

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**  
**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ACATLÁN**

**LICENCIATURA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**PROGRAMA DE ASIGNATURA**

CLAVE					7° SEMESTRE
<b>SISTEMAS DE CALIDAD</b>					
MODALIDAD (CURSO, TALLER, LABORATORIO, ETC.)	CARÁCTER	HORAS SEMESTRE	HORA / SEMANA TEORÍA PRÁCTICA		CRÉDITOS
Curso	Optativo	64	04	00	08
ÁREA DE FORMACIÓN:		PRE-ESPECIALIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA PÚBLICA			
ÁREA DE CONOCIMIENTO:		ADMINISTRATIVA PÚBLICA			

**OBJETIVO:** EL ALUMNO ANALIZARÁ LOS SISTEMAS DE CALIDAD, ASÍ COMO LA VIABILIDAD DE SU APLICACIÓN DENTRO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO.

Número de horas	<b>Unidad 1 Marco Conceptual</b>
10	<p><i>Objetivo:</i> El Alumno analizará los elementos conceptuales necesarios para comprender y aplicar los sistemas de Calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1. Calidad</li> <li>1.2. Productividad</li> <li>1.3. Excelencia</li> <li>1.4. Competitividad</li> <li>1.5. Espiral de Calidad</li> <li>1.6. Los cuatro absolutos de la Calidad</li> <li>1.7. Importancia del Cliente</li> <li>1.8. Los valores para la Calidad</li> </ul>

Número de horas	<b>Unidad 2 Modelos de Calidad</b>
16	<p><i>Objetivo:</i> El alumno comparará los diferentes modelos y enfoques de la Calidad.</p> <p>2.1. Modelo de Deming  2.2. Modelo de Jurán  2.3. Modelo de Crosby  2.4. Modelo de Maslow  2.5. Modelo de Mc Gregor  2.6. Teorías del Desarrollo de Liderazgo  2.7. Teorías del Desarrollo Organizacional</p>
Número de horas	<b>Unidad 3 Herramientas para el Control de Calidad</b>
12	<p><i>Objetivo:</i> El alumno aplicará las herramientas técnicas necesarias para el control de calidad en una dependencia pública.</p> <p>3.1. Origen e importancia de las herramientas para el control de calidad  3.2. Las herramientas básicas para el control de calidad  3.3. Los ámbitos de uso de las herramientas de control de calidad  3.4. Los alcances del uso de las herramientas de control de calidad</p>
Número de horas	<b>Unidad 4 Auditorías de Calidad</b>
12	<p><i>Objetivo:</i> El alumno aplicará los elementos básicos de una auditoría de calidad.</p> <p>4.1. Identificación de desviaciones  4.2. Acción de mejora  4.3. Seguimientos</p>

Numero de Horas	<b>Unidad 5 Exposición de Casos</b>
14	<p data-bbox="424 331 1493 405">Objetivo: El Alumno conocerá los casos prácticos de dependencias públicas donde se han implementado los Modelos de Calidad</p> <p data-bbox="387 501 1278 533">5.1. Casos de éxito de sistemas de Calidad Total en dependencias públicas.</p> <p data-bbox="387 542 1305 573">5.2. Casos de fracaso de sistemas de Calidad Total en dependencias públicas.</p>

## **BIBLIOGRAFÍA BÁSICA**

- Deming, Edard. *Calidad, Productividad y Competitividad*, Editorial Díaz Santos, México, 1989.
- Horovitz, Jaques. *La Calidad del Servicio*, Editorial Mc Graw Hill, México, 1990.
- Ichikawa K. *¿Qué es la calidad total?* Editorial Norma, Bogotá Colombia, 1990.
- Oligastri, E. *Gerencia japonesa y círculos de participación, experiencias en América Latina*, Editorial Norma, Sta. Fé de Bogotá, Colombia, 1988.
- Thomas J. Peter y Robert Waterman Jr. *En busca de la Excelencia*, Editorial Lasser Press, México, 1984.

## **BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA**

- Biasca, R. y otros. *Competitividad*, Editorial Atlántida, Buenos Aires, Argentina, 1991.
- Enrique Galán, Oscar. *Realidades sobre el control de calidad en las empresas mexicanas*, Revista Ciencia y Desarrollo, año XII, núm.68, mayo y junio, México, 1986.

## **SUGERENCIAS DIDÁCTICAS**

- Se recomienda que el profesor introduzca y exponga los temas y contenidos de las diferentes unidades.
- El profesor deberá propiciar la participación de los alumnos a través del empleo de diferentes técnicas de trabajo en grupo.
- Es conveniente que los alumnos elaboren, paralelamente a la parte teórica un proyecto de sistemas de calidad.
- Cuando los temas sean expuestos y desarrollados por los alumnos, éstos serán bajo la supervisión y guía del maestro.

## **SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN**

- Exámenes parciales.
- Examen final.
- Controles de lectura (ensayo, monografía).
- Participación en clase.
- Fichas de trabajo (textual, mixta, de resumen, etc.).

## **PERFIL PROFESIOGRÁFICO**

Licenciado en Ciencias Políticas y Administración Pública, Licenciado en Administración, Licenciado en Economía o carreras afines.