



GOBIERNO DE  
MÉXICO

EDUCACIÓN  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

conalep

Programa de estudios del módulo

# Aplicación de estándares de calidad

## Curriculum Laboral

Área(s):

Contaduría y Administración

Carrera(s):

Profesional Técnico-Bachiller en Administración,  
Asistente Directivo, Contabilidad

6º Semestre

**Editor:** Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

**Módulo:** Aplicación de estándares de calidad

**Área(s):** Contaduría y Administración

**Carrera(s):** PT-B en Administración, Asistente Directivo y Contabilidad

**Semestre(s):** Sexto

**Horas por semana:** 3

**Fecha de diseño o actualización:** 14 de noviembre de 2025

**Vigencia:** A partir de la aprobación de la Junta Directiva y en tanto no se genere un documento que lo actualice.

© Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio, sin autorización por escrito del CONALEP.

**Directorio**

**Rodrigo Alejandro Rojas Navarrete**

Dirección General

**Ana María Rosas Muciño**

Secretaría Académica

**Patricia Alejandra Bernal Monzón**

Dirección de Diseño Curricular

## Aplicación de estándares de calidad

Contenido		Pág.
<b>Capítulo I:</b>	<b>Generalidades del Profesional Técnico-Bachiller</b>	
1.1	Marco Curricular Común de la Educación Media Superior	5
1.2	Objetivo(s) de la(s) carrera(s)	6
<b>Capítulo II:</b>	<b>Aspectos específicos del módulo</b>	
2.1	Presentación	7
2.2	Propósito del módulo	8
2.3	Mapa del módulo	9
2.4	Unidades de aprendizaje	10
2.5	Referencias	14

## CAPÍTULO I: Generalidades del Profesional Técnico-Bachiller

### 1.1 Marco Curricular Común de la Educación Media Superior

El Marco Curricular Común de la Educación Media Superior propone una apuesta curricular centrada en el desarrollo integral de las y los adolescentes y jóvenes, con la finalidad de formar estudiantes capaces de conducir su vida hacia su futuro con bienestar y satisfacción; con sentido de pertenencia social, conscientes de los problemas sociales, económicos y políticos que aquejan al país, dispuestos a participar de manera responsable y con toma de decisión hacia los procesos de la democracia participativa y compromiso por generar soluciones de las problemáticas que los aquejan y que tengan la capacidad de aprender a aprender en el trayecto de su vida. Que sean adolescentes y jóvenes capaces de erigirse como agentes de transformación social y que fomenten una cultura de paz y de respeto hacia la diversidad social, sexual, política y étnica; solidarios y empáticos.

A través del currículum laboral, el Profesional Técnico-Bachiller desarrollará competencias laborales extendidas pertinentes, buscando la transversalidad con los módulos del currículum fundamental y ampliado; permitiendo con ello desarrollar conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores que le permitan comprender los procesos productivos en los que está involucrado para enriquecerlos, transformarlos, resolver problemas, ejercer la toma de decisiones y desempeñarse en diferentes ambientes laborales, con una actitud creadora, crítica, responsable y propositiva; de la misma manera, fomenta el trabajo en equipo, colaborativo, el desarrollo pleno de su potencial en los ámbitos profesional, personal, así como la convivencia de manera armónica con el medio ambiente y la sociedad.

## 1.2 Objetivo(s) de la(s) carrera(s)

### **PT-B en Administración**

Realizar funciones relacionadas con los procesos de planeación, organización, integración, dirección y control para la optimización de los recursos humanos, financieros, técnicos y materiales, en la compra, venta, producción o prestación de servicios de las organizaciones.

### **PT-B Asistente Directivo**

Asistir al directivo en las funciones encomendadas con base en el proceso administrativo para optimizar, eficientar y agilizar los recursos con los que cuenta la oficina.

### **PT-B en Contabilidad**

Realizar funciones relacionadas con los procesos de contabilidad financiera, operación y control de ingresos y egresos de Tesorería, así como el cumplimiento de obligaciones fiscales, de conformidad con la normatividad vigente.

## CAPÍTULO II: Aspectos específicos del módulo

### 2.1 Presentación

El módulo de **Aplicación de estándares de calidad** pertenece al currículum laboral y se imparte en el sexto semestre de la carrera de Profesional Técnico-Bachiller en Administración, Asistente Directivo y Contabilidad. Tiene como finalidad que la o el alumno adquiera las habilidades y destrezas necesarias para aplicar estándares de calidad en todas las actividades que realiza, para coadyuvar en la eficiencia del proceso productivo de la organización.

Está conformado por dos unidades de aprendizaje. En la primera unidad se aborda la interpretación de los principios de gestión de calidad y en la segunda unidad, se aborda la implementación de estándares de calidad en procesos organizacionales.

La contribución del módulo es desarrollar competencias profesionales esenciales para su perfil de egreso y para su inserción laboral, incluyendo conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores que se integran y relacionan con otros módulos del plan de estudios, como: aplicar normas y estándares nacionales e internacionales para garantizar la calidad en procesos contables, administrativos y financieros.

La tarea educativa tendrá que diversificarse, a fin de que el personal docente realice funciones preceptoras, que consistirán en la guía y acompañamiento del alumnado durante su proceso de formación académica y personal y en la definición de estrategias de participación que le permitan incorporar a su familia en un esquema de corresponsabilidad que coadyuve a su desarrollo integral; por tal motivo, deberá destinar tiempo dentro de cada unidad para brindar este apoyo a la labor educativa de acuerdo con el Programa de Preceptorías.

Por otro lado, el alumnado deberá gestionar su aprendizaje, a fin de distribuir su tiempo para dedicar un porcentaje de la duración del módulo al estudio independiente, para reforzar el conocimiento previo o adquirido en clase, de tal forma que obtengan hábitos de estudio que le permitan ser autodidacta.

Finalmente, es necesario que al concluir cada resultado de aprendizaje se considere una sesión de clase en la cual se realice la recapitulación de los aprendizajes logrados, con el propósito de verificar que éstos se han alcanzado o, en caso contrario, determinar las acciones de mejora pertinentes. Cabe señalar que en esta sesión el alumno o la alumna que haya obtenido insuficiencia en sus actividades de evaluación o desee mejorar su resultado, tendrá la oportunidad de entregar nuevas evidencias.

## 2.2 Propósito del módulo

Implementar estándares de calidad basados en la normativa ISO 9000:2015 a ISO 9004:2018 en procesos organizacionales, de acuerdo con los principios de gestión de calidad y en cumplimiento de los requerimientos normativos, para contribuir a la mejora continua, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

## 2.3 Mapa del módulo

Nombre del módulo	Unidad de aprendizaje	Resultado de aprendizaje
<b>Aplicación de estándares de calidad</b>  <b>54 horas</b>	<p>1. Interpretación de los principios de gestión de calidad.   <b>22 horas</b></p> <p>2. Implementación de estándares de calidad en procesos organizacionales.   <b>32 horas</b></p>	<p><b>1.1</b> Identifica los conceptos fundamentales de la norma ISO 9000:2015 y su relación con los principios de gestión de calidad, en el contexto de un sistema organizacional.   <b>8 horas</b></p> <p><b>1.2</b> Relaciona los principios normativos de la familia ISO 9000 con casos organizacionales reales o simulados, distinguiendo los elementos clave de un sistema de calidad.   <b>14 horas</b></p> <p><b>2.1</b> Aplica los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la documentación de procesos organizacionales, considerando los criterios establecidos por la auditoría interna.   <b>12 horas</b></p> <p><b>2.2</b> Evalúa los resultados de la implementación del sistema de calidad, considerando los indicadores de desempeño y las acciones de mejora establecidas de acuerdo con la norma ISO 9004-2018.   <b>20 horas</b></p>

## 2.4 Unidades de aprendizaje

<b>Unidad de aprendizaje:</b>	1. Interpretación de los principios de gestión de calidad.		
<b>Propósito de la unidad</b>	Analizar los fundamentos normativos, conceptuales y procedimentales de la familia ISO 9000, vinculándolos con la cultura organizacional y la mejora continua.		
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	1.1 Identifica los conceptos fundamentales de la norma ISO 9000:2015 y su relación con los principios de gestión de calidad, en el contexto de un sistema organizacional.		<b>8 horas</b>
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
1.1.1 Elabora un mapa conceptual que integre los principios de la norma ISO 9000:2015, clasificándolos según su enfoque en procesos, liderazgo y mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa conceptual</li> </ul>	15 %	<p><b>A. Introducción a los sistemas de gestión de calidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Principios básicos de la norma ISO 9000:2015 <ul style="list-style-type: none"> <li>Enfoque al cliente</li> <li>Liderazgo</li> <li>Compromiso de las personas</li> <li>Enfoque a procesos y al riesgo</li> <li>Mejora continua</li> <li>Toma de decisiones basada en evidencia</li> <li>Gestión de las relaciones</li> </ul> </li> </ul> <p><b>B. Vocabulario y definiciones de la norma ISO 9000:2015</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Términos clave <ul style="list-style-type: none"> <li>Producto</li> <li>Proceso</li> <li>Satisfacción del cliente</li> </ul> </li> </ul>
<b>Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.</b>			

<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>1.2 Relaciona los principios normativos de la familia ISO 9000 con casos organizacionales reales o simulados, distinguiendo los elementos clave de un sistema de calidad.</b>			<b>14 horas</b>
<b>Actividades de evaluación</b>	<b>Evidencias por recopilar</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Contenidos</b>	
<p><b>1.2.1</b> Analiza un caso práctico y señala los elementos normativos que aplican, estableciendo la correspondencia con los principios ISO. Considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico</li> <li>• Principios normativos</li> <li>• Tabla de análisis</li> <li>• Áreas de oportunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de caso</li> </ul>	25 %	<p><b>A.</b> Relación entre cultura organizacional y calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores compartidos <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo y compromiso</li> <li>- Participación del personal</li> </ul> </li> </ul> <p><b>B.</b> Recolección de información para diagnóstico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de observación</li> <li>• Entrevista</li> <li>• Cuestionarios</li> <li>• Análisis documental</li> </ul> <p><b>C.</b> Casos reales de aplicación de ISO 9000</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas prácticas empresariales</li> <li>• Modelos de calidad</li> <li>• Testimonios organizacionales</li> </ul>	
<b>Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.</b>				

<b>Unidad de aprendizaje:</b>	2. Implementación de estándares de calidad en procesos organizacionales			<b>32 horas</b>
<b>Propósito de la unidad</b>	Aplicar los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y herramientas de mejora continua para proponer estrategias que fortalezcan la gestión de calidad en la organización.			
<b>Resultado de aprendizaje:</b>	2.1 Aplica los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en la documentación de procesos organizacionales, considerando los criterios establecidos por la auditoría interna.			<b>12 horas</b>
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos	
2.1.1 Diseña un procedimiento documentado basado en ISO 9001:2015, integrando controles y formatos requeridos por un sistema de gestión de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento documentado con formatos y controles.</li> </ul>	30 %	<p><b>A.</b> Requisitos documentales según ISO 9001:2015</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Control de documentos <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de calidad</li> <li>Procedimientos</li> <li>Registros</li> </ul> </li> </ul> <p><b>B.</b> Auditoría interna de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación de auditoría <ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de verificación</li> <li>Informe de hallazgos</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.</b>				

<b>Resultado de aprendizaje:</b>	<b>2.2</b> Evalúa los resultados de la implementación del sistema de calidad, considerando los indicadores de desempeño y las acciones de mejora establecidas de acuerdo con la norma ISO 9004-2018.	<b>20 horas</b>	
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
<p><b>2.2.1</b> Elabora un informe de mejora continua con base en el análisis de indicadores de calidad, proponiendo acciones correctivas y preventivas. considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gráficos de resultados</li> <li>• Matriz de indicadores</li> <li>• Plan o propuesta de mejora</li> <li>• Bitácora de seguimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe técnico de evaluación de resultados del Sistema de gestión de la calidad</li> </ul>	30 %	<p><b>A.</b> Indicadores de gestión de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de indicadores clave de calidad o KPIs</li> <li>• Cuadro de mando</li> <li>• Métodos de evaluación</li> <li>• Métodos de medición</li> <li>• Análisis de variaciones</li> </ul> <p><b>B.</b> Mejora continua y las etapas del ciclo PHVA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear</li> <li>• Hacer</li> <li>• Verificar</li> <li>• Actuar</li> </ul> <p><b>C.</b> Estrategias para la mejora continua</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas de calidad para la evaluación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoja de control</li> <li>- Histogramas</li> <li>- Diagrama de Pareto</li> <li>- Diagrama de causa – efecto</li> <li>- Diagrama de FODA</li> <li>- Cuestionarios</li> </ul> </li> <li>• Acciones preventivas y correctivas</li> </ul> <p><b>D.</b> Gestión de expectativas del cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Métodos de retroalimentación</li> <li>• Encuestas de satisfacción</li> <li>• Tiempos de respuesta</li> </ul>

Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.

## 2.5 Referencias

### Básicas:

- ISO. (2015). *\*Norma ISO 9000:2015: Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario\**. International Organization for Standardization.
- ISO. (2015). *\*Norma ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos\**. International Organization for Standardization.
- ISO. (2018). *\*Norma ISO 9004:2018: Gestión de la calidad – Calidad de una organización – Guía para lograr el éxito sostenido\**. International Organization for Standardization.

### Complementarias:

- González, L. M. (2020). *\*Aplicación práctica de la norma ISO 9001:2015 en PYMEs\**. Editorial Trillas.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2018). *\*Cooperative learning: The foundation for active learning\**. Active Learning, 1(1), 3–10.
- Mertens, D. M. (2020). *\*Research and evaluation in education and psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods\**. Sage Publications.
- Ocampo, M. (2021). *\*El modelo de gestión por procesos en la calidad educativa\**. Revista de Gestión y Desarrollo Educativo, 9(1), 23–39.
- Rodríguez, A. (2022). *\*Implementación del ciclo PHVA en pequeñas empresas mexicanas\**. Revista de Administración Industrial, 13(2), 45–60.
- Ruiz-Rico, C., & Sastre, L. (2022). *\*Gestión de calidad total: Enfoque y prácticas actuales\**. Editorial ESIC.
- Zapata-Ros, M. (2019). *\*Metodologías activas para la enseñanza universitaria: Aprendizaje basado en proyectos y gamificación\**. Ediciones Octaedro.

### Páginas web:

- INEGI. (2022). *\*Estadísticas para la calidad empresarial en México\**. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. <https://www.inegi.org.mx>

- Revista Calidad y Excelencia. (2021). \*Tendencias en la implementación de normas ISO en Latinoamérica\*. <https://revistacalidad.org>
- Secretaría de Economía. (2023). \*Normas Mexicanas de Calidad: Sistema de Gestión\*. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/se>