



| Guía docente | | | | |
|-----------------------|---|--------------------|-----------|----------|
| Datos Identificativos | | | | 2017/18 |
| Asignatura (*) | Técnicas de Gestión de la Calidad en las Instituciones Documental | Código | 710311615 | |
| Titulación | Licenciado en Documentación | | | |
| Descriptores | | | | |
| Ciclo | Periodo | Curso | Tipo | Créditos |
| 1º y 2º Ciclo | 2º cuatrimestre | Primero Segundo | Optativa | 4.5 |
| Idioma | Castellano | | | |
| Modalidad docente | Presencial | | | |
| Prerrequisitos | | | | |
| Departamento | | | | |
| Coordinador/a | | Correo electrónico | | |
| Profesorado | | Correo electrónico | | |
| Web | humanidades.udc.es | | | |
| Descripción general | La materia Técnicas de Xestión da Calidade nas Institucións Documentais tiene como objetivos: 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 de los servicios 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. |
| B1 | Aprender a aprender. |
| B2 | Resolver problemas de forma efectiva. |
| B3 | Aplicar un pensamiento crítico, lógico y creativo. |
| B4 | Trabajar de forma autónoma con iniciativa. |
| B6 | Comportarse con ética y responsabilidad social como ciudadano y como profesional. |
| B7 | Comunicarse de manera efectiva en un entorno de trabajo. |
| B8 | Capacidad de análisis y de síntesis aplicada a la gestión y organización de la información. |
| B9 | Capacidad de gestión de la información relevante. |
| B14 | Capacidad de integración en equipos multidisciplinares. |
| B17 | Capacidad de dirección y liderazgo. |
| C4 | Desarrollarse 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. |
| C8 | Valorar la importancia que tiene la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico en el avance socioeconómico y cultural de la sociedad. |

| 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 | B2 B3 B4 B6 B7 B8 B9 B14 B17 | C4 C8 |
| Conocer y dominar las diversas técnicas y métodos propios de la gestión de la calidad en las unidades de información y documentación. | A2 | | |
| Desarrollar una visión integral y sistémica de la gestión de la calidad como parte de la administración de las unidades de información y documentación. | A2 | | |
| Desenvolverse en un entorno de trabajo en grupo así como desarrollar tareas de estudio e investigación de forma autónoma e individual | | B1 B4 B7 B14 | |
| Analizar, sintetizar, manejar, organizar y comunicar información y conocimiento | | B8 B9 | |
| Mantener una actitud ética y comprometida con el entorno profesional y social | | | C4 |

| 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 | | | | |
|----------------------------------|---------------------------------|--------------------|--|---------------|
| Metodologías / pruebas | Competencias | Horas presenciales | Horas no presenciales / trabajo autónomo | Horas totales |
| Análisis de fuentes documentales | B3 B4 B7 B17 C8 | 0 | 58.5 | 58.5 |
| Prueba objetiva | A2 B1 B2 B6 B8 B9 B14 B17 C4 | 0 | 50 | 50 |
| Atención personalizada | | 4 | 0 | 4 |

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

| Metodologías | |
|--------------|-------------|
| Metodologías | Descripción |
| | |



| | |
|----------------------------------|---|
| Análisis de fuentes documentales | Se orienta la lectura de textos de obligada consulta para garantizar la adquisición de los conocimientos y competencias de la disciplina. |
| 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. |

Atención personalizada

| Metodologías | Descripción |
|-----------------|--|
| Prueba objetiva | La docente atenderá las dudas sobre la preparación del examen. |

Evaluación

| Metodologías | Competencias | Descripción | Calificación |
|-----------------|---------------------------------|--|--------------|
| Prueba objetiva | A2 B1 B2 B6 B8 B9 B14 B17 C4 | El estudiante preparará un examen integrado por 50 preguntas sobre la materia que incluye preguntas tipo test y de desarrollo. | 100 |
| Otros | | | |

Observaciones evaluación

| |
|--|
| |
|--|

Fuentes de información

| | |
|---------------|---|
| Básica | <p>ARRIOLA NAVARRETE, ÓSCAR. Evaluación de bibliotecas : un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. México, D.F. : Colegio Nacional de Bibliotecarios ; Buenos Aires : Alfagrama, [2006], 128 p. BAENA DÍAZ, CARMEN. Guía EFQM para la autoevaluación de Bibliotecas Universitarias. Córdoba : Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas, 2002 BROPHY, PETER. Quality management for information and library managers. Aldershot (Hampshire) : Gower, cop. 1996. CLAIR, GUY ST. Total quality management in information services. London : Bowker-Saur, cop. 1997. CHAÍN NAVARRO, CELIA. Técnicas de gestión de calidad en instituciones documentales. Murcia : DM, 2001. 242 p DOMENICO, GIOVANNI DI. Percorsi della qualità in biblioteca. Manziana (Roma) : Vecchiarelli, [2002], 148 p. DUDDEN, ROSALIND FARNAM. Using Benchmarking, Needs Assessment, Quality. Improvement, Outcome Measurement, and Library Standards. New York: Neal-Schuman Publishers, 2007 HERNON, PETER Y ELLEN ALTMAN .Service quality in academic libraries. Norwood (New Jersey) : Ablex, cop. 1996. JUROW, SUSAN. Integrating total quality management in a library setting. New York : Haworth Press, cop. 1993, 201 p. KLAASSEN, UTE WIERSMA, CHRIS GIAPPICCONI, THIERRY CELER PAWLOWSKY. Gestión de la calidad y marketing en las bibliotecas públicas. Barcelona. Fundación Bertelsmann , 1999 LLORET ROMERO, NURIA Y JESÚS LATORRE ZACARÉS. Análisis sobre las necesidades de implantación de un sistema de calidad en un centro de documentación: apuntes para una guía. Madrid : Centro de Información y Documentación Científica, D.L. 1995 LLORET ROMERO, NURIA. Análisis sobre las necesidades de implantación de un sistema de calidad en un centro de documentación : apuntes para una guía. Madrid : Centro de Información y Documentación Científica, D.L. 1995. 69 p NÚÑEZ FERNÁNDEZ, EDUARDO . Archivos y normas ISO. Gijón: Trea, 2007. POLL, ROSWITHA. Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias. [Madrid] : ANABAD, [1998], 209 p POLL, ROSWITHA; , PETER. Medición de la calidad : directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias. [Madrid] : ANABAD, 1998. RODRÍGUEZ ESPINAR, SEBASTIÁN. Guía para la evaluación externa de los servicios bibliotecarios y de su contribución a la calidad del aprendizaje y de la investigación. Barcelona : Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya, 2006, 52 p. SAVARD, RÉJEAN. Education and research for marketing and quality management in libraries satellite meeting . München : Saur, 2002. 326 p SUTTER, ÉRIC. Documentation, information, connaissances: la gestion de la qualité. Paris : ADBS, [2002]. 327 p. TAYLOR, MARGARET HAINES. Q.A. : quality assurance in libraries. Ottawa, Ontario : Canadian Library Association, cop. 1990.</p> |
|---------------|---|



Complementaria

1. AGENCIA PER A QUALITAT DEL SISTEMA UNIVERSITARI A CATALUNYA. Proceso de evaluación de la calidad del sistema universitario en Cataluña. Informe 2001. Vol. I y II. Barcelona, AQU, 2001, 2002.
2. ADAMS, M. S., BECK, J. A. ?User surveys in college libraries?. Journal of Academic Librarianship, vol. 23 (1), p. 61, 1997
3. ARBERAS URIONDO, ARANTZA. ?Compromiso de calidad: certificación de la Carta de Servicio de las Bibliotecas Municipales de Bilbao?. Mi biblioteca: La revista del mundo bibliotecario, nº. 10, 2007, 56-60
4. ARIAS COELLO, ALICIA et al . ?Evaluación de la calidad: un caso práctico realizado por documentalistas?. Revista general de información y documentación, vol. 9, Nº 2, 1999, 137-162 Asociación Española de Normalización y Certificación. Conocer ISO 9000:2000 [Recurso electrónico]. Madrid : AENOR, D.L. 2001.
6. AVIA ARANDA, ANTONIO ; GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, ELISA; PÉREZ GARCÍA, JULIÁN ; JIMÉNEZ ALEIXANDRE, MIGUEL. ?Estudio comparativo de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas?. Revista española de documentación científica, vol. 27, Nº 2, 2004, 155-191
- BALAGUE MOLA, NURIA?L'ús de la norma de qualitat ISO 9001 a les biblioteques d'institucions d'educació superior?. BiD: Textos Universitaris de Biblioteconomia i Documentació, no. 19, 2007. Disponible en: http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=19balag1.htm
- BALAGUÉ MOLA, NURIA. ?Consolidando la calidad en las bibliotecas universitarias: evaluaciones, sellos, diplomas y certificaciones?. El profesional de la información, Vol. 16, Nº 4, 2007 , 338-343.
9. BALAGUÉ MOLA, NURIA. ?L'ús de la norma de qualitat ISO 9001 a les biblioteques d'institucions?. BiD: Textos universitaris de biblioteconomia i documentació, nº. 19, 2007
10. BERRIO GARCÍA, CRISTINA. ?La calidad en las bibliotecas universitarias: el plan de mejoras?. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, año nº 22, Nº 86-87, 2007, 55-78
11. CORNELLÁ SOLANS, ALFONS; ALÒS-MONER VILA, ADELA D'. ?Calidad total en los Centros de Documentación: servicios de información y bibliotecas?. En: Los profesionales ante el reto del siglo XXI : integración y calidad, 1994, 287-293
12. DÍAZ RODRIGO, RUTH y GRAFAL URISSEL, ANA CRISTINA. ?La calidad en las bibliotecas públicas: un caso de calidad en una biblioteca pública? En: Sistemas de información balance de 12 años de jornadas y perspectivas de futuro : actas, Vol. 1, 1996, 413-417
13. DUPLÁ DEL MORAL, ANA. ?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, vol. 9, Nº 2, 1999, 85-117
14. ESPINÀS RIERA, EULÀLIA. ?Planes de mejora en las bibliotecas públicas: proyectos, evaluación y calidad?. Boletín de la ANABAD, tomo 54, Nº 1-2, 2004, 545-550
- Excelencia en el servicio. 2008 [Vídeo]. Disponible em: <http://www.youtube.com/watch?v=ZXvJfG50v-s>
16. FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, CECILIA. ? La calidad de los servicios de información en las bibliotecas públicas?. Revista general de información y documentación, vol. 9, Nº 2, 1999 , 41-47
- FERNÁNDEZ MARCIAL, VIVIANA. Diagnóstico y mejora de la producción de las bases de datos bibliográficas desde la perspectiva de la gestión total de la calidad: estudio de la base de datos ISOC en CD-ROM[Tesis doctoral]. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid, 2001.
18. FLORES VARELA, CARLOS J. ?El Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid y la gestión de calidad?. Boletín de la ANABAD, tomo 58, Nº 1, 2008, 127-133
19. GARCÍA DE LA NAVARRA CAÑIZARES, IGNACIO Y CONTRERAS MOREIRA, MÓNICA. ?El sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2000: hacia la implantación en el archivo general de la Universidad Complutense de Madrid?. En: Acreditación, certificación en innovación: Actas de las III Jornadas de Calidad en los Servicios Educativos y de Formación, 2005, 103-110
20. GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, ELISA. ?Aportaciones de la gestión de calidad a Bibliotecas y Servicios de Documentación?. Revista española de documentación científica, vol. 18, Nº 1, 1995, 9-18
- GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, ELISA. ?Aportaciones de la gestión de calidad a Bibliotecas y Servicios de Documentación?. Revista española de documentación científica, vol. 18, Nº 1, 1995, 9-18
- JULIA, JOSEP. EFQM: Un modelo em crisis? [Vídeo]. Disponible en: <http://www.youtube.com/watch?v=OqXPdbhQ7eA>
- KOSTAGIOLAS, PETROS A.; KITSIOU, MARIA B. "Issues and perceptions for ISO 9000 implementation in Greek academic libraries?Library Management, vol. 29, no. 6-7, 2008, 583-599
- La excelencia en el servicio. [Vídeo]. [Barcelona]:Gestión y Planificación Integral, D.L. 2001, 3 videocasetes (VHS) (ca. 108 min.)
- LIBQUAL: Charting Library Service Quality [en línea]. [ref. de 26 de julio de 2006] Disponible en: <http://www.libqual.org>.
26. LIDÓN PARÍS FOLCH, MARÍA. ?Estrategias de calidad en un archivo universitario: experiencias del Arxiu General de la Universitat Jaume I?. Boletín de la ANABAD, tomo 58, nº 1, 2008, 161-168
27. MERINO FLECHA, EVA. ?Una gestión de calidad: el sello 300+ de la EFQM (European Foundation for Quality Management) del Archivo Histórico Provincial de León?. Tabula: revista de archivos de Castilla y León, nº. 11, 2008, 279-290
28. MOGHADDAM, GOLNESSA GALYANI; MOBALLEGHI, MOSTAFA. ?Total Quality Management in Library and Information Sectors?The Electronic



Library, vol. 26, no. 6, pp. 912-922, 2008 NARDI, ALEJANDRA MARCELA Técnicas e instrumentos de medición para los procesos de autoevaluación en bibliotecas., 2003. Disponible en: http://eprints.rclis.org/11063/1/Tecnicas_e_instrumentos_de_medicion_para_los_procesos_de_autoevaluacion_en_bibliotecas.pdf 30. PACIOS LOZANO, ANA REYES. ¿Sistemas de calidad total en bibliotecas y unidades de información?. Boletín de la ANABAD, tomo 45, Nº 2, 1995, 107-116 PINTO MOLINA, MARÍA; FERNÁNDEZ MARCIAL, VIVIANA; GÓMEZ CAMARERO, CARMEN. ¿La herramienta Biquil como instrumento para el estudio de la calidad de servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología?. Revista Española de Documentación Científica, vol. XXX, nº 4, 2007. 32. PINTO, MARIA; BALAGUÉ MOLA, NURIA; ANGLADA, LLUÍS. ¿Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006?. Revista española de documentación científica, Vol. 30, Nº 3, 2007, 364-383 REBIUN. Plan Estratégico 2003-2006. Disponible en: <http://www.crue.org/rebiun/PlanEstrategico-Definicionbiblioteca.pdf>. [Consulta enero 2007]. SÁNCHEZ HIDALGO, CARLOS ILUMINADO. Evaluación de la calidad en las bibliotecas universitarias españolas [Recurso electrónico]. Murcia (C/ Azorín, 16, 30107 Murcia) : C.I. Sánchez, [2004] 35. VERGUEIRO, WALDOMIRO y CARVALHO, TELMA DE. ¿Programas de calidad en las biblioteca brasileñas: panorama y perspectivas?. Scire: Representación y organización del conocimiento, vol. 9, Nº 1, 2003, 75-84 WHITE, M.D, ABELS, E.G. ¿Measuring service quality in special libraries: lessons form service marketing?. Special Libraries, 1995, vol. 86, 36-45. CLÁSICOS Y LECTURAS GENERALES SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD CROSBY, PHILIP B. Calidad sin lágrimas. Editorial: CECSA, 1987 CROSBY, PHILIP B. Hablemos de calidad. Madrid : McGraw-Hill, D.L. 1993, 235 p. DEMING, W. EDWARDS. La nueva economía: para la industria, el gobierno y la educación. Madrid : Díaz de Santos, D.L. 1997, 179 p HOROVITZ, JACQUES. La calidad del servicio. Madrid : McGraw-Hill, D.L. 1993, 103 p. JURAN INSTITUTE. Mejora de la calidad de los servicios. [Madrid] : AENOR, D.L. 1994. JURAN, J.M.GRYNA, FRANK M. BINGHAM, R.S. Manual de control de la calidad. 2ª ed. 2 Barcelona : Reverté, 2005, 2 v. 1509 p ORTEGA PÉREZ, CARLOS ALEJANDRO. Calidad total: el factor humano. Alcalá la Real (Jaén) : Formación Alcalá, [2006] ROSANDER, A. C. Los catorce puntos de Deming aplicados a los servicios. Madrid : Díaz. UDAONDO DURÁN, MIGUEL. Gestión de calidad. Madrid : Díaz de Santos, D.L. 1991, 343 p.; ZEITHAML, VALARIE A., A. PARASURAMAN; 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, D.L. 1992.



| |
|---|
| 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