

ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Tema	Subtema	Bibliografía
Calidad, una herramienta para alcanzar resultados	Conceptos básicos Calidad	<p>Mosley, Pietro (2005) Supervisión: la práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación. Thomson</p> <p>Stoner, J. Freeman, E. Gilbert, D. (1996) Administración. Pearson.</p> <p>Münch Galindo, Lourdes. Administración: Escuelas, procesos administrativos, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. Pearson</p> <p>Stoner, J. Freeman, E. Gilbert, D. (1996) Administración. Pearson. (Parte dos: La administración en el siglo XXI.</p>
	Productividad	
	Control de calidad y control estadístico de proceso	
	Aseguramiento de la calidad	
	Círculos de calidad	
	Mejora continua	
	Sistema	
	Calidad total	
	Mejoramiento de la calidad continua (Edwards Deming)	
	Centrarse en el cliente Juran Calidad total (Ishikawa)	
	Cero defectos (Philip Crosby)	
	Sistemas (Dobyns y Crawford-Mason)	
La administración por objetivos y resultados	Administración por objetivos	<p>Kast, s. y J Rosenzweig (1988) Administración en las organizaciones. Enfoque de sistemas y de contingencias. Cuarta edición (Segunda edición en español). México, Mc graw hill.</p> <p>Chiavenato (1989) Introducción a la teoría general de la administración. Segunda Edición en español, México. Ed. Mc Graw Hill.</p>
	Etapas administración por objetivos	
	Plan de acción	
	Requisitos de los objetivos	
Los costos y su importancia en la toma de decisiones	Clasificación de los costos Costos fijos	<p>Armstrong, Michael (1988) Manual de técnicas Gerenciales, Fondo Editorial, Londres.</p> <p>Baca, G. (2013) Evaluación de proyectos, séptima edición, México. Mc Graw Hill.</p> <p>Moyer, c., Mc Guigan, J. y W. Kretlow (2000).Administración Financiera Contemporánea. Séptima Edición. México, International Thomson Editores.</p>
	Costo variable	
	Importancia de los costos	

ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Tema	Subtema	Bibliografía
Administración de proyectos, el nuevo paradigma	Proyectos definición	Baker, Sunny y Kim. Administre sus Proyectos. Pearson. México. Gido, J. y J. Clements (2003), Administración Exitosa de Proyectos, Segunda Edición, México, Ed. Thomson, Gray, C. y E. Larson (2009), Administración de Proyectos, Cuarta Edición, México, Ed. Mc Graw Hill,
	Metas establecidas para la administración de proyectos	
	Etapas de la administración de proyectos	
	Herramientas de la administración de proyectos Gráfica de Gantt	
	Matriz de responsabilidades	
	Estructura de división de trabajo	
	Calendario de hitos	
	Diagrama de flujo y diagrama de red	
	Ruta crítica	
Administración del tiempo e identificación de prioridades, un recurso único	Administración del tiempo Administración efectiva del tiempo	Fontana, David (1995) Manejo del Tiempo. Editorial Manual Moderno
	Métodos para administrar el tiempo	
La calidad y las herramientas para generar cultura en el servicio	Definición de servicio	Müller de la Lama, Enrique (1999) Cultura de la calidad de servicio. Trillas Mosley, Pietro (2005) Supervisión: la práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación. Thomson.
	Elementos para mejorar la calidad interna	
	Funciones de cultura de servicio (Querer, saber y poder)	
	Herramientas para generar cultura de servicio	
	Control de calidad Herramientas de control de calidad	

ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Tema	Subtema	Bibliografía
Costos y conceptos orientados a la optimización de los recursos en las organizaciones	Tipos de costo (fijo y variable)	<p>Stoner, J. Freeman, E. Gilbert, D. (1996) Administración. Sexta edición, Pearson, México.</p> <p>Moyer, c., Mc Guigan, J. y W. Kretlow (2000).Administración Financiera Contemporánea. Séptima Edición. México, International Thomson Editores.</p> <p>Armstrong, Michael (1988) Manual de técnicas Gerenciales, Fondo Editorial, Londres.</p> <p>Baca, G. (2013) Evaluación de proyectos, séptima edición, México. Mc Graw Hill.</p> <p>Chiavenato (1989) Introducción a la teoría general de la administración. Segunda Edición en español, México. Ed. Mc Graw Hill.</p>
	Análisis de costo - beneficio	
	Análisis de costo efectividad	
	Eficiencia y productividad	
Los proyectos, su administración y manejo de desviaciones	El líder en tiempos de crisis en un proyecto	<p>Baker, Sunny y Kim (2009) Administre sus proyectos. México. Pearson</p> <p>Gray, C. y E. Larson (2009) Administración de Proyectos, cuarta edición. México. Mc Graw Hill.</p>
	Acciones para salvar un proyecto	
	Método de contingencia y plan de referencia	
	Ruta crítica	
Herramientas y prioridades dentro de la administración eficaz del tiempo	Prioridades en la administración del tiempo	<p>Fontana, David (1995) Manejo del Tiempo. Editorial Manual Moderno</p>
	Herramientas básicas del tiempo	
Objetivos: importancia e implicaciones prácticas	Funciones del establecimiento de objetivos	<p>Kinicki Angelo (2003) Comportamiento Organizacional, Editorial Mc Graw Hill, México.</p>
	Aportaciones de la investigación sobre objetivos	
	Aplicación práctica de los objetivos	
Enfoques en torno al liderazgo orientado a resultados	Los líderes efectivos e inefectivos	<p>Stoner, J. Freeman, E. Gilbert, D. (1996) Administración, Sexta Edición, Editorial Pearson, México.'</p> <p>Luthans, F. (2008) Comportamiento Organizacional, Undécima Edición. México. Mc Graw Hill.</p> <p>Hellriegel, Jackson, Slocum (2005) Administración: Un enfoque basado en competencias. Thomson, Colombia.</p> <p>Robbins, S., T. Judge (2009) Comportamiento Organizacional, Décimo tercera edición, México, Pearson Prentice Hall.</p>
	Teorías principales de liderazgo Teorías X y Y de Douglas Mc Gregor	
	Teoría de la rejilla o grid gerencial de Blake y Mouton	
	Teoría del liderazgo situacional de Hersey y Blanchard	

ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Tema	Subtema	Bibliografía
Toma de decisiones y solución de problemas, con enfoque a resultados	Elaborar planes para poner en práctica las decisiones	Hellert Robert (1998) La toma de decisiones, Grijalbo, Barcelona.
	Sesgos o errores de las decisiones	Robbins, S., T. Judge (2009) Comportamiento Organizacional, Décimo tercera edición, México, Pearson Prentice Hall.
	Riesgos con toma de decisiones y el manejo de objeciones Manejo de objeciones	Hellriegel, Jackson, Slocum (2005) Administración: Un enfoque basado en competencias. Thomson, Colombia.
	Métodos para resolver problemas	Kast, s. y J Rosenzweig (1988) Administración en las organizaciones. Enfoque de sistemas y de contingencias. Cuarta edición (Segunda edición en español). México, Mc graw hill.
Calidad	Análisis de datos del pasado ó estratificación	<p style="text-align: center;">Karatsu, Hajime (1991) CTC La sabiduría japonesa, Ediciones Gestión 2000</p> <p>Evans, James R., William M. Lindsay. (2008) Administración y Control de la Calidad, Séptima Edición, México, CENGAGE Learning.</p> <p>Quevedo, Damian. Métodos de control de calidad, calidad total, un procesos hacia la mejor continua.</p> <p>Stoner, J. Freeman, E. Gilbert, D. (1996) Administración, Sexta Edición, Editorial Pearson, México</p> <p>Armstrong Michael (1988), Manual de técnicas gerenciales. Fondo Editorial, Londres,</p>
	El método de observación	
	La administración por incentivos	
	La simplificación de trabajo	
	Los cambios planeado de métodos	
	La filosofía Kaizen	
	Filosofía y procedimientos de Six Sigma	
	Modelo ISO - 9000	
	El modelo de Bechmarking	
	Los 8 pasos del Bechmarking	
	Tipos de presupuestos	
Los métodos para la eficiencia		
Clima Organizacional	La importancia del clima laboral	Martínez, Luis. Clima Organizacional
	Las características del clima laboral	

ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Tema	Subtema	Bibliografía
Cambio organizacional	Las razones para la resistencia al cambio	<p>Muchinsky, Paul M. (2007) Psicología aplicada al trabajo, Thomson, México</p> <p>Guizar Mantúfa, Rafael. Desarrollo Organizacional, McGraw-Hill, México, 2003. Kinicki Angelo (2003) Comportamiento Organizacional, Editorial Mc Graw Hill, México.</p> <p>Kinicki Angelo (2003) Comportamiento Organizacional, Editorial Mc Graw Hill, México.</p>
	Los tipos de cambio	
	Las 6 estrategias para superar la resistencia al cambio	
	La teoría de Tichy	
	Herramientas para alinear sistemas	
	El modelo de Lewin	
	Los 8 pasos de Kotter para dirigir el cambio organizacional	
Eficacia organizacional	Justo a tiempo	<p>Adam, E. y R. Ebert (1991) Administración de la Producción y de las Operaciones, cuarta edición, Prentice Hall Hispanoamericana, MÉXICO,</p> <p>Pacheco, J., Castañeda, W. y C. Caicedo (2002) Indicadores Integrales de Gestión, McGraw Hill, Colombia,</p> <p>Kinicki Angelo (2003) Comportamiento Organizacional, Editorial Mc Graw Hill, México.</p> <p>Kaufman, Roger. (2004) Planificación mega herramientas prácticas para el éxito organizacional., Universitat Jaum</p>
	Eficacia, impacto, efectividad, calidad y productividad	
	Características de los objetivos efectivos	
	Tipo de indicadores	
Administración de proyectos	El proyecto	<p>Baker, Sunny y Kim. Administre Sus Proyectos. Pearson. México, 1999. Gido Grey Gido, J. Y J.</p> <p>Clements (2003), Administración Exitosa de Proyectos, Segunda Edición, México, Ed. Thomson,</p> <p>Gray, C. y E. Larson (2009), Administración de Proyectos, Cuarta Edición, México, Ed. Mc Graw Hill,</p>
	Los elementos de un proyecto exitoso	
	Diferencia entre programa y proyecto	
	Las fases de la administración de un proyecto	
Control de gestión	El cuadro de mando integral	<p>Muñiz, L. y E. Monfort (2005) Aplicación practica del cuadro de mando Integral, gestión 2000, Barcelona,</p> <p>Fernández de Fernández, Antonio (1997) Contabilidad de gestión y excelencia empresarial, Ariel</p>
	Las perspectivas fundamentales del Cuadro de mando integral	
	Relación temporal de las perspectivas del Cuadro de mando integral	
	Metodología del cuadro de mando integral	