

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN (ORGANIZACIONES)**

Programa del curso:

Desarrollo y evaluación de la calidad.

Objetivo general:

Al finalizar el curso el alumno comprenderá y analizará la calidad como un producto de un proceso sistémico. Formulará, evaluará e implementará programas para la calidad en las organizaciones.

Tipo de materia:

Optativa.

Duración:

48 horas en 16 sesiones de 3 horas cada una.

Profesor:

Luis Alfredo Valdés Hernández.

Desarrollo del curso:

- ✓ Exposición por parte del profesor.
- ✓ Presentación casos prácticos.
- ✓ Lectura de artículos acerca del tema.
- ✓ Dinámicas grupales.

Evaluación del curso:

- | | |
|--|-----|
| ✓ Exámenes | 25% |
| ✓ Presentación trabajos temáticos y control de lectura | 25% |
| ✓ Trabajo final (practico) | 50% |

<p>III Administración del sistema para la calidad. 3.1 La organización como un sistema a) Elaboración de la misión b) Integración del sistograma c) Identificación de procesos sustantivos y de apoyo d) Procesos y procedimientos e) Actividades clave y su medición f) Elaboración de indicadores y su medición</p>	<p>Identificará el concepto de sistema y lo aplicará a la organización elaborando un programa para la calidad.</p>	<p>9,11,13</p>
<p>IV Herramientas estadísticas básicas .1 Medidas de tendencia central 4.2 Medidas de dispersión 4.3 Gráfica de control X-R 4.4 Diagrama de dispersión 4.5 Histograma de frecuencias 4.6 Estratificación 4.7 Hoja de verificación 4.8 Pronóstico y correlación 4.9 Relación o gráfica de Pareto 4.10 Diagrama de causa-efecto (Ishikawa)</p>	<p>Conocerá las herramientas estadísticas propuestas por Kaoru Ishikawa y las aplicará para el control de los procesos a fin de convertirlos en procesos confiables</p>	<p>2,3,5,10</p>
<p>V Desarrollo de equipos de trabajo para la calidad 5.1 Estructura de equipos de trabajo a) Liderazgo, estilos de dirección b) Motivación c) Comunicación 5.2 Círculos de trabajo 5.3 Definición de problemas 5.4 Solución de problemas 5.5 Presentación de planes para la calidad</p>	<p>Identificará los principales elementos a desarrollar en los equipos de alto rendimiento</p>	<p>9,14</p>
<p>VI Calidad en el servicio</p>	<p>Identificará los elementos del servicio y el desarrollo de la calidad</p>	
<p>VII Costos de la Calidad</p>	<p>Identificará el efecto de la no calidad en los costos de la organización</p>	<p>6,7,8</p>

VIII Manuales de calidad en las empresas Mexicanas	Conocerá manuales reales donde se ha aplicado el proceso descrito.	9
IX Normatividad	Conocerá la normatividad nacional e internacional y su aplicación a la industria	9

BIBLIOGRAFÍA.

1. Giral, José; González Sergio; "Tecnología Apropriada"; Editorial Alahambra Mexicana; México 1980.
2. Reyes Espinoza, Jenny Mercedes; "La aplicación de un Sistema de Calidad en una empresa manufacturera", Tesis Maestría; UNAM; FCA; DEPI; Marzo, 1996.
3. Linares Negrete, Darío; "Implantación de un sistema de calidad total", Tesis Maestría; UNAM/FCA/DEPI; Julio, 1994.
4. Fea, Ugo; "Hacia un nuevo concepto de empresa occidental"; Editorial Alfa Omega-Marcombo; Colombia, 1995.
5. Stephen P. Shao; "Estadística para economistas y administradores de empresas"; Herrero Hnos.; México, 1976.
6. Harrington, James H.; "El Costo de la Mala Calidad"; Editorial Díaz de Santos; Madrid, España 1990.
7. Alexander, Alberto G.; "La mala calidad y su costo"; Addison Wesley Iberoamericana; USA, 1994.
8. Hansen, Don R.; Mowen, Mariyanne; "Cost Management; accounting and control"; International Thompson Publishing; USA, 1995
9. Armand V. Feigenbaum; "Control Total de Calidad", CECSA; México, 1992.
10. Juran Joseph M.; "Juran y la calidad por el diseño"; editorial Díaz de Santos; Madrid, España 1996.
11. Labovitz, George; Sang Chang, Yu; Rosanski, Victor; "Como hacer realidad la calidad"; Editorial Díaz Santos; Madrid, España 1995.
12. Acle Tomasini, Alfredo; "Planeación estratégica y control total de calidad"; Grijalvo; México 1990.
13. Guns, Bob; "Aprendizaje organizacional"; Prentice Hall Hispanoamericana S.A.; México 1996.
14. Eureka William E., Ryan Nancy E.; "DFC despliegue de la función de calidad"; Panorama, México 1994.
15. Bounds Greg et al; "Beyond total quality management"; Mc Graw Hill, U.S.A.
16. Evans James, Lindsay William; "Administración y control total de la calidad"; Thomson, México 1999.