

<p><b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA</b></p>  <p><b>UNIDAD ACADÉMICA:</b> <b>FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS</b></p> <p><b>PROGRAMA ANALÍTICO DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE:</b> <b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p> <p><b>NOMBRE DEL PROFESOR:</b> <b>Dr. José R. Romo González</b> &lt;jromo@uach.mx&gt;</p>	<b>DES:</b>	Educación y Cultura
	<b>Programa académico</b>	Administración Estratégica de la Información
	<b>Tipo de materia (Obli/Opta):</b>	Obligatoria
	<b>Clave de la materia:</b>	AEI 502
	<b>Semestre:</b>	Quinto
	<b>Área en plan de estudios:</b>	Específica
	<b>Total de horas por semana:</b>	<b>3</b>
	<i>Teoría: Presencial o Virtual</i>	<b>2</b>
	<i>Laboratorio o Taller:</i>	<b>1</b>
	<i>Prácticas:</i>	
	<i>Trabajo extra-clase:</i>	
	<b>Créditos Totales:</b>	<b>6</b>
	<b>Total de horas semestre (x sem):</b>	<b>48</b>
	Fecha de actualización:	31/10/2024
<i>Prerrequisito (s):</i>	Administración	
<p><b>DESCRIPCIÓN:</b>          Desarrollar en el alumno los conocimientos, habilidades, actitudes y valores fundamentados en principios de calidad total, para incorporarlos mediante el uso de herramientas de mejora continua, en su actuar diario y profesional. Desarrollando además la habilidad de trabajo en equipo con una actitud de servicio y enfoque de valor al cliente adoptando una gestión por procesos y conociendo cómo se planea, controla y evalúa la calidad en las actividades organizacionales mediante los sistemas integrales de gestión de la calidad.</p>		

<p><b>COMPETENCIAS PARA DESARROLLAR:</b></p> <p><b>B1. Excelencia y Desarrollo Humano</b></p> <p><u>B1. La excelencia educativa promueve el desarrollo humano integral con resultados tangibles obtenidos en la formación de profesionales con conciencia ética y solidaria, pensamiento crítico y creativo, así como una capacidad innovadora y productiva.</u></p> <p><b>B3. Responsabilidad Social</b></p> <p><u>B3. Asume con responsabilidad y liderazgo social los problemas más sensibles de las comunidades cercanas ante su propio contexto, con el propósito de contribuir a la conformación de una sociedad más justa, libre, incluyente y pacífica.</u></p> <p><b>B5. Innovación y Emprendimiento Social</b></p> <p><u>B5. Construye de forma colaborativa con actores académicos y no académicos, proyectos innovadores de emprendimiento social considerando los avances científicos y tecnológicos para la transformación de la sociedad</u></p> <p>ESPECÍFICAS</p>
--

Organizaciones informativas: Administración organizacional.

PEC-AEI-1: Administrar organizaciones informativas en cualquier ambiente corporativo, educativo, público, y/o gubernamental, donde los mercados y la tecnología están cambiando constantemente.

Recursos informativos: Evaluación de la información.

PEC-AEI-2: Administrar los recursos informativos, incluyendo la identificación, selección, evaluación, seguridad y acceso a los recursos informativos pertinentes en cualquier medio o formato.

PEC-AEI-3: Productos y servicios informativos: Administrar y supervisar los productos y servicios de información desde su conceptualización y diseño, hasta su desarrollo, difusión, divulgación, presentación y distribución.

PEC-AEI-4: Aplicar las TIC's actuales y apropiadas para proporcionar los mejores servicios, proveer los recursos más relevantes y accesibles, desarrollar y generar procesos para maximizar el uso de la información y capitalizar el ambiente informativo del Siglo XXI.

DOMINIOS (Se toman de las competencias)	OBJETOS DE ESTUDIO (Contenidos necesarios para desarrollar cada uno de los dominios)	RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Se plantean de los dominios y contenidos)	METODOLOGÍA (Estrategias, secuencias, recursos didácticos)	EVIDENCIAS (Productos tangibles que permiten valorar los resultados de aprendizaje)
<p>B1.1. Desarrolla el pensamiento crítico a partir de la libertad, el análisis, la reflexión y la argumentación.</p> <p>B1.2. Propone la solución de problemas con una base interdisciplinar (científica, humanística y tecnológica).</p> <p>B1.3. Desarrolla de habilidades y capacidades innovadoras, productivas y de emprendimiento</p> <p>B3.1. Desarrolla una conciencia histórica que contribuya al mejoramiento de los ámbitos social, educativo, cultural, ambiental, económico y político.</p>	<p><b>Objeto de estudio 1</b></p> <p><b>1. Evolución e importancia de la calidad total</b></p> <p><b>1.1. Conceptos, definiciones y evolución de los enfoques de calidad.</b></p> <p><b>1.2. La calidad total como estrategia de competitividad para las empresas mexicanas.</b></p> <p><b>1.3. Datos característicos de los maestros de la calidad</b></p> <p><b>1.4. Principales aportaciones a la administración de la calidad total.</b></p>	<p><b>a. Conoce</b> los principales conceptos relacionados con calidad total, así como su evolución</p> <p><b>b. Determina</b> que la calidad total se puede establecer como estrategia de desarrollo y competitividad en México.</p> <p><b>c. Conoce y discute</b> las principales aportaciones de los 10 grandes teóricos de la filosofía de la calidad.</p> <p><b>d. Categorizar o clasifica</b> las aportaciones básicas al cuerpo teórico de la calidad total.</p>	<p><b>Búsqueda y análisis de información</b></p> <p><b>Exposiciones del profesor</b></p> <p><b>Análisis y discusión en grupos</b></p>	<p><b>Mapa conceptual</b></p> <p><b>Exámenes escritos</b></p> <p><b>Exposición</b></p> <p><b>Cuadro sinóptico</b></p>
	<p><b>Objeto de estudio 2</b></p>			<p><b>Mapa conceptual</b></p>

<p><b>B5.4. Promueve la participación de la comunidad en proyectos de emprendimiento y transformación comunitaria y social para propiciar los cambios sociales que se necesiten.</b></p> <p>PEC-AEI-1: Construir y liderar un equipo de servicios informativos efectivos y favorecer el desarrollo profesional y personal de la gente que trabaja en la organización informativa.</p>	<p><b>2. Cultura de la calidad</b></p> <p>2.1. Las razones del cambio hacia una cultura de calidad</p> <p>2.2. Conceptos sobre cultura</p> <p>2.3. Análisis de culturas: teoría y estudios comparativos</p> <p>2.4. Cultura organizacional</p> <p>2.5. Desarrollo de una cultura de calidad</p>	<p><b>a. Discute</b> cuáles son las razones por las cuales una organización debe migrar hacia una cultura de calidad y mejora continua.</p> <p><b>b. Analiza</b> cuáles son los principales rasgos culturales de una organización de calidad.</p> <p><b>c. Conoce</b> los métodos generales para inducir cambios culturales</p>	<p><b>Búsqueda y análisis de información</b></p> <p><b>Exposiciones del profesor</b></p> <p><b>Análisis y discusión en grupos</b></p>	<p><b>Exámenes escritos</b></p> <p><b>Exposición</b></p>
<p>PEC-AEI-2: Conducir investigaciones de mercado, de comportamiento informativo y análisis de contenido para aportar soluciones a la medida de los grupos de usuarios y/o clientes.</p> <p>PEC-AEI-3: Desarrollar y aplicar lineamientos para medir sistemáticamente la calidad y valor de los productos y servicios informativos.</p>	<p><b>Objeto de estudio 3</b></p> <p><b>3. Trabajo en equipo</b></p> <p><b>3.1. La administración y el proceso de toma de decisiones</b></p> <p><b>3.2. La organización basada en el trabajo en equipo</b></p> <p><b>3.3. Creación de la infraestructura para un programa de trabajo en equipo</b></p>	<p><b>a. Describe</b> las principales características del trabajo en equipo dentro de las organizaciones de calidad.</p> <p><b>b. Propone</b> programas organizacionales que involucran el trabajo en equipo.</p>	<p><b>Búsqueda y análisis de información</b></p> <p><b>Exposiciones del profesor</b></p> <p><b>Análisis y discusión en grupos</b></p>	<p><b>Mapa conceptual</b></p> <p><b>Exámenes escritos</b></p> <p><b>Exposición</b></p>
<p>PEC-AEI-4 Mantener un conocimiento actualizado sobre las tecnologías emergentes que son de relevancia para el desarrollo y desempeño de</p>	<p><b>Objeto de estudio 4</b></p> <p><b>4. Enfoque y valor al cliente</b></p> <p>4.1. La cadena de valor</p> <p>4.2. El valor al cliente</p> <p>4.3. La naturaleza del servicio y la calidad</p> <p>4.4. Técnicas para medir el valor al cliente</p> <p>4.5. Calidad total en empresas de servicios</p>	<p><b>a. Describe</b> la cadena de valor y sus componentes</p> <p><b>b. Explica</b> la necesidad de que todos los procesos organizacionales estén encaminados a incrementar el valor al cliente, tanto en productos como en servicios.</p>	<p><b>Búsqueda y análisis de información</b></p> <p><b>Exposiciones del profesor</b></p> <p><b>Análisis y discusión en grupos</b></p>	<p><b>Mapa conceptual</b></p> <p><b>Exámenes escritos</b></p> <p><b>Exposición</b></p>
	<p><b>Objeto de estudio 5</b></p>			<p><b>Mapa conceptual</b></p>

los profesionales de la información, así como poseer conocimiento de las tecnologías anteriores que son cruciales en los servicios de información.	<b>5. <u>Administración y mejora de procesos</u></b> 5.1. El diseño del producto o servicio 5.2. Aseguramiento de la calidad de los insumos 5.3. Administración de operaciones 5.4. El control de procesos, la reducción de la variabilidad y el mejoramiento continuo 5.5. La calidad en las actividades posproducción.	<b>a. Conoce</b> la función del despliegue de la calidad basándose en la voz del cliente <b>b. Comprende</b> la metodología básica para asegurar la calidad de los insumos. <b>c. Conoce</b> las herramientas para administrar las operaciones, controlar los procesos y la calidad en la posproducción	<b>Búsqueda y análisis de información</b>  <b>Exposiciones del profesor</b>  <b>Análisis y discusión en grupos</b>	<b>Exámenes escritos</b>  <b>Exposición</b>
	<b>Objeto de estudio 6</b>  <b>6. <u>Sistemas de gestión por calidad total</u></b> 6.1. La visión sistémica de una organización: Los sistemas organizacionales basados en principios de calidad total 6.2. Programas estándar para el mejoramiento de la calidad de las organizaciones 6.3. Normas de calidad ISO-9000, NOM 6.4. Premios de Calidad 6.5. La administración del cambio 6.6. Auditorías para diagnóstico de calidad 6.7. Selección de procedimientos y técnicas a implantar 6.8. Preparación por tipo de trabajo 6.9. Responsabilidades del comité directivo de calidad y su coordinador	<b>a. Conoce</b> la necesidad de una visión sistémica para implantar los programas de calidad en las distintas organizaciones. <b>b. Analiza</b> las dos vías más empleadas para establecer sistemas de calidad: Normas ISO y Premios a la Calidad. <b>c. Analiza</b> la metodología para implantar la filosofía de la calidad, partiendo de una auditoría organizacional y culminando con el establecimiento de programas y comités de calidad.	<b>Búsqueda y análisis de información</b>  <b>Exposiciones del profesor</b>  <b>Análisis y discusión en grupos</b>	<b>Mapa conceptual</b>  <b>Exámenes escritos</b>  <b>Exposición</b>
	<b>Objeto de estudio 7</b>  <b>7. Herramientas de Calidad y Mejora Continua</b>	<b>a. Aplica</b> las herramientas de la calidad y mejora continua,	<b>Búsqueda y análisis de información</b>	<b>Mapa conceptual</b>  <b>Exámenes escritos</b>

	<p>7.1. La mejora continua y la reingeniería</p> <p>7.2. Metodología de la mejora continua</p> <p>7.3. Las 7 herramientas básicas.</p> <p>7.4. Las 7 herramientas administrativas</p> <p>7.5. Programas Seis Sigma</p>	<p>bajo una metodología establecida y dentro de un sistema organizacional, dada una cierta problemática de calidad.</p>	<p><b>Exposiciones del profesor</b></p> <p><b>Análisis y discusión en grupos</b></p> <p><b>Aprendizaje basado en problemas</b></p> <p><b>Aprendizaje orientado en proyectos</b></p>	<p><b>Exposición Proyecto</b></p>
--	--	---	---	-----------------------------------

FUENTES DE INFORMACIÓN (Bibliografía, direcciones electrónicas)	EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES (Criterios, ponderación e instrumentos)
<p>Cantú Delgado, H. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad. 4ª. Edición. México, D.F: McGraw - Hill.</p> <p>Camisón Zornoza, C., Cruz, S. y González, T. (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. México, D.F.: Prentice Hall</p> <p>Fernández Hatre, A. (2017). Sistemas integrados de gestión. Oviedo: Centro para la Calidad en Asturias.</p> <p>Maldonado, J.A. (2018). Fundamentos de calidad total. Montreal: Escuela de Altos Estudios Comerciales.</p> <p>Romo González, J. R. (2023). Herramientas de mejora continua. Manual de Prácticas Tutoriales. Material Didáctico. Chihuahua, Chih.: Facultad de Filosofía y Letras. Universidad Autónoma de Chihuahua.</p> <p>Servat, A. A. (2005). Calidad: Metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000. México, D.F.: Pearson Educación.</p>	<p>(30%): Exámenes de control sobre las lecturas asignadas.</p> <p>(40%): Reportes de prácticas con herramientas de mejora continua.</p> <p>(70%): Entrega por equipo del Proyecto de Gestión de la Calidad en Productos y/o Servicios de Información.</p> <p>(05%): Se otorgará un 5% adicional a los alumnos con mejor registro de asistencia.</p>

### CRONOGRAMA

Objetos de estudio	Semanas																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Objeto 1 a 2																	
Objeto 3 a 4																	
Objeto 5 a 6																	
Objeto 7																	
<b>EVALUACIONES</b>																	
<b>PROYECTO FINAL</b>																	