



UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE MORELOS
PLAN DE ESTUDIOS 2004-PE: ADMINISTRACION
OPTATIVAS

ASIGNATURA: ADMINISTRACIÓN PARA LA CALIDAD TOTAL

AREA

ETAPA FORMATIVA:

DURACION:

TIPO DE CURSO:

REQUISITOS:

SEMESTRAL

OPTATIVA

NINGUNO

CLAVE

TOTAL HRS. SEMANA:

HRS. TEORICAS:

HRS. PRÁCTICAS:

CREDITOS:

5

2

3

OBJETIVO GENERAL:

Al finalizar el curso el alumno aplicará las herramientas para la administración de proyectos, desde la constitución de la sociedad, las etapas del proyecto, los recursos financieros, humanos, técnicos y su implantación por la organización promotora o bajo una nueva organización.

TEMATICA	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SUGERENCIAS DIDACTICAS	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS
1. CONCEPTOS BÁSICOS 1.1. Calidad 1.2. Control de calidad 1.3. Aseguramiento de calidad 1.4. Calidad total 1.5. Gestión de la calidad	El alumno comprenderá los conceptos básicos de calidad y analizará su importancia en las organizaciones.	E.M. C.L. I.A. M.A. E.A. P.R. D.T.	Bibliografía Básica: 1, 2.

<p>2. PRINCIPALES CORRIENTES DE CALIDAD</p> <p>2.1. Antecedentes (Filosofías de calidad)</p> <p>2.2. William Edwards Deming</p> <p>2.3. Joseph M. Juran</p> <p>2.4. Kaoru Ishikawa</p> <p>2.5. Philip B. Crosby</p> <p>2.6. Otras corrientes</p> <p>2.7. Aplicación práctica en los procesos administrativos</p>	<p>El alumno conocerá las principales corrientes y su evolución, así como su aplicación en el ámbito laboral.</p>	<p>E.M. C.L. I.A. M.A. E.A. P.R. D.T.</p>	<p>Bibliografía Básica: 1, 2.</p>
<p>3. COSTOS DE LA CALIDAD</p> <p>3.1. Definición</p> <p>3.2. Clasificación</p> <p>3.3. Establecimiento de un sistema de costo de calidad</p> <p>3.4. Consideraciones para el cálculo de los costos de calidad</p> <p>3.5. Aplicación práctica en los procesos administrativos</p>	<p>El alumno determinará el costo-beneficio en la implementación de un sistema de calidad en la organización.</p>	<p>E.M. C.L. I.A. M.A. E.A. P.R. D.T. E.P.</p>	<p>Bibliografía Básica: 1, 2.</p>
<p>4. CALIDAD APLICADA A LOS SERVICIOS</p> <p>4.1. Definición</p> <p>4.2. Características</p> <p>4.3. Clasificación</p> <p>4.4. Calidad de servicio</p> <p>4.5. Componentes de la calidad en el servicio</p>	<p>El alumno analizará los factores internos y externos de la organización que permitan una adecuada implementación y control en la calidad de los servicios.</p>	<p>E.M. C.L. I.A. M.A. E.A. P.R. D.T.</p>	<p>Bibliografía Básica: 1, 2, 3, 4 y 5.</p>

<p>5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>5.1. Estrategias</p> <p>5.2. Procesos</p> <p>5.3. Recursos</p> <p>5.4. Estructura de organización</p> <p>5.5. Información documental</p>	<p>El alumno conocerá los elementos y requerimientos de la Norma ISO 9000 y su aplicación en los procesos administrativos.</p>	<p>E.M.</p> <p>C.L.</p> <p>I.A.</p> <p>M.A.</p> <p>E.A.</p> <p>P.R.</p> <p>D.T.</p> <p>E.P.</p>	<p>Bibliografía Básica: 1, 2.</p> <p>Complementaria: 2,5.</p>
<p>6. APLICACIÓN DE LA ISO 9000, MANUAL Y CERTIFICACIÓN</p> <p>6.1. Elementos y requerimientos de la norma ISO 9000</p> <p>6.2. Organismos certificadores y acreditadores</p> <p>6.3. Proceso de acreditación y certificación</p>	<p>El alumno realizará un Plan Integral de Calidad (Caso Práctico).</p>	<p>E.M.</p> <p>C.L.</p> <p>I.A.</p> <p>M.A.</p> <p>E.A.</p> <p>P.R.</p> <p>D.T.</p> <p>E.P.</p>	<p>Bibliografía Básica: 1, 2.</p> <p>Complementaria: 2,5.</p>
<p>7. PLAN INTEGRAL DE CALIDAD PARA UNA EMPRESA</p> <p>7.1. Antecedentes</p> <p>7.2. Alcance</p> <p>7.3. Planteamiento</p> <p>7.4. Objetivos</p> <p>7.5. Desarrollo</p> <p>7.6. Justificación</p> <p>7.7. Implementación</p> <p>7.8. Planes de control y seguimiento</p>	<p>El alumno identificará fortalezas y debilidades en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.</p>	<p>E.M.</p> <p>C.L.</p> <p>I.A.</p> <p>M.A.</p> <p>E.A.</p> <p>P.R.</p> <p>D.T.</p>	<p>Bibliografía Básica: 1, 2, 3, 4 y 5.</p>

PERFIL PROFESIOGRAFICO DEL DOCENTE	
<p>ESTUDIO REQUERIDOS: Licenciatura en Administración, licenciatura afín o maestría en Administración. EXPERENCIA PROFESIONAL DESEABLE: Experiencia en la Administración de Calidad en empresa públicas o privadas por espacio de un año como mínimo. OTROS REQUERIMIENTOS: Cuando se trate de profesores de nuevo ingreso, que acrediten a un curso básico de teoría pedagógica y didáctica de la FCAel.</p>	
RECURSOS DIDACTICOS	
Retroproyector de acetatos. Videocasetera.	
CRITERIOS DE LA EVALUACION	
Exámenes parciales. Exámenes finales. Trabajos y tareas fuera del aula. Participación en clase. Asistencia a prácticas.	
BIBLIOGRAFIA BASICA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. CANTÚ, D. Humberto, <i>Desarrollo de una cultura de calidad</i>, México, Mc Graw Hill, 2006, 3ra. Edición 2. GUAJARDO, G. Edmundo, <i>Administración de la calidad total</i>, México, Pax México, 1996, 1ra. Edición 3. BERRY, Leonard L., <i>Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras</i>, Madrid, 1999, 203 pp. Última edición. 4. DENTON, D. Keith, <i>Calidad en el servicio de los clientes</i>, Madrid: DÍAZ DE SANTOS, 199 pp. Última edición. 5. LARREA, Pedro, <i>Calidad y servicio del marketing a la estrategia</i>, Madrid: DÍAZ DE SANTOS, 274 pp. Última edición. 	
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. BORRA, Ralph, <i>Círculos de calidad en operación</i>, México, Mc Graw Hill, 181 pp. Última edición. 2. COLECCIÓN DE NORMAS SERIE ISO 9000 Y/O SERIE CC DE NORMAS NACIONALES NOM, última edición. 3. DEMINGM, William E., <i>Calidad, productividad y competitividad</i>, Madrid: DÍAZ DE SANTOS, 391 pp. Última edición. 4. DOBYNS, Lloyd, <i>Quality or else</i>, EEUU: MIFFLIN, 309 pp. última edición 5. GARY E., MacLaen, <i>Documentación de calidad para ISO 9000</i>, México, Mc Graw Hill, 1996, 231 pp. Última edición. 6. GITLON, Howard S, <i>The deming wuide to quality and competitive position</i>, EEUU, Prentice Hall, Última edición. 7. GUY, Laudoyen, <i>La certificación ISO 9000</i>, México, CECSA, 1995, 190 pp., última edición. 8. THOMPSON, Phillip C., <i>Círculos de calidad</i>, Colombia, Ed. Norma, 204 pp. Última edición. 9. DENTON, D. Keith, <i>Calidad en el servicio de los clientes</i>, Madrid: DÍAZ DE SANTOS, 199 pp. Última edición. 10. UDAONDO, Durán Miguel, <i>Gestión de calidad</i>, Madrid: DÍAZ DE SANTOS, 333 pp. Última edición. 11. WALTON, Mary, <i>Cómo administrar con el método deming</i>, México, Mc Graw Hill, 291 pp. Última edición. 	

CLAVES DE SUGERENCIAS DIDACTICAS

E.M.	EXPOSICION DEL MAESTRO	E.D.	EXPOSICION DIALECTICA	E.P.	EJERCICIO PRÁCTICO
C.L.	CONTROL DE LECTURA	M.A.	MATERIAL AUDIOVISUAL	P.R.	PREGUNTAS Y RESPUESTAS
I.A.	INVESTIGACION POR PARTE DE LOS ALUMNOS	V.C.	VISTA DE CAMPO	D.T.	DISCUSION DE TEMAS
		E.A.	EXPOSICION DE LOS ALUMNOS	C.D.	CONFERENCIA DIALECTICA