

CONATS
Módulo 8 Calidad
Marzo 2022

Coordinador académico: Lic. Marco Antonio Ramírez Cruz

Profesora titular: Lic. Leticia Bureos Oaxaca

Contacto del profesor: bureos.himfg.17@gmail.com / WhatsApp: +52 5582248813

Fecha de Inicio 6 de Mayo de 2022

Fecha de Terminación 5 de Junio de 2022

Modalidad: On line (La plataforma virtual 24/7 estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana que dure el curso)

CONTENIDOS DE APRENDIZAJE

1. Calidad
 - 1.1 Definición y concepción de la calidad
 - 1.2 Tradición Vs Modernidad en Calidad
 - 1.3 Calidad y el contexto

2. Desarrollo histórico de la calidad

2.1 Antecedentes

2.2 Desarrollo Histórico

3. Gurús de la calidad

3.1 Edward Deming.

3.2 Joseph Juran

3.3 Philip B. Crosby

3.4 Kauro Ishikawa

3.5 Genichi Taguchi

4. Herramientas para la gestión de calidad

4.1 Herramientas para Ordenar y Generar Ideas

4.2 Herramientas para la gestión integral

4.3 Herramientas para el conocimiento de procesos

4.4 Proceso de mejora continua

5. Calidad de servicio y atención de usuarios

5.1 Calidad De Servicio: Concepto Y Caracterización

5.2 Importancia De La Calidad De Servicio

5.3 Los Componentes De La Calidad De Servicio

5.4 Gestión Y Estrategia De La Calidad De Servicio

TEMARIO

<i>Semana</i>		<i>Tema</i>
<i>Semana 1</i>	Del 6 al 14 de Mayo 2022	<div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">Entregar actividad 1 y 2</div> <p>1. Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Definición de la calidad 1.2 Tradición Vs Modernidad en calidad 1.3 Calidad y el contexto <p>2. Desarrollo histórico de la calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Antecedentes 2.2 Desarrollo Histórico
<i>Semana 2</i>	Del 15 al 22 de Mayo 2022	<div style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">Entregar actividad 3 y 4</div> <p>3. Gurús de la calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Edward Deming. 3.2 Joseph Juran 3.3 Philip B. Crosby 3.4 Kauro Ishikawa 3.5 Genichi Taguchi (1924-) <p>4. Herramientas para la gestión de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.1 Herramientas para Ordenar y Generar Ideas 4.2 Herramientas para la gestión integral 4.3 Herramientas para el conocimiento de procesos 4.4 Proceso de mejora continua

<i>Semana 3</i>	Del 23 al 29 de Mayo 2022	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 10px;">Entregar actividad Final</div> <p>5. Calidad de servicio y atención de usuarios 5.1 Calidad De Servicio: Concepto Y Caracterización 5.2 Importancia De La Calidad De Servicio 5.3 Los Componentes De La Calidad De Servicio 5.4 Gestión Y Estrategia De La Calidad De Servicio</p>

CRONOGRAMA

Semana	Fecha	Actividad	Hora
1	6 de Mayo	Sesión Zoom Bienvenida	8:00 - 22:00 pm
	Del 7 al 15 de Mayo de 2022	Contenido Temas I y II	Actividad 1 y 2
2	13 de Mayo de 2022	Sesión Zoom Retroalimentación	8:00 - 22:00 pm
	Del 16 al 22 Mayo de 2022	Contenido Temas III y IV	Actividad 3 y 4
3	20 de Mayo de 2022	Sesión Zoom Retroalimentación	8:00 - 22:00 pm
	Del 23 al 29 de Mayo 2022	Contenido Tema V	Actividad Final
	27 de Mayo de 2022	Sesión de Zoom Clausura	8:00 - 22:00 pm

PRESENTACIÓN

Objetivo:

Analizar el concepto de calidad a partir de ejercicios teórico-prácticos que le permitan al alumno desarrollar una visión innovadora para aplicar estos, en su quehacer profesional y personal a fin de mejorar con ello su intervención impactando así de manera simultánea en su vida y la de sus usuarios.

HABILIDADES A OBTENER AL FINALIZAR EL MÓDULO

- Pensamiento crítico
- Pensamiento creativo
- Resolución de problemas
- Comunicación oral
- Manejo de información
- Aprendizaje integrado

ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE

1. Detección y delimitación de la organización de la información, a través de los textos establecidos y fomenta el uso estratégico de la web 2.0
2. Proporciona los criterios de calidad a seguir para elaborar un video sobre la estructura de la persona, la autorrealización y su compromiso social.
3. Solicita la elaboración de un Portafolio electrónico de evidencias de aprendizaje para generar interrelaciones entre los contenidos.

4. Elabora un examen en línea, usando la plataforma de Blackboard, detectando aspectos fundamentales y ponderando los reactivos del mismo.
5. Incentiva la participación activa, a través del uso de los foros de discusión en la plataforma institucional.
6. Proporciona una retroalimentación grupal e individual a tiempo y de manera asertiva mediante una rúbrica establecida en la plataforma institucional

CRITERIOS DE ACREDITACIÓN

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
1. Analiza los textos y elabora actividades haciendo uso de herramientas tecnológicas de la web 2.0, formando con ello el portafolio de evidencias de aprendizaje.	Comprensión del texto y desarrollo de habilidades digitales Aprendizaje y desarrollo de manera lógica y visual	35%
2. Elaboración de video para presentar propuesta de mejora de acuerdo con rúbrica establecida.	Autoconocimiento y Metacognición	50%
4. Interactúa y comparte sus comentarios y preguntas por medio de las sesiones de Zoom.	Argumentación de los conceptos desarrollados	15%
	TOTAL	100%

RECURSOS

Plataforma
Materiales audiovisuales
Herramientas web 2.0
Textos básicos y complementarios.

LINEAMIENTOS DEL MODULO

TIPO	LINEAMIENTO
PUNTUALIDAD	Conectarse al menos 5 minutos antes de la hora de las sesiones grupales.
ASISTENCIA	Si no se conecta a las sesiones grupales, deberá ver la grabación para que pueda realizar las actividades que se pidieron en esa sesión.
TRABAJO	La entrega de actividades se llevará a cabo cada semana A MÁS TARDAR domingo siguiente a la sesión de zoom, a través de la plataforma virtual de aprendizaje, no se aceptan entregas por correo electrónico, ni por WhatsApp. Una vez entregada la actividad en tiempo y forma, se podrá consultar calificación y retroalimentación el martes siguiente a la entrega. La entrega de trabajo y actividades es individual. De existir situaciones particulares deberán comentarse con el profesor a fin establecer estrategias que no afecten el desempeño del estudiante
INTEGRIDAD ACADÉMICA	El plagio es una conducta académica censurable.
CALIFICACIONES	La calificación mínima aprobatoria en cada actividad es de 7

ACLARACIONES

El asesor brinda asesoría asincrónica a través del número de WhatsApp +52 55 82 24 88 13, respondiendo en un máximo permitido de 48 hrs.