



Guía Docente				
Datos Identificativos				2014/15
Asignatura (*)	Xestión da Calidade nas Organizacións Documentais		Código	710G02029
Titulación				
Descritores				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
Grao	2º cuatrimestre	Terceiro	Obrigatoria	6
Idioma	Castelán			
Prerrequisitos				
Departamento	Humanidades			
Coordinación	Fernández Marcial, Viviana	Correo electrónico	viviana.fernandez@udc.es	
Profesorado	Fernández Marcial, Viviana	Correo electrónico	viviana.fernandez@udc.es	
Web	www.udc.es/humanidades/			
Descrición xeral	<p>La materia Técnicas de Xestión da Calidade nas Institucións Documentais tiene como objetivo:</p> <p>a) Comprender la gestión de la calidad como filosofía y actividad en las unidades de información.</p> <p>b) Conocer y utilizar las herramientas y métodos para el diagnóstico y medición de la calidad.</p> <p>c) Valorar la importancia del usuario y del personal en la gestión de la calidad de las instituciones documentales.</p> <p>d) Desarrollar habilidades para la mejora de la calidad del servicio de las unidades de información.</p>			

Competencias da titulación	
Código	Competencias da titulación

Resultados da aprendizaxe			
Competencias de materia (Resultados de aprendizaxe)	Competencias da titulación		
Comprender la importancia de la gestión de la calidad como filosofía y actividad en las unidades de información y conocer los fundamentos de esta disciplina.	A4 A8	B2 B3	C3 C5 C7
Conocer y dominar las diversas técnicas y métodos propios de la gestión de la calidad en las unidades de información y documentación.	A2 A4	B1 B5	C3
Desarrollar una visión integral y sistémica de la gestión de la calidad como parte de la administración de las unidades de información y documentación.	A5 A8	B2 B16	C7
Desenvolverse en un entorno de trabajo en grupo así como desarrollar tareas de estudio e investigación de forma autónoma e individual	A8 A9	B1 B3 B5 B13	C3 C4
Analizar, sintetizar, manejar, organizar y comunicar información y conocimiento	A8	B2	C4 C8
Mantener una actitud ética y comprometida con el entorno profesional y social		B6	C4

Contidos	
Temas	Subtemas
Unidad I. Conceptos y fundamentos	Tema 1.1. La calidad como atributo de bienes y servicios de información. Tema 1.2. Definición y pilares de la gestión total de la calidad. Tema 1.3. Antecedentes históricos y evolución de la gestión de la calidad. Tema 1.4. Panorámica de la gestión de la calidad en las instituciones documentales
Unidad II. Herramientas y técnicas de la gestión de la calidad.	Tema 2.1. Modelos de calidad del servicio: SERVQUAL, LIBQUAL. Tema 2.2. Métodos de diagnóstico cualitativos. Tema 2.3. Encuestas de satisfacción. 2.4. Quejas y reclamaciones. Tema 2.5. Técnicas de análisis y solución de problemas.



Unidad III. El factor humano de la calidad.	Tema 3.1. Importancia del personal en contacto. Tema 3.2. El liderazgo y modelos. Tema 3.3. La motivación en la gestión de la calidad de las unidades de información. Tema 3.4 Factores y elementos de la calidad personal.
Unidad IV. Autoevaluación y certificación de la calidad.	Tema 4.1 Acreditación, autoevaluación y certificación. Tema 4.2. El Modelo de Excelencia Europeo(EFQM). Tema 4.3. Libqual y otros modelo de calidad en bibliotecas. Tema 4.4. Las normas ISO 9000 y las unidades de información. Tema 4.5. Planes, manuales de calidad y cartas de servicios de bibliotecas, archivos y centros de documentación.

Planificación			
Metodoloxías / probas	Horas presenciais	Horas non presenciais / traballo autónomo	Horas totais
Actividades iniciais	5	5	10
Prácticas a través de TIC	16	0	16
Lecturas	4	24	28
Sesión maxistral	16	0	16
Proba obxectiva	2.5	17.5	20
Traballos tutelados	10	30	40
Seminario	15	0	15
Atención personalizada	5	0	5

*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientativo, considerando a heteroxeneidade do alumnado

Metodoloxías	
Metodoloxías	Descrición
Actividades iniciais	Actividades que se realizarán en las primeras sesiones del curso antes de iniciar el temario de la materia. Permitarán introducir al estudiante en la asignatura y conocer su nivel de competencias, interés y motivación.
Prácticas a través de TIC	Prácticas en el aula de informática para consolidar conocimientos y desarrollar habilidades
Lecturas	Se orientara la lectura de texto de obligada consulta para garantizar el desarrollo de las clases.
Sesión maxistral	Exposición oral apoyada en el uso de medios audiovisuales y en la introducción de algunas preguntas dirigidas a los estudiantes con el fin de transmitir conocimientos y facilitar el aprendizaje.
Proba obxectiva	Examen escrito y final de la materia en el que se valorará el nivel de aprendizaje del alumno desde un punto de vista teórico y práctico.
Traballos tutelados	Trabajo de investigación que fomenta el aprendizaje independiente y el trabajo sistemático del alumno bajo la tutela y asesoramiento del profesor. Intenta favorecer un aprendizaje basado en el desarrollo de habilidades y en la capacidad del alumno para organizar y planificar el proceso de investigación.
Seminario	Se realizarán estudios intensivos sobre determinados aspectos del temario que serán debatidos y discutidos en clases. Los temas se desarrollarán a través de grupos de trabajos estables o creados ad hoc.

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición
Traballos tutelados Seminario	Se atenderán las consultas y dudas que puedan aparecer en el planteamiento y desarrollo de los trabajos tutelados. La realización de dichos trabajos incluirá las prácticas TIC. Se realizará un seguimiento del avance de los trabajos tutelados. La atención personalizada, en relación con esta metodología, se concibe como momento de trabajo presencial con el profesor, por lo que implica una participación obligatoria para el alumnado. La forma y el momento en que se desarrolla se indicará, en relación a cada actividad, a lo largo del curso según el plan de trabajo de la materia.



Avaliación		
Metodoloxías	Descrición	Cualificación
Lecturas	Los alumnos realizarán lecturas bien de artículos o de capítulos de libros sobre aspectos del temario. La lectura se orientará en función del desarrollo del temario.	10
Proba obxectiva	El examen final o prueba objetiva combinará preguntas de desarrollo y de tipo tests que pueden ser de diversa naturaleza (preguntas de asociación, ordenación, multirresposta, prueba de ensayo, etc.).	30
Traballos tutelados	Los alumnos entregarán al final del curso un trabajo en el que se apliquen bien una herramienta o un sistema de evaluación a una biblioteca, archivo o centro de documentación. La calificación final del trabajo tendrá en cuenta la elaboración escrita, la presentación de la misma y la asistencia a tutorías.	40
Seminario	Se valorará el nivel de preparación y de participación del alumno en los seminarios.	20
Outros		

Observacións avaliación

Fontes de información

Bibliografía básica	
Bibliografía complementaria	

Recomendacións

Materias que se recomenda ter cursado previamente

Materias que se recomenda cursar simultaneamente

Materias que continúan o temario

Observacións

(*A Guía docente é o documento onde se visualiza a proposta académica da UDC. Este documento é público e non se pode modificar, salvo casos excepcionais baixo a revisión do órgano competente dacordo coa normativa vixente que establece o proceso de elaboración de guías