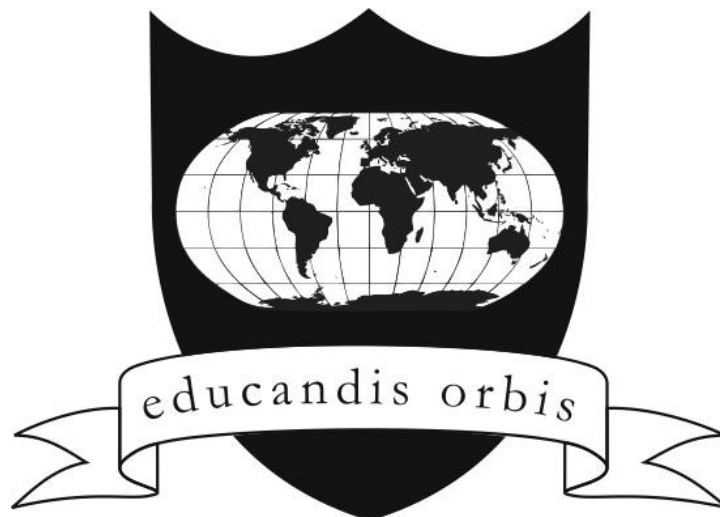


AAU

AMERICAN ANDRAGOGY
UNIVERSITY

-Plan de Estudios-
Licenciatura en Calidad Total





CONTENIDOS

- | | |
|--------------------------------|------------------------|
| 1) Presentación | 5) Objetivos |
| 2) Requisitos | 6) Cursos Obligatorios |
| 3) Plan de Estudios / Duración | 7) Cursos Sugeridos |
| 4) Tabla de Créditos | |

1) Presentación

Su programa de Licenciatura 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

Diploma o certificados de secundaria (High School) completa o su equivalente, más 1 año de experiencia en el área de estudio de su interés ya sea académica o laboralmente.

3) Plan de Estudios - Duración

El programa de estudios que AAU ofrece, consiste en la siguiente 4 fases:

Primera Fase: Es la fase donde el estudiante va enviar sus documentos académicos a través de la plataforma electrónica ya sea para corroborar su nivel académico o para convalidar cursos de diferentes centros de estudios o laborales. A su vez el estudiante va a tener que desarrollar 5 cursos requeridos de estudio general. Esta Fase del programa debe ser completada por el estudiante dentro de 4 a 6 semanas Como tiempo promedio. Si el trabajo presentado cumple con las bases académicas, el análisis y evaluación por parte de AAU debe tomar de tres a cuatro semanas.



Segunda Fase: Es la fase principal del programa, en esta fase el estudiante va a desarrollar su plan de estudios. El estudiante va a definir los cursos que está interesado en estudiar. Primero va a tener que diseñar una propuesta de plan de estudios y luego va a desarrollar los cursos que han sido aprobados para su estudio por AAU. Para desarrollar esta fase, el estudiante mínimo debe de presentar un curso concluido por mes. Si el trabajo presentado cumple con las bases académicas, el análisis y evaluación por parte de AAU debe tomar de tres a cuatro semanas.

Tercera Fase: Es la fase donde se desarrolla la propuesta de Tesis y el desarrollo de la Tesis. El desarrollo y conclusión de esta fase puede tomar al estudiante un promedio de 8 semanas. Si el trabajo presentado cumple con las bases académicas, el análisis y evaluación por parte de AAU debe tomar de seis a ocho semanas.

Cuarta Fase: Es la fase administrativa, donde el Departamento Administrativo de AAU acuerda con el estudiante el envío de documentos oficiales, que el estudiante requiera. El trámite de titulación y graduación puede tomar entre 2 a 3 meses.

Notas Importantes

El máximo número de cursos tomados en la Segunda Fase a la misma vez, deben ser dos (2)

Cada curso a tomar será un trabajo analítico e investigativo en el área que el estudiante quiere desarrollarse.

Una vez concluida la evaluación de un curso, el estudiante debe continuar con el siguiente curso a estudiar.

El estudiante no podrá acceder a la siguiente fase de estudios, sin haber sido evaluado y autorizado por el asesor académico de AAU.

El tiempo de estudio para completar cada curso, depende del estudiante.

Si un trabajo académico no cumple con las bases académicas correspondientes durante la evolución, el estudiante tiene la opción de mejorar su trabajo académico hasta cumplir con las bases académicas requeridas por AAU.



4) Tabla de Créditos

El total de Créditos que se necesita tener para concluir los estudios de una Licenciatura es 120.

AAU otorgara un máximo de 24 créditos por convalidación de créditos de otras instituciones, experiencia laboral y de vida en el campo de la profesión de interés.

AAU en la Fase 1 del programa tiene 5 cursos de desarrollo obligatorio cada curso otorga 3 créditos, los cuales ya están establecidos.

AAU ofrece a sus estudiantes la elección de 15 a 25 cursos basados en el criterio del Consejero Académico.

A continuación una Tabla de Créditos promedio:

15 créditos obligatorios +
24 créditos de convalidación como máximo

39 créditos otorgados +
51 créditos por estudiar (promedio de 17 cursos)
30 créditos por tesis

120 créditos de total para la Licenciatura

5) Objetivo

El objetivo fundamental de la Licenciatura 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.



6) Cursos Obligatorios

El contenido sugerido de cada una de estos cursos será proporcionado al estudiante a través de su Plataforma Estudiantil

- A) Filosofía de la Educación a Distancia
- B) Globalización y Educación
- C) Conducta Humana y los Servicios del Bienestar Social
- D) Sustentabilidad y la relación con su programa de estudio
- E) Influencia Biográfica

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. Auditoria y gestión de calidad

Temas importantes a desarrollar en este curso:

- La auditoria de sistemas de Gestión
- La auditoria del sistema de calidad
- Auditorias de calidad
- Sistemas de calidad
- Cliente
- Auditado
- Iniciación de la Auditoria



- 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.