



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE  
**CHIHUAHUA**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS**

**PROGRAMA DEL CURSO:**

**Calidad en Productos y  
Servicios de Información**

**NOMBRE DEL PROFESOR:**  
**Dr. José R. Romo González**  
<jromo@uach.mx>

<b>DES:</b>	Educación y Cultura
<b>Programa académico:</b>	Licenciatura en Ciencias de la Información
<b>Tipo de materia:</b> <i>Obligatoria / Optativa</i>	Obligatoria
<b>Clave de la materia:</b>	CI 802
<b>Semestre:</b>	Octavo
<b>Área en plan de estudios:</b> <i>(B, P, E, O)</i>	Específica
<b>Total de horas por semana:</b>	3 horas / semana
<b>h./semana Teoría Presencial / Virtual</b>	1 hora / semana
<b>h./semana Laboratorio / Taller</b>	2 horas / semana
<b>h./semana Trabajo extra-clase</b>	1 hora / semana
<b>Total de horas por semestre:</b> <i>Total de horas semana por 16 semana</i>	48 horas / semestre
<b>Créditos totales:</b>	5 créditos
<b>Fecha de actualización:</b>	Noviembre 2022
<b>Prerrequisitos:</b>	

**DESCRIPCIÓN DEL CURSO:**

Desarrollar en el alumno los conocimientos, habilidades, actitudes y valores fundamentados en principios de calidad total, para incorporarlos mediante el uso de prácticas y herramientas de mejoramiento continuo, en su actuar diario, contribuyendo a afrontar los retos que se le presentan como profesionista. Se pretende también que el alumno comprenda la necesidad de realizar un cambio de paradigma dirigido hacia la calidad total en su vida personal, a través del análisis de la literatura clásica de calidad total y del entendimiento de los aspectos socioculturales que nos caracterizan; además de que desarrolle la habilidad de trabajar en equipo y una actitud de servicio hacia los demás, y que conozca cómo se planea, controla y mejora la calidad en las actividades organizacionales.

**COMPETENCIA PRINCIPAL QUE SE DESARROLLA:**

**Gestión de Productos y Servicios Informativos** (Competencia Específica): Gestionar y supervisar los productos y servicios de información desde su conceptualización, hasta el diseño, desarrollo, mercadotecnia, presentación, y distribución.

**OTRAS COMPETENCIAS A LAS QUE SE CONTRIBUYE CON EL DESARROLLO DEL CURSO:**

**Administración de Organizaciones Informativas** (Competencia Específica): Administrar organizaciones informativas en cualquier ambiente corporativo, educativo, público, y/o gubernamental, donde los mercados están cambiando constantemente y la elevada tecnología y el alto alcance son vitalmente importantes para lograr el éxito organizacional.

**Uso de Herramientas Tecnológicas Informativas y Comunicativas** (Competencia Específica): Aplicar las TIC's actuales y apropiadas para proporcionar los mejores servicios informativos; proveer los recursos informativos más relevantes y accesibles; y desarrollar y generar procesos para maximizar el uso de la información y capitalizar el ambiente informativo.

DOMINIOS DE LAS COMPETENCIAS	OBJETOS DE ESTUDIO (Contenidos, temas y subtemas)	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	METODOLOGÍA (Estrategias, secuencias y recursos didácticos)	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO
<p><b>Gestión de Productos y Servicios Informativos</b></p> <p>A. Desarrollar y mantener un portafolio de productos y servicios informativos redituables y valorados por el cliente, permitiendo una alineación con las direcciones estratégicas de la organización y los grupos de clientes.</p> <p>B. Emplear una administración basada en evidencias para demostrar el valor y mejorar continuamente las fuentes y productos y servicios informativos.</p> <p><b>Administración de Organizaciones Informativas</b></p> <p>A. 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. Recolectar la mejor evidencia disponible para sustentar sus decisiones acerca del desarrollo de nuevos servicios y productos, la modificación de servicios actuales o la eliminación de servicios para mejorar continuamente la gama de servicios ofrecidos.</p>	<p><b>1. Evolución e importancia de la calidad total</b></p> <p>1.1. Conceptos, definiciones y evolución de los enfoques de calidad.</p> <p>1.2. La calidad total como estrategia de competitividad para las empresas mexicanas.</p> <p>1.3. Datos característicos de los maestros de la calidad</p> <p>1.4. Principales aportaciones a la administración de la calidad total.</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>3. Trabajo en equipo</b></p> <p>3.1. La administración y el proceso de toma de decisiones</p> <p>3.2. La organización basada en el trabajo en equipo</p> <p>3.3. Creación de la infraestructura para un programa de trabajo en equipo</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>a. Conoce los principales conceptos relacionados con la filosofía de la calidad total, así como su respectiva evolución</p> <p>b. Determina que la calidad total se puede establecer como estrategia de desarrollo y competitividad en México.</p> <p>c. Conoce y discute las principales aportaciones de los 10 grandes teóricos de la filosofía de la calidad.</p> <p>d. Categoriza o clasifica las aportaciones básicas al cuerpo teórico de la calidad total.</p> <p>a. Discute cuáles son las razones por las cuales una organización debe migrar hacia una cultura de calidad y mejora continua.</p> <p>b. Analiza cuales son los principales rasgos culturales de una organización de calidad.</p> <p>c. Conoce los métodos generales para inducir cambios culturales</p> <p>a. Describe las principales características del trabajo en equipo dentro de las organizaciones de calidad.</p> <p>b. Propone programas organizacionales que involucren el trabajo en equipo.</p> <p>a. Describe la cadena de valor y sus componentes</p> <p>b. Establece la necesidad de que todos los procesos organizacionales estén encaminados a incrementar el valor al cliente, tanto en productos como en servicios.</p>	<p>Los temas se expondrán en clase por parte del profesor y al finalizar cada capítulo se aplicará un examen rápido para evaluar los conocimientos y habilidades adquiridas, además por cada tema se ejecutarán en clase uno o dos ejercicios prácticos.</p> <p>Los alumnos se organizarán por equipos de trabajo de 2 a 3 personas para realizar las prácticas o ejercicios de dinámica de grupos y para integrar un proyecto final de gestión de la calidad, con herramientas de mejora continua y /o normativas sobre calidad.</p>	<p>Comprensión del tema</p> <p>Participación en debates de clase.</p> <p>Investigación temática</p> <p>Ejecución de las prácticas asignadas</p> <p>Integración de herramientas de mejora continua en un Proyecto de Gestión de la Calidad</p>

DOMINIOS DE LAS COMPETENCIAS	OBJETOS DE ESTUDIO (Contenidos, temas y subtemas)	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	METODOLOGÍA (Estrategias, secuencias y recursos didácticos)	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO
<p><b>Uso de Herramientas Tecnológicas Informativas y Comunicativas</b></p> <p>A. Evaluar, seleccionar y aplicar herramientas informativas actuales y emergentes, creando acceso a la información y entrega de soluciones.</p> <p>B. Aplicar su experiencia en bases de datos, indización, metadatos y análisis y síntesis informativa para mejorar la recuperación y uso de la información en la organización.</p>	<p><b>5. Administración y mejora de procesos</b></p> <p>5.1. El diseño del producto o servicio</p> <p>5.2. Aseguramiento de la calidad de los insumos</p> <p>5.3. Administración de operaciones</p> <p>5.4. El control de procesos, la reducción de la variabilidad y el mejoramiento continuo</p> <p>5.5. La calidad en las actividades posproducción.</p> <p><b>6. Sistemas de gestión por calidad total</b></p> <p>6.1. La visión sistémica de una organización: Los sistemas organizacionales basados en principios de calidad total</p> <p>6.2. Programas estándar para el mejoramiento de la calidad de las organizaciones</p> <p>6.3. Normas de calidad ISO-9000, NOM</p> <p>6.4. Premios de Calidad</p> <p>6.5. La administración del cambio</p> <p>6.6. Auditorías para diagnóstico de calidad</p> <p>6.7. Selección de procedimientos y técnicas a implantar</p> <p>6.8. Preparación por tipo de trabajo</p> <p>6.9. Responsabilidades del comité directivo de calidad y su coordinador</p> <p><b>7. Herramientas de Calidad y Mejora Continua</b></p> <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>a. Conoce la función del despliegue de la calidad basándose en la voz del cliente</p> <p>b. Comprende la metodología básica para asegurar la calidad de los insumos.</p> <p>c. Conoce las herramientas para administrar las operaciones, controlar los procesos y la calidad en la posproducción</p> <p>a. Reconoce la necesidad de una visión sistémica para implantar los programas de calidad en las distintas organizaciones.</p> <p>b. Conoce las dos vías más empleadas para establecer sistemas de calidad: Normas ISO y Premios a la Calidad.</p> <p>c. Analiza 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.</p> <p>a. Conoce y aplica las herramientas de la calidad y mejora continua, bajo una metodología establecida y dentro de un sistema organizacional, dada una cierta problemática de calidad.</p>	<p>Los temas se expondrán en clase por parte del profesor y al finalizar cada capítulo se aplicará un examen rápido para evaluar los conocimientos y habilidades adquiridas, además por cada tema se ejecutarán en clase uno o dos ejercicios prácticos.</p> <p>Los alumnos se organizarán por equipos de trabajo de 2 a 3 personas para realizar las prácticas o ejercicios de dinámica de grupos y para integrar un proyecto final de gestión de la calidad, con herramientas de mejora continua y /o normativas sobre calidad.</p>	<p>Comprensión del tema</p> <p>Participación en debates de clase.</p> <p>Investigación temática</p> <p>Ejecución de las prácticas asignadas</p> <p>Integración de herramientas de mejora continua en un Proyecto de Gestión de la Calidad</p>

<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b> (Bibliografía, direcciones electrónicas)	<b>EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES</b> (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. (2016). Herramientas de mejora continua. 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 DEL AVANCE PROGRAMÁTICO

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>																