

Tipo	Formato	Disposicion: Interno	Emisión	Revisión
Emitido	Dirección Académica	Aprobado: Direccion General	08/04/2015	
Licenciatura: NUTRICION		Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS		Clave: LNU804
Modalidad: Escolarizada		Cuatrimestre: 8°.		Horas: 4

OBJETIVO:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el significado de calidad y gestión de la calidad. calidad en empresas. • Saber describir documentos necesarios para implantar las normas de calidad en empresas. • Saber utilizar algunas herramientas de calidad (diagrama causa-efecto, gráfico de Pareto).
------------------	--

S	CLASE 1	CLASE 2	CLASE 3	CLASE 4
1	ENCUADRE	UNIDAD I CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA CALIDAD	I.1. Evolución del concepto de calidad.	I.2. Definición del término calidad en los servicios
2	I.2. Definición del término calidad en los servicios	I.3. Fundamentos de la calidad total.	I.3. Fundamentos de la calidad total.	I.4. Dimensiones de la calidad de servicio.
3	I.4. Dimensiones de la calidad de servicio.	I.5. Casos prácticos.	I.5. Casos prácticos.	RETROALIMENTACION DE CONTENIDO
4	EXAMEN Ia. UNIDAD	UNIDAD II ASPECTOS CLAVE DE UN SISTEMA DE CALIDAD	2.1. Planificación, control y mejora de la calidad.	2.2. La medición de la calidad de servicio.
5	2.2. La medición de la calidad de servicio.	2.3. El cliente interno y la calidad de servicio.	2.3. El cliente interno y la calidad de servicio.	2.4. La gestión de quejas y reclamaciones.
6	2.4. La gestión de quejas y reclamaciones.	2.5. Casos prácticos	2.5. Casos prácticos	RETROALIMENTACION DE CONTENIDO

7	EXAMEN 2a. UNIDAD	UNIDAD III IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	3.1. Compromiso de la dirección.	3.1. Compromiso de la dirección.
8	3.2. Estructura para la calidad.	3.2. Estructura para la calidad.	3.3. Comunicación.	3.3. Comunicación.
9	3.4. Formación.	3.4. Formación.	3.5. Control.	3.5. Control.
10	3.6. Casos prácticos.	3.6. Casos prácticos.	3.6. Casos prácticos.	RETROALIMENTACION DE CONTENIDO
11	EXAMEN 3a. UNIDAD	UNIDAD IV MEJORA CONTINUA	4.1. Equipos de mejora de la calidad. 4.2. Proceso de resolución de problemas.	4.3. Herramientas para la mejora de la calidad.
12	4.3. Herramientas para la mejora de la calidad.	4.3.1. Tormenta de ideas.	4.3.1. Tormenta de ideas.	4.3.2. Hoja de datos, diagrama de causa-efecto y diagrama de Pareto.
13	4.3.2. Hoja de datos, diagrama de causa-efecto y diagrama de Pareto.	4.4. Casos prácticos.	4.4. Casos prácticos.	RETROALIMENTACION DE CONTENIDO
14	EXAMEN FINAL			

Tipo	Formato	Disposicion: Interno	Emisión	Revisión
Emitido	Dirección Académica	Aprobado: Direccion General	08/04/2015	

ACTIVIDADES EN EL AULA PERMITIDAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Conducción Docente, manejo de Esquemas, Conceptos Básicos y Referentes Teóricos (Pizarron) 2.-Estructuración de Reportes de Lectura y Fichas de Trabajo; uso de Medios Audiovisuales. (Pantalla). 3.-Realizar Lecturas de Referencias Bibliográficas Sugeridas y Adicionales para generar Lluvia de Ideas. 4.-Propiciar Actividades de Interes dentro del Proceso de Enseñanza - Aprendizaje para generar Investigaciones. 5.-Vinculación de la Materia con Casos Prácticos y Reales que se puedan sustentar teoricamente. 6.- 2 Exposiciones durante el Cuatrimestre.
---	--

ACTIVIDADES NO PERMITIDAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exámenes Orales. 2. Exposiciones como Evaluacion. 3. Improvisaciones.
-----------------------------------	--

BIBLIOGRAFIA SUGERIDA.

	TIPO	TITULO	AUTOR	EDITORIAL	AÑO.
1	Libro	LA BUSQUEDA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS	ROSANDER, AC	DIAZ DE SANTOS	2011
2	Libro	DIRECCION DE LOS SERVICIOS DE CALIDAD AL CLIENTE	WILLIAM B. MARTIN	GRUPO EDITORIAL IBEROAMERICANA	1999
3	Libro	ISO 9000 CALIDAD EN LOS SERVICIOS	ANDRES SENLLE	EDICIONES GESTION 2000	2001

CRITERIOS, PROCEDIMIENTOS DE EVALUACION Y ACREDITACION.

Trabajos Escritos	10%
Actividades web escolar	20%
Actividades aulicas	20%
Examen	50%
Total	100%
Escala de calificación	7- 10
Minima aprobatoria	7

NOTA:

En la planeación los exámenes aparecen siempre en día lunes, pero dependerá de la programación de la sub-dirección académica, y en esa semana se podrán hacer los cambios necesarios.