

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

Licenciatura: TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA

Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS

ClaveLTS804

Modalidad: Escolarizada

Cuatrimestre: 8°.

Horas: 4

OBJETIVO:	Comprender los servicios de las unidades de información dentro de un enfoque de gestión de los procesos. Conocer las dimensiones fundamentales de la calidad de servicio, para la mejora del desempeño. Practicar los métodos más utilizados para conocer las necesidades y las expectativas de los usuarios de las unidades de
------------------	---

S	CLASE I	CLASE 2	CLASE 3	CLASE 4
1	ENCUADRE	UNIDAD I GESTIÓN DE LA CALIDAD	1.1.- Presentación e introducción de la asignatura.	1.1.- Presentación e introducción de la asignatura.
2	1.1.- Presentación e introducción de la asignatura.	1.2.- Breve desarrollo histórico de la Gestión de la Calidad.	1.3.- Filosofía sobre la Gestión de la Calidad: Deming, Juran. Crosby, Feigenbaum, Ishikawa.	1.3.- Filosofía sobre la Gestión de la Calidad: Deming, Juran. Crosby, Feigenbaum, Ishikawa.
3	1.3.- Filosofía sobre la Gestión de la Calidad: Deming, Juran. Crosby, Feigenbaum, Ishikawa.	1.4.- Definición de la calidad.	1.4.- Definición de la calidad.	RETROALIMENTACION DE CONTENIDO
4	EXAMEN I a. UNIDAD	UNIDAD II LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS	2.1.- El enfoque a los procesos	2.1.- El enfoque a los procesos
5	2.1.- El enfoque a los procesos	2.1.- El enfoque a los procesos	2.1.- El enfoque a los procesos	2.2.- Elementos que conforman los procesos.
6	2.3.- La Gestión por procesos en la biblioteca y el archivo: Metodología.	2.3.- La Gestión por procesos en la biblioteca y el archivo: Metodología.	2.3.- La Gestión por procesos en la biblioteca y el archivo: Metodología.	RETROALIMENTACION DE CONTENIDO

7	EXAMEN 2a. UNIDAD	UNIDAD III INDICADORES	3.1.- Diferencia entre datos e indicadores.	3.1.- Diferencia entre datos e indicadores.
8	3.2.- Modelo de Indicadores.	3.3.- Formulación de indicadores.	3.4.- La Norma Internacional ISI 11620.	3.4.- La Norma Internacional ISI 11620.
9	3.4.- La Norma Internacional ISI 11620.	3.4.- La Norma Internacional ISI 11620.	3.4.- La Norma Internacional ISI 11620.	3.5.- Indicadores de organismos bibliotecarios.
10	3.5.- Indicadores de organismos bibliotecarios.	3.5.- Indicadores de organismos bibliotecarios.	3.5.- Indicadores de organismos bibliotecarios.	RETROALIMENTACION DE CONTENIDO
11	EXAMEN 3a. UNIDAD	UNIDAD IV OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS	4.1.- Las técnicas de grupo.	4.1.- Las técnicas de grupo.
12	4.2.- Las encuestas.	4.2.- Las encuestas.	4.2.- Las encuestas. 4.3.- La filosofía de Parasuraman	4.4.- Estandarización. Sistemas de Gestión de la Calidad.
13	4.4.1.- Acreditación y estándares de bibliotecas	4.4.2.- La Norma Internacional UNE-EN-ISO: 9001:2000	4.4.3.- El Modelos Europeo. EFQM.	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:	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:	1. Exámenes Orales. 2. Exposiciones como Evaluacion. 3. Improvisaciones.
-----------------------------------	--

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	TRILLAS	2009
3	Libro	PASOS HACIA LA CALIDAD EN EL SERVICIO	RENE FRANCISCO ABELLO GOMEZ		2008

CRITERIOS, PROCEDIMIENTOS DE

Trabajos	10%
Actividades web	20%
Actividades	20%
Examen	50%
Total	100%
Escala de	7- 10
Minima	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.