



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

SEMS
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN
MEDIA SUPERIOR



Centro de Estudios Tecnológicos industrial y de servicios No. 66
Cuaderno de aprendizajes esenciales

Semestre febrero - julio 2021

Asignatura o submódulo: Evalúa el desempeño de la organización utilizando herramientas de calidad (EDOUHC)

Semestre: CUARTO

Maestro: _____

Nombre del alumno: _____

Grupo _____ **Especialidad** A.R.H **Turno** _____

Teléfono del alumno(a): _____

Correo del alumno: _____

San Pedro Garza García, N. L. a febrero de 2021.

Aprendizajes esenciales			
Carrera:	Administración de Recursos Humanos	Semestre:	4
Módulo/Submódulo:	Módulo III. Asiste en el control y evaluación del desempeño del capital humano de la organización. Submódulo 2. Evalúa el desempeño de la organización utilizando herramientas de calidad.		
Aprendizajes esenciales o Competencias esenciales 1er parcial	Estrategias de Aprendizaje	Productos a Evaluar	
Participa en la elaboración de los análisis de puestos de una organización	<p style="text-align: center;">Iniciamos</p> <p>Con base en tu formación como Técnico profesional en Administración de recursos Humanos, investiga, analiza y explica ¿Qué es una Empresa? y ¿Por qué es importante considerar su adecuada administración? ¿Cómo y cuáles son las fases del proceso administrativo aplicado al desarrollo de la administración de las empresas? Específicamente la etapa de Organización. Se sugiere elegir a la mejor organización, Tu hogar.</p> <p>Determina con base al proceso administrativo la importancia de aplicar técnicas de organización como los análisis de puestos para el desarrollo de las funciones administrativas en el trabajo.</p> <p style="text-align: center;">Actividad 1</p> <p>Elabora en hojas blancas un proyecto emprendedor donde te permita aplicar técnicas de organización como su organigrama y las descripciones de cada uno de los puestos. En hojas blancas, presenta el manual de organización que debe contener como mínimo: Presentación, misión, visión, valores, organigrama y las descripciones de puestos.</p>	<p>Tipo de evaluación: Heteroevaluación</p> <p>Instrumentos de Evaluación Anexo 1</p> <p>Actividad 1. Proyecto emprendedor y Manual de Organización.</p>	



1. La administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad y productividad en la consecución de sus objetivos (Munch Galindo, 2007). El acto de administrar significa planear, organizar, dirigir y controlar las tareas o los procesos de una empresa, con el fin de lograr una alta productividad, satisfacer las necesidades de la empresa y alcanzar los objetivos en beneficios de los trabajadores y obtener lucros o beneficios
2. El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración.
3. En la etapa de organización, se establece el diseño y estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como métodos y técnicas para simplificar el trabajo. Es importante porque suministra los métodos para desempeñar las actividades eficientemente. mediante las etapas de división del trabajo (Jerarquización, departamentalización y la descripción de funciones) y su coordinación.
4. Las técnicas de organización permiten aplicar la administración mediante los organigramas (Son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización), manuales (Los manuales son documentos detallados que contienen información sistemática y ordenada acerca de la organización de la empresa), diagramas. Cartas de distribución de trabajo y los análisis y descripciones de puestos.
5. Las descripciones de puestos es la técnica donde se reclasifican pormenorizadamente las labores que se desempeñan en una unidad de trabajo específica e impersonal (puesto), así como las características, conocimientos y aptitudes que debe de poseer el personal que lo desempeña.

La creación de un manual de organización sirve para dejar por escrito lo que debe hacer cada persona en la empresa.

La descripción de puestos de la organización debe presentarse en un formato que contenga elementos como: Ubicación, descripción general, específica de cada una de las funciones a realizar en el puesto, perfil de puesto, habilidades, actitudes, condiciones de operación para la productividad en el puesto, elaboración y actualizaciones.

El siguiente formato es un ejemplo de descripción de puestos, diseña tu propio formato para la presentación de tu manual de organización.

FORMATO DE DESCRIPCION DE PUESTOS										FECHA							
IDENTIFICACION DEL PUESTO																	
Nombre del Puesto																	
Departamento																	
Jefe Inmediato																	
Jefe de Área																	
PROPOSITOS DEL PUESTO																	
DESCRIPCION ESPECIFICA																	
No.	Actividades				Esporádicamente				Permanente								
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
PERFIL																	
ESTUDIOS																	
Primaria								Preparatoria						Otros			
Secundaria								Universidad									
EXPERIENCIA																	
0 a 6 meses								1 a 3 años						Más de 8 años			
6 meses a 1 año								4 a 8 años									
CONDICIONES AMBIENTALES DEL PUESTO																	
Calor				Oscuridad				Frio				Otros					
Suciedad				Polvo				Humedad									
MAQUINARIA, HERRAMIENTAS, EQUIPO Y AUXILIAR DE TRABAJO																	

		SI		NO	
Automóvil					
Maquinaria Pesada					
Maquinaria de Producción					
CONDICIONES PSICOLOGICAS					
Grado de Estrés Laboral		70%			
		SI		NO	
Ansiedad por Ruido					
Insomnio					
Capacidad de Trabajar bajo Presión					
CONDICIONES FISICAS					
Agudeza Visual	100%				
Agudeza Auditiva	100%				
Capacidad Táctil	100%				
APTITUDES					
		SI		NO	
Iniciativa					
Creatividad					
Liderazgo					
Sociabilidad					
Habilidad Expresiva					
Rapidez de Decisión					
Trabajo en Equipo					
Orden y Organización					

LISTA DE COTEJO GLOBAL PARA EVALUAR EVIDENCIAS DE APRENDIZAJES ESENCIALES			
Submodulo 2	Evalúa el desempeño de la organización utilizando herramientas de calidad (EDOUHC)		
Aprendizajes esenciales o Competencias esenciales 1er parcial	Participa en la elaboración de los análisis de puestos de una organización		
PRIMER PARCIAL			
Nombre del docente:			
Nombre del alumno:		Grupo:	
Fecha de entrega:	10 de Marzo de 2021		
Actividad: 1	Criterios a calificar:	Programada	Real
Proyecto emprendedor y Manual de la organización	Presentación	10	
	Misión	15	
	Visión	15	
	Valores	15	
	Organigrama	15	
	Descripción de puestos	30	
	Calificación total de la actividad	100	

Aprendizajes esenciales o Competencias esenciales 2º parcial	Estrategias de Aprendizaje	Productos a Evaluar
<p>Aplica técnicas, instrumentos y metodologías de evaluación y desempeño del recurso humano</p>	<p style="text-align: center;">Actividad 1</p> <p>Desde tu casa, realiza una investigación a una empresa de producción de bienes y servicios, con el objetivo de verificar si al realizar las actividades encomendadas a los recursos humanos que en ella intervienen, se lleva a cabo algún proceso de evaluación de su desempeño.</p> <p>En hojas blancas enumera las actividades encomendadas a cada uno de los integrantes de tu proyecto emprendedor y analiza la forma en que realizan cada uno su trabajo y si existe algún método para verificar su eficiencia.</p> <div data-bbox="884 797 1178 857" data-label="Image"> </div> <p>¿Consideras importante aplicar la evaluación del desempeño en las organizaciones? Existen diferentes técnicas de evaluación del desempeño, conócelas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La evaluación del desempeño es el sistema que mide de forma objetiva e integral la conducta profesional, las competencias, el rendimiento y la productividad. En definitiva, cómo es la persona, qué hace y qué logra. La evaluación de desempeño sirve también para comprobar el grado de cumplimiento de las expectativas y los objetivos propuestos a nivel individual. Añadiendo aspectos como las habilidades, aptitudes, relaciones con compañeros, responsabilidad y cualquier variable relacionada con el desempeño. 2. Las herramientas para realizar la evaluación deben medir todos los parámetros profesionales y que esa información sirva para la organización en solucionar conflictos, para mejorar la productividad o para formar y capacitar al empleado. Su clave es que sea un proceso 	<p>Actividad 1. Investigación.</p>

continuo, para que tenga utilidad para la empresa. La evaluación del desempeño será realmente efectiva cuando sienta el recurso humano que le ayuda a mejorar en sus tareas y en su crecimiento profesional; no es un método para castigar o incidir en errores.

3. Los métodos para llevar a cabo la evaluación del desempeño se dividen en quien realiza la evaluación en: autoevaluación, evaluación 90°, 180° o 360°. Según su tipo: por objetivos, por competencias, por satisfacción del trabajador, por incidentes críticos, etc.
4. La evaluación real del desempeño debe combinar varios métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas.
5. El método de la evaluación de 360 grados radica en la eliminación de la idea de que es el superior el único competente para valorar el rendimiento de un trabajador, abarca la percepción del desempeño de un trabajador por parte compañeros, subordinados, supervisores, jefes directos y clientes en igual medida.

La evaluación de desempeño 360 grados, también conocida como evaluación de competencias o feedback 360, es ágil y confiable para evaluar las competencias siendo posible identificar las fortalezas y las oportunidades de mejora de cada miembro del equipo. Otorga a las empresas una visión global acerca del colaborador que va a ser evaluado. Para realizar la evaluación 360° se requiere saber que se evaluara, seleccionar participantes, establecer orden, elaborar escalas de evaluación, implementar su cuestionario, generar resultados y retroalimentación. El presente formato ejemplifica algunas escalas de valoración que podrías ocupar en la realización de la evaluación 360° a las actividades y elementos a evaluar.

EVALUACIÓN 360°			
I. Datos del Evaluado			Fecha
Nombre		Cargo	
Oficina/Área		Ubicación	
II. Datos del Evaluador			
Nombre		Supervisado	
Jefe Inmediato			
II I. Ind ioa do res cJe Ge st ión		Po n de rae ión	0 bse rva c i •nes

	Calidad administrativa. PDS-eQ COntOTr+I ie iOS y de stre mas que le per m ita m e J+=rce r ele ct iva m e nte s u	1	2	3	4	5	
	Trabajo en equipo. solicita participación en el desarrollo de las acciones de la organización y desarrolla estrategias en relación con sus colegas y supervisadas.	1	2	3	4	5	
	Trabajo con otras organizaciones. Colabora. comparte planes, promueve oportunidades de calibración y mejora clima amigable de cooperación.						
	Control interno. Controla el formato consistente y cuantitativa su trabajo. segundo sie' pre la excelencia	1	2	3	4	5	
	Sentido coste-beneficio. una y prct+=cc i Ó m che	1	2	3	4	5	
	Torsión de decisiones y Identifica problemas y establece soluciones para habilidad para lograr decisiones difíciles en tiempo vma me ra apropiada	1	2	3	4	5	
	Comprimiso de servicio. Posee calidad de servicio. Proveen excelencia en el						
IV.)Destreas y Habilidades		Ponderación			Observaciones		

EDOUHC SEGUNDO PARCIAL

ACTIVIDAD 1 PRODUCTO: INVESTIGACIÓN RUBRICA



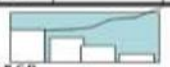




Valoración	2 puntos	1 punto	0 puntos	Total
Utilización del protocolo	Se describe el tipo de estudio que se realizó conforme a los lineamientos del protocolo o aquellos dados por el profesor.	Se describe el tipo de estudio que se realizó, sin embargo, no se respetaron varios de los lineamientos del protocolo o aquellos dados por el profesor.	No se describe el tipo de estudio que se realizó. No se utilizó el protocolo o los lineamientos del profesor como referencia para la integración del reporte.	
Contenido	Se describe detalladamente el procedimiento utilizado en las fases de desarrollo de la tarea, los resultados obtenidos y conclusiones. La información contenida es pertinente.	Se describe con omisiones el procedimiento utilizado en las fases del desarrollo de la tarea, los resultados obtenidos y conclusiones. La información contenida en la mitad del	No se describe el tipo de procedimiento utilizado, los resultados obtenidos ni las conclusiones. La información contenida es completamente irrelevante.	
Técnicas de investigación documental	Se utiliza una o más técnicas de investigación documental de las siguientes: 1) análisis de fuentes impresas, 2) análisis de medios electrónicos, 3) análisis de medios audiovisuales. La información de las fuentes es confiable y relevante.	Se utiliza una o más técnicas de investigación documental de las siguientes: 1) análisis de fuentes impresas, 2) análisis de medios electrónicos, 3) análisis de medios audiovisuales; sin embargo, la información de las fuentes es poco confiable y relevante para el estudio.	No utiliza ninguna técnica de investigación documental o utiliza alguna cuya fuente no es confiable y relevante para el estudio.	
Comprensión del fenómeno estudiado	Los resultados y/o conclusiones que presenta el estudiante reflejan una comprensión detallada del fenómeno estudiado.	Los resultados y/o conclusiones que presenta el estudiante reflejan una comprensión limitada del fenómeno estudiado.	Los resultados y/o conclusiones presentados reflejan que el estudiante no comprende el fenómeno estudiado.	
Presentación del reporte de investigación	La presentación/exposición fue hecha en tiempo y forma, además se entregó de forma limpia en el formato pre- establecido (papel o digital).	La presentación/exposición fue hecha en tiempo y forma, aunque la entrega no fue en el formato preestablecido.	La presentación/exposición no fue hecha en tiempo y forma, además la entrega no se dio de la forma preestablecida por el docente.	
Calificación de la actividad				

ACTIVIDAD 2 PRODUCTO: EJEMPLO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

LISTA DE COTEJO		
CRITERIOS A EVALUAR:	VALOR	PUNTAJE OBTENIDO
Describe las competencias a evaluar	30	
Identifica las fortalezas y oportunidades de mejora	30	
Redacción y ortografía	20	
Entrega oportuna	20	
TOTAL	100	

Aprendizajes esenciales o Competencias esenciales 3er parcial	Estrategias de Aprendizaje	Productos a Evaluar
<p>Utiliza herramientas administrativas de calidad para medir los logros de la organización</p>	<p>Lee la información que se presenta acerca de los diferentes conceptos de calidad, y analiza cómo se puede aplicar la calidad en el desempeño laboral. Asimismo, conoce algunos precursores de la calidad y sus aportaciones e identifica las 7 herramientas de la calidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La calidad es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permita que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. Calidad se refiere al conjunto de propiedades inherente a un objeto que lo contiene la capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. 2. Los principales precursores de la calidad son: Edward Deming, Philip Crosby, Joseph Juran, Kaoru Ishikawa, Shigeo Shingo, Genichi Taguchi, William Ouchi, Armand Feigenbaum, Walter Shewhart, entre otros. 3. Para realizar un mejor análisis de estos datos resulta útil apoyarse en lo que se denominan técnicas gráficas de calidad, como lo son las siete herramientas básicas de calidad, utilizadas para la solución de problemas en relación a la calidad. <div data-bbox="562 1031 1413 1255"> <pre> graph TD A[CALIDAD] --> B[CUMPLIMIENTO DE CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES] A --> C[SATISFACCION DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE] B --- D[ES] --- C </pre> <p>El diagrama muestra la definición de calidad. En la parte superior, un recuadro amarillo con el título "CALIDAD" tiene dos flechas descendentes que apuntan a dos recuadros blancos con bordes negros. El recuadro de la izquierda contiene el texto "CUMPLIMIENTO DE CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES" y el de la derecha "SATISFACCION DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE". Entre los dos recuadros inferiores, centrado, se encuentra el texto "ES".</p> </div>	

LAS SIETE HERRAMIENTAS DE CONTROL DE CALIDAD

Herramienta	Forma	Qué es	Para qué sirve
1. Estratificación		Diferentes maneras de agrupar los mismos datos.	Para posibilitar una mejor evaluación de la situación identificando el principal problema.
2. Hoja de verificación		Plantilla para la recolección de datos.	Para facilitar la recolección de datos concernientes a un determinado problema.
3. Gráfico de Pareto		Diagrama de barras que ordena los casos, de mayor a menor.	Para jerarquizar el ataque a los problemas.
4. Diagrama de Causa y Efecto		Diagrama que expresa, de modo simple y fácil, la serie de causas de un efecto.	Para investigar, de forma sinérgica, las causas de un problema.
5. Diagrama de Correlación		Gráfico cartesiano que representa la relación entre dos variables.	Para verificar la existencia o no de relación entre dos variables.
6. Histograma		Diagrama de barras que representa la distribución de frecuencias de una población.	Para verificar el comportamiento de un proceso con relación a la especificación.
7. Carta de Control y Gráficos)		Gráfico con límites de control que permiten el monitoreo de los procesos.	Para identificar la aparición de causas especiales en los procesos.

Las herramientas de calidad al ser gráficas que permiten de manera visual conocer datos estadísticos para su mejor comprensión y mayor aplicabilidad de la Calidad. Es importante identificar y aplicar algunas de ellas.

Actividad 1

En hojas blancas realiza un texto argumentativo de cómo podrías aplicar la calidad en tu proyecto emprendedor.



Un **texto argumentativo** tiene como objetivo principal dar sustento a la tesis formulada por el autor mediante la exposición coherente y lógica de justificaciones o razones, que tienen como propósito persuadir o convencer al lector sobre un punto de vista predeterminado.

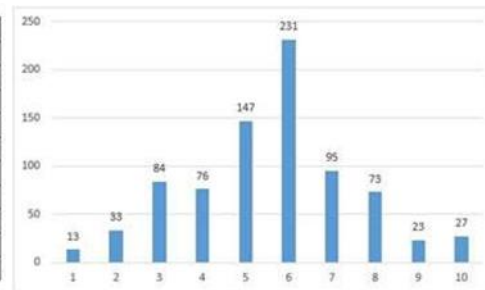
Actividad 1. Texto argumentativo.

EJEMPLO DE TEXTO ARGUMENTATIVO

Componentes	Ejemplo
INTRODUCCIÓN Presentación del tema y la tesis.	<u>El mapudungun</u> es el medio de comunicación del pueblo mapuche y ha pervivido por muchos siglos en nuestro territorio. Pese a esto, <u>nunca ha sido valorado tal como debería</u> . El mapudungun es una lengua importante, por lo tanto se deben realizar esfuerzos para revitalizarla.
DESARROLLO Exposición de los argumentos (razones), dos en este caso.	<p><u>En primer lugar</u>, las lenguas no sólo sirven para portar significados o mensajes, sino que también dan a conocer una visión de mundo. Tal como indican autores como Sapir o Lee Whorf, el lenguaje determina en cierta medida la manera en que se comprende la realidad.</p> <p><u>En segundo lugar</u>, se debe mencionar que los mapuches son el segundo grupo étnico más importante que vive en Chile. Si bien no hay datos oficiales determinantes, según el censo de 2002, aproximadamente 600 mil personas se reconocen como parte de esta etnia.</p>

Un histograma o diagrama de barras es un gráfico que muestra la frecuencia de cada uno de los resultados cuando se efectúan mediciones sucesivas. Como ejemplo las siguientes herramientas establecen la altura de los integrantes de la organización, así deberás valorar a través de las herramientas de la calidad cualquier ITEMS elegido.

N°	Altura (m)	Cantidad de Alumnos
1	1,45 - 1,50	13
2	1,50 - 1,55	33
3	1,55 - 1,60	84
4	1,60 - 1,65	76
5	1,65 - 1,70	147
6	1,70 - 1,75	231
7	1,75 - 1,80	95
8	1,80 - 1,85	73
9	1,85 - 1,90	23
10	1,90 - 1,95	27



	<p style="text-align: center;">Actividad 2</p> <p>En hojas blancas aplica una hoja de verificación y su histograma o diagrama de barras como herramientas de la calidad a tu proyecto emprendedor. Ejemplifica cualquier serie de datos relacionados a las actividades a evaluar.</p> <p>Sugerencia. Si tienes oportunidad de consultar bibliografía impresa, puedes consultar los siguientes libros: Werther M. y Davis K.(2007). <i>Administración de Personal y Recursos Humanos</i> (5a. Ed). Edit. McGraw Hill. México. Arias F. (2010). <i>Administración de Recursos Humanos Para el Alto Desempeño</i> (6a Ed). Edit. Trillas. México. Münch, L. (2012). <i>Fundamentos de Administración</i>. (7ª Ed) Ed. Trillas. México.</p>	<p>Actividad 2. Hoja de verificación e histograma.</p>
--	---	--

Centro de Estudios Tecnológicos, industrial y de servicios No. 66				
Aprendizajes Esenciales				
LISTA DE COTEJO				
Alumno:		Maestro:		
Submódulo: EDOUHC		Parcial: 3	Evidencia: 1	
COMPETENCIA	Utiliza herramientas administrativas de calidad para medir los logros de la organización			
Evidencia 1: Texto Argumentativo	No	Aspecto a Evaluar	Ponderación	
			Real	Programada
	1.	La evidencia tiene el título de “Texto Argumentativo”		2
	2.	Contiene el subtítulo de Texto argumentativo de la calidad		2
	3.	Contiene el nombre completo del alumno y No. de lista		2
	4.	Se incluye una introducción donde argumenta que es y para que, donde se aplica la calidad		10
	5.	En el desarrollo se presentan las posturas con relación a la calidad de: Edward Deming, Philip Crosby, Joseph Juran, Kaoru Ishikawa, Shigeo Shingo, Genichi Taguchi, William Ouchi, Armand Feigenbaum y Walter Shewhart		15
	6.	En el cierre se presentan 7 conclusiones de las herramientas de calidad (Estratificación, Histogramas, Diagrama de flujo, Diagrama de dispersión, Diagrama de correlación, Diagrama Causa Efecto, Grafico de Pareto, Hoja de correlación, Hoja de verificación y Hoja de control), enunciando el nombre de cada una ellas que le caracteriza y para que se puede utilizar		15
	7.	Se incluye una “Reflexión Final” acerca de la importancia de la calidad		2
	8.	El escrito incluye las fuentes de información consultadas		2
	Total		50	

Centro de Estudios Tecnológicos, industrial y de servicios No. 66					
Aprendizajes Esenciales					
LISTA DE COTEJO					
Alumno:		Maestro:			
Submódulo: EDOUHC		Parcial: 3	Evidencia: 2		
COMPETENCIA	Utiliza herramientas administrativas de calidad para medir los logros de la organización				
Actividad 2. Hoja de verificación e histograma.	No	Aspecto a Evaluar		Ponderación	
				Real	Programada
	1.	Se adjuntan la hoja de verificación e histograma			10
	2.	Contiene el nombre completo del alumno y No. de lista			5
	3.	La hoja de verificación contiene información del proyecto			20
	4.	El histograma o grafica muestra la información plasmada en la hoja de verificación			15
		Total			50