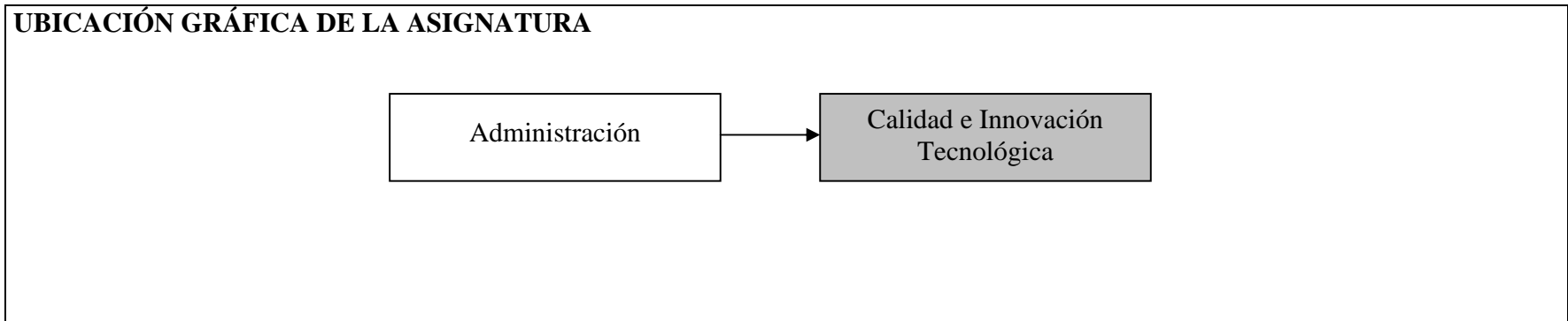


**BACHILLERATO GENERAL**

<b>PROGRAMA DE LA ASIGNATURA</b>	
<b>CALIDAD E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA</b>	
<b>SEMESTRE</b>	<b>CLAVE</b>
<b>VI</b>	
<b>CRÉDITOS</b>	
<b>6</b>	
<b>ASIGNACIÓN DE TIEMPO</b>	
<b>48 HORAS</b>	

<b>NÚCLEO DE FORMACIÓN</b>
<b>PARA EL TRABAJO</b>
<b>NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN</b>
<b>ADMINISTRACIÓN DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA</b>



## FUNDAMENTACIÓN

Educar para el ámbito laboral en el Bachillerato General significa formar estudiantes capaces de ser en el hacer, lo cual se pone de manifiesto en el núcleo de formación para el trabajo que tiene como finalidad preparar al estudiante para desarrollar procesos en un campo laboral específico, por medio de procedimientos, técnicas e instrumentos, además de generar actitudes de valoración y responsabilidad ante esta actividad, lo que le permitirá interactuar en forma útil con su entorno social y los sectores productivos.

El enfoque disciplinario en el que descansa la organización de los contenidos de la Capacitación en Administración y Desarrollo de Negocios se basa en el estudio de los conceptos, principios, técnicas y herramientas de las que se valen la administración, la contabilidad y la mercadotecnia para la gestión de un negocio. Estos elementos se tienen que llevar a la práctica a través de la planeación, inicio y desarrollo de un proyecto de negocio que deberá integrar conocimientos, habilidades y valores adquiridos en cada asignatura de la capacitación, éste deberá ser expuesto, con miras a que en un futuro el alumno pueda crear su propia empresa u obtener un empleo en el área administrativa.

Con base en lo anterior, esta capacitación tiene un enfoque global que apoya al estudiante para que pueda autoemplearse, continuar con sus estudios superiores, superarse personalmente y obtener un empleo en el área.

La Capacitación en Administración y Desarrollo de Negocios que se ofrece en el Bachillerato General, aborda el estudio de los procesos de trabajo relacionados con la administración de las empresas por lo que el objetivo general es que el estudiante sea capaz de proponer y administrar una micro o pequeña empresa, a través de aplicar los elementos teórico-prácticos básicos sobre administración, contabilidad, mercadotecnia, calidad e internet.

Para lograr este objetivo la estructura curricular de la capacitación está organizada de la siguiente manera:

Semestre	Asignatura	Hrs./Semana	Hrs./Semestre	Créditos
	Administración	3	48	6
	Formación Empresarial I	4	64	8
	Planeación de Mercadotecnia I	3	48	6
	Planeación Financiera I	4	64	8
	<b>Calidad e Innovación Tecnológica</b>	<b>3</b>	<b>48</b>	<b>6</b>
	Formación Empresarial II	4	64	8
	Planeación de Mercadotecnia II	3	48	6
	Planeación Financiera II	4	64	8
<b>Total</b>		<b>28</b>	<b>448</b>	<b>56</b>

La asignatura de Calidad e Innovación Tecnológica contribuye a que el estudiante cumpla con el perfil de egreso en cuanto a la aplicación de conceptos, principios, elementos, operaciones y herramientas básicas de una cultura de calidad, así como del comercio electrónico.

En este curso se abordan temas relacionados con la cultura de calidad, las estrategias para implantarla, las herramientas de que se auxilia y el comercio electrónico.

La asignatura de Calidad e Innovación Tecnológica se imparte en el sexto semestre, lo que permite al estudiante consolidar e interrelacionar de manera directa los conocimientos adquiridos en asignaturas antecedentes tales como Administración I y Formación Empresarial I.

**OBJETIVO GENERAL DE LA ASIGNATURA:**

Aplicar la calidad y el comercio electrónico en los negocios, mediante el estudio de sus fundamentos, elementos y herramientas.

--

<b>EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA</b>
-------------------------------

<b>OBJETIVO</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>INSTRUMENTO(S)</b>
-----------------	------------------	-----------------------

<p>Determinar el grado de conocimientos que posee el alumno acerca de la Calidad y el Comercio electrónico, a fin de generar las estrategias que permitan acceder al estudio de la asignatura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad.</li> <li>• Internet.</li> <li>• Comercio electrónico.</li> <li>• Planeación estratégica.</li> <li>• Cambio.</li> </ul>	<p>-Prueba objetiva que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos tales como: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Calidad.</li> <li>-Productividad.</li> <li>-Competitividad.</li> <li>-Estadística.</li> <li>-Internet.</li> <li>-Página WEB.</li> <li>-Comercio electrónico.</li> </ul> </li> <li>• Aspectos teóricos sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Planeación estratégica.</li> <li>-Cambio.</li> </ul> </li> </ul>
--	--	---

**UNIDAD I:** Calidad.  
**OBJETIVO:** Explicar los principios básicos de la calidad, a partir del estudio de sus características y fundamentos.

CONTENIDO	OBJETIVO	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS
-----------	----------	------------------------

		<b>ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE</b>	<b>APOYOS Y RECURSOS</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA*</b>
1.1.Desarrollo histórico de la calidad. 1.1.1.Época artesanal. 1.1.2.Época industrial.	Explicar la evolución de la calidad, mediante el estudio de sus etapas históricas.	-Investigación documental acerca del tema. -Elaboración de un resumen sobre las etapas históricas de la calidad. -Exposición sobre las etapas.	-Bibliografía.		6, 15
1.2.Corriente filosófica moderna de calidad. 1.2.1.Demng. 1.2.2.Juran. 1.2.3.Ishikawa. 1.2.4.Feigenbaun.	Describir la calidad, mediante el estudio de las principales filosofías contemporáneas.	-Investigación documental acerca de las filosofías contemporáneas que sustentan la calidad. -Elaboración de un resumen acerca de la investigación. -Exposición del tema.	-Bibliografía.		6, 15
1.3.Relación entre calidad, productividad y competitividad.	Explicar el vínculo entre la calidad, productividad y competitividad, a través del estudio de sus elementos y su impacto en los negocios.	-Investigación documental acerca del tema. -Elaboración de un resumen de los conceptos de calidad, productividad y competitividad. -Elaboración de un esquema que muestre la interrelación entre la calidad, productividad y competitividad. -Exposición del tema. -Resolución de casos.	-Bibliografía. -Casos.		6, 15

\* CLAVE DE LA BIBLIOGRAFÍA

<b>CONTENIDO</b>	<b>OBJETIVO TEMÁTICO</b>	<b>ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS</b>			
		<b>ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE</b>	<b>APOYOS Y RECURSOS</b>	<b>EVALUACIÓN</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA*</b>

<p>1.4.Costos de la calidad. 1.4.1.Costos suprimibles. 1.4.2.Costos inevitables.</p>	<p>Explicar la importancia de los costos en la calidad, mediante el estudio de sus características básicas</p>	<p>-Investigación documental acerca del tema. -Elaboración de un cuadro referente a los costos suprimibles e inevitables de la calidad. -Exposición sobre los costos de la calidad.</p>	<p>Bibliografía.</p>		<p>6, 15</p>
<p>1.5.Control de la calidad. 1.5.1.Ciclo de control PHVA.</p>	<p>Explicar el proceso de control de la calidad, mediante el estudio de los elementos del ciclo PHVA.</p>	<p>-Consulta bibliográfica del tema. -Análisis de los elementos del ciclo de control PHVA. -Exposición acerca del tema.</p>	<p>Bibliografía.</p>		<p>6, 15</p>
<p>1.6.Las 14 obligaciones de la gerencia.</p>	<p>Explicar las 14 obligaciones de la alta gerencia, a partir de su estudio y ejemplificación.</p>	<p>-Consulta bibliográfica del tema. -Elaboración de fichas de trabajo respecto a las 14 obligaciones de la gerencia. -Análisis sobre las obligaciones de la gerencia con respecto a la calidad. -Exposición acerca del tema.</p>	<p>Bibliografía.</p>	<p><b>Sumativa</b> -Cuestionario que considere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolución de la calidad.</li> <li>• Productividad y calidad.</li> <li>• Costos de la calidad.</li> <li>• Elementos de proceso PHVA.</li> <li>• Las 14 obligaciones de la gerencia.</li> </ul>	<p>6, 15</p>

\* CLAVE DE LA BIBLIOGRAFÍA

**UNIDAD II:** Estrategias para implantar un sistema de Calidad.  
**OBJETIVO:** Describir los elementos a considerar para implantar un sistema de calidad, mediante el estudio de los modelos de organización, estructura organizacional y las normas ISO.

CONTENIDO	OBJETIVO TEMÁTICO	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS			
		ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS Y RECURSOS	EVALUACIÓN	BIBLIOGRAFÍA*
2.1. Modelos de organización. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo estructurado.</li> <li>• Modelo inestructurado.</li> </ul>	Describir los modelos de organización que se deben de implementar en un sistema de calidad, mediante el estudio de sus características principales.	-Consulta bibliográfica del tema. -Visita a una empresa que haya implantado un sistema de calidad total e investigar el modelo de organización utilizado. -Redacción de un reporte de la visita realizada.	-Bibliografía.		1, 11
2.2. Estructura organizacional <ul style="list-style-type: none"> <li>2.2.1. Roles y estructura requerida.</li> <li>2.2.2. Comités de calidad.</li> <li>2.2.3. El rol directivo.</li> <li>2.2.4. Estructura paralela.</li> <li>2.2.5. Participación de la fuerza de trabajo.</li> <li>2.2.6. Participación de proveedores.</li> </ul>	Describir la estructura organizacional de un sistema de calidad, mediante el estudio de sus elementos básicos.	-Consulta bibliográfica del tema. -Visita a una empresa que haya implantado un sistema de calidad total e investigar la estructura organizacional implementada. -Redacción de un reporte de la visita realizada.	-Bibliografía.		1, 11

\* CLAVE DE LA BIBLIOGRAFÍA

CONTENIDO	OBJETIVO TEMÁTICO	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS			
		ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS Y RECURSOS	EVALUACIÓN	BIBLIOGRAFÍA*
2.3.Generalidades de las normas ISO. 2.3.1.Conceptos básicos. 2.3.2.Normas ISO-9000. 2.3.3.Premio Estatal de Calidad.	Describir la norma a utilizar para certificar la calidad en una empresa, mediante el estudio de las características de las normas ISO 9000 y el Premio Estatal de Calidad.	-Consulta bibliográfica del tema. -Visita a una empresa que haya certificado su sistema de calidad e investigar las acciones que realizaron para tal fin. -Análisis de la investigación de campo. -Redacción de un reporte de la visita realizada.	-Bibliografía. -Manuales de normas ISO.	<b>Sumativa</b> -Cuestionario que considere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelos organizacionales.</li> <li>• Estructura organizacional.</li> <li>• Normas de calidad.</li> </ul> -Prueba de ensayo en la que se explique la importancia de la Normatividad ISO en los negocios.	1, 11

\* CLAVE DE LA BIBLIOGRAFÍA

**UNIDAD III:** Herramientas estadísticas utilizadas en el control de la Calidad  
**OBJETIVO:** Aplicar la estadística en la detección de desviaciones en los procesos productivos, mediante el estudio de sus elementos y de las herramientas básicas de que se auxilia para mantener el control.

CONTENIDO	OBJETIVO TEMÁTICO	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS			
		ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS Y RECURSOS	EVALUACIÓN	BIBLIOGRAFÍA*
3.1. Estadística. 3.1.1. Conceptos básicos. 3.1.2. Medidas de tendencia central y de dispersión.	Aplicar la estadística en los procesos productivos, mediante el estudio de las medidas de tendencia central y de dispersión.	-Investigación documental. -Elaboración de tablas de distribución de frecuencias. -Resolución de ejercicios para obtener la media aritmética, la varianza, la desviación estándar y el coeficiente de variación.	-Bibliografía.		6, 14
3.2. Herramientas básicas para el control estadístico de la calidad. 3.2.1. Diagrama de flujo. 3.2.2. Hojas de verificación. 3.2.3. Diagrama de Pareto. 3.2.4. Diagrama causa-efecto. 3.2.5. Análisis de campos de fuerza. 3.2.6. Diagrama de afinidad. 3.2.7. Gráficas de control.	Aplicar el control en la calidad de productos o servicios, mediante el estudio de herramientas estadísticas.	-Investigación documental. -Identificación de la problemática de una empresa y dar alternativas de solución empleando las herramientas estadísticas básicas para el control de la calidad. -Exposición de la práctica efectuada en la empresa.	-Bibliografía.	<b>Sumativa</b> -Prueba objetiva que incluya: • Medidas estadísticas. • Herramientas estadísticas para el control de la calidad. -Aplicación de contenidos en el proyecto de negocio.	6, 14

\* CLAVE DE LA BIBLIOGRAFÍA

**UNIDAD IV:** Introducción a Internet y los Negocios.  
**OBJETIVO:** Usar herramientas informáticas en el comercio de productos o servicios, mediante el estudio de las bases del comercio electrónico y de las herramientas de Internet Explorer.

CONTENIDO	OBJETIVO TEMÁTICO	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS			BIBLIOGRAFÍA*
		ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS Y RECURSOS	EVALUACIÓN	
4.1.Introducción al comercio electrónico. 4.1.1.Antecedentes. 4.1.2.Tipos de esquemas de negocio. 4.1.3.Elementos del comercio electrónico. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formas de pago.</li> <li>• Seguridad.</li> <li>• Legislación.</li> </ul> 4.1.4.Importancia en el plan de mercadotecnia.	Describir la importancia del comercio electrónico, mediante el estudio de sus antecedentes, elementos y rol que tiene en la comercialización.	-Revisión bibliográfica sobre el tema. -Realización de fichas de trabajo. -Realización de un esquema en el que se muestre los elementos que intervienen en el comercio electrónico. -Visita a páginas o sitios web de empresas comerciales que realicen la venta de diferentes artículos y utilicen distintas opciones de pago. -Exposición.	-Bibliografía. -Computadora. -Acceso a internet.	<b>Sumativa</b> -Prueba objetiva que incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antecedentes del comercio electrónico.</li> <li>• Elementos del comercio electrónico.</li> </ul>	3, 4, 8, 10
4.2.Internet Explorer. 4.2.1.Botones de la barra de explorador. 4.2.2.Manejo de lugares favoritos. 4.2.3.Utilidades del explorador. 4.2.4.Grupos de noticias. 4.2.5.Conferencias.	Utilizar Internet Explorer en el desplazamiento a través de las páginas Web, mediante el estudio de los elementos que lo integran.	-Revisión de la bibliografía sobre el tema. -Explorar en sitios web a través del explorador de internet. -Síntesis sobre las herramientas del explorador de internet.	-Bibliografía. -Computadora. -Acceso a internet.	-Prueba de ensayo en la que se explique la importancia del comercio electrónico en los negocios actuales. -Demostración en el manejo de Internet Explorer.	13

\* CLAVE DE LA BIBLIOGRAFÍA

**UNIDAD V:** Los negocios en Internet.  
**OBJETIVO:** Utilizar herramientas informáticas para desarrollar un sitio web, mediante el estudio de sus componentes y las etapas para desarrollarlo.

CONTENIDO	OBJETIVO TEMÁTICO	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS			
		ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS Y RECURSOS	EVALUACIÓN	BIBLIOGRAFÍA*
5.1. Diseño de páginas web. 5.1.1. Componentes de una página web. 5.1.2. Iconos, editor e hipervínculos. 5.1.3. Publicar páginas en internet. 5.1.4. Trabajo elemental con el editor de páginas. 5.1.5. Componentes de Front Page.	Utilizar herramientas informáticas para desarrollar una página web, mediante el estudio de los elementos que la integran y las etapas para realizarla.	-Consulta bibliográfica del tema. -Creación de una página web. -Exposición en cuanto a la página web desarrollada.	-Bibliografía. -Computadora. -Acceso a internet.		12, 16, 17
5.2. Desarrollo de sitios web. 5.2.1. Estructura de un sitio web. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encabezado.</li> <li>• Banners.</li> <li>• Un portal versus una página.</li> <li>• Frammes y vínculos.</li> </ul>	Utilizar herramientas informáticas para desarrollar un sitio web, mediante el estudio de su estructura y el lenguaje de marcación de hipertexto.	-Consulta bibliográfica del tema. -Creación de un sitio web. -Exposición del sitio web desarrollado.	-Bibliografía. -Computadora. -Acceso a internet.		12, 16, 17

\* CLAVE DE LA BIBLIOGRAFÍA

CONTENIDO	OBJETIVO TEMÁTICO	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS			
		ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	APOYOS Y RECURSOS	EVALUACIÓN	BIBLIOGRAFÍA*
5.2.2.Lenguaje de marcación de hipertexto “HTML”. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formatos de texto, viñetas y tablas.</li> <li>• Inserción de imagen, sonido y video.</li> <li>• Fondos y colores.</li> <li>• Aplicación de formularios y botones.</li> <li>• Frases e hipervínculos.</li> <li>• Mapas.</li> </ul>				<b>Sumativa</b> -Prueba objetiva que incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos para crear páginas y sitios web.</li> </ul> -Demostración de la operación del sitio web elaborado por los alumnos.	

\* CLAVE DE LA BIBLIOGRAFÍA

## BIBLIOGRAFÍA

1. *Bases del Premio Estatal de Calidad*. CANACINTRA.
2. Bickerton, Pauline, “et-al”. *Ciberestrategia*. Ed. Prentice Hall.
3. Cohan, Peter S. *El negocio está en Internet*. Ed. Prentice Hall.\*
4. Cook, David/Sellers, Deborah. *Inicie su Negocio en Web*. Ed. Prentice Hall.\*
5. Feigenbaum, Armand. *Control Total de Calidad*. Ed. CECOSA.\*
6. Gutiérrez, Mario. *Administrar para la Calidad*. 4ª. Edición. Ed. Limusa. México.\*
7. Gutiérrez Pulido, Humberto. *Calidad Total y Productividad*. Ed. Mc Graw Hill.\*
8. Hance Oliver. *Leyes y Negocios en Internet*. Ed. Mc. Graw Hill.
9. Hernández Sergio. *Principios de Administración*. Ed. Mc Graw Hill.
10. Kosiur, David. *E-Comerce*. Mc Graw Hill. EUA. 1998.
11. *Manuales de las Normas ISO*. Actualizadas a 2001.
12. Microsoft. *Manual de Front Page*.
13. Microsoft. *Manual de Internet Explorer*.
14. Octavio Sánchez. *Probabilidad y Estadística*. Ed. Mc Graw Hill.
15. Omachonu/Ross. *Principios de Calidad Total*. Ed. Diana.

\* BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

16. Pascual, Francisco. *Microsoft Front Page*. Alfa Omega Ra-Ma. Ed. 2000.

17. Peña Tresancos, Jaime. *Diseño de páginas web. Guía Visual*. Ed. Anaya Multimedia.

### **VIDEOGRAFÍA**

La Naturaleza Humana de la Calidad (12')

Optimismo Productivo (36')

Sensibilización a la Calidad y la Productividad (17') (18')

Siete Herramientas de Calidad – 1ª parte (36')

\* BIBLIOGRAFÍA BÁSICA