



## Licenciatura en Administración

ASIGNATURA: CALIDAD TOTAL							
SEMESTRE	ÁREA	CLAVE	HORAS/ SEMANA	HORAS/ SEMESTRE	CRÉDITOS	PRE- REQUISITO	NIVEL
Noveno	Administración	OPC-6	4	72	8	Ninguno	Especialización

**TRANSVERSALIDAD CURRICULAR:**

Esta asignatura es de carácter optativa y se considera como una alternativa de especialización que complementa la formación del Licenciado en Administración. Asimismo, guarda relación en el área de Administración con las asignaturas de Análisis y Diseño de Estructuras Administrativas y en el área de Matemáticas con Investigación de Operaciones y Administración de la Producción.

**OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA:**

Aplicar el programa de mejoramiento continuo en las organizaciones, utilizando estrategias y herramientas pertinentes que permitan la competitividad de las entidades.

**UNIDADES TEMÁTICAS Y/O DE APRENDIZAJE:****1. Administración de la Calidad Total**

- 1.1 Conceptos generales de la Calidad Total
- 1.2 Herramientas del Control de Calidad
- 1.3 Desarrollo de procedimientos de Calidad
- 1.4 Principales Normas de Calidad

**2. Diseño y planificación de la calidad**

- 2.1 Estrategias para la Calidad Total
- 2.2 Manuales de Calidad, procedimientos y control documental
- 2.3 Sistemas de Aseguramiento de la Calidad

**3. Calidad en el Desarrollo del Capital Humano**

- 3.1 Responsabilidad Social en la gestión del capital humano.
- 3.2 Calidad en las relaciones laborales
- 3.3 Calidad en la Seguridad y Salud laboral

**4. Técnicas Avanzadas en la Gestión de la Calidad**

- 4.1 Benchmarking
- 4.2 La reingeniería de procesos

**METODOLOGÍA:**

La asignatura de Calidad Total es teórico-práctica, por lo tanto, el docente inducirá a los estudiantes a la lectura e indagación de los temas propuestos a lo largo del curso. No obstante, también promoverá la reflexión y análisis, el trabajo en equipo, así como la construcción de aprendizajes significativos utilizando estrategias que le permitan desarrollar el conjunto de elementos teóricos y su aplicación en la realidad. En ese sentido, el docente se desempeñará como moderador y/o facilitador del conocimiento; fomentando actitudes como la motivación, la participación de los estudiantes, la autorregulación de las ideas y el trabajo colaborativo.



## Licenciatura en Administración

**ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE Y ENSEÑANZA:**

- Planteamiento de interrogantes que los estudiantes resolverán durante las sesiones.
- Exposición de parte del docente utilizando equipo multimedia, la estrategia tiene el objetivo de explicar los conceptos principales, aclarar dudas e incentivar la participación de los estudiantes
- Implementar mesas redondas para el análisis y reflexión de los temas.
- Conformación de equipos y asignación de temas a investigar.
- Fomentar la participación individual que implique el análisis y comentarios de las temáticas.
- Elaborar reportes de lectura y ensayos.
- Exposiciones en equipo.
- Planteamiento, análisis y propuestas de solución al caso de estudio.

**ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN:**

- Portafolio de evidencias.
- Se aplicarán cuestionarios de opción múltiple y respuestas abiertas a lo largo del curso.
- En cada unidad se aplicará un examen por escrito, con el cual se valorará el grado de conocimiento conceptual de los estudiantes en torno a los temas.
- Se evaluará la calidad de los trabajos desarrollados y expuestos por los estudiantes conformados por equipos.
- Se tomará en cuenta la participación individual de los estudiantes, manifestada a través de los comentarios fundamentados teóricamente y las intervenciones que generen el análisis y reflexión.

**FORMA COMO INCIDE LA MATERIA EN EL PERFIL DE EGRESO:**

Permite fortalecer las competencias en diagnóstico, comunicación, análisis, negociación y evaluación organizacional para la toma de decisiones.

**BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN:***Bibliografía Básica:*

- D'Elia, G. (2011). Como Hacer Indicadores de Calidad y Productividad en la Empresa. Argentina: Alsina.
- Guajardo, E. (2014). Administración de la calidad total. México: Pax.
- Omachonu, V. (2013). Principios de Calidad Total. México: Trillas.
- Besterfield, D. (2009). Control de Calidad. México: Prentice Hall.
- Cuatrecasas, L & González, J. (2016). Gestión integral de la calidad. México: Profit Editorial.
- Santiago, Héctor. (2018). Herramientas para la Gestión de la Calidad. Círculo Rojo.