

---

# El Sistema de Gestión Educativa

---

(Nivel Básico, Medio Superior y Superior)

---

# Contenido

	<b>Página</b>
<b>I. Presentación General</b>	<b>4</b>
<b>II. Fundamentación</b>	<b>5</b>
II.1 Sustento teórico	5
II.2 Mercado Ocupacional	5
II.3 Metodología Instruccional	6
II.4 Característica del Curso	6
<b>III. Objetivo General</b>	<b>7</b>
<b>IV. Perfil</b>	<b>9</b>
IV.1 Perfil de Ingreso	9
a. Conocimientos	9
b. Habilidades	9
c. Actitudes	9
IV.2 Perfil de Egreso	9
a. Conocimientos	9
b. Habilidades	10
c. Actitudes	11
<b>V. Descripción del curso</b>	<b>12</b>
V.1 Descripción de los temas	12
a. Premisas que deben considerarse en un Proyecto de Negocio	13
b. Procesos de Negocio	13
c. Calidad	14
d. Herramientas de Calidad / Indicadores Académicos	14
d. Premisas de documentación / información en la Gestión Educativa.	14
e. Principios de la Calidad en el Servicio.	14
V.2 Perfil del docente	15
<b>VI. Criterios de Evaluación y acreditación del curso</b>	<b>16</b>
<b>VII. Requerimientos para la instrumentación</b>	<b>17</b>
<b>VIII. Modalidad del curso</b>	

---

**IX. Proceso de Acreditación**

**X. Costo y número de participantes**

**XI. Designación de responsables**

**XII. Mecanismos de evaluación y seguimiento del programa**

**Anexo 1: Tema 1 Premisas que deben considerarse en un Proyecto de Negocio.**

**Anexo 2: Tema 2 Procesos de Negocio**

**Anexo 3: Tema 3 Cultura de Calidad**

**Anexo 4: Herramientas de Calidad / Indicadores Académicos.**

**Anexo 5: Criterios de cumplimiento de documentación / información en la Gestión Educativa.**

**Anexo 6: Principios de Calidad en el Servicio.**

---

## I.- Presentación General

---

- a) *Título de identificación:* El Sistema de Gestión Educativa.
  - b) *Nivel o modalidad al que está dirigido:* Nivel Básico, Medio Superior y Superior.
  - c) *Destinatarios:* Docentes, personal docente y administrativo.
  - d) *Duración:* ocho horas (6 temas; el primero, segundo, tercero y sexto con una duración de una hora cada uno; el cuarto y el quinto con dos horas cada uno).
-

---

## II.- Fundamentación

---

### II.1 Sustento teórico

La Calidad una solución permanente de las organizaciones hacia la satisfacción del cliente buscando la mejora continua de sus procesos, productos y servicios.

A través de la Calidad se puede lograr la homologación de los procesos educativos claves y de apoyo, para eficientar la gestión educativa.

El personal administrativo y docente, aplique en forma correcta diferentes herramientas de calidad, para llevar un control interno efectivo de los procesos educativos.

Alcanzar la acreditación de la calidad del servicio educativo por instancias de Gobierno y Privadas.

Lograr fondos adicionales como el resultado del buen desempeño educativo.

---

### II.2 Mercado ocupacional

Orientado al personal docente y administrativo de una Institución Educativa pueda llevar un control interno efectivo de los procesos claves y de soporte para eficientar su gestión.

---

### II.3 Metodología Instruccional

El curso que imparte se caracteriza por presentar una metodología instruccional que:

- Reúne grupos pequeños de trabajo pues el aprendizaje está centrado en el estudiante.
- El instructor es una persona que además de tener un amplio conocimiento teórico del tema, tiene experiencia en el campo de trabajo pues le permitirá así lograr la vinculación de la teoría con el aula dentro del aula.
- Se emplean situaciones de aprendizaje en donde el participante es capaz de analizar casos de su ámbito laboral, donde se pretende que docentes y administrativos identifiquen su proceso o subproceso, el producto o servicio que ofrecen, sus entradas, salidas y las actividades que realizan y que generan valor);

---

también el uso de herramientas básica de calidad utilizar para medir su desempeño y para los docentes en particular utilizando el Círculo de Deming (PHVA), medir su desempeño como docente y evaluación de aprendizaje de los alumnos.

---

#### **II.4 Características del curso**

La oferta educativa del curso cuenta con las siguientes características:

- Es un programa tiene una duración de ocho horas.
  - Se imparte mediante temas que vinculan conocimientos teóricos y prácticos para el desarrollo de habilidades de los participantes.
  - El contenido de cada tema está relacionado con los otros, con la finalidad de especializar el conocimiento del participante en un área específica del proceso educativo.
  - El curso es un programa de formación profesional que le permiten al participante actualizar, entrenarse o capacitarse en un área funcional.
-

---

### III.- Objetivo General

---

#### **Alcance**

El participante conozca los diferentes modelos y herramientas básicas de calidad, y un enfoque de procesos orientado a la gestión educativa para aumentar la satisfacción del cliente.

---

---

## IV.- Perfil

---

### IV.1.- Perfil de Ingreso

#### Conocimientos

- Conocer los principios básicos de la gestión educativa.
- Conocimientos básicos de estadística.

#### Habilidades

- Habilidad para tomar decisiones.
- Habilidad para participar en grupos enfocados al logro de tareas.
- Habilidad para trabajar en equipos de trabajo y colaborativos.

#### Actitudes

- Interés por el desarrollo profesional.
- Disposición para recibir recomendaciones de mejora a su desempeño.
- Disposición para el trabajo colectivo.
- Disposición de mejorar su servicio a sus clientes internos y externos.

---

### IV.2.- Perfil de Egreso

#### Características del egresado

Después de recibir el curso y dentro del proceso de aprendizaje adquirido, el egresado del Curso de de Calidad orientado a la Educación tendrá el siguiente perfil de egreso:

#### Conocimientos

- Conocer los principales modelos de Calidad (Deming, Crosby e Ishikawa).que rigen a la Calidad.
- Conocer los elementos, etapas, características y tipos de procesos

- 
- Conocer las diferentes herramientas básicas de Calidad para aplicarlas en su ámbito educativo.
  - Conocer los elementos y sus características que integran los Principios de Calidad en el Servicio enfocada al Cliente.

### **Habilidades**

- Tener el conocimiento de todo el contexto de la organización y evaluar los resultados arrojados por el análisis FODA para fijar metas, misión y visión de la institución educativa donde labora.
- Capacidad para desarrollar una interrelación del proceso o subproceso educativo que está involucrado con la finalidad de evaluar la importancia de cada uno de las actividades sustantivas o de apoyo que generan valor.
- Tener un conocimiento más firme de la importancia de la Calidad en las organizaciones y estar mejor preparado para participar activamente en el proceso de Calidad en la Institución Educativa.
- Capacidad para elaborar procedimientos de control interno utilizando las herramientas básicas de de Calidad para eficientar su función
- Capacidad para diseñar y aplicar los indicadores de efectividad para medir su desempeño.
- Capacidad para ofrecer un mejor servicio a sus clientes internos y externos de acuerdo a los principios de Calidad en el Servicio.

### **Actitudes**

- Mayor empatía con sus compañeros de trabajo, clientes internos y externos.
  - Mejora en el servicio o producto ofrecido.
  - Más eficiente en su desempeño a través de logros y mejora continua.
  - Mantener una postura de cambio a través de la innovación en beneficio de la institución educativa donde labora.
-

---

## V.- Descripción del Programa

---

### V.1.- Descripción de los temas

#### **Tema 1: Premisas que deben considerarse en un Proyecto de Negocio**

*Objetivo del tema:* El participante conocerá los pasos previos que se tienen que dar para llevar a cabo la implementación de un proyecto en una organización.

*Contenidos temáticos del tema:*

1. Factibilidad económica del proyecto.
2. Alineación a los objetivos del negocio.
3. Patrocinador del proyecto.
4. Compromiso de los involucrados.
5. Recursos disponibles.

#### **Tema 2: Procesos de negocio**

*Objetivo del tema:* El participante conocerá los elementos, etapas, características y tipos de procesos.

*Contenidos temáticos del tema:*

1. Definición, características, elementos y tipos de procesos.
2. Visión de los procesos.
3. Procesos de Negocio según Michael Porter.
4. Estructura y mapeo de procesos.

#### **Tema 3: Modelos de Calidad**

*Objetivo del tema:* El participante conocerá los antecedentes, definición, evolución, compromisos, pilares, principios de conducta y principales modelos de Calidad (Deming, Crosby e Ishikawa).

---

*Contenidos temáticos del tema:*

1. Antecedentes, definición, de quien depende la Calidad.
2. Evolución de la calidad.
3. Compromisos, pilares, principios de conducta que rigen a la Calidad
4. Principales modelos de Calidad (Deming, Crosby e Ishikawa).

#### **Tema 4: Herramientas Básicas de Calidad e indicadores académicos**

*Objetivo del tema:* El participante conocerá las diferentes herramientas básicas de Calidad para aplicarlas en su ámbito educativo.

*Contenidos temáticos del tema:*

1. Modelos principales de Calidad
2. Filosofía y metodología de Deming.
3. Filosofía y Metodología de Crosby.
4. Filosofía y metodología de Ishikawa.
5. Indicadores académicos empleando la metodología de Deming
6. Indicadores académicos empleando la metodología de Ishikawa.

#### **Tema 5: Criterios de cumplimiento de documentación /información en la Gestión Educativa**

*Objetivo del tema:* Conocer los El participante conocerá la documentación y/o información mínima utilizada en la gestión educativa.

*Contenidos temáticos del tema:*

1. Institución.
2. Licenciaturas / Maestrías
3. Docentes
4. Alumnos

- 
5. Servicios de Apoyo.

### **Tema 6: Principios de calidad en el servicio**

*Objetivo del tema:* El alumno conocerá los elementos y sus características que integran los Principios de Calidad en el Servicio enfocada al Cliente.

*Contenidos temáticos del tema:*

1. Definición y tipos de servicio.
2. Definición y atributos que deben tener los servicios con calidad.
3. Definición y tipos de clientes.
4. 14 Principios de la Calidad en el Servicio
5. Innovación.

---

### **V.2.- Perfil del docente**

El perfil docente de la impartición del curso es:

- Ingeniero Industrial y/o carrera afín, con experiencia mínima cinco años en implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en los diferentes sectores productivos
- Tener experiencia docente mínima cinco años y haber impartido la materia de Calidad.
- Habilidades para el control de grupo, desarrollo de dinámicas dentro del grupo y gran capacidad de comunicación inter e intrapersonal.
- Habilidades docentes para:
  - Guiar al grupo en el análisis de temas.
  - Realizar lecturas dirigidas.
  - Generar debate entre el grupo, motivando la participación de los estudiantes en un ambiente adecuado para el aprendizaje y la construcción del conocimiento.

- 
- Exposición de temas de manera constructiva.
-

---

## VI.- Criterios de evaluación y acreditación del curso

---

La evaluación está considerando una serie de elementos claves con sus ponderaciones para acreditar el curso, los cuales se describen de la siguiente manera:

Criterios Evaluación y acreditación del curso	
<i>Asistencia a la clase (Evaluación Parcial)</i>	20%
<i>Participación en clase (Evaluación Parcial)</i>	20%
<i>Prácticas y ejercicios (Evaluación Parcial)</i>	30%
<i>Examen final(Evaluación Final)</i>	30%

*Asistencia a la clase (Evaluación Parcial).* Permite retroalimentar al instructor de una manera sistemática y permanente las diferentes actividades establecidas para cada tema.

*Participación en clase (Evaluación Parcial).* Permite retroalimentar al instructor el interés del grupo por el curso y evaluar la efectividad de la estrategia didáctica utilizada.

*Prácticas y ejercicios (Evaluación Parcial).* Permite retroalimentar al instructor el nivel de aprendizaje adquirido del alumno bajo un criterio constructivista.

*Examen final (Evaluación Final).* Permite retroalimentar al instructor del nivel de aprendizaje adquirido del participante de una manera integral y sintética, además de realizar un diagnóstico de la efectividad de las diferentes estrategias didácticas utilizadas en el curso.

---

---

## **VII.- Requerimientos para la instrumentación**

---

Para el curso se proporciona material didáctico cuyo contenido son los seis temas que coadyuvan a alcanzar los objetivos de aprendizaje.

---

---

## VIII.- Modalidad del Curso

---

El curso de Sistema de Gestión Educativa se imparte a través de sesión presencial donde el instructor aplicará estrategias para la enseñanza y el aprendizaje, con la finalidad de que el participante adquiera conocimientos, habilidades y actitudes acordes a cada una de las áreas del conocimiento que abarca la propuesta académica.

La sesión presencial permitirá al participante el desarrollo de actividades que favorezcan el aprendizaje, a través de una planeación didáctica preparada por el instructor para lograr el objetivo propuesto en cada uno de los temas.

Durante la sesión, el instructor utiliza diferentes estrategias que fomenten la participación activa de los participantes, la construcción del conocimiento, el debate, el diálogo propositivo y su posterior transferencia del conocimiento a diferentes contextos.

El análisis de la realidad a través de experiencias permitirá al participante desarrollar estrategias de análisis, acción, evaluación y mejora, que le permitan mejorar su desempeño laboral y por ende ser más productivos.

---

---

## **IX.- Proceso de acreditación**

---

Para la acreditación del curso la calificación mínima aprobatoria es de 8.0 (ocho), la cual se obtiene a partir del promedio obtenido en los diferentes criterios de evaluación descritos en el capítulo VI.

---

---

## **X.- Costo y número de participantes**

---

- Costo por participante es de: \$950:00 (novecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.).
- Mínimo de alumnos para abrir grupo: diez participantes y un máximo de 20 por grupo.

Los precios incluyen el 16% del Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Para abrir el grupo, es necesaria la firma de un convenio entre ambas partes que señale el número de participantes. En caso de que algún participante tenga la necesidad de darse de baja, por diversas causas, se deberá cubrir el 100% del costo del curso.

Para que el curso se pueda impartir, se deberá tener el grupo cerrado con un mínimo de diez participantes para elaborar material didáctico, preparación del curso y logística de viaje.

---

---

## **XI.- Designación de responsables**

---

### **Responsable académico del curso**

Francisco Javier Herrera Martínez

Docente CEUNV

Correo: fjherrera.since1953@gmail.com

Teléfono: 01-(833)-109-5854.

Dirección del enlace: Vicente Guerrero # 58, Col Mirador, C.P. 92510, Cerro Azul Ver., México.

### **Responsable administrativo del programa**

Lic. Lauro René Aguirre Guzmán

Director CEUNV

Correo: ceunv\_0229m@hotmail.com

Teléfono: 01-(785)-852-3174.

Dirección del enlace: Vicente Guerrero # 58, Col Mirador, C.P. 92510, Cerro Azul Ver., México.

---

---

## **XII.- Mecanismos de evaluación y seguimiento del curso**

---

### **XII.1.- Actualización del programa**

La actualización del curso será el resultado de un proceso constante de evaluación, en donde participen los distintos actores del proceso formativo que permita la optimización de los contenidos, propósitos y actividades de aprendizaje, de manera que vaya adecuándose a las necesidades de las instituciones educativas de nivel básico y medio superior se apegue a la realidad social y educativa.

---

### **XI.2.- Seguimiento a egresados**

El seguimiento a egresados consiste en un acompañamiento que nos permita evaluar los resultados del curso y así optimizar sus contenidos. A su vez, se generan nuevas necesidades que resultarán en nuevos cursos programas de capacitación que permitan la formación y actualización permanente del cuerpo docente y administrativo de las instituciones educativas.

---

## Anexo 1: Tema 1 Premisas que deben considerarse en un Proyecto de Negocio

### Descripción:

El participante conocerá los pasos previos que se tienen que dar para llevar a cabo la implementación de un Proyecto de Negocio.

<i>Temas y subtemas</i>	<i>Recursos didácticos</i>	<i>Distribución del tiempo</i>	<i>Estrategias de aprendizaje y enseñanza</i>
1. Factibilidad económica del proyecto. 2. Alineación a los objetivos del negocio. 3. Patrocinador del proyecto. 4. Compromiso de los involucrados. 5. Recursos disponibles.	Cañón Pantalla Computadora Proyector	1 hora	1. Exposición del tema 2. Lluvia de ideas. 3. Conclusiones

<i>Cronograma de trabajo</i>	
Duración del tema	1 hora
Criterios de evaluación	Asistencia y evaluación diagnóstica

### Bibliografía

	<i>Tipo</i>	<i>Título</i>	<i>Autor</i>	<i>Editorial</i>	<i>Año</i>
1	Libro	Más Allá de la Excelencia y la Calidad, Tercera Edición.	Münch-slazar	Trillas	2006,
2	Libro	Mejora y Calidad Continua, Primera Edición	Lourdes Münch,	Trillas	2005.
3	Libro	Calidad Total II, Aseguramiento y Mejora Continua, Segunda Edición.	Celina Alvear Sevilla	Limusa.	2004.
4	Libro	Cultura de Calidad de Servicio, Tercera Reimpresión.	Enrique Müller de la Lama	Trillas	2004

## Anexo 2: Tema 2 Procesos de negocio

### Descripción:

El participante conocerá los elementos, etapas, características y tipos de procesos la definición, elementos, etapas, características, tipos, visión y mapeo de procesos.

<i>Temas y subtemas</i>	<i>Recursos didácticos</i>	<i>Distribución del tiempo</i>	<i>Estrategias de aprendizaje y enseñanza</i>
1. <i>Definición,</i> 2. <i>Elementos,</i> 3. <i>Etapas,</i> 4. <i>Características</i> 5. <i>Tipos,</i> 6. <i>Visión</i> 7. <i>Y mapeo de procesos</i>	Cañón Pantalla Computadora Proyector	1 hora	Exposición del tema Taller. Identificarán su subproceso, el producto o servicio que ofrecen, sus entradas, salidas y las actividades que realizan y que generan valor

<i>Cronograma de trabajo</i>	
Duración del tema	1 hora
Criterios de evaluación	Asistencia y evaluación diagnóstica

### Bibliografía

	<i>Tipo</i>	<i>Título</i>	<i>Autor</i>	<i>Editorial</i>	<i>Año</i>
1	Libro	Más Allá de la Excelencia y la Calidad, Tercera Edición.	Münch-slazar	Trillas	2006,
2	Libro	Mejora y Calidad Continua, Primera Edición	Lourdes Münch,	Trillas	2005.
3	Libro	Calidad Total II, Aseguramiento y Mejora Continua, Segunda Edición.	Celina Alvear Sevilla	Limusa.	2004.
4	Libro	Cultura de Calidad de Servicio, Tercera Reimpresión.	Enrique Müller de la Lama	Trillas	2004

## Anexo 3: Tema 3 Cultura de Calidad

### Descripción:

El participante conocerá los antecedentes, definición, evolución, compromisos, pilares, principios de conducta y principales modelos de Calidad (Deming, Crosby e Ishikawa).

<i>Temas y subtemas</i>	<i>Recursos didácticos</i>	<i>Distribución del tiempo</i>	<i>Estrategias de aprendizaje y enseñanza</i>
1. Antecedentes, 2. Definición, 3. Qué es calidad y qué no es calidad, pilares de la calidad, 4. Evolución de la calidad, 5. Porqué implementar la calidad 6. Principios de conducta bajo un entorno de calidad, 7. Filosofía y metodología de los pilares de la calidad Deming e Ishikawa	Cañón Pantalla Computadora Proyector	2 horas	1. Exposición del tema 2. Lluvia de ideas. 3. Conclusiones

<i>Cronograma de trabajo</i>	
Duración del tema	1 hora
Criterios de evaluación	Asistencia y evaluación diagnóstica

### Bibliografía

	<i>Tipo</i>	<i>Título</i>	<i>Autor</i>	<i>Editorial</i>	<i>Año</i>
1	Libro	Más Allá de la Excelencia y la Calidad, Tercera Edición.	Münch-slarzar	Trillas	2006,
2	Libro	Mejora y Calidad Continua, Primera Edición	Lourdes Münch,	Trillas	2005.

	<i>Tipo</i>	<i>Título</i>	<i>Autor</i>	<i>Editorial</i>	<i>Año</i>
1	Libro	Más Allá de la Excelencia y la Calidad, Tercera Edición.	Münch-slazar	Trillas	2006,
3	Libro	Calidad Total II, Aseguramiento y Mejora Continua, Segunda Edición.	Celina Alvear Sevilla	Limusa.	2004.
4	Libro	Cultura de Calidad de Servicio, Tercera Reimpresión.	Enrique Müller de la Lama	Trillas	2004

## Anexo 4: Tema 4 Herramientas de Calidad e Indicadores Académicos

### *Descripción:*

El participante conocerá, y realizará un análisis y evaluación de uso de aquellas herramientas básicas de Calidad que le puedan ser útiles para aplicar un diagnóstico funcional y mejorar su estrategia de enseñanza o mejorar el control interno de la parte del proceso educativo y/o administrativo a su cargo.

<i>Temas y subtemas</i>	<i>Recursos didácticos</i>	<i>Distribución del tiempo</i>	<i>Estrategias de aprendizaje y enseñanza</i>
1. Modelos principales de Calidad 2. Filosofía y metodología de Deming. 3. Filosofía y metodología de Ishikawa. 4. Indicadores académicos empleando la metodología de Deming	Cañón Pantalla Computadora Proyector	5 horas	Exposición del tema Taller. Identificarán las herramientas básicas de calidad que se pueden emplear en su proceso y aprendan a diseñar sus indicadores académicos.

<i>Cronograma de trabajo</i>	
Duración del tema	2 horas; 1 hora de exposición del tema, y 1 hora de taller.
Criterios de evaluación	Asistencia, evaluación diagnóstica y revisión de caso práctico.

### *Bibliografía*

	<i>Tipo</i>	<i>Título</i>	<i>Autor</i>	<i>Editorial</i>	<i>Año</i>
1	Libro	Más Allá de la Excelencia y la Calidad, Tercera Edición.	Münch-slarzar	Trillas	2006,
2	Libro	Mejora y Calidad Continua, Primera Edición	Lourdes Münch,	Trillas	2005.
3	Libro	Calidad Total II, Aseguramiento y Mejora Continua, Segunda Edición.	Celina Alvear Sevilla	Limusa.	2004.

---

	<i>Tipo</i>	<i>Título</i>	<i>Autor</i>	<i>Editorial</i>	<i>Año</i>
1	Libro	Más Allá de la Excelencia y la Calidad, Tercera Edición.	Münch-slazar	Trillas	2006,
4	Libro	Cultura de Calidad de Servicio, Tercera Reimpresión.	Enrique Müller de la Lama	Trillas	2004

## Anexo 5: Criterios de documentación / información en la Gestión Educativa

### Descripción:

El participante conocerá la documentación y/o información mínima utilizada en la gestión educativa.

<i>Temas y subtemas</i>	<i>Recursos didácticos</i>	<i>Distribución del tiempo</i>	<i>Estrategias de aprendizaje y enseñanza</i>
1. Institución. 2. Licenciaturas / Maestrías 3. Docentes 4. Alumnos 5. Servicios de Apoyo.	Cañón Pantalla Computadora Proyector	2 horas	Exposición del tema Taller. Los alumnos identifiquen los requisitos que deben de cumplir con respecto a documentos y registros

<i>Cronograma de trabajo</i>	
Duración del tema	2 horas; 1 hora de exposición del tema, y 1 hora de taller.
Criterios de evaluación	Asistencia, evaluación diagnóstica y revisión de caso práctico.

### Bibliografía

	<i>Tipo</i>	<i>Título</i>	<i>Autor</i>	<i>Editorial</i>	<i>Año</i>
1	Libro	Más Allá de la Excelencia y la Calidad, Tercera Edición.	Münch-slazar	Trillas	2006,
2	Libro	Mejora y Calidad Continua, Primera Edición	Lourdes Münch,	Trillas	2005.
3	Libro	Calidad Total II, Aseguramiento y Mejora Continua, Segunda Edición.	Celina Alvear Sevilla	Limusa.	2004.
5	Libro	Cultura de Calidad de Servicio, Tercera Reimpresión.	Enrique Müller de la Lama	Trillas	2004

## Anexo 6: Tema 6 Principios de la Calidad en el Servicio

### Descripción:

El alumno conocerá los elementos y sus características que integran los Principios de Calidad en el Servicio enfocada al Cliente

<i>Temas y subtemas</i>	<i>Recursos didácticos</i>	<i>Distribución del tiempo</i>	<i>Estrategias de aprendizaje y enseñanza</i>
1. Definición y tipos de servicio. 2. Definición y atributos que deben tener los servicios con calidad. 3. Definición y tipos de clientes. 4. 14 Principios de la Calidad en el Servicio 5. Innovación.	Cañón Pantalla Computadora Proyector	5 horas	Exposición del tema Taller. Los alumnos identifiquen los requisitos que deben de cumplir con respecto a documentos y registros Identificarán las herramientas básicas de calidad que se pueden emplear en su proceso, además de desarrollar los indicadores académicos.

<i>Cronograma de trabajo</i>	
Duración del tema	5 horas; 2 horas de exposición del tema, y 3 horas de taller
Criterios de evaluación	Asistencia y evaluación diagnóstica.

### Bibliografía

	<i>Tipo</i>	<i>Título</i>	<i>Autor</i>	<i>Editorial</i>	<i>Año</i>
1	Libro	Más Allá de la Excelencia y la Calidad, Tercera Edición.	Münch-slazar	Trillas	2006,
2	Libro	Mejora y Calidad Continua, Primera Edición	Lourdes Münch,	Trillas	2005.
3	Libro	Calidad Total II, Aseguramiento y Mejora Continua, Segunda Edición.	Celina Alvear Sevilla	Limusa.	2004.

---

	<i>Tipo</i>	<i>Título</i>	<i>Autor</i>	<i>Editorial</i>	<i>Año</i>
1	Libro	Más Allá de la Excelencia y la Calidad, Tercera Edición.	Münch-slazar	Trillas	2006,
4	Libro	Cultura de Calidad de Servicio, Tercera Reimpresión.	Enrique Müller de la Lama	Trillas	2004