



Curso Académico 2026-27

CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN

Ficha Docente

ASIGNATURA

Nombre de asignatura (Código GeA): CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN (805398)

Créditos: 6

Créditos presenciales: 6,00

Créditos no presenciales: 0,00

Semestre: 2

PLAN/ES DONDE SE IMPARTE

Titulación: GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Plan: GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN (2019)

Curso: 3 **Ciclo:** 1

Carácter: Obligatoria

Duración/es: Segundo cuatrimestre (actas en Jun. y Jul.)

Idioma/s en que se imparte:

Módulo/Materia: /

PROFESOR COORDINADOR

Nombre	Departamento	Centro	Área	Categoría	Correo electrónico	Teléfono
--------	--------------	--------	------	-----------	--------------------	----------

PROFESORADO

Nombre	Departamento	Centro	Correo electrónico	Teléfono
LOPEZ ILLESCAS, MARIA DEL CARMEN	Biblioteconomía y Documentación	Facultad de Ciencias de la Documentación	mlopez43@ucm.es	
MARTINEZ SAN EMETERIO, MIRIAM	Biblioteconomía y Documentación	Facultad de Ciencias de la Documentación		

SINOPSIS

Breve descriptor:

La asignatura aborda los principios y métodos de la evaluación objetiva y subjetiva en servicios de información, integrando el uso de indicadores, métricas y análisis de datos con estudios de satisfacción y calidad percibida. Su objetivo es capacitar al alumnado para interpretar resultados y aplicar procesos de mejora continua en bibliotecas y unidades de documentación.

Requisitos:

- Conocimientos de gestión de la información y documentación, que permitan comprender los conceptos básicos de servicios informacionales.
- Conocimientos previos de fuentes de información, usuarios y servicios documentales, adquiridos en cursos anteriores del grado.
- Competencias básicas en manejo de herramientas digitales y hojas de cálculo (nivel inicial en Excel, Calc o Google Sheets).
- Capacidad para analizar información, interpretar datos y trabajar con indicadores básicos.
- Disposición para el trabajo crítico, la reflexión y la participación activa en actividades prácticas y análisis de casos reales.

Objetivos:

- ? Conocer los conceptos básicos de calidad y evaluación.
- ? Comprender los principios teóricos y metodológicos para la evaluación de sistemas de información y documentación.
- ? Conocer el entorno profesional de la evaluación de sistemas de información y documentación.
- ? Conocer la realidad en que se mueven los sistemas de información y documentación.
- ? Alcanzar una formación para llevar a la práctica procesos de evaluación.
- ? Conocer las fuentes de datos, técnicas de recogida de datos habituales y los métodos en relación a la evaluación y calidad.
- ? Adquirir conocimiento para desarrollar estudios de satisfacción de personas usuarias y estudios basados en datos, indicadores y mediciones objetivas.
- ? Aprender a interpretar resultados y elaborar conclusiones para la toma de decisiones.
- ? Aprender a evaluar la evolución de los servicios en documentación.
- ? Desarrollar propuestas de nuevos indicadores para la evaluación y calidad.



Curso Académico 2026-27

CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN

Ficha Docente

- ? Adquirir capacidad para resolver problemas.
- ? Conocer y mejorar las habilidades en el uso de hojas de cálculo (LibreOffice Calc, Excel, Google Sheets, etc.).
- ? Mejorar en el manejo de las TICs.
- ? Desarrollar y mejorar la capacidad creativa y crítica.

Contenidos temáticos:

- Tema 1.- Gestión de calidad. Marco Teórico.
- Tema 2.- Evaluación comparativa o Benchmarking.
- Tema 3.- Evaluación objetiva, eficacia y eficiencia.
- Tema 4.- La evaluación subjetiva.
- Tema 5.- Modelos de Excelencia

Evaluación:

La evaluación total no superará el 100% de acuerdo a los siguientes métodos de evaluación y su posible ponderación mínima y máxima. Los porcentajes concretos para cada método se especificarán en el campus virtual:

- Exámenes escritos: un valor entre la ponderación mínima: 0% y la ponderación máxima del 60%
- Trabajo individual o en grupo: un valor entre la ponderación mínima: 0% y la ponderación máxima del 40%
- Asistencia y participación en clase: un valor entre la ponderación mínima: 0% y la ponderación máxima del 20%
- Exposiciones o demostraciones: un valor entre la ponderación mínima: 0% y la ponderación máxima del 30%
- Informes de prácticas: un valor entre la ponderación mínima: 0% y la ponderación máxima del 10%

Bibliografía básica:

- Arroyo-Vázquez, Natalia (2023). Novedades en la norma ISO 2789:2022 sobre estadísticas internacionales de bibliotecas. Anuario ThinkEPI, 17, e17a07. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2023.e17a07>
- de-la-Mano, Marta; Albelda-Esteban, Beatriz; Pérez-Morillo, María-del-Mar; Romero-Garuz, Santiago (2014). Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: la normativa internacional ISO. <https://ucm.on.worldcat.org/oclc/1364433695>
- Hernon, P., & Dugan, R. E. (2025). Assessing Service Quality in Information Environments: Concepts, Models, and Methods. Routledge.
- Lázaro-Rodríguez, Pedro (2020). Análisis, evaluación y desarrollo de herramientas y métodos para la mejora de bibliotecas. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/59348>
- Lázaro-Rodríguez, Pedro (2025). Indicadores BibPúblicas e Indicadores BibUniversitarias: herramientas web con indicadores de primer nivel, esfuerzo y eficiencia para bibliotecas públicas y universitarias de España. Infonomy, 3(1). <https://doi.org/10.3145/infonomy.25.003>
- Medina-Hernández, Ana-Isabel (2023). La evaluación de la biblioteca digital académica desde el enfoque teórico de la aceptación tecnológica. RIB, 46(3). <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v46n3e341650>
- Rojas-Rodríguez, Isaac-S; Preciado-Villegas, Carmen-L et al. (2025). Clima organizacional y calidad percibida en un sistema bibliotecario universitario: un estudio correlacional. International Journal of Professional Business Review, 10(2), e05313. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2025.v10i2.5313>
- Taladriz-Mas, Margarita (2013). Los servicios de información y el retorno de la inversión: cómo llegar a conocerlo. EPI, 22(4), 281-285. <https://doi.org/10.3145/epi.2013.jul.01>
- Tarango, Javier (2025). Retorno de inversión en bibliotecas universitarias: Un dilema interminable. Revista Estudios De La Información, 3(1), 1–4. <https://doi.org/10.54167/rei.v3i1.1987>

Generales

- CG.3. Reconocer la legislación y políticas nacionales e internacionales de la información y la documentación
- CG.6. Evaluar, interpretar y sintetizar la información y las fuentes en que se presenta
- CG.7. Definir el entorno profesional y las funciones de los profesionales de la información y la documentación.
- CG.12. Conocer, tratar y gestionar el patrimonio bibliográfico y documental.
- CG.15. Desarrollar buenas prácticas de comunicación con los[as] usuarios[as] en los centros de Información
- CG.17. Reconocer las instituciones y organismos vinculados al mundo de la documentación (biblioteca, centro de documentación, archivo) y sus respectivas funciones

Transversales:



Curso Académico 2026-27

CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS EN DOCUMENTACIÓN

Ficha Docente

- CT.1. Capacidad de análisis y síntesis, además de tener razonamiento crítico
- CT.2. Capacidad de organización y planificación
- CT.3. Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio
- CT.4. Aprendizaje autónomo
- CT.5. Capacidad para argumentar y defender puntos de vista personales apoyándose en conocimientos técnicos y científicos
- CT.6. Capacidad de demostrar creatividad, iniciativa, espíritu emprendedor y liderazgo
- CT.8. Capacidad de toma de decisiones
- CT.9. Motivación por la calidad
- CT.10. Capacidad para utilizar y adaptar las técnicas de comunicación oral y escrita con los[as] usuarios[as] de la información
- CT.11. Comunicación oral y escrita en la lengua nativa
- CT.13. Capacidad de gestión de la información
- CT.14. Capacidad de resolución de problemas
- CT.16. Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar
- CT.17. Adaptación a nuevas situaciones
- CT.19. Empleo de actitudes positivas en el trato con los[as] usuarios[as] y las organizaciones
- CT.20. Habilidades en las relaciones interpersonales
- CT.21. Reconocimiento a la diversidad y a la multiculturalidad
- CT.22. Alto nivel de compromiso ético para el ejercicio de la profesión

Específicas:

- C.E.1. Conocer la evolución de los documentos de los archivos, las bibliotecas y los centros y servicios de documentación
- C.E.2. Conocer la evolución y características de los archivos, las bibliotecas y los centros y servicios de documentación
- C.E.3. Reconocer la legislación y políticas nacionales e internacionales de la información y la documentación
- C.E.7. Operar con los[as] usuarios[as] y clientes de la información
- C.E.12. Controlar y optimizar de forma permanente los recursos del organismo y su utilización.
- C.E.14. Prever, organizar, gestionar y llevar a buen término un proyecto técnico integrando las limitaciones del entorno: humanas, económicas, de calendario, reglamentarias.
- C.E.15. Identificar los puntos fuertes y débiles de una organización, de un producto o de un servicio, establecer y utilizar indicadores, elaborar soluciones para mejorar la calidad.
- C.E.58. Desarrollar el espíritu analítico y crítico a la hora de valorar la realidad profesional

Clases teóricas:

Se expondrán los contenidos referentes al programa. Estas clases irán alternadas con aplicaciones prácticas individuales.

Clases prácticas:

Desarrollo de actividades formativas prácticas con herramientas informáticas en las que el estudiante aplicará y pondrá en práctica los contenidos teóricos expuestos por el profesor.

Otras actividades:

Visitas de profesionales expertos/as en el área de trabajo para acercar más al estudiantado a la aplicación laboral de la asignatura: en la medida de lo posible y de acuerdo a la disponibilidad de toda la gente de la clase, el profesor o profesora y los centros, se intentará realizar alguna visita a servicios en documentación como bibliotecas cercanas del entorno de nuestra facultad para que nos cuenten en primera persona cómo trabajan y analizan la calidad y la evaluación en sus bibliotecas. También, estas experiencias podrán ser recibidas por medio de videoconferencias o pequeñas charlas en la facultad. Algunos ejemplos de bibliotecas cercanas a la facultad son: la misma Biblioteca de la facultad, la Biblioteca Pública José Luis Sampedro, o la biblioteca musical Biblioteca Musical Víctor Espinós y otros centros en documentación del Centro de Cultura Contemporánea Conde Duque.

TOTAL:

Las clases se basan en una combinación de diversas metodologías docentes: clases magistrales, seminario (clases prácticas, exposiciones y grupos de discusión), tutorías específicas y trabajo de las personas estudiantes.

Las clases tendrán un carácter teórico-práctico en todos los temas. En cada clase se combinarán contenidos teóricos y prácticos junto con aspectos para la reflexión y la crítica y la resolución de ejercicios sobre los mismos.