

OBJETIVO	Capacitar al alumno en los conceptos más relevantes que giran entorno a la calidad, su evolución histórica, actores clave, sistemas de gestión, estándares e indicadores, así como el conocimiento, interpretación y aplicación de algunas normas de calidad nacionales e internacionales y sus implicaciones, facultándose así para ofrecer sus servicios profesionales con más empeño y mayor eficiencia.
-----------------	---

S	CLASE 1	CLASE 2
1	ENCUADRE	UNIDAD 1. CONCEPTO Y EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD 1.1. Presentación e introducción de la asignatura 1.2. El concepto de calidad, desde distintas acepciones: según la época histórica, las personas, sus ideas e intenciones (evolución cronológica del concepto) 1.3. Historia de la calidad
2	1.4. Los actores clave (gurús) en la historia del movimiento por la calidad. Filosofías de calidad: 1.4.1. Deming 1.4.2. Juran 1.4.3. Crosby 1.4.4. Feigenbaum	1.4.5. Ishikawa 1.5. El desarrollo de la calidad en México UNIDAD 2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2.1. ¿Qué es y para qué sirve un sistema de gestión de la calidad?
3	2.2. El modelo europeo por excelencia: la autoevaluación (EFQM: Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) 2.3. El enfoque de la gestión por procesos 2.3.1. Metodología 2.3.2. La reingeniería de procesos	2.4. Orientación al cliente: Concepto, importancia y requerimientos 2.5. Desarrollo de habilidades en mandos medios: Liderazgo, comunicación, motivación 2.6. Administración por valores: Concepto, proceso e importancia 2.7. Just in time (JIT)
4	2.8. Benchmarking 2.9. El kaizen o mejora continua UNIDAD 3. NORMAS DE CALIDAD -NACIONALES E INTERNACIONALES (NORMALIZACIÓN) 3.1. El aseguramiento de la calidad y los procesos de certificación, acreditación y estándares	3.2. El concepto de normalización (estandarización) 3.3. Normas Oficiales Mexicanas 3.3.1. NOM-035-STPS-2018- Factores de riesgo psicosocial en el trabajo 3.3.2. NOM-050-SCFI Etiquetado general de productos 3.3.3. NMX-SAST-26000-IMNC-2011 - Guía de responsabilidad social

5	<p>3.4. Las normas ISO. Principales Normas ISO 3.4.1. ISO 9000 3.4.2. ISO 14000 3.4.3. ISO 18000 3.4.4. ISO 26000</p> <p>UNIDAD 4. LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS</p> <p>4.1. La naturaleza inmaterial de la calidad en los servicios</p>	<p>4.2. La gestión de la calidad en las empresas de servicios 4.3. El personal que brinda los servicios –Uno de los factores clave para la satisfacción del cliente 4.4. Técnicas en la evaluación de los servicios para identificar los principales determinantes de la calidad y expectativas de los usuarios 4.4.1. Registro de quejas 4.4.2. Sesiones de grupo (focus group)</p>
6	<p>4.4.3. Aplicación de encuestas 4.4.4. Círculos de calidad 4.5. Indicadores de calidad 4.6. Características de las organizaciones excelentes</p>	RETROALIMENTACIÓN DE CONTENIDO
7	EXAMEN FINAL	

ACTIVIDADES EN EL AULA PERMITIDAS:	<p>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 Interés dentro del Proceso de Enseñanza - Aprendizaje para generar Investigaciones. 5.-Vinculación de la Materia con Casos Prácticos y Reales que se puedan sustentar teóricamente.</p>
---	--

ACTIVIDADES NO PERMITIDAS:	<p>1. Exámenes Orales. 2. Exposiciones como Evaluación. 3. Exposiciones.</p>
-----------------------------------	--

BIBLIOGRAFIA SUGERIDA.					
	TIPO	TITULO	AUTOR	EDITORIAL	AÑO.
1	Libro	CALIDAD EN EL SERVICIO	CLAUDIA HERNANDEZ CASTILLO	TRILLAS	2010
2	Libro	EL CLIENTE Y LA CALIDAD EN EL SERVICIO	ILEANA OLVERA ROMERO	EDITORIAL TRILLAS	2009
3	Libro	PASOS HACIA LA CALIDAD EN EL SERVICIO	RENE FRANCISCO ABELLO GOMEZ	EDITORIAL TRILLAS	2008

CRITERIOS, PROCEDIMIENTOS DE EVALUACION Y ACREDITACION.	
Trabajos	10%
Actividades en la	20%
Actividades	20%
Examen	50%
Total	100%
Escala de	7- 10
Mínima	7