



MAESTRÍA EN ALTA DIRECCIÓN CORPORATIVA

NOMBRE DE LA ASIGNATURA O UNIDAD DE APRENDIZAJE:

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

CICLO

PRIMER TRIMESTRE

CLAVE DE ASIGNATURA

ADC 101

OBJETIVO (S) GENERAL (ES) DE LA ASIGNATURA

El alumno analizará las variables que incrementan la productividad en una organización con base en los requerimientos del cliente, para desarrollar procesos y métodos de trabajo que conduzcan a la mejora continua.

TEMAS Y SUBTEMAS

1. PRINCIPIOS DE UNA ORGANIZACIÓN EFICIENTE

- 1.1 La organización eficiente
- 1.2 La organización eficiente y su creación
- 1.3 Las ventajas de la formación de la organización eficiente

2. FILOSOFÍA DE LA ORGANIZACIÓN

- 2.1 Hacia el éxito organizacional por medio de la satisfacción del cliente
- 2.2 Elementos clave de la satisfacción del cliente
- 2.3 Valores organizacionales y el desempeño

3. VENTAJAS COMPETITIVAS DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD

- 3.1 Normas y criterios de los sistemas de administración de la calidad
- 3.2 ISO 9000
- 3.3 Los requerimientos de certificación QS9000 y TS16949 para proveedores
- 3.4 ISO14000
- 3.5 Seis Sigma
- 3.6 Premio Nacional de Calidad Malcom Baldrige

4. HACIA UN ENFOQUE AL CLIENTE

- 4.1 Los clientes y su definición de calidad
- 4.2 El concepto de valor desde la perspectiva del cliente
- 4.3 La percepción del valor y de satisfacción
- 4.4 El proceso desde la perspectiva del cliente
- 4.5 Las organizaciones eficientes y los factores de la satisfacción del cliente
- 4.6 La creación de un enfoque permanente hacia la satisfacción del cliente



5. LIDERAZGO ORGANIZACIONAL

- 5.1 La organización y la expectativa de sus líderes
- 5.2 El liderazgo efectivo y la creación de valor
- 5.3 La visión y la misión en el desempeño
- 5.4 La relación de la efectividad organizacional y el estilo del liderazgo

6. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

- 6.1 Elementos de la planeación estratégica
- 6.2 El aporte competitivo de los planes estratégicos y su efectividad
- 6.3 Los planes estratégicos como base de la satisfacción del cliente y su percepción de valor
- 6.4 La creación de los planes estratégicos

7. DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- 7.1 EL aporte de los colaboradores a la creación de la organización eficiente
- 7.2 La promoción de la motivación en la organización eficiente
- 7.3 La personalidad del individuo irradia el desempeño del equipo
- 7.4 Las reuniones laborales y su eficiencia

8. MEDICIÓN DEL ÉXITO ORGANIZACIONAL

- 8.1 La importancia de la medición
- 8.2 Mediciones apropiadas para el desempeño
- 8.3 Metas de un sistema de medición
- 8.4 Los costos de la calidad
- 8.5 El benchmarking
- 8.6 Planeación e implementación del benchmarking



SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN PÚBLICA
SPEC-OGAIR-DIPES
DEPARTAMENTO DE
EVALUACIÓN CURRICULAR

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE**Bajo la Conducción Docente**

- Foro sobre los diferentes sistemas de control de la calidad (ISO, SEIS SIGMA, Premio Nacional de Calidad Malcom Baldrige, etc.)
- Wiki sobre las ventajas de los diferentes sistemas de control de la calidad

De Manera Independiente

- Trabajo de investigación para describir los elementos de los sistemas de control de la calidad
- Ensayo para analizar los cuatro grupos de beneficio del proceso de benchmarking: Información, motivación, innovación y concentración
- Cuadro sinóptico de cómo el benchmarking permite en un corto espacio de tiempo establecer objetivos alcanzables y concretos
- Análisis de casos de promoción de motivación dentro de la empresa. Entrega de reporte de los mismos para evaluación por parte del docente.
- Trabajo final: elaboración de una propuesta para desarrollar procesos y métodos de trabajo que conduzcan a la mejora continua.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Participación en foro y wiki	10%
Trabajo de investigación	10%
Ensayo	10%
Cuadro sinóptico	10%
Análisis de casos	10%
Trabajo final	25%
Examen final	25%

100



SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN PÚBLICA
SPEC-DGAIR-DIPES
DEPARTAMENTO DE
EVALUACIÓN CURRICULAR

NOMBRE DE LA ASIGNATURA O UNIDAD DE APRENDIZAJE:

ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

CICLO

PRIMER TRIMESTRE

CLAVE DE ASIGNATURA

ADP 102

OBJETIVO (S) GENERAL (ES) DE LA ASIGNATURA

El alumno explicará los principales elementos, técnicas y principios empleados en la administración de proyectos, a través de la trayectoria crítica de las actividades y elementos de control, con el fin desarrollar un proyecto vinculado con el liderazgo, administración y dirección de equipos.

TEMAS Y SUBTEMAS

1. ORGANIZACIÓN Y PLANEACIÓN DE PROYECTOS

- 1.1. Relevancia de la planeación de proyectos
- 1.2. Definición del alcance de un proyecto
- 1.3. Fases del desarrollo de proyectos
- 1.4. Definición de los objetivos de un proyecto

2. ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

- 2.1 Precedentes de la administración de proyectos
- 2.2 Principios básicos de la administración de proyectos
- 2.3 Las cadenas de suministro
- 2.4 Desafíos de la administración de proyectos
- 2.5 Relación entre Administración de Cartera, programa y proyectos
- 2.6 Fases de un proyecto
 - 2.6.1 Análisis del ciclo de vida de un proyecto
 - 2.6.2 Gráfica de incertidumbre, riesgo y costos
 - 2.6.3 Relación de ciclo de vida de producto y ciclo de vida de un proyecto

3. DESARROLLO UN PROYECTO

- 3.1 Influencias organizacionales que afectan la administración de proyectos
- 3.2 Cultura organizacional
- 3.3 Estructura Organizacional
- 3.4 Procedimientos y Procesos
- 3.5 Gestión de conocimiento
- 3.6 Tipos de proyectos



4. ELEMENTOS DE DESARROLLO DE PROYECTOS

- 4.1 Definición de costos
- 4.2 Cálculo de duración de periodo
- 4.3 Desglose de estructura de trabajo
- 4.4 Diagrama de Red
- 4.5 Gráfica de Gantt
- 4.6 Determinación de ruta crítica
- 4.7 Controles y plan de contingencia
- 4.8 Cierre del proyecto

5. LIDERAZGO ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS

- 5.1 Analogía entre la Administración y el Liderazgo
- 5.2 La Comunicación en el desarrollo y éxito de proyectos
- 5.3 La eficiencia y eficacia de las reuniones de trabajo
 - 5.3.1 Etapas de juntas de trabajo
- 5.4 Motivación en el Administrador de Proyectos



SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN PÚBLICA
SPEC-DGAUR-DIPES
DEPARTAMENTO DE
EVALUACIÓN CURRICULAR

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Bajo la Conducción Docente

- Foro de discusión en torno a la planeación de las inversiones enfatizando oportunidades de inversión y rentabilidad.
- Blog acerca del liderazgo, administración y dirección de equipos

De Manera Independiente

- Investigación sobre los factores que incluye la elaboración de un proyecto.
- El alumno elaborará una propuesta de Diseño del Informe Gantt Project.
- En una presentación digital el alumno describirá las fases y análisis del ciclo de vida de un proyecto.
- El alumno diseñará el Plan de contingencia del proyecto.
- Ejemplificación de un sistema de producción y mención de algunas de sus características.
- Cuadro sinóptico para representar los procesos y procedimientos que influyen en el desarrollo de un proyecto.
- Trabajo final: Desarrollo de un proyecto vinculado con el liderazgo, administración y dirección de equipos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Participación en foro y blog	10%
Trabajo de investigación	10%
Propuesta	10%
Presentación digital	10%
Diseño de Plan	10%
Trabajo final	25%
Examen final	25%

100



SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN PÚBLICA
SPEC-DGAIR-DIPES
DEPARTAMENTO DE
EVALUACIÓN CURRICULAR

NOMBRE DE LA ASIGNATURA O UNIDAD DE APRENDIZAJE:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

CICLO

PRIMER TRIMESTRE

CLAVE DE ASIGNATURA

ADO 103

OBJETIVO (S) GENERAL (ES) DE LA ASIGNATURA

El alumno distinguirá las funciones principales desarrolladas en la administración de operaciones, por medio de los enfoques estratégicos necesarios, a fin de utilizar diferentes métodos de pronósticos para una ventaja competitiva.

TEMAS Y SUBTEMAS

1. ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

- 1.1 Definición y concepto de los sistemas de producción
- 1.2 Elementos básicos de la administración de operaciones
- 1.3 Sistemas de producción: manufactura y servicios
- 1.4 Sistemas avanzados de manufactura
- 1.5 Actividades principales de la administración de operaciones
- 1.6 Evolución de los sistemas de producción
- 1.7 Estrategia de operaciones en un entorno global
- 1.8 Ética, responsabilidad social y sustentabilidad

2. OPERACIONES Y PRODUCTIVIDAD

- 2.1 Los procesos de producción y la organización de las operaciones
- 2.2 Relación entre el plan de ventas y el de operación
- 2.3 Modelo de planeación de recursos para cumplir con el plan de ventas
- 2.4 Ventajas competitivas mediante las operaciones
- 2.5 Competencia en diferenciación, costo y respuesta
- 2.6 Operaciones para los bienes y servicios

3. EL PRONÓSTICO

- 3.1 Tipos de pronóstico; económicos, de demanda y tecnológicos
- 3.2 Métodos de predicción con media móvil
- 3.3 Pronóstico cuantitativo; modelo de series de tiempo, índices estacionales, análisis de regresión y correlación
- 3.4 Pronóstico cualitativo; jurado de opinión y método Delphi
- 3.5 Pronóstico en el sector de servicios



4. ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

- 4.1 Prácticas organizacionales; misión, formas de operación, apoyo al personal
- 4.2 Elementos de la calidad; orientación al cliente, benchmarking, Herramientas TQM, entregas justo a tiempo
- 4.3 Satisfacción de la fuerza laboral; delegación de autoridad y compromiso organizacional
- 4.4 Satisfacción del cliente
- 4.5 Ética organizacional y calidad
- 4.6 Seis Sigma, administración de un proyecto Seis Sigma
 - 4.6.1 Entregables de un proyecto Seis Sigma

5. ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIO

- 5.1 Modelos de inventarios para la demanda independiente
- 5.2 Control de inventarios para los servicios
- 5.3 Análisis ABC
- 5.4 Conteo cíclico
- 5.5 Modelo probabilístico e inventario de seguridad



SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN PÚBLICA
SPEC-DGAIR-DIPES
DEPARTAMENTO DE
EVALUACIÓN CURRICULAR

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Bajo la Conducción Docente

- Wiki con ejemplificación de los distintos modelos de pronóstico.
- Foro grupal sobre diferentes estudios de casos que los alumnos propongan donde se describa un modelo de pronóstico cualitativo.

De Manera Independiente

- Elaboración de un trabajo descriptivo de los elementos, características y componentes de la administración de operaciones.
- Elaboración de una propuesta de sistemas de producción.
- Trabajo de investigación para describir la aplicación de un método para resolver problemas de inventario con software de computadora
- Elaboración de un cuadro comparativo acerca de los tipos de costos que existen en los inventarios.
- Trabajo final: elaboración de un proyecto de Desarrollo de un modelo de pronóstico de ingresos justificando su selección sobre otras técnicas con base en los datos de un modelo de precios de un caso específico.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Participación en wiki y foro	10%
Trabajo descriptivo	10%
Propuesta	10%
Trabajo de investigación	10%
Cuadro comparativo	10%
Trabajo final	25%
Examen final	25%

100



SECRETARÍA
DE EDUCACIÓN PÚBLICA
SPEC-DGAIR-DIPES
DEPARTAMENTO DE
EVALUACIÓN CURRICULAR

NOMBRE DE LA ASIGNATURA O UNIDAD DE APRENDIZAJE

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

CLAVE DE LA ASIGNATURA

ADC 101

	TIPO	TITULO	AUTOR	EDITORIAL	AÑO
1	LIBRO	¿QUÉ ES EL CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD? LA MODALIDAD JAPONESA	ISHIKAWUA, KAORU SOIN	NORMA	2009
2	LIBRO	CONTROL DE LA CALIDAD TOTAL	SARV SINGH SOIN	MC. GRAW HILL	2008
3	LIBRO	ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD	SUMMERS, DONNA	PEARSON EDUCACIÓN DE MÉXICO	2006

NOMBRE DE LA ASIGNATURA O UNIDAD DE APRENDIZAJE

ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

CLAVE DE LA ASIGNATURA

ADP 102

	TIPO	TITULO	AUTOR	EDITORIAL	AÑO
1	LIBRO	LA GUIA DE LA ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	AUTOR CORPORATIVO	PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE	2009
2	LIBRO	GESTIÓN DE PROYECTOS	LLEDO, PABLE Y PABLO RIVAROLA	PRENTICE HALL	2010
3	LIBRO	INTERNATIONAL MANAGEMENT STRATEGY AND CULTURE IN THE EMERGING WORLD	AHLSTROM, DAVID Y GARRY BRUTRON	CENAGE LEARNING	2010

NOMBRE DE LA ASIGNATURA O UNIDAD DE APRENDIZAJE

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

CLAVE DE LA ASIGNATURA

ADO 103

	TIPO	TITULO	AUTOR	EDITORIAL	AÑO
1	LIBRO	INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES	WINSTON, WAYNE	CENAGE LEARNING	2011
2	LIBRO	ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	SCHROEDER, ROGER Y SUSAN GOLDSTEIN	MC. GRAW HILL	2011
3	LIBRO	PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	MC. GRAW	PEARSON	2014

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
SPEC-DG AIR-DIPES
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN CURRICULAR