



ESTRUCTURA DE I+D

Ámbito temático

- Procesos organizativos
- Bienestar y eficiencia
- Calidad del servicio
- Satisfacción del usuario

Colaboración

- Proyectos de I+D
- Asesoramiento y consultoría
- Proyectos de I+D bajo demanda
- Formación especializada

Grupo de Investigación Organizaciones de servicios y comportamiento del usuario

Los procesos en las organizaciones de servicios como precursores de entornos de trabajo saludables que mejoren la eficiencia, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios

El Grupo de Investigación en Organizaciones de Servicios y Comportamiento del Usuario centra su investigación en **la interrelación existente entre el funcionamiento interno de las organizaciones de servicios y la satisfacción de los usuarios**, con la finalidad de realizar estudios que contribuyan a mejorar el bienestar en el trabajo y el desempeño en las organizaciones de servicios. El grupo está conformado por un excelente grupo de investigadores dirigido por el **Dr. Vicente Martínez-Tur** y se encuentra adscrito al **Instituto Universitario de Investigación en Psicología de los Recursos Humanos, del Desarrollo Organizacional y de la Calidad de Vida Laboral (IDOCAL)** de la **Universitat de València**.



Líneas de investigación

- **Calidad de servicio y comportamiento del usuario:** Estudio de los procesos que llevan a la mejora de la calidad y que explican el comportamiento del usuario.
- **Justicia y confianza en las organizaciones:** Análisis de los factores que explican las percepciones de justicia y confianza en las organizaciones de servicios, y sus efectos sobre el bienestar y desempeño.
- **Clima de servicio:** Estudio de las dimensiones del clima de servicio y su impacto sobre el bienestar de los trabajadores, su desempeño y el comportamiento del usuario.
- **Regulación emocional:** Estudio de los procesos de regulación emocional entre los grupos y actores de la organización (p.e. empleados – usuarios) y sus efectos.
- **Conflictos:** Estudio del conflicto en las organizaciones de servicios y sus efectos sobre los comportamientos de sus miembros

Campos de aplicación: Organizaciones de servicios (empresas, Administración, ONGs...) que entiendan los procesos organizativos como precursores de mejora continua.

Servicios a empresas y otras entidades

Asesoramiento técnico y consultoría sobre:



- Transferencia a empresas de la Metodología de mejora continua: *Survey Feedback*
- Sistemas de diagnóstico de la calidad.
- Evaluación del clima de servicio y del impacto sobre los resultados del trabajo.
- Evaluación y asesoría en resolución de conflictos y mejora de la confianza en la organización.
- Estudio y desarrollo de propuestas de intervención para la mejora de procesos organizativos y desarrollo organizativo

Formación:

- Formación en Sistemas de Calidad y mejora continuada y procesos de transferencia a empresas de la técnica de mejora continua: *Survey Feedback*.
- Formación para la mejora de los procesos organizativos y desarrollo organizativo.

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS



El grupo **colabora** con un gran número de **entidades públicas y privadas** y ha adquirido una amplia experiencia organizando e impartiendo **charlas y cursos** de formación relacionados con **sistemas de calidad y técnicas de mejora continua, desarrollo organizativo**, entre otros.

Asimismo, el conocimiento y los métodos e instrumentos desarrollados a través de la investigación han sido aplicados en **proyectos de consultoría para empresas** de distinta naturaleza, enfocados al estudio de las relaciones de los procesos internos en las organizaciones con la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

Los miembros de este grupo de investigación colaboran con otros **grupos de universidades nacionales e internacionales**. Además, han desarrollado de manera continuada proyectos de investigación en convocatorias competitivas y varios de sus miembros han sido parte integrante de proyectos en programas de investigación de reconocido prestigio como Consolider.

Los resultados de investigación del grupo han sido publicados en algunas de las **revistas científicas** más importantes en su área, tales como *Journal of Applied Social Psychology*, *Applied Psychology: An International Review*, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, entre otras. Muchos de sus miembros son o han sido miembros de consejos editoriales de revistas científicas (p.e., *International Journal of Stress Management*, *Journal of Management*). Han publicado varios libros sobre desarrollo organizativo y metodologías para la mejora de los procesos organizativos y la consecución de mayores estándares de calidad y satisfacción de los usuarios, con un enfoque riguroso y práctico. La investigación llevada a cabo ha recibido **reconocimientos** importantes como el Premio Nacional en Investigación en Recursos Humanos del CEF, o el reconocimiento de la revista *The Industrial - Organizational Psychologist* que señala su investigación como ejemplo de buena práctica de investigación y de interrelación entre ciencia y práctica profesional.

El grupo de investigación ha llevado a cabo **proyectos de evaluación, desarrollo organizacional y transferencia de metodologías** a organizaciones de servicios de diferentes sectores (p.e. turísticos, atención a la dependencia). También participa y asesora en la evaluación de buenas prácticas de calidad en sectores como el de las ONGs.

Varios de los investigadores del grupo han sido **profesores visitantes** en universidades de otros países (p.e. Portland State University en EEUU y Deakin University en Australia), y participan en programas de postgrado nacionales e internacionales (p.e. Programa Erasmus Mundus).

Contacto

Grupo de Investigación Organizaciones de Servicios y Comportamiento del Usuario



Instituto de Investigación en Psicología de los Recursos Humanos, del Desarrollo Organizacional y de la Calidad de Vida Laboral (IDOCAL) - Universitat de València

Vicente Martínez Tur
Tel: +34 96 39 83607
E-mail: Vicente.Martinez-Tur@uv.es
<http://www.uv.es/~idocal/>

 Instituto de Investigación en Psicología de los
RRHH, del Desarrollo Organizacional
y de la Calidad de Vida Laboral

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA
