**Tecnológico Nacional de México**

**Subdirección Académica**

**Instrumentación Didáctica para la Formación y Desarrollo de Competencias Profesionales**

**Periodo: Enero – Junio 2018**

Nombre de la asignatura: Taller de Etica

Plan De Estudios: Ingeniería en Administración

Clave de asignatura: ACA 0907

Horas teoría – horas prácticas – créditos: 0 – 4 - 4

* **Caracterización de la asignatura**

|  |
| --- |
| Esta asignatura permite reflexionar y desarrollar el juicio ético, permitirá al estudiante formarse en el convencimiento de que el ejercicio de su profesión constituye no sólo una práctica con compromisos laborales y técnicas diversas, sino que es al mismo tiempo una práctica con responsabilidades como ciudadanos y como personas en la construcción de una mejor sociedad.  Se busca desarrollar la comprensión de conceptos y métodos de la ética, así como la reflexión y experiencia de actos éticos, propicia que se involucre de manera consciente en la búsqueda de la congruencia entre su pensamiento, sus palabras y sus actos. Integrando el saber, el saber hacer con el saber ser.  La asignatura brinda la ocasión de aprender a aprender para desarrollar su capacidad de confrontarse consigo mismo, de interrogarse y de reconocerse como un ser que posee dignidad, ideas propias y convicción de su quehacer profesional; derechos, deberes y compromisos en contextos organizacionales, tecnológicos, comunitarios y sociales cada vez más complejos, inciertos y cambiantes que requieren cada vez con mayor frecuencia de reflexiones y decisiones tecno éticas. |

* **Intención didáctica**

|  |  |
| --- | --- |
| El docente que imparta la asignatura debe desenvolverse en ámbitos diversos; el de la propia profesión, la docencia, la filosofía y la ética y lo ético. La evaluación de la ética supone el uso sistemas diferenciados de evaluación. Debe crear una actitud positiva hacia los valores que deben orientar la actividad de nuestros profesionistas. | |
| **3. Competencia de la asignatura** |  |
| Desarrolla conciencia sobre el significado y sentido de la Ética para orientar su comportamiento en el contexto social y profesional.  1. Reflexiona sobre el significado de la Ética y sus implicaciones en el comportamiento para orientar su práctica en los diversos ámbitos y contextos.  2. Relaciona la ética con el desarrollo de la ciencia y la tecnología para determinar sus implicaciones sociales.  3. Adquiere el compromiso al proponer soluciones a problemas mediante la aplicación de la ética profesional, para contribuir a la mejora de los ámbitos del desempeño humano.  4. Fundamente la práctica ética del ejercicio profesional en la toma de decisiones para la solución de problemas en las instituciones y organizaciones. | |

* **Análisis por competencias específicas**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Competencia No. 1**  **Descripción**: Relaciona la ética con el desarrollo de la ciencia y la tecnología para determinar sus implicaciones sociales. | | | | |
| **Temas y subtemas para desarrollar la competencia específica** | **Actividades de aprendizaje**  **(estudiante)** | **Actividades de enseñanza**  **(profesor)** | **Desarrollo de competencias genéricas** | **Horas teórico-prácticas** |
| I.- El sentido de aprender sobre ética  1.1. Generalidades sobre ética.  1.1.1 La ética, su objeto de estudio y su sentido sociocultural.  1.1.2 El juicio moral y el juicio ético.  1.1.3 Valores éticos fundamentales: verdad, responsabilidad justicia y libertad  1.1.4 Derechos Humanos.  1.2. Significado y sentido del  comportamiento ético.  1.2.1 En el ámbito personal y social.  1.2.2 En el ámbito académico.  1.1.3 En el ejercicio de la ciudadanía. | • Reflexionar de manera grupal sobre el sentido del Taller de ética y del comportamiento ético.  • Buscar en diversas fuentes bibliográficas de información confiables objeto de estudio de la ética y su sentido sociocultural. Elaborar un cuadro de análisis comparativo que contenga definiciones, características, semejanzas y diferencias entre diversos autores.  • Identificar mediante una lectura comentada diferencias y similitudes entre un juicio moral y un juicio ético.  • Buscar e identificar el origen, fuentes, definiciones y las clasificaciones de los valores éticos fundamentales. Para tomar conciencia sobre ellos apoyarse en estrategias didácticas grupales. Elaborar un video dramatizando de un dilema ético.  • Localizar la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Elaborar un ensayo sobre la contextualización de estos en la realidad del estudiante.  • Discutir en grupo el significado y sentido del comportamiento ético, redactar conclusiones en su bitácora.  • Analizar la película indicada por el profesor para reflexionar sobre el sentido del comportamiento ético en el ámbito personal, social, académico y en el ejercicio de la ciudadanía y redactar un reporte escrito que exprese la reflexión sobre los temas desarrollados en la unidad. | - Realizar una evaluación diagnostica a través de una prueba escrita.  - Explicación de los conceptos y objeto del estudio de la ética, por medio de una presentación.  -Entregar Rubrica de cuadro comparativo del objeto y sentido de la ética.  -Facilitación de casos prácticos que comprenden ambientes similares a la realidad con respecto al juicio ético y moral.  -Explicar cuáles son los valores éticos fundamentales para desarrollar estrategias didácticas grupales.  - Desarrollar el tema de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y entregar rubrica de evaluación para que el alumno realice un ensayo.  - Analizar película para proyectar, incitando a reflexionar sobre el sentido del comportamiento ético en el ámbito personal, social, académico y en el ejercicio de la ciudadanía. | * Capacidad de abstracción análisis y síntesis * Capacidad crítica y autocrítica * Trabajo en equipo. * Comunicación oral y escrita. | Teóricas - 8 horas.  Practicas - 8 horas |

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicadores de alcance Competencia I** | **Valor del indicador** |
| * A.- Se adapta a situaciones y contextos complejos (Tareas y actividades) | 20% |
| * B.- Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas (Investigaciones) | 20% |
| * C.- Propone y explica soluciones o procedimientos no vistos en clase (Casos Prácticos) | 20 % |
| * D.- Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico (participación en clase) * E.- Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarias en su aprendizaje (Actitudes) | 30%  10% |

Niveles de desempeño:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Desempeño** | **Nivel de desempeño** | **Indicadores de alcance** | **Valoración numérica** |
| Competencia alcanzada | Excelente | A,B,C,D,E | 95-100 |
| Notable | A, B, C, Y D | 85-94 |
| Bueno | A, B Y D | 75-84 |
| Suficiente | A, B Y C | 70-74 |
| Competencia no alcanzada | Insuficiente | No se cumple con el 70% de las competencias | NA (No Alcanzada) |

**Matriz de evaluación: Competencias**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evidencia de aprendizaje** | **%** | **Indicador de alcance** | | | | | | **Evaluación formativa de la competencia** |
| **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** |
| Cuadro comparativo que contenga definiciones, características, semejanzas y diferencias entre diversos autores | 25% | 5 | 5 | 5 | 10 |  |  | Que cumpla de manera individual con el documento en tiempo y forma. |
| Video dramatizando de un dilema ético. | 45% | 10 | 10 | 5 | 10 | 10 |  | Participación y trabajo en equipo. |
| Ensayo sobre la contextualización de estos en la realidad del estudiante. | 30% | 5 | 5 | 10 | 10 |  |  | Que cumpla de manera individual con el documento en tiempo y forma. |
|  | Total | 20 | 20 | 20 | 30 | 10 |  |  |

1. Calendarización de evaluación en semanas (6)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Semana | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| TP | ED1/EF1 | EF1 | EF1 | EF1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TR |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| SD |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

TP: Tiempo Planeado

ED: Evaluación diagnóstica

TR: Tiempo Real

EFn: Evaluación formativa (Competencia específica n)

SD: Seguimiento departamental

ES: Evaluación sumativa

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Competencia No.** 2  **Descripción:** Relaciona la ética con el desarrollo de la ciencia y la tecnología para determinar sus aplicaciones sociales. | | | | |
| **Temas y subtemas para desarrollar la competencia específica** | **Actividades de aprendizaje**  **(estudiante)** | **Actividades de enseñanza**  **(profesor)** | **Desarrollo de competencias genéricas** | **Horas teórico-prácticas** |
| II.- La ética en la ciencia y la tecnología.  2.1. Implicaciones éticas de la investigación científica.  2.1.1 Límites éticos de la investigación.  2.1.2 Decisiones éticas en la investigación  científica.  2.1.3 Comportamiento ético del investigador.  2.1.4 Motivaciones del investigador.  2.2 Implicaciones éticas en el desarrollo y aplicación de la tecnología.  2.2.1 Conceptos y problemas de la Tecno ética y bioética.  2.2.2 Comportamiento ético del tecnólogo. | • Discutir en grupo las implicaciones éticas de los descubrimientos científicos y avances tecnológicos para poder cuestionar y argumentar en un panel sobre implicaciones éticas en la ciencia y la tecnología, así como los límites Éticos en la investigacion.  • Identificar, reflexionar y tomar conciencia sobre el comportamiento ético y las motivaciones del investigador, a partir de una exposición por parte del profesor por medio de cine-foro o debate grupal de noticias y artículos  . | - Explicación correcta de hallazgos y su clasificación.  - Exposición de las Motivaciones del investigador.  - Buscar ejemplos de comportamiento ético del investigador y del tecnólogo, en revistas de divulgación científica, internet o periódicos, en los que se ejemplifiquen dilemas tecno éticos y bioéticos para analizar la toma de decisiones éticas. | -Comunicación oral  -Habilidades interpersonales  .  - Capacidad de abstracción, análisis y síntesis.  - Capacidad crítica y autocrítica.  - Capacidad de aprender | Teóricas - 8  Practicas - 8 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicadores de alcance Competencia I** | **Valor del indicador** |
| * A.- Se adapta a situaciones y contextos complejos (Tareas y actividades) | 20% |
| * B.- Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas (Investigaciones) | 20% |
| * C.- Propone y explica soluciones o procedimientos no vistos en clase (Casos Prácticos) | 20 % |
| * D.- Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico (participación en clase) * E.- Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarias en su aprendizaje (Actitudes) | 20%  20% |

Niveles de desempeño:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Desempeño** | **Nivel de desempeño** | **Indicadores de alcance** | **Valoración numérica** |
| Competencia alcanzada | Excelente | A,B,C,D,E | 95-100 |
| Notable | A, B, C, Y D | 85-94 |
| Bueno | A, B Y D | 75-84 |
| Suficiente | A, B Y C | 70-74 |
| Competencia no alcanzada | Insuficiente | No se cumple con el 70% de las competencias | NA (No Alcanzada) |

**Matriz de evaluación: Competencias**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evidencia de aprendizaje** | **%** | **Indicador de alcance** | | | | | | **Evaluación formativa de la competencia** |
| **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** |
| Participación en el Panel | 50% | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |  | Que cumpla de manera individual con el documento en tiempo y forma. |
| Cine-foro o debate grupal de noticias y artículos | 50% | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |  | Participación y trabajo en equipo. |
|  | Total | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |  |  |

1. Calendarización de evaluación en semanas (6)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Semana | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| TP |  |  |  |  | EF2 | EF2 | EF2 | EF2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TR |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| SD |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

TP: Tiempo Planeado

ED: Evaluación diagnóstica

TR: Tiempo Real

EFn: Evaluación formativa (Competencia específica n)

SD: Seguimiento departamental

ES: Evaluación sumativa

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Competencia No.** 3  **Descripción:** Adquiere el compromiso al proponer soluciones a problemas mediante la aplicación de la ética profesional, para contribuir a la mejora de los ámbitos del desempeño humano. | | | | |
| **Temas y subtemas para desarrollar la competencia específica** | **Actividades de aprendizaje**  **(estudiante)** | **Actividades de enseñanza**  **(profesor)** | **Desarrollo de competencias genéricas** | **Horas teórico-prácticas** |
| III.- Ética en el ejercicio de la profesión.  3.1. Consideraciones generales de la ética Profesional, La ética en las instituciones y  organizaciones.  3.1.1 Dimensiones, deberes e implicaciones de la ética profesional  3.1.2 El profesionista y su ética en el ejercicio del liderazgo  3.1.3 Dilemas éticos profesionales  3.2 Códigos de ética profesionales  3.2.1 Contenido, sentido e implicaciones de los códigos de ética profesionales. | • Participar en lecturas dirigidas sobre temas de actualidad relacionados con su profesión.  • Plantear, reflexionar y tomar decisiones con relación a dilemas éticos y casos prácticos de la vida profesional.  • Buscar, analizar y debatir en equipos de trabajo al menos 3 ejemplos de comportamientos éticos de profesionistas.  • en equipos de trabajo, buscar y analizar diferentes códigos de ética: en los negocios; conducta de empleados; práctica profesional de un médico y abogado.  Elaborar en equipos de trabajo un código de ética de su profesión, en base a la revisión que se realizo anteriormente y preparar una exposición.  • Elaborar un reporte final de unidad en forma de ensayo sobre la práctica ética del profesionista en las instituciones y organizaciones. | Proporcionar bibliografía y artículos relacionados con la ética en el ejercicio de su profesión.  Establecer criterios de evaluación.  Mediante una presentación en p.p. explicar la importancia de la ética del profesionalismo en las organizaciones actuales.  Facilitación de casos prácticos que comprenden dilemas éticos profesionales con el propósito reflexionar y tomar decisiones.  Explicación acerca de la importancia del código de ética en las organizaciones actuales. | - Compromiso ético  - Compromiso con su medio social y cultural  - Conocimiento del área de estudio y la profesión. | Teóricas – 8  Practicas - 8 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicadores de alcance Competencia I** | **Valor del indicador** |
| * A.- Se adapta a situaciones y contextos complejos (Tareas y actividades) | 20% |
| * B.- Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas (Investigaciones, exposiciones) | 20% |
| * C.- Propone y explica soluciones o procedimientos no vistos en clase (Casos Prácticos) | 10% |
| * D.- Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico (participación en clase) * E.- Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarias en su aprendizaje (Actitudes) | 30%  20% |

Niveles de desempeño:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Desempeño** | **Nivel de desempeño** | **Indicadores de alcance** | **Valoración numérica** |
| Competencia alcanzada | Excelente | A,B,C,D,E | 95-100 |
| Notable | A, B, C, Y D | 85-94 |
| Bueno | A, B Y D | 75-84 |
| Suficiente | A, B Y C | 70-74 |
| Competencia no alcanzada | Insuficiente | No se cumple con el 70% de las competencias | NA (No Alcanzada) |

**Matriz de evaluación: Competencia III**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evidencia de aprendizaje** | **%** | **Indicador de alcance** | | | | | | **Evaluación formativa de la competencia** |
| **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** |
| Resolución del caso práctico | 30% | 10 | 5 | 5 | 10 |  |  | Análisis, solución y toma de decisiones en los casos prácticos vistos en clase. |
| Exposición haciendo Uso de las TICS, en las tareas y actividades | 25% |  | 5 |  | 10 | 10 |  | Debe utilizar las herramientas tecnológicas en la elaboración y exposición de sus tareas y actividades |
| Participación y Evaluación actitudinal | 35% | 10 | 10 | 5 | 10 |  |  | En sus participaciones, actuar de forma responsable, con respeto hacia sus compañeros y asistencia puntual a clase. |
| Entrega de reporte final de unidad | 10% |  |  |  |  | 10 |  | Entregar en tiempo y forma el reporte final de la unidad |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Total | 20 | 20 | 10 | 30 | 20 |  |  |

* **Calendarización de evaluación en semanas (6):**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Semana | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |  |
| TP |  |  |  |  |  |  |  |  | EF3 | EF3 | EF3 | EF3 |  |  |  |  |  |
| TR |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| SD |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

TP=tiempo planeado TR= Tiempo real SD=seguimiento departamental

ED=evaluación diagnóstica EF*n*=evaluación formativa (competencia específica n) ES=evaluación sumativa

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Competencia No**. 4  **Descripción:** Fundamente la práctica ética del ejercicio profesional en la toma de decisiones para la solución de problemas en las instituciones y organizaciones. | | | | |
| **Temas y subtemas para desarrollar la competencia específica** | **Actividades de aprendizaje**  **(estudiante)** | **Actividades de enseñanza**  **(profesor)** | **Desarrollo de competencias genéricas** | **Horas teórico-prácticas** |
| IV.- La ética en las instituciones y organizaciones.  4.1. Proceder ético en las instituciones y organizaciones.  4.1.1 Código de ética de las instituciones y organizaciones.  4.1.2 Casos concretos del proceder ético en las instituciones y organizaciones.  4.2 La Responsabilidad social de las Instituciones y organizaciones.  4.2.1 Desarrollo del concepto de Responsabilidad social.  4.2.2 Contexto actual de la responsabilidad social.  4.3 Derechos humanos laborales.  4.3.1 Conceptos generales.  4.3.2 Observancia de los derechos humanos laborales. | Investigar y analizar en equipo códigos de ética de diferentes instituciones y organizaciones.  • Investigar, analizar y reflexionar sobre casos concretos del proceder ético en las instituciones y organizaciones.  • Analizar dilemas éticos en las instituciones y organizaciones para proponer soluciones, a través de un ensayo  • Investigar sobre empresas socialmente responsables, desarrollando un reporte de dicha investigación  • Analizar y reflexionar sobre la responsabilidad social de las instituciones y organizaciones en su contexto actual.  • Buscar e identificar casos de la no aplicación de los derechos humanos laborales. | - Explicación correcta de hallazgos y su clasificación  - Facilitación de casos prácticos para el análisis de los dilemas éticos y propuestas de soluciones  -Identificar las empresas socialmente responsables y las características que poseen  - A partir de una exposición dialogada del profesor y una estrategia didáctica (Mesa redonda, panel, foro, seminario). Se reflexiona y cuestiona sobre la responsabilidad social de las instituciones.  -Se reflexiona sobre las consecuencias de la no aplicación de los derechos humanos laborales mediante una mesa redonda, panel, foro o seminario | - Responsabilidad social y Compromiso ciudadano  - Capacidad crítica y autocrítica    - Capacidad de trabajo en equipo  - Compromiso con su medio sociocultural | Teóricas - 8 horas.  Practicas - 8 horas |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicadores de alcance Competencia IV** | **Valor del indicador** |
| * A.- Se adapta a situaciones y contextos complejos (Tareas y actividades) | 25% |
| * B.- Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas (Investigaciones), utilizando las TICS | 15% |
| * C.- Soluciona y hace propuestas sobre casos prácticos, | 15% |
| * D.- Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico (participación en clase) * E.- Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarias en su aprendizaje (Actitudes) | 25%  20% |

Niveles de desempeño:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Desempeño** | **Nivel de desempeño** | **Indicadores de alcance** | **Valoración numérica** |
| Competencia alcanzada | Excelente | A,B,C,D,E | 95-100 |
| Notable | A, B, C, Y D | 85-94 |
| Bueno | A, B Y D | 75-84 |
| Suficiente | A, B Y C | 70-74 |
| Competencia no alcanzada | Insuficiente | No se cumple con el 70% de las competencias | NA (No Alcanzada) |

**Matriz de evaluación: Competencia IV**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evidencia de aprendizaje** | **%** | **Indicador de alcance** | | | | | | **Evaluación formativa de la competencia** |
| **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** |
| Trabajo de la Investigación de códigos de ética en las distintas instituciones | 30% | 10% | 5% | 5% | 10% |  |  | Debe saber que existe un código de ética en las instituciones |
| Ensayo sobre los dilemas éticos en las instituciones y organizaciones | 30% | 10% | 5% | 5% | 10% |  |  | Debe aplicar las normas éticas ante situaciones que se pudieran presentar en la práctica laboral |
| Reporte de investigación sobre empresas socialmente responsables | 20% | 5% | 5% | 5% | 5% |  |  | Conocimiento de la responsabilidad social en el ambiente laboral |
| Resolución del caso práctico y propuestas de soluciones | 10% |  |  |  |  | 10% |  | Aplicación de casos prácticos y entregar por menos 3 casos prácticos para acreditar la competencia. |
| Participación en clase  Evaluación actitudinal | 10% |  |  |  |  | 10% |  | Actuar de forma responsable, con respeto hacia sus compañeros y asistencia puntual a clase |
|  | Total | 25% | 15% | 15% | 25% | 20% |  |  |

* **Calendarización de evaluación en semanas (6):**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Semana | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |  |
| TP |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | EF4 | EF4 | EF4 | EF4/ES |  |
| TR |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| SD |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

TP=tiempo planeado TR= Tiempo real SD=seguimiento departamental

ED=evaluación diagnóstica EF*n*=evaluación formativa (competencia específica n) ES=evaluación sumativa

* **Fuentes de información y apoyos didácticos**

|  |  |
| --- | --- |
| Fuentes de información:  1. JACQUES HOROVITZ. Servicio al cliente/; prólogo de Gilbert Trigano; rev. téc.  2. KELADA, PRODUCTIVITY "Reingeniería y Calidad Total" AENOR. 1998  3. KUAN-TSAE, HUANG Calidad de la información y gestión del conocimiento.  Madrid AENOR 2000  4. Norma Nacional Mexicana ISO 9001:2015 COPANT/ISO 9001:2015.NMX-CC-  9001:2015  5. Norma Nacional Mexicana ISO 14001:2015 COPANT/ISO 14001:2015. NMXSAA-  14001:15  6. Norma OSHAS 45001:2016, TSU 16949, ISO 19011:2001, ISO 10001:2010, MEG  7. SALGUEIRO, A. Como mejorar los procesos y la productividad. Madrid :  AENOR, D.L.1999. | Apoyos didácticos:  Cañón  Laptop  Herramientas tecnológicas  Internet  Plataformas virtuales |

Fecha de elaboración: 11 de enero de 2018

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| M.P. Claudia Deyanira Portales González  Lic. Clara Zamarripa Belmares  Ing. Angie Bietzel Treviño Contreras | M.A. Elena Delia Martínez Salinas |
| Docente del Área Académica de Ing. Administración | Jefa de la División Académica de Ing. En Administración |