

AAU

AMERICAN ANDRAGOGY
UNIVERSITY

-Plan de Estudios-
Diplomado en Calidad Total





CONTENIDOS

- 1) Presentación
- 2) Requisitos
- 3) Duración
- 4) Metodología de estudio
- 5) Tabla de Créditos
- 6) Objetivos
- 7) Cursos Sugeridos

1) Presentación

Su programa de Diplomado a distancia en AAU, le va a permitir a nuestros estudiantes la capacidad del auto aprendizaje. AAU va a poner a disposición de nuestros estudiantes todas las herramientas necesarias para lograr el máximo nivel de aprendizaje. De esta manera su avance académico y conocimientos van hacer medidos en todo momento gracias a la evaluación continua de su consejero académico. El método a distancia de AAU va ayudar a nuestros estudiantes optimizar sus tiempos y esfuerzo para su propio desarrollo académico.

La capacidad intelectual alcanzada por nuestros estudiantes, les va a permitir utilizar la investigación para reconocerse y reconocer la actualidad de nuestro mundo actual. De esta manera nuestros estudiantes van a poder mejorar e innovar los procesos de comunicación y negociación adecuadas al campo de su entorno que desea desarrollarse.

2) Requisitos

Identificación personal válida con foto (licencia de conducir, DNI, cédula de identidad, etc.). Diploma o certificados de secundaria (High School) completa o su equivalente.

3) Plan de Estudios - Duración

El programa de Diplomado contiene 8 módulos para ser desarrollados. El programa tiene una duración máxima de 8 meses y una duración mínima de 4meses, el estudiante deberá presentar un mínimo de un módulo mensualmente.

4) Metodología de estudio

AAU ofrece a sus estudiantes un método de estudio a distancia, en el cual los estudiantes no necesitan asistir físicamente a ningún aula. Éstos adoptan una plataforma de estudio con la cual tienen acceso a su tutor personal.



- El estudiante puede disfrutar de un horario de estudios flexible, organizando su tiempo de manera libre y con un alto nivel de autodisciplina.
- El estudiante va acceder a este tipo de educación independiente en el lugar donde residan, eliminando así las dificultades de ubicación geográfica, organización del tiempo de estudio y respeto a la vida familiar y obligaciones laborales.
- Una vez el estudiante está matriculado oficialmente en el programa de Diplomado, se le asignara un usuario y una contraseña para acceder a la Plataforma Virtual Estudiantil. Este proceso no debe tomar más de 24 horas. Plataforma de estudio es de utilidad para que los estudiantes puedan manejar de manera organizada todo su avance académico, realizar consultas directas a su asesor académico y contar con el desarrollo integral de su programa utilizando Internet.
- El estudiante podrá hacer el uso de diferentes bibliotecas virtuales que se encuentra en internet. De esta manera, los estudiantes tendrán libre acceso a libros y publicaciones electrónicas, como, así mismo, a bases de datos académicas, para así poder realizar sus investigaciones.
- AAU ofrece a sus estudiantes una serie de cursos sugeridos en el programa a estudiar. La función del estudiante en coordinación con su asesor académico es escoger 8 módulos de estudio para el desarrollo del diplomado. Si parte de los cursos sugeridos por el programa académico de AAU no se adapta a las necesidades del estudiante, el estudiante mismo va poder sugerir otros cursos que si cumplan sus expectativas, siempre y cuando cumplan con los formatos académicos que AAU requiere.
- El estudiante tendrá que desarrollar cada tema del plan de estudio. Una vez concluido cada tema de estudio el estudiante culminara su programa de diplomado.

5) Tabla de Créditos

El total de Créditos que se necesita tener para concluir los estudios de un diplomado es 24.

El programa tiene 8 cursos de desarrollo obligatorio cada curso otorga 3 créditos, los cuales ya están establecidos por la Universidad.

AAU ofrece a sus estudiantes la elección de cursos basados en el criterio del Consejero Académico.

6) Objetivo

El objetivo fundamental del Diplomado en Calidad Total es formar profesionales con habilidades para analizar y desarrollar un modelo de dirección de calidad total a nivel empresarial y organizacional, fomentando el desarrollo personal y social.

7) Cursos Sugeridos

A continuación usted va a poder encontrar cursos que son requeridos como una base de estudio general y también cursos que se adaptan a su plan de estudios deseado. Sin embargo eso no significa que es un plan estandarizado para su programa que desea estudiar. Los siguientes son cursos sugeridos que le pueden servir de guía para realizar su propio plan de estudios.



1. Introducción a la calidad

Temas importantes a desarrollar en este curso:

- Un nuevo concepto de calidad
- Los sistemas de gestión de calidad (conceptos básicos)
- La base de todo sistema de gestión de calidad

Bibliografía: Álvarez J (2006) Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad.

2. Los Métodos de la Calidad Total

Temas importantes a desarrollar en este curso:

- Generalidades.
- Elección de las tecnologías mediante la fiabilidad.
- Dominio del procedimiento de fabricación.

Bibliografía: Lyonnet P, Los Métodos de la calidad total. Díaz de Santos, S.A.

3. Calidad Total: Modelo EFQM de Excelencia

Temas importantes a desarrollar en este curso:

- Evolución del concepto de calidad.
- Principio de la calidad total.
- Modelos de gestión de la calidad total.
- El modelo EFQM de excelencia.

Bibliografía: Granero J. Calidad total: modelo EFQM de excelencia. España: FC



4. Gestión de la Calidad Total

Temas importantes a desarrollar en este curso:

- La calidad total.
- Calidad total ¿Por qué?
- Porque se produce la mala calidad.

Bibliografía: Gestión de la Calidad Total. Ediciones Díaz de Santos S.A.

5. La Calidad Total como Herramienta de Negocio

Temas importantes a desarrollar en este curso:

- Enfoques y modelos.
- Planificación estratégica y dirección operativa en un entorno de calidad total.
- Organización y metodologías.

Bibliografía: Giorgio M, (1993). La Calidad Total Como Herramienta de Negocio. Madrid: Díaz Santos

6. Como Implantar y Gestionar la Calidad Total

Temas importantes a desarrollar en este curso:

- La mejora de la calidad.
- La estrategia de la mejora de la calidad.
- Análisis de actividades departamentales.
- Análisis de los procesos de gestión.
- Resolución de problemas.
- Participación.
- Las siete herramientas básicas de la mejora de la calidad.

Bibliografía: Vilar J. Cómo Implantar y Gestionar la Calidad Total. Confemetal



7. Calidad Total en la Atención al Cliente

Temas importantes a desarrollar en este curso:

- Perspectivas de la calidad en la atención al cliente.
- Calidad en la atención al cliente.
- Fases en la atención al cliente.

Bibliografía: Pérez V, (2006) Calidad total en la atención al cliente: Pautas para garantizar la excelencia en el servicio. Ideaspropias Editorial Vigo

8. La Gestión de Calidad Total en la Administración Pública

Temas importantes a desarrollar en este curso:

- El conocimiento y su gestión.
- La reflexión sobre la función de administrar.
- La estructura de las organizaciones.
- El concepto de calidad.
- Los servicios y los procesos.
- El modelo de gestión de calidad total.

Bibliografía: Muñoz A (1999) La Gestión de Calidad Total en la Administración Pública. Madrid: Díaz Santos

9. Gestión de Conocimiento y Calidad Total

Temas importantes a desarrollar en este curso:

- Metodología y enfoque
- Pautas y fases a seguir en las organizaciones para una gestión eficaz del conocimiento
- Gestión de calidad, partiendo de los fundamentos de calidad
- La nueva economía.
- El capital del conocimiento en la empresa.
- Fundamentos y principios de la gestión de calidad

Bibliografía: Benavides (2003) Gestión del conocimiento y calidad total. Madrid Díaz de Santos



10. Dimensiones de la calidad total

Temas importantes a desarrollar en este curso:

- Dimensiones de la calidad total
- Calidad
- Productividad
- Oportunidad
- Compromiso de los empleados
- Seguridad

Bibliografía: Riveros P (2007) Sistema de gestión de la calidad del Servicio. Sea el líder en mercados altamente competitivos. Colección Textos Universitarios

11. Costos de calidad

Temas importantes a desarrollar en este curso:

- Los significados del término de calidad
- El ciclo de la calidad
- La mejora continua de la calidad
- El sistema de costos de calidad
- Objetivo y ventajas de un sistema de costos de calidad

Bibliografía: Colunga C, (1994) Los costos de calidad. Editorial Universitaria Potosina

12. Implementación de un sistema de costos de calidad

Temas importantes a desarrollar en este curso:

- Formalizar el sistema por parte de la alta dirección
- Integrar el grupo de trabajo
- Capacitar a los involucrados
- Determinación del programa de actividades



- Establecer el objetivo y definir los conceptos del sistema de costos de calidad propio de la empresa.
- Identificar y seleccionar los costos que se incluirán en el sistema de costos de calidad.
- Definir todos y cada uno de los conceptos de los costos incluidos en el sistema de costo de calidad.
- Diseñar el sistema para la obtención de todos los costes de calidad
- Elaborar la matriz de costos de calidad
- Determinar el nivel óptimo de los costes de calidad
- Probar y evaluar el sistema
- Ejemplo de una clasificación de costos de calidad

Bibliografía: Colunga C, (1994) Los costos de calidad. Editorial Universitaria Potosina.

13. Calidad Total y Recursos Humanos

Temas importantes a desarrollar en este curso:

- Calidad Total en Recursos Humanos
- Factores que modifican el entorno de los recursos humanos
- Cultura de trabajo ético y ampliación de las funciones de recursos humanos.
- La Casa de la Calidad Total: el desafío para los recursos Humanos.

Bibliografía: Joseph A. (2003) Calidad total en la dirección de Recursos Humanos. Barcelona: Gestión 2000

14. Calidad Total: Herramientas

Temas importantes a desarrollar en este curso:

- Las siete nuevas herramientas
- Herramientas nuevas y herramientas clásicas
- Desarrollo de las herramientas

Biografía: Vilar J. Las Siete Nuevas Herramientas para la Mejora de la Calidad. Confemetal



15. Auditoría y gestión de calidad

Temas importantes a desarrollar en este curso:

- La auditoría de sistemas de Gestión
- La auditoría del sistema de calidad
- Auditorías de calidad
- Sistemas de calidad
- Cliente
- Auditado
- Iniciación de la Auditoría
- Preparación de la auditoría

Bibliografía: Vilar JF - 1999 La Auditoría de Los Sistemas de Gestión de la Calidad. Confemetal

16. El auditor de calidad

Temas importantes a desarrollar en este curso:

- Competencia de los auditores
- Atributos personales
- Líderes de los equipos auditores
- Mantenimiento y mejora de la competencia
- Evaluación del auditor

Bibliografía: El Auditor de calidad. Fundación Eca Global. Madrid: Fundación Confemetal



17. Fracaso de los programas de calidad

Temas importantes a desarrollar en este curso:

- Revolución de los clientes
- La crisis del servicio
- ¿Cómo hacen los ganadores para ganar?
- ¿Por qué fracasan la mayoría de los programas de calidad total?
- Siete maneras de perder clientes y regalar el mercado a la competencia
- Recuperación: el más nuevo y revolucionario ingrediente competitivo de la calidad total

Bibliografía: Wise T (1994/1999) Que Hacer Realmente Para Atraer, Deleitar y Retener Clientes Buenos Aires: Granica S.A.