



GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Programa de estudios del módulo

Aplicación de estándares de calidad

Currículum 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.
Capítulo I: Generalidades del Profesional Técnico-Bachiller	
1.1 Marco Curricular Común de la Educación Media Superior	5
1.2 Objetivo(s) de la(s) carrera(s)	6
Capítulo II: Aspectos específicos del módulo	
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
Aplicación de estándares de calidad 54 horas	1. Interpretación de los principios de gestión de calidad. 22 horas	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. 8 horas
		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. 14 horas
	2. Implementación de estándares de calidad en procesos organizacionales. 32 horas	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. 12 horas
		2.2 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. 20 horas

2.4 Unidades de aprendizaje

Unidad de aprendizaje:	1. Interpretación de los principios de gestión de calidad.	22 horas
Propósito de la unidad	Analizar los fundamentos normativos, conceptuales y procedimentales de la familia ISO 9000, vinculándolos con la cultura organizacional y la mejora continua.	
Resultado de aprendizaje:	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.	8 horas

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">Mapa conceptual	15 %	<p>A. Introducción a los sistemas de gestión de calidad</p> <ul style="list-style-type: none">Principios básicos de la norma ISO 9000:2015<ul style="list-style-type: none">Enfoque al clienteLiderazgoCompromiso de las personasEnfoque a procesos y al riesgoMejora continuaToma de decisiones basada en evidenciaGestión de las relaciones <p>B. Vocabulario y definiciones de la norma ISO 9000:2015</p> <ul style="list-style-type: none">Términos clave<ul style="list-style-type: none">ProductoProcesoSatisfacción del cliente

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

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

Unidad de aprendizaje:	2. Implementación de estándares de calidad en procesos organizacionales	32 horas	
Propósito de la unidad	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.		
Resultado de aprendizaje:	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.	12 horas	
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">Procedimiento documentado con formatos y controles.	30 %	<p>A. Requisitos documentales según ISO 9001:2015</p> <ul style="list-style-type: none">Control de documentos<ul style="list-style-type: none">Manual de calidadProcedimientosRegistros <p>B. Auditoría interna de calidad</p> <ul style="list-style-type: none">Planificación de auditoría<ul style="list-style-type: none">Lista de verificaciónInforme de hallazgos
Sesión para recapitulación y entrega de evidencias, al término de cada resultado de aprendizaje.			

Resultado de aprendizaje:	2.2 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.	20 horas	
Actividades de evaluación	Evidencias por recopilar	Ponderación	Contenidos
2.2.1 Elabora un informe de mejora continua con base en el análisis de indicadores de calidad, proponiendo acciones correctivas y preventivas. considerando: <ul style="list-style-type: none">Gráficos de resultadosMatriz de indicadoresPlan o propuesta de mejoraBitácora de seguimiento.	<ul style="list-style-type: none">Informe técnico de evaluación de resultados del Sistema de gestión de la calidad	30 %	<p>A. Indicadores de gestión de calidad</p> <ul style="list-style-type: none">Tipos de indicadores clave de calidad o KPIsCuadro de mandoMétodos de evaluaciónMétodos de mediciónAnálisis de variaciones <p>B. Mejora continua y las etapas del ciclo PHVA</p> <ul style="list-style-type: none">PlanearHacerVerificarActuar <p>C. Estrategias para la mejora continua</p> <ul style="list-style-type: none">Herramientas de calidad para la evaluación:<ul style="list-style-type: none">Hoja de controlHistogramasDiagrama de ParetoDiagrama de causa – efectoDiagrama de FODACuestionariosAcciones preventivas y correctivas <p>D. Gestión de expectativas del cliente</p> <ul style="list-style-type: none">Métodos de retroalimentaciónEncuestas de satisfacciónTiempos de respuesta
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>