



Licenciatura: TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA

Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Clave: PE-LTS804

Modalidad: EJECUTIVA

Cuatrimestre: 8°.

Horas: 2

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 información y su satisfacción con los servicios.

S	CLASE I	CLASE 2
1	PRESENTACIÓN	UNIDAD I GESTIÓN DE LA CALIDAD 1.1.- Presentación e introducción de la asignatura. 1.2.- Breve desarrollo histórico de la Gestión de la Calidad.
2	1.3.- Filosofía sobre la Gestión de la Calidad: Deming, Juran, Crosby, Feigenbaum, Ishikawa. 1.4.- Definición de la calidad.	UNIDAD II LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS 2.1.- El enfoque a los procesos
3	2.2.- Elementos que conforman los procesos. 2.3.- La Gestión por procesos en la biblioteca y el archivo: Metodología.	UNIDAD III INDICADORES 3.1.- Diferencia entre datos e indicadores.
4	3.2.- Modelo de Indicadores. 3.3.- Formulación de indicadores.	3.4.- La Norma Internacional ISO 11620. 3.5.- Indicadores de organismos bibliotecarios.
5	UNIDAD IV OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS 4.1. Las técnicas de grupo 4.2. Las encuestas	4.3. Estandarización, sistemas de gestión de la calidad 4.3.1. Acreditación y estándares de bibliotecas
6	4.3.2. La norma internacional UNE-EN-ISO-9001:2000 4.3.3. El modelo Europeo. EFQM	RETROALIMENTACION DE CONTENIDO
7	EXAMEN FINAL	

**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 Evaluación.
3. Exposiciones