

<b>Módulo:</b> <b>Obligatorio común</b>	<b>Materia:</b> <i>Metodología de la Investigación y Estudios Avanzados en Gestión, Calidad y Organización del Conocimiento en unidades documentales</i>
--	--

<b>Asignatura:</b> Calidad de los servicios y satisfacción del usuario
---

<b>Denominación de la Asignatura:</b> Calidad de los servicios y satisfacción del usuario	<b>Créditos ECTS: 4,5</b> <b>Carácter: Obligatoria</b>
--	---

<b>Duración y ubicación temporal dentro del plan de estudios</b>  Semestral.
--

<p><b>Objetivos de la Asignatura</b></p> <p>Al finalizar el curso, los estudiantes serán capaces de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprender los servicios de las unidades de información dentro de un enfoque de gestión de los procesos.</li> <li>2. Conocer las dimensiones fundamentales de la calidad de servicio, para la mejora del desempeño.</li> <li>3. 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.</li> <li>4. Aprender y comprender los distintos sistemas de gestión de la calidad y su valor añadido en las unidades de información.</li> <li>5. Estar familiarizados con las metodologías e instrumentos para la evaluación de las unidades de información.</li> </ol>
---

<p><b>Actividades Formativas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación activa, combinando exposiciones teóricas con trabajo en grupo.</li> <li>• Presentaciones y discusiones generales sobre los casos prácticos analizados.</li> <li>• <b>Presentación de un trabajo a final de curso: el estudiante diseñará y desarrollará individualmente un trabajo, bajo la tutela de la profesora de la asignatura a lo largo del cuatrimestre, que estará basado en un caso, elegido por el propio estudiante, al que se le aplicará la metodología que será presentada el primer día de clase.</b></li> </ul>
--

<p><b>Sistemas de Evaluación</b></p> <p>Asistencia a las actividades presenciales teóricas y prácticas: 30%</p> <p>Evaluación de los trabajos dirigidos: 40%</p> <p>Evaluación de la adquisición práctica de los conocimientos aprendidos en cada Unidad Docente: 30%</p>
---

<b>Breve Descripción de Contenidos - Programa</b>
---

## **BREVE DESCRIPCIÓN**

El programa está orientado a la comprensión de la Gestión de la Calidad en los servicios de las unidades de información, sobre todo en las bibliotecas donde existen más experiencias con este tipo de gestión, y en la satisfacción del usuario, partiendo de unos presupuestos teóricos básicos y aplicando, cada uno de ellos, a una experiencia práctica en la que se pueda observar el desarrollo y los resultados de cada uno de los casos presentados.

### **Unidad Didáctica 1: Gestión de la Calidad**

El concepto de Calidad como paradigma de gestión para las organizaciones de servicio. Las áreas temáticas son:

- Presentación e introducción de la asignatura.
- Breve desarrollo histórico de la Gestión de la Calidad.
- Filosofía sobre la Gestión de la Calidad: Deming, Juran. Crosby, Feigenbaum, Ishikawa.
- Definición de la calidad.

### **Unidad Didáctica 2: La Gestión de los procesos**

Los procesos, como actividad que añade valor, son las estructuras de trabajo básicas en una organización y son propiedad de aquella o aquellas personas que los realizan. Su diseño o identificación, su control, su gestión y su mejora son responsabilidad de sus propietarios. Esta unidad didáctica se subdivide en las siguientes áreas temáticas:

- El enfoque a los procesos
- Elementos que conforman los procesos.
- La Gestión por procesos en la biblioteca y el archivo: Metodología.

### **Unidad Didáctica 3: Indicadores**

La medición de los servicios y el establecimiento de indicadores para realizar estas mediciones, con el fin de que la toma de decisiones estratégicas en las bibliotecas y archivos estén basada en datos de calidad, es hoy algo imprescindible para la mejora de estas unidades de información. Las áreas temáticas son:

- Diferencia entre datos e indicadores
- Modelo de Indicadores. Tipos
- Formulación de indicadores
- La Norma Internacional ISI 11620
- Indicadores de organismos bibliotecarios

### **Unidad Didáctica 4: Obtención de las necesidades y expectativas de los usuarios**

Las bibliotecas y los archivos necesitan conocer y comprender las necesidades y expectativas de los usuarios, con el fin de convertirlas en características de los servicios y productos desarrollados y que se prestan en los mismos. Las

organizaciones bibliotecarias están realizando, en los últimos años, grandes esfuerzos para conocer las necesidades y expectativas de sus usuarios. Las áreas temáticas son:

- Las técnicas de grupo.
- Las encuestas.
- La filosofía de Parasuraman.

### **Unidad Didáctica 5: Estandarización. Sistemas de Gestión de la Calidad**

En el sector bibliotecario y archivístico actual, la certificación con la aplicación de la Norma Internacional UNE-EN-ISO 9001:2008, y la evaluación con el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM) exige la autoevaluación periódica de la organización. Las áreas temáticas son:

- Acreditación y estándares de bibliotecas
- La Norma Internacional UNE-EN-ISO: 9001:2000
- El Modelos Europeo. EFQM

### **Bibliografía Básica**

Los libros que aparecen referenciados a continuación, son materiales de trabajo referidos a los temas tratados en la asignatura y que deberán servir como herramienta de apoyo a los estudiantes.

#### **Manuales**

- JURAN, Joseph M; Blanton Godfrey, A.: *Manual de calidad de Juran*. 5ª ed. Madrid. McGraw Hill, 2001. 2 vols.
- UDAUNDO DURÁN, Miguel: *Gestión de calidad*. Madrid, Díaz de Santos. 1992.

#### **Monografías**

- HOSETH Amy; Martha Kyrillidou. *Procedures Manual*. Association of Research Libraries, Washington, D.C., 2006
- REY Moreno, Manuel: *Calidad del servicio al cliente y gestión de reclamaciones. Teoría y casos*. Sevilla. Manuel Rey Moreno y Ceade Editorial. 1999.
- ZEITHAML, Valarie A.; Parasuraman, A.; Berry, Leonard L.: *Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid. Díaz de santos. 1992.

#### **Artículos**

- DOMÍNGUEZ AROCA, Mª Isabel. "La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos", en RED. Revista de Educación a Distancia. <http://www.um.es/ead/red/M4/>
- MARTÍNEZ, Dídac. "El Centro de Recursos para el Aprendizaje CRAI. El nuevo modelo de biblioteca universitaria", Universitat Politècnica de Catalunya. UPC.
- PINTO, María; Nuria Balagué; Lluís Anglada. "Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006", en

*Revista española de documentación científica*, 30, 3, julio-septiembre, 364-383, 2007

- PINTO, María. "Criterios de calidad total en la biblioteca según el modelo europeo de excelencia (efqm)", en *Actas Décimas Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, AAB, 1998*
- POLL Roswitha. "La gestión de la calidad del servicio con la Ficha equilibrada de resultados", en 67th IFLA Council and General Conference, 2001.
- REYES, Verónica. "The Future Role of the Academic Librarians in Higher Education", en *Portal : Libraries and the Academy*; Jul 2006; 6, 3; Academic Research Library, págs. 301.

## **Bibliografía complementaria.**

### Manuales

- EVANS, James R.; Lindsay, William M.: *La Administración y el Control de la Calidad*. 4ª ed. México. Internacional Thomson Editores. 2000.
- JAMES , Paul: *La gestión de la calidad total. Un texto introductorio*. Madrid. Prentice Hall Iberia. 1997.
- SHIBA, Shoji; Graham, Alan; Walden, David: *Cuatro revoluciones en el pensamiento sobre dirección*. Portland. Productivity Press. 1995

### Monografías

- BERRY, Leonard L.: *Un buen servicio ya no basta. Más allá de la excelencia en el servicio*. Bilbao. Ediciones Deusto. 2004.
- MÚRIA Albiol, Joseph; Gil Saura, Roberto: *Preparación, tabulación y análisis de encuestas para directivos*. Pozuelo de Alarcón (Madrid). ESIC editorial. 1998.
- FITZSIMMONS, James A.; Fitzsimmons, Mona J.: *Service management. Operations, Strategy, and Information Technology*. New York. MacGraw Hill. 2000.
- HAYE, Bob E.: *Cómo medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de cuestionarios*. Barcelona. Gestión 2000. 1999.

### Artículos

- ABELS, E.G.; White, M.D. and Hahn, K. "Identifying user-based criteria for Web pages", en *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*, 7(4) 1997, 252-62.
- Association of Research Libraries. *ARL New Measures Initiative*. <<http://www.arl.org/stats/newmeas/newmeas.html>>, 2000.
- BERTOT, J. "Measuring service quality in the networked environment: approaches and considerations" en *Library Trends*, 49(4) 2001, 758-775.
- MERLO VEGA, José Antonio. "La evaluación de la calidad de la información web: aportaciones teóricas y experiencias prácticas", en *Recursos informativos: creación, descripción y evaluación*. Mérida: Junta de Extremadura, 2003, p. 101-110. (Sociedad de la información, 8).
- SALVADOR FERRER, Carmen María. "La percepción del cliente de los elementos determinantes de la calidad del servicio universitario:

Características del servicio y habilidades profesionales”, en *Papeles del Psicólogo*, enero-abril, año/vol. 26, número 090, 2005, págs. 1-9.

### Informes

- ERA Indicators and Monitoring. Expert Group Report, Directorate-General for Research, October 2009