

Vicerrectoría de Maestrías y Programas Ejecutivos
Dirección de Diseño Académico

Guía para el Profesor

Administración por calidad



Índice

Certificados	3
¿Certificado o certificación?	4
Certificado en Administración por calidad	4
Competencia global del certificado	4
Competencia del curso	5
Metodología del curso	5
Temario	7
Bibliografía y recursos especiales	7
Evaluación y agendas	7
Notas de enseñanza	9

Certificados

Para entender la importancia del curso del cual usted será **Facilitador**, es necesario ofrecer un contexto mayor sobre el programa de **Certificados** de la Universidad Tecmilenio, pues son parte medular del nuevo modelo educativo basado en el **aprender haciendo** y en **brindar una experiencia educativa a la medida de los alumnos**.

Un certificado es un **programa académico corto compuesto de varias materias**, embebido en la segunda mitad del plan de estudios de profesional, que busca desarrollar **competencias muy específicas** en el alumno y lo prepara para desempeñarse de la mejor manera en un empleo.

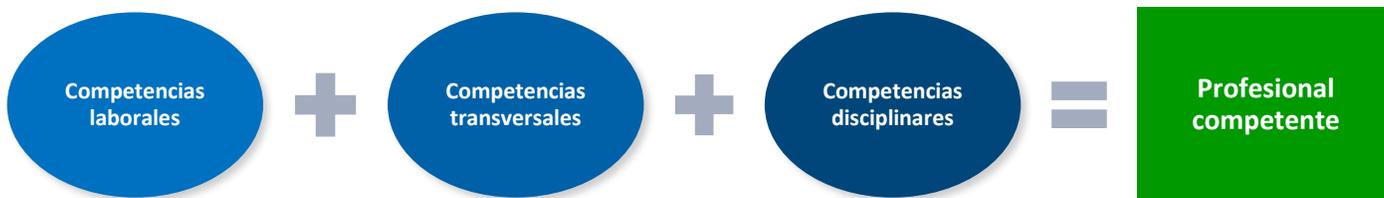
SABER + HACER + BIEN

Con este enfoque, buscamos en los egresados de profesional que además de **saber** (tener un conocimiento teórico), también sean **capaces de hacer** (tener la habilidad de realizar una tarea) y de **saber-hacer** (entender lo que se hace y tener la capacidad para hacerlo de la mejor forma), como se explica en este video (<https://www.youtube.com/watch?v=g1maCpZXX8s>):

Haz clic en la imagen



En Universidad Tecmilenio, **aprender haciendo** significa que el participante cursará **Certificados en los que desarrolla competencias disciplinares de especialidad que son valoradas por el mercado laboral**, convirtiéndose en un profesional altamente competente y elevando así su índice de empleabilidad.



La mayoría de nuestros Certificados se compone en promedio de cuatro materias, las cuales tienen un seguimiento lógico y terminan con un proyecto de gran calado y un alto nivel de complejidad (última materia). Una correcta realización del proyecto integrador demostrará el dominio de la competencia global declarada en cada certificado.

¿Certificado o certificación?

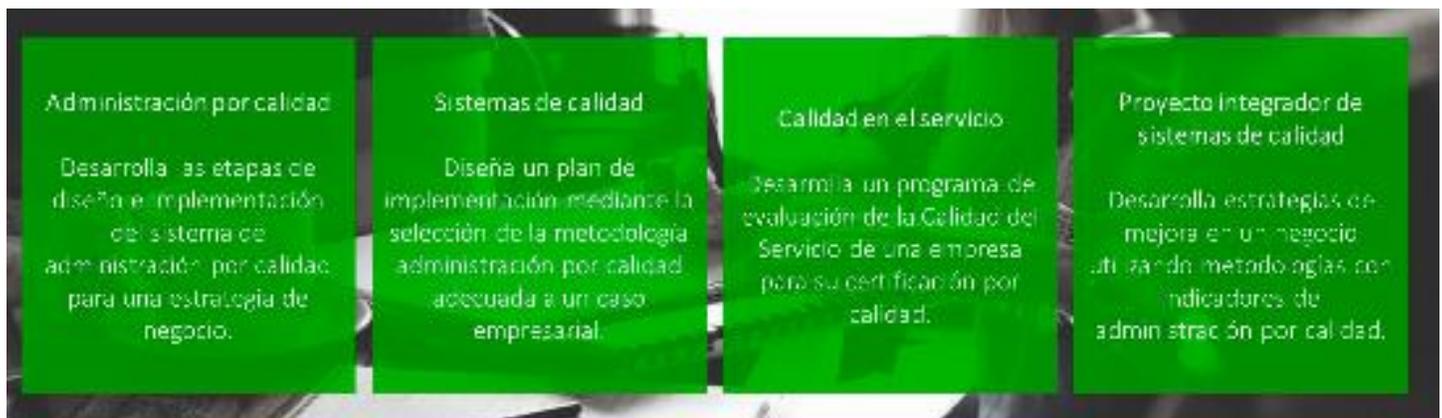
Es muy importante tener en claro que un certificado y una certificación son dos cosas distintas. Un **certificado** es un reconocimiento formal que **otorga internamente la Universidad Tecmilenio** a los estudiantes que demuestren haber aprobado las materias correspondientes, y adquirido la **competencia** global del certificado.

Por su parte, la **certificación** es también un reconocimiento, pero ésta se obtiene a través de la acreditación de un curso específico del programa académico de la Universidad y aprobando un examen de suficiencia aplicado por una **entidad acreditadora externa** (mapas mentales, idiomas, uso de software, etc.).

Su trabajo como docente Facilitador de este curso es muy importante para nosotros. Gracias por aportar su conocimiento y experiencia en la impartición de este certificado. A continuación podrá revisar información detallada del curso que impartirá.

Certificado en Administración por calidad

El certificado de Administración por calidad se compone de cuatro cursos, con la siguiente progresión:



Como se puede apreciar, este curso de **Administración por calidad** es el primer curso del certificado de Administración por calidad. Por lo mismo, es importante que como **Facilitador verifique** que sus estudiantes hayan aprobado los cursos anteriores, pues de no haberlo hecho se podrá ver afectado el aprovechamiento académico de este curso.

Competencia global del certificado

Al finalizar el certificado de **Administración por calidad**, el participante deberá haber desarrollado y adquirido la siguiente competencia global, en toda su extensión:

Desarrolla estrategias de mejora en un negocio utilizando metodologías con indicadores de administración por calidad.

Competencia del curso

La competencia específica que el participante habrá de obtener al aprobar satisfactoriamente el **curso de Administración por calidad** es la siguiente, en toda su extensión:

Desarrolla las etapas de diseño e implementación del sistema de administración por la calidad para una estrategia de negocio.

Metodología del curso

En este curso de **Administración por calidad** se revisarán 15 temas divididos en 3 módulos.

En cada tema, el participante encontrará:

- Una breve explicación del tema que ayudará al estudiante a ampliar su conocimiento.
- Una serie de lecturas y videos obligatorios para una mejor comprensión de los temas.
- Una lista de lecturas y videos recomendados para complementar el estudio del tema.
- Una práctica no evaluable que servirá para repasar los conceptos abordados en el tema.
- Una tarea o actividad de aprendizaje (evaluable) cuyo propósito es aplicar y experimentar con los conceptos estudiados.

A lo largo del curso, el participante debe trabajar en lo siguiente:

- 15 actividades
- 1 evidencia (evidencia 1 + evidencia2)

Actividades

Las actividades deben enviarse a través de la plataforma Blackboard en la fecha indicada. Si las actividades se realizaron “a mano”, deberán ser digitalizadas para enviarlas a través de dicha plataforma.

Evidencia

El proyecto final (evidencia) de este curso consiste en que promueva la administración de calidad total, aplicando las teorías de administración para implementar sistemas de calidad. A través de ella el participante demostrará la capacidad de aplicar los conocimientos y habilidades que obtendrá a lo largo de los temas revisados en el curso. Es importante revisar la agenda del curso, pues la mayoría de las **evidencias requieren entregas de avances** que los alumnos tienen que realizar conforme avanza el periodo académico.

Tanto usted como los participantes podrán encontrar información sobre la evidencia dentro del curso, siguiendo esta ruta:

Mi curso > Inicio > Evidencia, como se muestra enseguida:

Manejo farmacológico del síndrome metabólico Inicio Temas Entregables **Evidencia**

Haz clic en las imágenes para ver la información.



Bienvenida

¡Bienvenido a tu curso Manejo farmacológico del síndrome metabólico!

En él estudiarás los tratamientos utilizados en pacientes con diabetes, hipertensión, obesidad, dislipidemias e hígado graso.

[Seguir leyendo...](#)



¿Qué voy a aprender?

En este curso aprenderás sobre el síndrome metabólico.

El síndrome metabólico es uno de los principales problemas que atenderás en tu práctica diaria, ya que el manejo de la obesidad y la diabetes forman parte de tus competencias como personal de la salud.

[Seguir leyendo...](#)



¿Cómo voy a aprender?

El curso está diseñado para que adquieras la capacidad de identificar pacientes con síndrome metabólico, por medio de la adecuada medición de parámetros corporales y clasificación de acuerdo a peso y talla.

[Seguir leyendo...](#)

NOTA

Es de suma importancia que enfatice en los participantes guardar todos los trabajos y productos que generen durante el curso (actividades, tareas, evidencias). Esto les servirá para conformar un portafolio personal de proyectos, así como para la elaboración de su proyecto integrador (último curso del certificado). Para ello, se le solicita colocar un aviso en Blackboard (sección Announcements), tomando como referencia el siguiente texto:

“Estimado participante, recuerda guardar siempre una copia digital de todos los trabajos, actividades y evidencias que realices en tus cursos. Contar con estos documentos te será de utilidad especialmente para dos fines:

1. Conformar un portafolio personal de proyectos, que te servirá como un medio importante para enriquecer tu proyección profesional.
2. Poder elaborar el proyecto integrador de tu certificado (última materia).

Por lo tanto, asegúrate de respaldar todos tus documentos localmente en un disco duro (computadora + USB flash drive), y de preferencia también almacenarlos en la nube (servicios como Dropbox y Google Drive).”

Temario

Los temas que se abordarán en este curso de certificado son los siguientes:

Tema 1. Fundamentos de la calidad

Tema 2. La evolución y contribuciones en la administración y pensamiento administrativo (1770 -1930)

Tema 3. La evolución y contribuciones en la administración y pensamiento administrativo (1940 -1950s)

Tema 4. La evolución y contribuciones en la administración y pensamiento administrativo (1960)

Tema 5. La evolución y contribuciones en la administración y pensamiento administrativo (1970-actualidad)

Tema 6. La realidad en México: las áreas de oportunidad de las pequeñas y medianas empresas

Tema 7. La revolución de la mentalidad a la calidad

Tema 8. El decálogo del desarrollo

Tema 9. Introducción a los Sistemas de Administración de la Calidad

Tema 10. Ideología de la empresa

Tema 11. Propuesta de valor de la empresa

Tema 12. Liderazgo para la calidad

Tema 13. Hosin Kanri: Dirección estratégica - Parte 1 Planeación

Tema 14. Hosin Kanri: Dirección estratégica - Parte 2 Despliegue y control

Tema 15. Introducción al diseño del proyecto de administración por calidad

Bibliografía y recursos especiales

El libro de apoyo que pueden consultar los aprendedores es el siguiente:

Gutiérrez Pulido, H. (2014). Calidad y productividad (4a. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

ISBN 9786071511485

ISBN (ebook) 9781456219031

Evaluación y agendas

La evaluación del curso se estructura de la siguiente manera:

Unidades	Instrumento Evaluador	Puntaje
6	Actividades	60
1	Evidencia	40
Total		100 puntos

Dichos productos se entregarán de acuerdo a la siguiente agenda, definida una vez que se hayan **validado fechas y valores con la información disponible en Servicios en Línea:**

Agenda	
Actividades	Puntaje
Actividad 1	10
Actividad 2	10
Avance 1 evidencia	20
Actividad 3	10
Actividad 4	10
Actividad 5	10
Actividad 6	10
Evidencia final	20
Total	100

Banner

Estimado profesor, no olvide capturar las calificaciones de su grupo en las fechas indicadas. Puede ver un manual para capturar calificaciones siguiendo esta ruta en Mi espacio:

- Mi espacio → TEC Apps → Mis Herramientas de Trabajo → BANNER Tecmilenio Manuales Docentes

Si imparte clase de manera presencial, puedes ver un manual para capturar inasistencias siguiendo esta ruta en Mi espacio:

- Mi espacio → TEC Apps → Mis Herramientas de Trabajo → BANNER Tecmilenio Manuales



GUÍA PARA EL PROFESOR

Notas de enseñanza

Antes de impartir el curso, por favor revise de manera general los datos y conceptos proporcionados en el mismo, con el fin de detectar y, en su caso, poder actualizar y/o enriquecer previamente la información específica al tiempo en que se está impartiendo el curso.

Un aspecto de gran importancia en el desarrollo de los temas es su involucramiento como Facilitador para propiciar que la competencia del curso se cumpla. Además, debe preparar a los participantes para que vayan desarrollando propuestas de soluciones innovadoras a problemas actuales propios del área de estudio.

Enseguida puede revisar las notas de enseñanza generales y por tema para este curso.

Generalidades

Para la impartición de este curso se sugiere:

1. Revisar con tiempo la lista de entregables y la agenda en Banner para saber en qué temas y semanas se deben realizar las actividades.
2. Motivar al alumno a participar y realizar sus actividades a tiempo.
3. Proveer retroalimentación constante de las actividades que realizan los participantes.
4. Elaborar una Agenda y subirla a la plataforma para que los participantes puedan visualizar de manera esquemática los temas y actividades que deberán revisar cada semana.
5. Recordar (opcionalmente) a los participantes acerca de las entregas de sus actividades por medio de la sección de Avisos de Canvas.
6. Enriquecer el curso con videos o lecturas adicionales.

Tema 1

Objetivo:

Comprender la teoría Administrativa de Administración Científica.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Se recomienda enfatizar sobre el entorno competitivo de las empresas que actualmente se vive en México y la vital necesidad de implementar con éxito la Administración de la Calidad para mejorar la productividad y la competitividad no sólo de la empresa, sino también del país.
2. Hacer hincapié que sin una política de calidad y objetivos de la calidad bien definidos es casi imposible llegar a implementar una Administración por calidad en una empresa.
3. Hacer que los alumnos puedan hacer un análisis de las diferencias de las dimensiones de la calidad entre un producto y un servicio.

Tema 2

Objetivo:

Comprender la teoría de Administración Científica.

Notas para la enseñanza del tema:

1. La administración científica es la base de todas las administraciones y por supuesto que juega un papel preponderante en la Teoría de Administración por Calidad, es decir, el alumno debe de entender que en su vida profesional surgirán nuevas teorías, pero siempre debe de recordar la frase Back to Basics.
2. Resaltar que esta teoría fue escrita hace más de 100 años y aun así en nuestro país, en nuestra ciudad y aún más algunos de nuestros amigos no aplican estos principios en la administración. Lo que resulta una gran área de oportunidad para mejorar la productividad y desempeño empresarial.

Tema 3

Objetivo:

Obtener el conocimiento y comprensión de la forma de una buena administración.

Notas para la enseñanza del tema:

1. El maestro debe evitar descalificar la teoría anterior de Taylor.
2. El maestro debe hacer hincapié que aquellas personas que introdujeron estos nuevos conceptos a las empresas mejoraron su productividad y desarrollaron ventajas sobre la competencia.
3. Tratar de ejemplificar cada principio de la Teoría.
4. Indicarle que los muchos de los puestos administrativos en las empresas está ocupado por especialistas como mercadólogos, ingenieros, sistemas, finanzas, adquisiciones, comercial, etc. y que ellos no conocen las Teorías de la Administración y realizan su función gerencial bajo sus propios paradigmas a través de experiencias, lo que representa una gran oportunidad para mejorar notablemente la eficiencia y productividad de las empresas.

Tema 4

Objetivo:

Obtener los conocimientos de las aportaciones y principios de las Teoría Neoclásica y la Administración por Objetivos, así como su aplicación en un caso.

Notas para la enseñanza del tema:

1. No desacredite la Teoría de la Burocracia por la desacreditación de la función pública, es una buena teoría para la administración.
2. Explique y haga reflexionar a los alumnos en cada una de las características de la Teoría de la Burocracia.
3. Trate de explicar cada beneficio que se logra con las características de la Teoría de la Burocracia.
4. Explique y haga reflexionar a los alumnos en cada una de las características de la Teoría de las Relaciones Humanas.
5. Trate de explicar cada beneficio que se logra con las características de la Teoría de las Relaciones Humanas.

Tema 5

Objetivo:

Obtener los conocimientos de las aportaciones y principios de las Teoría enfoque a sistemas, Teoría de Contingencias, Administración por Calidad Total, Reingeniería y Balance Scorecard y su aplicación en un caso.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Planee su tiempo es un tema muy extenso.
2. Dedique más tiempo a los conceptos de la Administración por Calidad Total.

Tema 6

Objetivo:

Identificar los problemas y áreas de oportunidad de las PYMES, las certificaciones y los programas de apoyo en México.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Destacar la importancia de las Pymes en México y el área de oportunidad de mejorar la gestión de sus administradores.
2. Enfatizar que todos los sistemas de administración son parte de un sistema más grande que interactúa con las fuerzas del medio ambiente.
3. Enfatizar de la importancia de las certificaciones de calidad.
4. Estimular al alumno de que investiguen y dominen los apoyos del Instituto Nacional Emprendedor por la importancia y relevancia que tendrá en su futuro para orientar y guiar a las empresas.

Tema 7

Objetivo:

Reflexionar sobre los modelos de pensamiento para la administración y productividad de una empresa.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Se recomienda empezar la unidad poniendo el video de Pioneros de Paradigmas.
2. Enfatizar que para tener éxito en una cultura de calidad el primer paso es cambio de la mentalidad, cambiar muchos paradigmas, como que los trabajadores mexicanos son flojos o que no se puede tener éxito el just in time.

Tema 8

Objetivo:

Que el alumno comprende los factores culturales para generar una cultura de calidad.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Se recomienda enfatizar que son varios los factores de la riqueza de los países, pero sin duda las instituciones y valor sobre su vida en sociedad son de los más importantes.
2. Estimular al alumno de que el desarrollo de los Valores del Decálogo del Desarrollo son elementos fundamentales para una Mejor sociedad y lograr una mayor calidad de vida.
3. Hacer que los alumnos reflexione sobre estos puntos importantes.

Tema 9

Objetivo:

Analizar los diferentes Modelos y Premios de Calidad.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Lea la sesión antes de impartirla.
2. Enfatice sobre la diferencia entre los Modelos de Excelencia e ISO 9000.

Tema 10

Objetivo:

Adquirir el conocimiento de cómo establecer la ideología central de la empresa y como se articula para la gestión de la empresa.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Lea la sesión antes de impartirla.
2. La forma más sencilla de explicar la misión y visión es sobre la misma reflexión personal del mismo estudiante, al no tener una claridad en su propio futuro tendrá dificultades para destacarse y será poco competitivo contra los que sí tienen esa claridad de su visión al futuro.

Tema 11

Objetivo:

Adquirir el conocimiento de cómo establecer la ideología central de la empresa y como se articula para la gestión de la empresa.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Lea la sesión antes de impartirla.
2. La forma más sencilla de explicar la misión y visión es sobre la misma reflexión personal del mismo estudiante, al no tener una claridad en su propio futuro tendrá dificultades para destacarse y será poco competitivo contra los que sí tienen esa claridad de su visión al futuro.

Tema 12

Objetivo:

Conocer la importancia del liderazgo de la alta dirección en la gestión de la calidad.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Realizar análisis prácticos de las características que debe tener un líder.
2. Mencionar ejemplos de altas direcciones que se han comprometido con la gestión de la calidad.

Tema 13

Objetivo:

Aprendizaje experiencial sobre la metodología Hoshin Kanri: adquirir conocimiento de la herramienta y aplicarla a un caso práctico.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Señale que este tema se estudiará en los temas 13 y 14.
2. Que es un tema importante porque de aquí se hará el proyecto Final.
3. Que es una metodología que tiene grandes resultados a las empresas en las que la implementen.
4. Que traten de investigar por su cuenta por lo extenso para aprender esta metodología.

Tema 14

Objetivo:

Adquirir el conocimiento del despliegue de directrices y aplicarlo en un caso.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Señale que esta unidad se continuación del tema 13.
2. Que es un tema importante porque de aquí se hará el proyecto final.
3. Que es una metodología que tiene grandes resultados a las empresas en las que la implementen.
4. Que traten de investigar por su cuenta por lo extenso para aprender esta metodología.

Tema 15

Objetivo:

Dar al alumno una perspectiva para realizar su Proyecto del certificado de administración por calidad.

Notas para la enseñanza del tema:

1. Señale que este tema es para reflexionar sobre la elección.
2. Es para enfatizar en lo importante que sería anticiparnos con la idea general del proyecto.
3. Si se adelanta que es lo que se desea hacer en cada tema subsecuente del certificado se puede ir enfocando la realización de actividades y asesorías para obtener mejor calidad y planeación para el desarrollo del Proyecto.