



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS
PLAN DE ESTUDIOS 2004 – PE: ADMINISTRACIÓN**

ASIGNATURA: ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

ÁREA:	ADMINISTRATIVA-CONTABLE	CLAVE:	A8AC1
ETAPA FORMATIVA:	TERMINAL	TOTAL HRS. SEMANA:	5
DURACIÓN:	SEMESTRAL	HRS. TEÓRICAS:	3
TIPO DE CURSO:	OBLIGATORIO	HRS. PRÁCTICAS:	2
REQUISITOS:	NINGUNO	CRÉDITOS:	8

OBJETIVO GENERAL:

Al finalizar el curso el alumno conocerá una breve historia de los antecedentes de la calidad, las diferentes aportaciones de los maestros de esta filosofía, así como su metodología, y la aplicación de los sistemas de la administración de calidad.

TEMÁTICA	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SUGERENCIAS DIDÁCTICAS	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS
1. Introducción. 1.1 Los nuevos paradigmas en la administración. 1.2 La naturaleza de los cambios de paradigmas. 1.3 ¿Qué es calidad? 1.4 ¿Qué es calidad total? 1.5 La calidad total como estrategia competitiva.	Al finalizar la unidad, el alumno comprenderá los conceptos de calidad y calidad total en los diferentes organismos sociales.	E.M. C.L. I.A. M.A. P.R. D.T.	Libros:1, 2, 4

<p>2. Los maestros de las filosofías de calidad.</p> <p>2.1 Deming. 2.2 Jurán. 2.3 Crosby. 2.4 Ishikawa. 2.5 Mizuno. 2.6 Feigenbaum.</p>	<p>Al finalizar la unidad, el alumno identificará y analizará las diferentes propuestas de la filosofía de la calidad.</p>	<p>E.M. C.L. I.A. D.E. M.A. E.A. P.R. D.T. C.D.</p>	<p>Libros: 4, 5, 8</p>
<p>3. Desarrollo de una cultura de calidad.</p> <p>3.1 Factores de cambio más importantes en las organizaciones. 3.2 Retos actuales de las empresas. 3.3 Cultura: conceptos y evaluación. 3.4 Cultura organizacional. 3.5 Cultura de calidad.</p>	<p>Al finalizar la unidad, el alumno comprenderá los conceptos de cultura, cultura organizacional y cultura de calidad en las organizaciones.</p>	<p>E.M. C.L. I.A. M.A. V.C. E.A. P.R. D.T. C.D.</p>	<p>Libros: 1, 2, 5, 6</p>
<p>4. Calidad, productividad y competitividad.</p> <p>4.1 Productividad y calidad. 4.2 Relación entre calidad y competitividad. 4.3 Factores que inhiben la competitividad.</p>	<p>Al finalizar la unidad, el alumno comprenderá la relación entre estos tres conceptos aplicados en las organizaciones.</p>	<p>E.M. C.L. I.A. M.A. P.R. D.T. E.A</p>	<p>Libros: 1, 2, 10</p>
<p>5. Liderazgo para la calidad.</p> <p>5.1 Conceptos. 5.2 Habilidades de liderazgo. 5.3 Liderazgo, motivación e inspiración. 5.4 Estilos de liderazgo y la calidad total. 5.5 Liderazgo y cambio.</p>	<p>Al finalizar la unidad, el alumno conocerá el perfil del liderazgo para la implementación de la calidad en los organismos sociales.</p>	<p>E.M. C.L. I.A. M.A. V.C. E.A. P.R. D.T. C.D.</p>	<p>Libros: 1, 10</p>
<p>6. Trabajo en equipo para la calidad.</p> <p>6.1 El proceso y estilos de toma de decisiones. 6.2 La organización basada en equipos de trabajo. 6.3 Estructura para el trabajo en equipo.</p>	<p>Al finalizar la unidad, el alumno conocerá la importancia del trabajo en equipo para el desarrollo de la calidad.</p>	<p>E.M. C.L. I.A. M.A. E.A. P.R. D.T. C.D.</p>	<p>Libros: 1, 2, 10</p>

<p>7. Metodologías de solución de problemas de calidad.</p> <p>7.1 Solución y prevención de problemas.</p> <p>7.2 El ciclo de Deming.</p> <p>7.3 El método Perry Jonson.</p> <p>7.4 Especificando el problema.</p> <p>7.5 Identificación de causas.</p> <p>7.6 Encontrar la solución e implantarla.</p>	<p>Al finalizar la unidad, el alumno conocerá e identificará los diferentes métodos de solución de problemas relacionados con la calidad.</p>	<p>E.M. C.L. I.A. M.A. E.A. P.R. D.T. C.D.</p>	<p>Libros: 9, 10</p>
<p>8. Los sistemas de administración de calidad.</p> <p>8.1 ISO 9001:2000.</p> <p>8.2 El Premio Nacional de Calidad.</p> <p>8.3 El Premio Malcom Baldrige.</p>	<p>Al finalizar la unidad, el alumno comprenderá la aplicación del control de calidad para la implementación de los sistemas ISO 9001: 2000 para la certificación de calidad en las organizaciones.</p>	<p>E.M. C.L. I.A. M.A. E.A. P.R. D.T. C.D.</p>	<p>Libros: 1, 2, 9, 10</p>

PERFIL PROFESIOGRÁFICO DEL DOCENTE

ESTUDIOS REQUERIDOS: Licenciatura en administración o áreas afines.

EXPERIENCIA PROFESIONAL DESEABLE: Tener experiencia laboral en la implementación de sistemas de calidad en las organizaciones.

OTROS REQUERIMIENTOS: Experiencia en asignaturas de producción, compras, recursos humanos. Cuando se trate de profesores de nuevo ingreso, que acrediten un curso básico de teoría pedagógica y didáctica de la FCAeI

RECURSOS DIDÁCTICOS

Pintarrón
Proyector
Cañón
Rotafolio

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Exámenes parciales
Examen final
Participación en clase
Asistencia a prácticas
Asistencia a clases

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- 1.-Acle Tomasini, Alfredo. Retos y riesgos de la calidad total. México. Grijalbo. 1994.
- 2.-Cantú Delgado, Humberto. Desarrollo de una cultura de calidad. 2ª edición. México. McGraw Hill. 1997.

- 3.-Coetsch, David L. y Davis, Stanley. Introduction to total quality. Quality, productivity, competitiveness. USA. Maxwell McMillan. 1994.
- 4.-Crosby, Philip. Calidad sin lágrimas. México. CECSA. 1995.
- 5.-Deming, W. Edward. Fuera de la crisis. México. 1986.
- 6.-Feigenbaum, Armand V. Control total de la calidad. 3ª edición. México. CECSA. 1998.
- 7.-Omachonu, Vincent K. y Ross, Joel E. Principios de la calidad total. México. Diana. 1995.
- 8.-Valdés, Luigi. La revolución empresarial del siglo XXI. México. Norma. 2002.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- 9.-Ishikawa, Kaoru. Qué es el control total de calidad. México. Norma. 1988.
- 10.-Oakland, John S. Administración por calidad. México. CECSA. 1999.

CLAVE DE SUGERENCIAS DIDÁCTICAS

E.M.	EXPOSICIÓN DEL MAESTRO	E.D.	EXPOSICIÓN DIALÉCTICA	E.P.	EJERCICIO PRÁCTICO
C.L.	CONTROL DE LECTURA	M.A.	MATERIAL AUDIOVISUAL	P.R.	PREGUNTAS Y RESPUESTAS
I.A.	INVESTIGACIÓN POR PARTE DE LOS ALUMNOS	V.C.	VISITA DE CAMPO	D.T.	DISCUSIÓN DE TEMAS
		E.A.	EXPOSICIÓN DE LOS ALUMNOS	C.D.	CONFERENCIA DIALÉCTICA

