

## CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Prof<sup>a</sup>. ALICIA ARIAS COELLO

Código:

Asignatura Obligatoria Créditos: 4,5

### DESCRIPCIÓN GENERAL

#### GRUPO I: INFORMACIÓN

- I01: Definición y filosofía de la calidad y su aplicación a las unidades de información.
- I02: El enfoque a procesos en las unidades de información.
- I04: La gestión de los procesos en las unidades de información.
- I05: El enfoque al cliente en las unidades de información.
- I06: Estudios sobre la satisfacción de los usuarios con los servicios de las unidades de información.
- I07: Modelos de gestión y evaluación de la calidad aplicables a los servicios de las unidades de información.

#### GRUPO C: COMUNICACIÓN

- C01: Desarrollo de las habilidades personales de presentación en público y la utilización de herramientas informáticas.
- C02: Desarrollo de las habilidades de presentación de trabajos escritos.
- C03: Aprendizaje de comunicación y de trabajo en grupo.

#### OBJETIVOS GENERALES

Al finalizar el curso, los estudiantes serán capaces de:

1. Comprender los servicios de las unidades de información dentro de un enfoque de gestión de los procesos.
2. Conocer las dimensiones fundamentales de la calidad de servicio, para la mejora del desempeño.
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.
4. Aprender y comprender los distintos sistemas de gestión de la calidad y su valor añadido en las unidades de información.
5. Estar familiarizados con las metodologías e instrumentos para la evaluación de las unidades de información.

#### METODOLOGÍA

- Participación activa, combinando exposiciones teóricas con trabajo en el aula.
- Presentaciones y discusiones generales sobre los casos prácticos analizados.
- **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.**

## PROGRAMA

### 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:

- ▶ La gestión de la calidad: Concepto. Los Maestros.
- ▶ Conocer la actual consideración de “calidad del servicio”: Los servicios de calidad. Problemas.
- ▶ Conocer las necesidades y expectativas del usuario: Saber identificar al usuario. Conocer sus necesidades y expectativas.
- ▶ La mejora continua. Estado actual

### 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: 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 4: 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 esté 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 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

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

- 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.
- JURAN, Joseph M; Blanton Godfrey, A.: *Manual de calidad de Juran*. 5ª ed. Madrid. McGraw Hill, 2001. 2 vols.
- SHIBA, Shoji; Graham, Alan; Walden, David: *Cuatro revoluciones en el pensamiento sobre dirección*. Portland. Productivity Press. 1995
- UDAUNDO DURÁN, Miguel: *Gestión de calidad*. Madrid, Díaz de Santos. 1992.

### 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.
- 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

- 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.
- ARIAS COELLO, Alicia; José Simón Martín. "Planes estratégicos en las bibliotecas universitarias españolas", en *Documentación de las Ciencias de la Información*, vol. 28, 73-85, 2005.
- ARIAS COELLO, Alicia; Simón Martín José. "Estudio de los hábitos de uso de los estudiantes en la biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid", en *Revista Española de Documentación*, 31(3);413-431, 2008.
- ARIAS COELLO, Alicia; Simón Martín José. "Utilización de los estudios de opinión de usuarios para el rediseño de los servicios bibliotecarios universitarios". En *La*

dimensión del cambio: usuarios, servicios y profesionales. X Jornadas de Gestión de la Información. Págs 161-171.

- ARIAS COELLO, A.; J. Simón Martín. “Estudio de los hábitos de uso de los estudiantes en la biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid”, en *Revista Española de Documentación Científica*, 31, 3 julio-septiembre, págs.. 413-431, 2008.
- 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.
- DOMÍNGUEZ AROCA, M<sup>a</sup> 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.
- 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).
- 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.
- 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.
- SIMÓN DE BLAS, C.; A. Arias Coello; José Simón Martín. “Aplicación de la técnica DEA en la medición de la eficiencia de las bibliotecas de la Universidad Complutense de Madrid”, en *revista española de Documentación Científica*, 30, 1, enero-marzo, págs. 9-23, 2007.
- SIMÓN MARTÍN, José; Carlos Flores Varela; Alicia Arias Coello. “Impacto de la implantación de la norma ISO 9001:2000 en el Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid”, en *Revista Española de Documentación Científica*, 33, 1, enero-marzo págs. 127-143, 2010
- SIMÓN, José; Clara Simón; Alicia Arias. “Changes in productivity of Spanish university libraries”, en *Omega*, 39, págs. 578-588, 2011.

## Normas

UNE-EN-ISO 9001:2015. *Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.*

## Informes

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

## PLANIFICACIÓN DOCENTE

En la planificación docente que se detalla a continuación, se ha optado por tomar como equivalencia de los créditos ECTS el valor de 25 horas por cada crédito, de forma que la programación de la asignatura se aproxime lo más posible a la práctica real. En consecuencia, y teniendo en cuenta que la asignatura que se programa consta de 4,5 créditos, se ha trabajado sobre 112,5 horas para realizar dicha programación.

La distribución de la carga docente se ha realizado de acuerdo con el esquema general propuesto en el marco del “Máster de Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos”, en el que se integra la materia, y responde al siguiente esquema:

## EVALUACIÓN

Evaluación de las actividades prácticas de cada Tema Docente: 60%

Evaluación de los trabajos dirigidos: 40%

## CRITERIOS DE VALORACIÓN

- Participación en clase y a través del campus virtual.
- Cumplimiento de las actividades prácticas.
- Trabajo de final de asignatura (TFA).

## TUTORÍAS

- Los estudiantes de esta asignatura tendrán acceso a tutorías semanales, que las pueden realizar de forma presencial o a través del campus virtual.