a su vez, estar en condiciones de ofrecerles una administración estratégica capaz de desarrollar herramientas de mejora continua concretas y de acuerdo con el contexto en el que se desarrollan.

## **FORMA EN QUE EL ALUMNADO DEBE PREPARAR LA ASIGNATURA**

Antes de que inicies tu trabajo para la entrega de tus actividades es importante que leas detalladamente este plan de trabajo para que tengas un mejor desempeño en el semestre. Los contenidos de esta materia se abordarán de manera didáctica, empleando recursos que te permitan una mejor lectura y comprensión de los temas. Asimismo, se fomentará el aprendizaje de manera independiente, donde crearás nuevos hábitos de estudio y de organización de tiempos y búsqueda de la bibliografía necesaria para la realización de investigación documental.

Para aprobar esta asignatura deberás realizar lo siguiente:

- Presentarte en las dos primeras semanas con tu servidor, Francisco Solares Altamirano, para aclarar dudas sobre los lineamientos en la forma de trabajar.
- Leer detenidamente el plan de trabajo de la asignatura, así como los criterios que te sugiero para evaluar cada actividad.
- Una vez hecha esta revisión, es importante que desarrolles las diferentes actividades programadas para cada unidad, las cuales presentarás en orden secuencial.
- Una vez que hayas entregado las actividades de cada unidad deberás acudir conmigo para la retroalimentación y validación de éstas, lo que te permitirá mejorar la entrega de trabajos posteriores, así como mejorar tus evaluaciones. Es importante reiterar la importancia de que acudas a algunas asesorías (por ejemplo, una vez cada dos unidades) a comentar y a revisar tus actividades.

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN  
 DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

Requisitos para la presentación de exámenes parciales:

- Una vez que hayas entregado las actividades de las unidades podrás presentar los exámenes parciales correspondientes.

Requisitos para la presentación de examen global:

- Desarrollar las actividades correspondientes a las 6 unidades del programa.

Presentación a partir de aquí

Para la realización de tus actividades deberás cuidar tu **ortografía** y usar **fuentes oficiales** como: libros, revistas, artículos, etcétera. Recuerda hacer la cita en formato APA, ya que, si no lo haces incurrirás en plagio.

[https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3\\_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf](https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf) .

El uso de la inteligencia artificial para la elaboración de actividades quedará a consideración del profesor, pero también deberán ser citadas en los trabajos.

**ACTIVIDADES POR REALIZAR DURANTE EL SEMESTRE**

Descripción a partir de aquí

| Unidad  | Nº Actividad | Descripción   | Bibliografía sugerida  | Valor (enteros) |
|---|--------------|---|--|-----------------|
| <b>Unidad 1</b><br><b>Funciones de la calidad en las organizaciones</b> | Actividad 1  | De la obra titulada “Calidad total y productividad”, de Humberto Gutiérrez Pulido, tercera edición Mc Graw Hill elabora un resumen, en el cual analices la función de la calidad en las organizaciones y explica los beneficios de la misma en empresas públicas y privadas | Gutiérrez, H. (2010). Calidad total, y productividad. 3ra ed., México: McGraw-Hill Interamericana. | 5 pts           |

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN  
 DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

|   |             |   |   |        |
|---|-------------|---|---|--------|
|   | Actividad 2 | De la obra titulada “Calidad total y productividad”, de Humberto Gutiérrez Pulido, tercera edición Mc Graw Hill referido de la bibliografía del programa de la asignatura, capítulo 2, “Los maestros de la calidad”, realiza una línea de tiempo donde resaltes a los autores referidos en el capítulo 2 y sus principales aportaciones.  | Gutiérrez, H. (2010). Calidad total, y productividad. 3ra ed., México: McGraw-Hill Interamericana.  | 5 pts  |
| <b>Unidad 2<br/>Justo a tiempo<br/>como<br/>herramientas<br/>para la calidad</b>  | Actividad 1 | De la obra titulada “Calidad total y productividad”, de Humberto Gutiérrez Pulido, tercera edición Mc Graw Hill referido de la bibliografía del programa de la asignatura, capítulo 5 “Proceso esbelto, reingeniería y la metodología de las 5S”, subtema “desperdicio o muda”, hacer un mapa mental de como el uso del “Just in Time” ayuda al desperdicio o sobreproducción dentro de una organización  | Gutiérrez, H. (2010). Calidad total, y productividad. 3a ed., México: McGraw-Hill Interamericana.   | 10 pts |
| <b>Unidad 3<br/>Seis sigma<br/>como<br/>herramienta<br/>para la calidad</b>       | Actividad 1 | De la obra titulada “Calidad total y productividad”, de Humberto Gutiérrez Pulido, tercera edición Mc Graw Hill referido de la bibliografía del programa de la asignatura, capítulo 16, “introducción a seis sigma”. Realiza un mapa conceptual del proceso y funciones para implementar una estrategia de mejora continua, aplicándolo a un ejemplo  | Gutiérrez, H. (2010). Calidad total, y productividad. 3a ed., México: McGraw-Hill Interamericana.   | 10 pts |
| <b>Unidad 4<br/>Reingeniería<br/>como<br/>herramienta<br/>para la<br/>calidad</b> | Actividad 1 | Desarrolla una investigación documental sobre este tema, en un mínimo de cuatro y un máximo de seis cuartillas. En el mismo deberás incluir:<br>1. Datos de identificación (titulo, fecha de entrega, nombre)<br>2. Tabla de contenido (índice)<br>3. Presentación (introducción)<br>4. Desarrollo (que es la reingeniería, como surgió, que metodología sigue, aplicación, ejemplos)<br>5. Análisis y conclusiones<br>6. Bibliografía y Mesografía | Hammer, M. & J. Champy (1994). Reingeniería: olvide lo que usted sabe sobre como debe funcionar una empresa, casi todo esta errado, Barcelona, México, Norma, 1994, 226 pp. | 10 pts |

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN  
 DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

|  |                    |   |  |                  |
|--|--------------------|---|--|------------------|
| <p><b>Unidad 5</b><br/> <b>Benchmarking</b><br/> <b>como</b><br/> <b>herramienta</b><br/> <b>para la calidad</b></p> | <p>Actividad 1</p> | <p>Desarrolla una investigación documental sobre este tema, en un mínimo de cuatro y un máximo de seis cuartillas. En el mismo deberás incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datos de identificación (titulo, fecha de entrega, nombre)</li> <li>2. Tabla de contenido (índice)</li> <li>3. Presentación (introducción)</li> <li>4. Desarrollo (antecedentes del benchmarking, objetivos que persigue, aspectos que abarca, tipos de benchmarking, proceso de benchmarking, ...)</li> <li>5. Análisis y conclusiones</li> <li>6. Bibliografía y Mesografía</li> </ol>  | <p>“La importancia del benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones”. (2017) uv.mx retrieved june 29, 2023, form.<br/> <a href="https://www.uv.mx/iies/ca/files/2018/03/04CA2017202.PDF">https://www.uv.mx/iies/ca/files/2018/03/04CA2017202.PDF</a></p> | <p>10 pts</p>    |
| <p><b>Unidad 6</b><br/> <b>Círculos de</b><br/> <b>calidad</b></p>   | <p>Actividad 1</p> | <p>Desarrolla una investigación documental sobre este tema, en un mínimo de cuatro y un máximo de seis cuartillas. En el mismo deberás incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datos de identificación (titulo, fecha de entrega, nombre)</li> <li>2. Tabla de contenido (índice)</li> <li>3. Presentación (introducción)</li> <li>4. Desarrollo (definición, su misión, su proceso y subprocesos, sus características, su establecimiento, la operación de los círculos de calidad, sus objetivos, organización de los círculos de calidad, ...)</li> <li>5. Análisis y conclusiones</li> <li>6. Bibliografía y Mesografía</li> </ol> | <p>“Círculos de calidad”. (1984). Philip C. Thompson. Retrieved June 29, 2023, from<br/> <a href="https://www.amte.org.mx/portal/wp-content/uploads/2010/11/circulosdecalidad.pdf">https://www.amte.org.mx/portal/wp-content/uploads/2010/11/circulosdecalidad.pdf</a></p>                                 | <p>10 pts</p>    |
| <p><b>Ponderación total</b></p>  |                    |   |  | <p><b>60</b></p> |

## EXÁMENES

De acuerdo con los lineamientos del modelo educativo, tienes tres períodos a lo largo del semestre para presentar tus exámenes parciales (consulta las fechas en el calendario de inscripción a parciales y globales en el Portal SUAYED), tú decides el período en el que los realizarás. Si tu asignatura es **optativa**, deberás consultar los períodos y número de exámenes con tu asesor.

Para esta asignatura están programados de la siguiente manera:

- **Exámenes Parciales:**

Deberás entregar las actividades de aprendizaje de las unidades implicadas en cada parcial, **antes de que inicie el periodo de aplicación, si las entregas durante la aplicación del examen se consideran extemporáneas**. Es importante que te inscribas en cada periodo y cumplas con los lineamientos para su presentación.

| NÚMERO | UNIDADES<br>(que lo integran) | VALOR<br>(núm. enteros) |
|--------|-------------------------------|-------------------------|
| 1ro.   | 1, 2 y 3                      | 20                      |
| 2do.   | 4, 5 y 6                      | 20                      |

- **Global. Examen único**

| Valor | Requisitos | Aplicación de global               |
|-------|------------|------------------------------------|
| 100%  | Ninguno    | 6,7 y del 9 al 12 de junio de 2025 |

- **Global. Examen más requisito**

| Valor examen | Valor requisito | Apertura de requisito en plataforma | Entrega de requisito en plataforma | Aplicación de global               |
|--------------|-----------------|-------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| 80 %         | 20 %            | 28 de mayo de 2025                  | 3, 4 y 5 de junio de 2025          | 6,7 y del 9 al 12 de junio de 2025 |

**PORCENTAJES Y ESCALA DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN**

| Concepto                   | Porcentajes  |
|----------------------------|--------------|
| Actividades de aprendizaje | 60 %         |
| Actividades colaborativas  |              |
| Exámenes parciales         | 40 %         |
| Otro                       |              |
| <b>Total</b>               | <b>100 %</b> |

- Escala de evaluación:

| Rango        | Calificación |
|--------------|--------------|
| 1.00 a 5.99  | 5            |
| 6.00 a 6.49  | 6            |
| 6.50 a 7.49  | 7            |
| 7.50 a 8.49  | 8            |
| 8.50 a 9.49  | 9            |
| 9.50 a 10.00 | 10           |



## FUNCIONES DEL ASESOR

Por apoyar tu proceso de aprendizaje autónomo, el asesor tiene las siguientes funciones:

1. Apoyar y guiar en la resolución de dudas y desarrollo de actividades; a través de los canales de comunicación oficiales.
2. Calificar y retroalimentar las actividades en plataforma educativa en un lapso no mayor a **ocho días hábiles** después de la fecha de entrega establecida en el calendario.
3. Recomendar recursos didácticos para ampliar tu conocimiento. No es su obligación facilitarte: copias, libros, archivos digitales o proporcionarte ligas directas de la BIDI.
4. Enviar las calificaciones al finalizar el semestre de manera personalizada por correo electrónico.

## DATOS DEL ASESOR O GRUPO DE ASESORES

| Nombre                       | Correo electrónico     |
|------------------------------|------------------------|
| Francisco Solares Altamirano | Fsolares2020@gmail.com |
|                              |                        |
|                              |                        |
|                              |                        |

**Enseñar no es transferir conocimiento, sino crear las posibilidades para su propia producción o construcción.**

**Paulo Freire**