

Licenciatura: **ADMINISTRACIÓN Y ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS**Materia: **CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD**Clave: **PE-LAN704**Modalidad: **EJECUTIVA**Cuatrimestre: **7°.**Horas: **2****OBJETIVO:**

Aplica los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para la calidad que permita mejorar la eficacia y eficiencia de la organización, tanto en sus procesos como en sus servicios, utilizando herramientas de control estadístico y de mejora continua para la toma de decisiones.

S	CLASE I	CLASE 2
1	<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>UNIDAD I</b> <b>INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD</b> 1.1 Conceptos básicos y evolución de la calidad 1.2 Filosofías de la calidad (orientales y occidentales.)
2	1.3 Principales tendencias y enfoques de la calidad. 1.4 La calidad en el ambiente de los negocios y su competitividad.	1.5 Identificación de procesos de calidad en las organizaciones 1.6 Componentes de la calidad en el sistema de servicio
3	<b>UNIDAD II</b> <b>PRINCIPALES HERRAMIENTAS DE CONTROL DE CALIDAD PARA LA TOMA DE DECISIONES</b> 2.1. Histograma 2.2. Diagrama de Dispersión	2.3. Estratificación 2.4. Hoja de verificación 2.5. Gráficos de control
4	2.6. Diagrama causa – efecto 2.7. Diagrama de Pareto	<b>UNIDAD III</b> <b>HERRAMIENTAS DE MEJORA CONTINUA</b> 3.1. Just time 3.2. Kanban
5	3.3. Poka Yoke 3.4. Kaizen 3.5. Metodología de las 9's	<b>UNIDAD IV</b> <b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTAL, SALUD Y SEGURIDAD, OTRAS.</b> 4.1. Normalización 4.1.1. Norma ISO 9000:2008 4.1.2. Norma ISO 9001:2008
6	4.1.3. Norma ISO 14001:2012 5.1.4. OHSAS 4.3. Normas Oficiales Mexicanas	<b>RETROALIMENTACION DE CONTENIDO</b>
7	<b>EXAMEN FINAL</b>	

**ACTIVIDADES EN EL AULA PERMITIDAS:**

- 1.-Conducción Docente, manejo
- 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
- 5.-Vinculación de la Materia con Casos Prácticos y Reales que se puedan sustentar teóricamente.

**ACTIVIDADES NO PERMITIDAS:**

1. Exámenes Orales.
2. Exposiciones como Evaluacion.
3. Exposiciones

**CRITERIOS, PROCEDIMIENTOS DE EVALUACION Y ACREDITACION.**

<b>Foros</b>	20%
<b>Actividades en Plataforma Educativa</b>	30%
<b>Examen</b>	50%
<b>Total</b>	100%
<b>Escala de calificación</b>	7- 10
<b>Mínima aprobatoria</b>	7