



Guía docente				
Datos Identificativos				2015/16
Asignatura (*)	Gestión de la Calidad en las Organizaciones Documentales	Código	710G02029	
Titulación	Grao en Información e Documentación			
Descriptorios				
Ciclo	Periodo	Curso	Tipo	Créditos
Grado	2º cuatrimestre	Tercero	Obligatoria	6
Idioma	Castellano			
Modalidad docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento	Humanidades			
Coordinador/a	Fernández Marcial, Viviana	Correo electrónico	viviana.fernandez@udc.es	
Profesorado	Fernández Marcial, Viviana	Correo electrónico	viviana.fernandez@udc.es	
Web	www.udc.es/humanidades/			
Descripción general	La materia Técnicas de Xestión da Calidade nas Institucións Documentais tiene como objetivo: a) Comprender la gestión de la calidad como filosofía y actividad en las unidades de información. b) Conocer y utilizar las herramientas y métodos para el diagnóstico y medición de la calidad. c) Valorar la importancia del usuario y del personal en la gestión de la calidad de las instituciones documentales. d) Desarrollar habilidades para la mejora de la calidad del servicio de las unidades de información.			

Competencias del título	
Código	Competencias del título
A2	Conocimiento, comprensión, aplicación y valoración de los principios teóricos y metodológicos, y de las técnicas para la planificación, organización y evaluación de sistemas, unidades y servicios de información.
A4	Conocimiento, comprensión y aplicación de los principios teóricos y metodológicos para el estudio, el análisis, la evaluación y la mejora de los procesos de producción, transferencia y uso de la información y de la actividad científica.
A5	Conocimiento y aplicación de las tecnologías de la información que se emplea en las unidades y servicios de información y en los procesos y transferencia de la información.
A6	Conocimiento de la realidad nacional e internacional en materia de políticas y servicios de información y de las industrias de la cultura.
A7	Habilidades para analizar, asesorar y formar a productores, usuarios y clientes de servicios de información, así como habilidades en los procesos de negociación y comunicación.
B1	CB1 Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio
B2	CB2-Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio
B3	CB3- Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética
B5	CB5- Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.
B6	Capacidad de análisis y de síntesis aplicada a la gestión y organización de la información
B7	Capacidad de gestión de la información relevante
B9	Habilidades en el uso de software genérico
C2	Utilizar las herramientas básicas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) necesarias para el ejercicio de su profesión y para el aprendizaje a lo largo de su vida.
C3	Desenvolverse para el ejercicio de una ciudadanía abierta, culta, crítica, comprometida, democrática y solidaria, capaz de analizar la realidad, diagnosticar problemas, formular e implantar soluciones basadas en el conocimiento y orientadas al bien común.
C4	Entender la importancia de la cultura emprendedora y conocer los medios al alcance de las personas emprendedoras.
C6	Asumir como profesional y ciudadano la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida.



C7	Valorar la importancia que tiene la investigación, la innovación y el desenvolvimiento tecnológico en el avance socioeconómico y cultural de la sociedad.
C8	Aprender a aprender
C9	Resolver problemas de forma efectiva
C10	Aplicar un pensamiento crítico, lógico y creativo
C12	Trabajar de forma colaborativa
C15	Capacidad de organización y planificación del trabajo propio
C18	Capacidad para la adaptación a cambios en el entorno

Resultados de aprendizaje			
Resultados de aprendizaje	Competencias del título		
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.	A2 A4 A6 A7	B1 B2 B3	C2 C4 C6 C8
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 B7 B9	C2 C15
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	B2	C6
Desenvolverse en un entorno de trabajo en grupo así como desarrollar tareas de estudio e investigación de forma autónoma e individual		B1 B3 B5	C2 C3
Analizar, sintetizar, manejar, organizar y comunicar información y conocimiento	A6	B2	C3 C7
Mantener una actitud ética y comprometida con el entorno profesional y social		B6	C9 C10 C12 C18

Contenidos	
Tema	Subtema
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. Las normas ISO 9000 y las unidades de información. Tema 4.4. Planes, manuales de calidad y cartas de servicios de bibliotecas, archivos y centros de documentación.

Planificación
---------------



Metodoloxías / probas	Competencias	Horas presenciais	Horas no presenciais / traballo autónomo	Horas totais
Actividades iniciais	A2 C8	1.5	1.5	3
Prácticas a través de TIC	A2 A5 C2	16	0	16
Lecturas	A2 A4 A6 A7 B1	4	24	28
Sesión magistral	A2 A4	21	0	21
Prueba objetiva	B2 B3	2.5	17.5	20
Trabajaos tutelados	B5 B6 B7 B9 C3 C4 C6 C7	10	30	40
Seminario	A4 B2 B5 C9 C10 C12 C15 C18	9	8	17
Atención personalizada		5	0	5

(\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación són de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de los alumnos)

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 estudante 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 desenvolver habilidades
Lecturas	Se orientara la lectura de texto de obligada consulta para garantir el desenvolvemento de las clases.
Sesión magistral	Exposición oral apoyada en el uso de medios audiovisuales y en la introducción de algunhas preguntas dirigidas a los estudantes con el fin de transmitir conocimientos y facilitar el aprendizaje.
Prueba objetiva	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.
Trabajaos tutelados	Trabajaos de investigación que fomenta el aprendizaje independente y el trabajaos sistemático del alumno bajo la tutela y asesoramiento del profesor. Intenta favorecer un aprendizaje baseado en el desenvolvemento de habilidades y en la capacidade del alumno para organizar y planificar el proceso de investigación.
Seminario	Se realizarán estudos intensivos sobre determinados aspectos del temario que serán debatidos y discutidos en clases. Los temas se desenvolverán a través de grupos de trabajaos estables o creados ad hoc.

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición
Trabajaos tutelados Seminario	Se atenderán las consultas y dúbidas que puedan aparecer en el planteamiento y desenvolvemento de los trabajaos tutelados. La realización de dichos trabajaos incluirá las prácticas TIC. Se realizará un seguimiento del avance de los trabajaos tutelados. La atención personalizada, en relación con esta metodoloxía, se concibe como momento de trabajaos 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 activida, a lo largo del curso según el plan de trabajaos de la materia.

Evaluación			
Metodoloxías	Competencias	Descrición	Calificación
Lecturas	A2 A4 A6 A7 B1	Los alumnos realizarán lecturas bien de artículos o de capítulos de libros sobre aspectos del temario. Los estudantes valorarán los textos y responderán a preguntas sobre los mismos.	20



Prueba objetiva	B2 B3	El examen final o prueba objetiva combinará preguntas de desarrollo y de tipo tests que pueden ser de diversa naturaleza (preguntas de asociación, ordenación, multirrespuesta, prueba de ensayo, etc.).	30
Trabajos tutelados	B5 B6 B7 B9 C3 C4 C6 C7	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	A4 B2 B5 C9 C10 C12 C15 C18	Se valorará el nivel de preparación y de participación del alumno en los seminarios.	10
Otros			

### Observaciones evaluación

El sistema de evaluación continua supone entregar, dentro del plazo indicado por la docente, un mínimo del 70% de las actividades. Las estudiantes que no sigan el sistema de evaluación continua serán evaluados solo con un examen de 50 preguntas teórico-prácticas. Este examen podrá incluir la presentación oral de las preguntas escritas.

### Fuentes de información

<b>Básica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ALBELDA ESTEBAN, Beatriz (2014). Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas : la normativa internacional ISO. Madrid: AENOR</li> <li>- BALAGUÉ, Núria; Saarti, Jarmo (2014). Gestión de la calidad en la biblioteca : diseña un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 . Barcelona : Editorial UOC</li> <li>- CRAWFORD, John C (2006). he culture of evaluation in Library and information services. Oxford : Chandos</li> <li>- DUPLÁ DEL MORAL, ANA (1999). Los profesionales ante el nuevo milenio: la calidad como factor fundamental en el planteamiento de la concepción, organización, funcionamiento y servicios en materia de archivos.. Revista general de información y documentación</li> <li>- ZEITHAML, VALARIE A., A. PARASURAMAN; BERRY, LEONARD L (1992). . Calidad total en la gestión de servicios : cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores . Madrid : Díaz de Santos</li> <li>- HERNON, Peter; Whitman, John R. (2001). Delivering satisfaction and service quality a customer-based approach for libraries.. Chicago : American Library Association</li> <li>- GIMENO PERELLÓ, Javier. (2009). Evaluación de la calidad en bibliotecas : compromiso con lo público. Buenos Aires : Alfagrama,</li> <li>- GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, ELISA. (1995). Aportaciones de la gestión de calidad a Bibliotecas y Servicios de Documentación. . Revista española de documentación científica,</li> <li>- ESPINÀS RIERA, EULÀLIA (2004). Planes de mejora en las bibliotecas públicas: proyectos, evaluación y calidad. Boletín de la ANABAD</li> <li>- (). LIBQUAL: Charting Library Service Quality. <a href="http://www.libqual.org">www.libqual.org</a>.</li> <li>- NARDI, ALEJANDRA MARCELA (2003). Técnicas e instrumentos de medición para los procesos de autoevaluación en bibliotecas. <a href="http://eprints.rclis.org/11063/1/Tecnicas_e_instrumentos_de_medicion_para_los_procesos_de_autoevalua">http://eprints.rclis.org/11063/1/Tecnicas_e_instrumentos_de_medicion_para_los_procesos_de_autoevalua</a></li> <li>- HOROVITZ, JACQUES (2000). Los siete secretos del servicio al cliente. Madrid: Financial Times</li> <li>- PINTO, MARIA; BALAGUÉ MOLA, NURIA; ANGLADA, LLUÍS (2006). valuación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. Revista española de documentación científica</li> </ul>
---------------	---



<b>Complementaría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ARBERAS URIONDO, ARANTZA (2007). Compromiso de calidad: certificación de la Carta de Servicio de las Bibliotecas Municipales de Bilbao. Mi biblioteca: La revista del mundo bibliotecario,n</li> <li>- ARIAS COELLO, ALICIA et al (1999). Evaluación de la calidad: un caso práctico realizado por documentalistas?. . Revista general de información y documentación,</li> <li>- BERRIO GARCÍA, CRISTINA. (2007). La calidad en las bibliotecas universitarias: el plan de mejoras. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios</li> <li>- AGENCIA PER A QUALITAT DEL SISTEMA UNIVERSITARI A CATALUNYA. (2002). Proceso de evaluación de la calidad del sistema universitario en Cataluña. Informe 2001. Barcelona, AQU</li> <li>- AVIA ARANDA, ANTONIO ; GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, ELISA; PÉREZ GARCÍA, JULIÁN ; JIMÉNEZ ALEIXANDRE, MI (2004). studio comparativo de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas. Revista española de documentación científica</li> <li>- MOGHADDAM, GOLNESSA GALYANI; MOBALLEGHI, MOSTAFA. ? (2008). Total Quality Management in Library and Information Sectors. The Electronic Library</li> <li>- REBIUN (). Observatorio de calidad Rebiun. <a href="http://observatoriocalidadrebiun.org/">http://observatoriocalidadrebiun.org/</a></li> <li>- (2001). La excelencia en el servicio. . [Barcelona]:Gestión y Planificación Integral,</li> <li>- LIDÓN PARÍS FOLCH, MARÍA. (2008). Estrategias de calidad en un archivo universitario: experiencias del Arxiu General de la Universitat Jaume I. . Boletín de la ANABAD</li> <li>- SÁNCHEZ HIDALGO, CARLOS ILUMINADO (2004). Evaluación de la calidad en las bibliotecas universitarias españolas. Murcia : C.I. Sánchez,</li> <li>- FLORES VARELA, CARLOS J. (2008). El Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid y la gestión de calidad. Boletín de la ANABAD</li> <li>- PINTO MOLINA, MARÍA; FERNÁNDEZ MARCIAL, VIVIANA; GÓMEZ CAMARERO, CARMEN (2007). La herramienta Bigual como instrumento para el estudio de la calidad de servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología. Revista Española de Documentación Científica,</li> <li>- POLL, R. (2014). Did you enjoy the library? Impact surveys in diverse settings. Performance Measurement &amp; Metrics,</li> <li>- HOSSAIN, MJ (2014). A Study of the Causes of User Dissatisfaction in Academic Libraries: A Case of University Students in a Developing Country . Journal Of Library Administration</li> <li>- TANG, K (2013). Quality assurance improvements in Australian university libraries. Performance Measurement &amp; Metrics</li> <li>- VOORBIJ, H (2012). Use of LibQUAL+ by European research libraries. Performance Measurement &amp; Metrics</li> <li>- ARSHAD, A, &amp; Ameen (2011). Reality versus Expectations: A Survey of University of the Punjab's Libraries Using SERVQUA. Library Philosophy &amp; Practice</li> </ul>
-----------------------	--

### Recomendaciones

**Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente**

**Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente**

**Asignaturas que continúan el temario**

**Otros comentarios**

**(\*) La Guía Docente es el documento donde se visualiza la propuesta académica de la UDC. Este documento es público y no se puede modificar, salvo cosas excepcionales bajo la revisión del órgano competente de acuerdo a la normativa vigente que establece el proceso de elaboración de guías**