

### 1. DATOS GENERALES DEL CURSO

Nombre del curso	<b>Diseño de sistemas y servicios de calidad</b>
Programa al que pertenece	Licenciatura en Bibliotecología y Gestión del Conocimiento
Experto disciplinar	Mayra Patricia Ayón Suárez
Asesor pedagógico	Marissa Michel Madera
Créditos y horas	
Eje de formación	Gestión de recursos (informativos, humanos, económicos, normativos, tecnológicos)
Fecha de elaboración	Junio 2014

### 2. COMPETENCIA

El estudiante aplica modelos de gestión de calidad en unidades de información u organizaciones de servicios informativos para satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios de manera eficaz y eficiente.

### 3. ATRIBUTOS DE LA COMPETENCIA

Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestión de la calidad en las unidades de información.</li> <li>– Definiciones: calidad, calidad total, gestión de la calidad.</li> <li>– Fines de la calidad en los procesos de evaluación de las bibliotecas universitarias y públicas..</li> <li>– Modelos y fundamentos de gestión de calidad.</li> <li>– Procedimientos aplicables en las unidades de información.</li> </ul>
---------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Indicadores de calidad.</li> <li>– Calidad orientada al usuario: sus necesidades, expectativas y satisfacción.</li> <li>– Normalización de la calidad aplicable a las unidades de información.</li> </ul>
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificar procesos en las unidades de información.</li> <li>– Diagnosticar la condición actual cualitativa y cuantitativa de la infraestructura de la unidad de información.</li> <li>– Evaluar la correspondencia entre el proyecto institucional y los servicios que ofrece la unidad de información.</li> <li>– Seleccionar herramientas para la gestión de la calidad en las unidades de información.</li> <li>– Diferenciar las propuestas de gestión de calidad a partir de la identificación de modelos de gestión de la calidad de acuerdo a las necesidades y servicios de cada unidad de información.</li> <li>– Plantear los parámetros de calidad y productividad de la unidad de información.</li> <li>– Identificar los rasgos de calidad del comportamiento organizacional de la unidad de información.</li> <li>– Proponer mejoras a partir de la implementación de un modelo.</li> </ul>
Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Perspicacia en la detección de las necesidades de información.</li> <li>– Innovación y creatividad en la propuesta del sistema de gestión de calidad.</li> <li>– Reflexión crítica ante la situación actual de la unidad de información y los procesos a mejorar.</li> <li>– Actitud propositiva ante los procesos reales y posibles de la unidad de información.</li> </ul>
Valores <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Respeto en el manejo de la información institucional.</li> <li>– Manejo ético ante los procesos de evaluación y propuestas de mejora de la unidad de información.</li> <li>– Responsabilidad del trabajo institucional y manejo de las áreas que integran a las unidades de información.</li> <li>– Compromiso y responsabilidad respecto a la elaboración de las actividades del curso.</li> </ul>

<sup>1</sup>Aludir no sólo a valores universales, sino de postura ante los problemas y alternativas de atención.

#### 4. COMPETENCIA GENERAL DEL PERFIL DE EGRESO CON QUE SE VINCULA O A LA QUE APOYA

Gestionar activos intangibles y tangibles (recursos humanos, informativos, económicos, normativos y tecnológicos) que permitan obtener ventajas competitivas en las unidades de información y organizaciones para las que colabore.

## 5. PRODUCTO INTEGRADOR

Descripción	Propuestas de mejora para una unidad de información a partir de un diagnóstico en el que se aplican modelos de gestión de la calidad.
-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	Unidad 1	Unidad 2	Unidad 3	Unidad 4
Título	<b>La gestión de la calidad aplicada a Unidades de información o bibliotecas.</b>	<b>Modelos de gestión de calidad y procedimientos aplicables en las unidades de información.</b>	<b>Indicadores y elementos que permiten asegurar el proceso de gestión de la calidad en las unidades de información.</b>	<b>Normas aplicables a las bibliotecas de Instituciones de Enseñanza Superior en los procesos de gestión de calidad.</b>
Objetivo	Analizar la importancia de la gestión de la calidad aplicada a las unidades de información o bibliotecas.	Analizar los modelos de gestión de la calidad existentes en el ámbito y que son aplicables a las unidades de información.	Seleccionar los indicadores y elementos necesarios para llevar a cabo un proceso de gestión de la calidad en las unidades de información.	Analizar las normas de gestión de calidad adoptados por las bibliotecas en los últimos años.

Contenido	<p>1.1 Definiciones: calidad, calidad total, gestión de la calidad.</p> <p>1.2 Fines de la calidad en los procesos de evaluación de las bibliotecas universitarias y públicas.</p> <p>1.3 Calidad total.</p> <p>1.4 Importancia de la mejora continua</p>	<p>2.1. Modelo Deming.</p> <p>2.2. Modelo Malcolm Baldrige.</p> <p>2.3. Modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM).</p> <p>2.4. Modelo Iberoamericano para la Excelencia.</p> <p>2.5. Análisis comparativo de los modelos de gestión de calidad</p>	<p>3.1. Indicadores de calidad.</p> <p>3.2. Elementos del Sistema de gestión de la calidad.</p> <p>3.2.1. Gestión por procesos.</p> <p>3.2.2. Calidad orientada al usuario: sus necesidades, expectativas y satisfacción.</p> <p>3.2.3. Gestión por objetivos y planes operativos.</p>	<p>4.1. Normalización de la calidad aplicable a las Unidades de información.</p> <p>4.1.1. Normas ACRL/ALA</p> <p>4.1.2. Normas ISO:9001</p>
Producto de la unidad	<p>Ensayo en el que el estudiante argumente la importancia que tiene un proceso de evaluación de la calidad orientado a analizar el funcionamiento, organización y servicios que ofrecen las Unidades de información o bibliotecas a partir de los conceptos revisados.</p>	<p>Documento en el que se justifique la elección para su unidad de información de uno de los modelos de gestión de calidad revisados.</p>	<p>Documento en el que el estudiante proponga, defina, caracterice los elementos a considerar en un proceso de gestión de calidad orientado a una Unidad de información, así como la descripción de los indicadores de calidad que tomará en cuenta en el proceso de evaluación a implementar.</p>	<p>Cuestionario que abone al diagnóstico situacional o producto integrador del curso en el que se planteen preguntas que ayuden a identificar cuál es el estado actual de la biblioteca y que permitan la identificación de funciones, servicios y procesos que se implementan en ésta.</p>
Duración	<b>4 semanas</b>	<b>3 semanas</b>	<b>5 semanas</b>	<b>3 semanas</b>

<sup>1</sup>Se pueden insertar o eliminar unidades (subcompetencias) dependiendo de las necesidades de cada curso

7. PRODUCTO INTEGRADOR	
Título	<b>Propuestas de mejora para una unidad de información basadas en la gestión de la calidad.</b>
Objetivo	<b>Propondrás mejoras para una unidad de información a partir de un diagnóstico en el que se aplican modelos de gestión de la calidad.</b>
Caracterización	<p>Propuestas de mejora a partir de un diagnóstico situacional de una Unidad de información elegida por el estudiante a través de la cual dé cuenta de su organización, conformación, procesos que lleva a cabo, recursos humanos con los que cuenta, operatividad, áreas que la conforman y servicios orientados a los usuarios para que a partir de la realidad del espacio, el estudiante elija un modelo de gestión de la calidad, seleccione y describa qué indicadores de calidad deberían considerarse para satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios de manera eficaz y eficiente, así como para optimizar servicios y modificar procesos que beneficien a los usuarios.</p> <p>Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Portada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Título del diagnóstico en donde se describa a qué tipo de unidades de información está orientado.</li> <li>– Datos de identificación del estudiante y del curso.</li> </ul> </li> <li>○ <b>Justificación conceptual</b></li> </ul>

- Argumentación que incluya el uso de los conceptos revisados en el curso en la que el estudiante justifique la importancia de implementar sistemas de evaluación de calidad en las Bibliotecas o Unidades de información, en específico deberá aludir a la Unidad seleccionada para este producto.
- **Diagnóstico situacional de la unidad de información.**
  - Datos generales de la unidad de información, ubicación, institución a la que pertenece, ciudad, estado.
  - Descripción introductoria de la unidad de información (historia, misión, visión, valores institucionales, evolución, tipo de usuarios a los que se ofrecen servicios de información, cantidad de usuarios que reciben al día/mes/año).
  - Identificación y descripción de las áreas que integran a la unidad de información (distribución de los espacios, mobiliario, acondicionamiento de las áreas, iluminación, ventilación, comodidad, seguridad, tipo de materiales que contienen las colecciones, cantidad de ejemplares, títulos y volúmenes de las colecciones).
  - Proyección institucional a corto, mediano y largo plazo.
  - Personal que labora en la unidad de información, descripción de puestos, formación profesional, funciones.
  - Recursos financieros que recibe (temporalidad: mensual, bimestral, semestral, anual).
  - Condiciones generales de los acervos (física, mantenimiento, adecuación del mobiliario).
  - Servicios que se ofrecen a los usuarios.
- **Elección de un modelo de gestión de calidad**
  - Descripción del modelo.
  - Alcances que permitirán la mejora de los servicios, procesos y recursos con que cuenta la Unidad de información seleccionada.
  - Indicadores de calidad a considerar en un proyecto de mejora propuesto a partir de este diagnóstico.

- **Propuesta de mejoras**

A partir del diagnóstico, de la elección de un modelo de gestión de calidad y de la identificación de indicadores, el estudiante deberá proponer mejoras institucionales o situacionales en la Unidad de información elegida. Considerando los siguientes elementos:

- Infraestructura
- Procesos
- Servicios
- Recursos Humanos
- Ambiente de trabajo
- Satisfacción del usuario

- **Bibliografía**

- **Anexos**

- Gráficos
- Imágenes o fotografías
- Guías de entrevista o encuestas llevadas a cabo [en caso de que aplique]

**Tiempo estimado: 2 semanas**

## 8. PROPUESTA DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE POR UNIDADES

El número de actividades de aprendizaje de cada unidad puede variar, de acuerdo a la planeación del experto en la materia

### Unidad 1. La gestión de la calidad aplicada a Unidades de información o bibliotecas.

Objetivo: Analizar la importancia de la gestión de la calidad aplicada a las unidades de información o bibliotecas.

	Descripción <sup>2</sup>	Producto o resultado	Materiales o herramientas necesarias <sup>3</sup>	Duración estimada en días o semanas
Actividad de aprendizaje preliminar	A través del Foro "Presentación inicial y expectativas del curso", los estudiantes expondrán a sus compañeros quiénes son, en dónde trabajan, cuáles son sus intereses personales respecto a por qué cursan esta licenciatura y finalmente, cuáles son sus expectativas de esta asignatura como parte de su formación e importancia de implementar servicios de evaluación de la calidad en Unidades de información.	Foro		7 días
Actividad de aprendizaje 1	El alumno leerá dos recursos y elaborará un documento en	Presentación en power point, mapa conceptual, mapa mental,	Tarí Guilló, J. J. (2000). <i>Calidad total: fuente de ventaja</i>	7 días



	<p>donde desarrolle los siguientes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definición personal de los conceptos de calidad, satisfacción y cliente.</li> <li>2. Línea del tiempo en la que se explique la evolución del concepto de calidad.</li> <li>3. Explicación personal respecto a lo que implica iniciar un proceso de evaluación de la calidad en una empresa o unidad de información.</li> <li>4. Explicación de la relación conceptual existente entre la calidad, calidad total y los usuarios de una unidad de información como elementos determinantes de este proceso.</li> <li>5. Fines de la calidad en</li> </ol>	<p>los cualquier otro gráfico, etc.</p>	<p><i>competitiva.</i> Murcia: Universidad de Alicante. Disponible en: <a href="http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/13445">http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/13445</a></p> <p>Xochiteotzin Peña, F. (2011). "Los estudios de usuarios para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios en bibliotecas universitarias" en: <u>Investigaciones sobre las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción en diferentes comunidades: proyectos, avances y resultados.</u> México: UNAM. Disponible en: <a href="http://132.248.242.6/~publica/librosn.php?aut=136">http://132.248.242.6/~publica/librosn.php?aut=136</a></p>	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>los procesos de evaluación de las bibliotecas universitarias y públicas.</p> <p>6. Reflexión en torno a por qué es importante la mejora continua como parte de los fines de la calidad en las bibliotecas.</p> <p>El alumno elegirá el tipo de trabajo a presentar siempre y cuando se aborden los puntos antes señalados: presentación en power point, mapa conceptual, mapa mental, cualquier otro gráfico.</p>			
Actividad de aprendizaje 2	A partir de la lectura <i>Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo</i> el alumno participará en el foro "Elementos y fundamentos del proceso de gestión de calidad	Participación en foro	Tarango, J. y Hernández-Orozco, G. (2009). <i>Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo</i> . <u>Revista Interamericana de Bibliotecología</u> . Colombia: Universidad de Antioquia.	7 días

	<p>en las bibliotecas”.</p> <p>La participación deberá evidenciar la reflexión personal de la lectura basado en la exposición de los siguientes elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Papel de las bibliotecas en la sociedad actual.</li> <li>2. Relación de la biblioteca con la educación.</li> <li>3. Momentos de la evaluación bibliotecaria y sus implicaciones.</li> </ol>		<p>Disponible en: <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179016347005">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179016347005</a></p>	
<b>Actividad integradora</b>	<p>Ensayo en el que el estudiante argumente la importancia que tiene un proceso de evaluación de la calidad orientado a analizar el funcionamiento, organización y servicios que ofrecen las Unidades de información o bibliotecas a partir de los conceptos</p>	Documento		7 días

	revisados. Deberá considerar el papel que juegan las bibliotecas o Unidades de información en la sociedad actual.			
<b>Unidad 2. Modelos de gestión de calidad y procedimientos aplicables en las unidades de información.</b>		Objetivo: Analizar los modelos de gestión de la calidad existentes en el ámbito y que son aplicables a las unidades de información.		
	<b>Descripción<sup>2</sup></b>	<b>Producto o resultado</b>	<b>Materiales o herramientas necesarias<sup>3</sup></b>	<b>Duración estimada en días o semanas</b>
Actividad de aprendizaje preliminar	<p>Revisa el video <i>Sistemas de gestión de calidad. Ventajas</i>.</p> <p>A partir del vídeo revisado, plantea qué elementos deben de considerarse en una Unidad de información antes de la implementación de un proceso de evaluación de la calidad de sus servicios y áreas.</p> <p>Además incluirá en otro</p>	Documento explicativo	<p>Sistema de Gestión de Calidad – Ventajas. (2012). Disponible en:  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=Ta9FY2Wi5j4">https://www.youtube.com/watch?v=Ta9FY2Wi5j4</a>            Sistemas de gestión de calidad. (2012). Disponible en:  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=m01CeZtYrpY">https://www.youtube.com/watch?v=m01CeZtYrpY</a></p>	7 días

	<p>apartado la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Elección de una Unidad de información o biblioteca a consideración del estudiante.</li><li>- Aportar los datos generales de ésta, la institución a la que pertenece, ciudad, Estado.</li><li>- Así como una descripción introductoria de la unidad de información (historia, misión, visión, valores institucionales, evolución, tipo de usuarios a los que se ofrecen servicios de información, cantidad de usuarios que reciben al día/mes/año).</li></ul>			
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

<p>Actividad de aprendizaje 1</p>	<p>Los alumnos revisarán las lecturas: <i>Comparación entre los modelos de gestión de calidad total: EFQM, Gerencial de Deming, Iberoamericano para la excelencia y Malcom Baldrige. Situación frente al ISO 9000</i> y <i>Los modelos de la gestión de la calidad como medios facilitadores para la obtención de flexibilidad estratégica en la organización.</i></p> <p>Los estudiantes elaborarán un cuadro comparativo en el que identifiquen cuáles son los elementos que distinguen entre sí a los modelos de Deming, Malcom Baldrige, Iberoamericano y EFQM.</p> <p>Comparen los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión del modelo.</li> <li>- Enfoque.</li> <li>- Criterios y principios</li> </ul>	<p>Cuadro comparativo</p>	<p>Nieves Nieto, C. y Ros McDonnell, L. (2006). <i>Comparación entre los modelos de gestión de calidad total: EFQM, Gerencial de Deming, Iberoamericano para la excelencia y Malcom Baldrige. Situación frente al ISO 9000.</i></p> <p>Disponible en: <a href="http://adingor.es/congresos/web/articulo/detalle/a/828">http://adingor.es/congresos/web/articulo/detalle/a/828</a></p> <p>Gutiérrez Gutiérrez, L. y Tamayo Torres, I. <i>Los modelos de la gestión de la calidad como medios facilitadores para la obtención de flexibilidad estratégica en la organización</i>, Disponible en: <a href="http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2486936">http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2486936</a></p>	<p>7 días</p>
-----------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

	<p>fundamentales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esquema estructural.</li> <li>- Sistema de retroalimentación.</li> </ul>			
<b>Actividad integradora</b>	<p>A partir de los contenidos revisados en la unidad, los alumnos van a elaborar un documento en el que justifique el modelo de gestión de calidad que considera podría adaptarse fácilmente al proceso de evaluación de la Unidad de información elegida para elaborar el proyecto integrador del curso. Deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción del modelo</li> <li>- Características</li> <li>- Alcances que permitirán la mejora de los servicios, procesos y recursos con que cuenta la Unidad de información seleccionada</li> </ul>	<p>Documento en Word en el que se justifique la elección de uno de los modelos de gestión de calidad antes revisados, así como la viabilidad de su aplicación.</p>		7 días

	Esta justificación deberá exponer los motivos por los cuales el modelo elegido permitiría implementar fácilmente el proceso de gestión de calidad.			
Unidad 3. Indicadores y elementos que permiten asegurar el proceso de gestión de la calidad en las unidades de información.		Objetivo: Seleccionar los indicadores y elementos necesarios para llevar a cabo un proceso de gestión de la calidad en las unidades de información.		
	<b>Descripción<sup>2</sup></b>	<b>Producto o resultado</b>	<b>Materiales o herramientas necesarias<sup>3</sup></b>	<b>Duración estimada en días o semanas</b>
Actividad preliminar	El alumno revisará el vídeo "Revisión de indicadores de la biblioteca". Elabora un listado de elementos e indicadores que se mencionan tienen relevancia en la implementación de un proceso de gestión de calidad orientados a una Unidad de información o bibliotecas.	Documento	Vídeo: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=53eG0k-U668">https://www.youtube.com/watch?v=53eG0k-U668</a>	8 días
Actividad de aprendizaje	Participación en foro	Foro	Arévalo, J. A., Echeverría	8 días



1	<p>“Indicadores de calidad en bibliotecas”.</p> <p>Para esta actividad, se trabajará en 5 equipos que integrará el asesor.</p> <p>La actividad se dividirá en dos partes:</p> <p>En la primera parte, cada integrante deberá de leer los recursos que se ofrecen en esta actividad. Luego, se organizarán entre sí para conformar las respuestas del cuestionario y unificarlo.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué es un indicador de calidad?</li> <li>2. ¿Por qué es importante evaluar los servicios bibliotecarios antes de implementar un proceso de gestión de calidad?</li> <li>3. ¿Cuáles son los procesos o etapas a</li> </ol>		<p>Cubillas, M. J. y Martín Cerro, S. (1999). Planificación, gestión y evaluación de los servicios bibliotecarios. Universidad de León: León. Disponible en <a href="http://sabus.usal.es/docu/pdf/Gestion.PDF">http://sabus.usal.es/docu/pdf/Gestion.PDF</a></p> <p>Comité de Bibliotecas Universitarias (2008). <i>Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias</i>. Comité de Bibliotecas Universitarias (COBUN): Lima. Disponible en: <a href="http://sisbib.unmsm.edu.pe/bivirtualdata/libros/2008/indic_a_buniver.pdf">http://sisbib.unmsm.edu.pe/bivirtualdata/libros/2008/indic_a_buniver.pdf</a></p>	
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>seguir en la definición de indicadores de rendimiento para las bibliotecas en general?</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Describe de qué manera está configurada la clasificación de indicadores de las bibliotecas y sus componentes.</li><li>Explica las diferencias existentes entre los indicadores de rendimiento operacional, indicadores de eficacia, indicadores de coste-eficiencia y los indicadores de impacto.</li><li>Explica y describe cuáles son los componentes que definen a cada grupo de indicadores, su razón de ser según la norma ISO</li></ol>			
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

7. ¿De qué manera pueden apoyar el análisis de los indicadores de una biblioteca en la satisfacción de los usuarios?

En la segunda parte, se organizarán en el equipo, para acordar la manera y documento que conformarán en el que se expongan las características de los indicadores que les correspondió a cada equipo, la importancia de éstos en un proceso de evaluación de la calidad y viabilidad de su consideración en un proceso de gestión de calidad en una Unidad de información o biblioteca en particular.

El resultado de esta participación será un solo documento, en el que se incluya tanto el cuestionario

	<p>con sus respectivas respuestas como la exposición de las características del grupo de indicadores que le correspondió a cada equipo.</p> <p>El asesor (a) seguirá atentamente el hilo de conversación que cada equipo genere para acordar, organizarse y lograr la conformación de los productos indicados.</p> <p>Equipo 1. Servicios y colecciones. Equipo 2. Infraestructura. Equipo 3. Presupuesto. Equipo 4. Personal. Equipo 5. Procesos técnicos.</p>			
Actividad de aprendizaje 2	Elaboración de un documento que explique la importancia de la satisfacción del usuario como elemento clave de un proceso de evaluación de la calidad orientado a una	Documento que explique de qué manera a partir de los estudios de usuarios cobra sentido la satisfacción de ellos en un proceso de evaluación de calidad de una Unidad de información o	Xochiteotzin Peña, F. Los estudios de usuarios para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios en bibliotecas universitarias. Disponible en:	8 días

	Unidad de información o biblioteca en particular.	biblioteca en particular.	<a href="http://cuib.unam.mx/publicaciones/15/7.NECESIDADES_DE_INFORMACION_Los%20estudios%20de%20usuarios_FERNANDO%20XOCHITEOTZIN%20PEN A.html">http://cuib.unam.mx/publicaciones/15/7.NECESIDADES_DE_INFORMACION_Los%20estudios%20de%20usuarios_FERNANDO%20XOCHITEOTZIN%20PEN A.html</a>	
<b>Actividad integradora</b>	Elaboración de un documento en el que el estudiante proponga, defina, caracterice los indicadores y elementos de calidad que tomará en cuenta en el proceso de gestión de calidad a implementar.	Documento en el que el estudiante proponga, defina, caracterice los indicadores y elementos de calidad que tomará en cuenta en el proceso de gestión de calidad a implementar.	<p>Comité de Bibliotecas Universitarias (2008). <i>Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias</i>. Comité de Bibliotecas Universitarias (COBUN): Lima. Disponible en: <a href="http://sisbib.unmsm.edu.pe/bivirtualdata/libros/2008/indic_a_buniver.pdf">http://sisbib.unmsm.edu.pe/bivirtualdata/libros/2008/indic_a_buniver.pdf</a></p> <p>Arévalo, J. A., Echeverría Cubillas, M. J. y Martín Cerro, S. (1999). <i>La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación</i>. Universidad de León: León.</p> <p>Comité permanente de bibliotecas de instituciones de</p>	10 días

			<p>Educación Superior de Bogotá D. C. (2005). <i>Estándares e indicadores de calidad para bibliotecas de instituciones de educación superior</i>. Bogotá: El Comité. Disponible en: <a href="https://www.usco.edu.co/archivosUsuarios/12/publicacion_pagina_web/plan_estrategico_de_desarrollo_2013-2027/documentos/Estandares%20Biblioteca%20parte%201.pdf">https://www.usco.edu.co/archivosUsuarios/12/publicacion_pagina_web/plan_estrategico_de_desarrollo_2013-2027/documentos/Estandares%20Biblioteca%20parte%201.pdf</a></p> <p>Indicadores de calidad de la Biblioteca de la Universidad de Alicante. Documento disponible en: <a href="http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12844/1/indicadores_gestion.pdf">http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12844/1/indicadores_gestion.pdf</a></p>	
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<b>Unidad 4. Normas aplicables a las bibliotecas de Instituciones de Enseñanza Superior en los procesos de gestión de calidad.</b>		<b>Objetivo: Analizar las normas de gestión de calidad adoptados por las bibliotecas en los últimos años.</b>		
	<b>Descripción<sup>2</sup></b>	<b>Producto o resultado</b>	<b>Materiales o herramientas necesarias<sup>3</sup></b>	<b>Duración estimada en días o semanas</b>
Actividad de aprendizaje 1	El alumno realizará las tres lecturas que se sugieren para esta actividad. A partir de ellas, identificará los elementos que deben de considerarse en la evaluación de una Unidad de información, elabora un organizador gráfico en el cual describa las características de cada Norma, objetivos y alcances.	Organizador gráfico	<p><i>Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación</i> (2012). Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior; Comité Técnico para el Análisis y Actualización de las Normas del CONPAB-IES. Disponible en: <a href="http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf">http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf</a></p> <p><i>Normas para Bibliotecas de Enseñanza Superior ACRL/ALA.</i> Disponible en: <a href="http://www.aab.es">www.aab.es</a></p> <p>Balagué Mola, N. (2007). <i>El uso de la norma de calidad ISO</i></p>	7 días

			<p>9001 en las bibliotecas de instituciones de educación superior.</p> <p>Disponible en: <a href="http://bid.ub.edu/19balag2.htm">http://bid.ub.edu/19balag2.htm</a></p>	
<b>Actividad integradora</b>	<p>A partir de las Normas que pueden aplicarse a un proceso de evaluación de calidad orientado a Unidades de información, el alumno va a elaborar un cuestionario que abone al diagnóstico situacional o producto integrador del curso en el que elabore preguntas que te ayuden a identificar cuál es el estado de la biblioteca al momento de tu visita y que permitan la identificación de funciones, servicios y procesos que se implementan en la biblioteca elegida.</p> <p>Se sugiere que las preguntas sean detonadoras, es decir, que generen discusión entre el</p>	<p>Cuestionario basado en los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación de usuarios</li> <li>- Acervos</li> <li>- Infraestructura</li> <li>- Presupuestos</li> <li>- Recursos humanos</li> </ul>	<p><i>Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación</i> (2012). Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior; Comité Técnico para el Análisis y Actualización de las Normas del CONPAB-IES. Disponible en: <a href="http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf">http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf</a></p> <p><i>Normas para Bibliotecas de Enseñanza Superior ACRL/ALA</i>. Disponible en: <a href="http://www.aab.es">www.aab.es</a></p> <p>Balagué Mola, N. (2007). <i>El uso de la norma de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de</i></p>	14 días



	<p>responsable o directivo de la biblioteca y el alumno como analista externo de modo que las respuestas de permitan posteriormente hacer un análisis de la situación y proponer las mejoras correspondientes a la Unidad de información y cada uno de sus servicios.</p>		<p><i>instituciones de educación superior.</i> Disponible en: <a href="http://bid.ub.edu/19balag2.htm">http://bid.ub.edu/19balag2.htm</a></p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 9. BIBLIOGRAFÍA

<p>Básica</p>	<p>Arévalo, J. A., Echeverría Cubillas, M. J. y Martín Cerro, S. (1999). <i>La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación</i>. Universidad de León: León.</p> <p>Balagué Mola, N. (2007). <i>El uso de la norma de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de instituciones de educación superior</i>. Disponible en: <a href="http://bid.ub.edu/19balag2.htm">http://bid.ub.edu/19balag2.htm</a></p> <p>Comité de Bibliotecas Universitarias (2008). <i>Indicadores de desempeño para bibliotecas universitarias</i>. Comité de Bibliotecas Universitarias (COBUN): Lima. Disponible en: <a href="http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/libros/2008/indica_buniver.pdf">http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/libros/2008/indica_buniver.pdf</a></p> <p>Tarango, J. y Hernández-Orozco, G. (2009). <i>Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo</i>. <u>Revista Interamericana de Bibliotecología</u>. Colombia: Universidad de Antioquia. Disponible en: <a href="http://eprints.rclis.org/17039/1/4421.pdf">http://eprints.rclis.org/17039/1/4421.pdf</a></p>
---------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Tarí Guilló, J. J. (2000). <i>Calidad total: fuente de ventaja competitiva</i>. Murcia: Universidad de Alicante. Disponible en: <a href="http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf">http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf</a></p> <p>Xochiteotzin Peña, F. (2011). "Los estudios de usuarios para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios en bibliotecas universitarias" en: <u>Investigaciones sobre las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción en diferentes comunidades: proyectos, avances y resultados</u>. México: UNAM. Disponible en: <a href="http://132.248.242.6/~publica/librosn.php?aut=136">http://132.248.242.6/~publica/librosn.php?aut=136</a></p> <p><i>Normas para Bibliotecas de Enseñanza Superior ACRL/ALA</i>. Disponible en: <a href="http://www.aab.es">www.aab.es</a></p> <p><i>Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación</i> (2012). Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior; Comité Técnico para el Análisis y Actualización de las Normas del CONPAB-IES. Disponible en: <a href="http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf">http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf</a></p>
Complementaria	<p>Comité permanente de bibliotecas de instituciones de Educación Superior de Bogotá D. C. (2005). <i>Estándares e indicadores de calidad para bibliotecas de instituciones de educación superior</i>. Bogotá: El Comité. Disponible en: <a href="https://www.usco.edu.co/archivosUsuarios/12/publicacion_pagina_web/plan_estrategico_de_desarrollo_2013-2027/documentos/Estandares%20Biblioteca%20parte%201.pdf">https://www.usco.edu.co/archivosUsuarios/12/publicacion_pagina_web/plan_estrategico_de_desarrollo_2013-2027/documentos/Estandares%20Biblioteca%20parte%201.pdf</a></p> <p>Hernández Pachecho, F. (2012). Marco normativo e indicadores de las bibliotecas públicas de México y Colombia en: <i>Investigación Bibliotecológica</i>. México. Disponible en: <a href="http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v26n58/v26n58a9.pdf">http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v26n58/v26n58a9.pdf</a></p> <p><i>Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario</i> (segunda parte) ISO 11620 UNE 50-137. Disponible en: <a href="http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/503/557">http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/503/557</a></p> <p><i>Indicadores de calidad de la Biblioteca de la Universidad de Alicante</i>. Documento disponible en:</p>

[http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12844/1/indicadores\\_gestion.pdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12844/1/indicadores_gestion.pdf)