

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Las interrelaciones sociales en la prestación de servicios: el concepto de calidad de servicio:

- La voz de los consumidores y de los usuarios de los servicios
- El impacto de los servicios en el entorno social
- Las actitudes de los profesionales. El modelo directivo
- Análisis de las relaciones clientes – profesionales – entorno social

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Anomalías en el funcionamiento de los servicios al público”.

OBJETO DE ESTUDIO: Incidencias y anomalías en el funcionamiento de los servicios al público, ya sean prestados por instituciones públicas o privadas, entendiendo por anomalía la alteración de las prestaciones ofrecidas a través de la publicidad, de sus reglamentos de funcionamiento o pactadas mediante contratos.

DURACIÓN: desde el 1 de agosto 2007 hasta el 1 agosto 2008

RESUMEN: Hasta hace poco tiempo, las ofertas de las instituciones y de los profesionales se basaban en productos. El concepto de “servicio” es más reciente. Todavía hoy se sigue diferenciando entre productos y servicios, como si los primeros no formasen parte de los segundos. Por otra parte, los destinatarios de los servicios eran considerados como un conjunto informe al que se le prestaba un servicio “enlatado” en un ejercicio de despotismo ilustrado que se basaba en la presunta ignorancia de la demanda frente a los grandes conocimientos de los expertos.

Sin embargo, el advenimiento de la aldea global y la competitividad de la economía de mercado, junto con el aumento de las reivindicaciones de dicha demanda, hizo necesario que se tornase la mirada hacia ella. Surgen así los primeros modelos de calidad con una fuerte orientación al “cliente” y su satisfacción. Son los japoneses los primeros que declaran que “sin cliente no hay empresa”.

FINANCIACIÓN: 53.580 euros

INVESTIGADOR PRINCIPAL: María Jesús Rosado Millán

INVESTIGADORES: Pepa Barral González
Luis Miguel Barral González
Francisco García García
Eva Matarín Rodríguez-Peral
Lourdes Ainhoa Hermida Ayala
Olalla María Filgueira Vázquez
Juan Manuel Toledo Domínguez
Sara González Servant

BECARIOS DE COLABORACIÓN:

- Recién Egresada:
 - Beatriz Campos Mansilla. Lda. en Sociología. Universidad Carlos III Madrid.
- Estudiantes:
 - Herman Luis Rodríguez Rosado 4º Psicología
 - Javier Rodríguez Rosado 2º Sociología