

ASOCIACIÓN MEXICANA DE BIBLIOTECARIOS

XXXV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía

Cancún Quintana Roo, 11 al 14 de mayo.

La Biblioteca Francisco Orozco Muñoz de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía: Experiencia en la aplicación de un Modelo de Gestión de Calidad.

Óscar Arriola Navarrete
Alejandro Añorve Aguirre

RESUMEN

Se presenta la experiencia desarrollada en la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz de la ENBA durante la primera fase del proceso de implantación de un modelo de Gestión de Calidad en la oferta de sus servicios. Como primer punto se da el contexto en el cual se han desarrollado los modelos de calidad para bibliotecas, en éste se incluyen las repercusiones que la globalización ha tenido en el uso, almacenamiento y recuperación de la información, el papel que la educación superior juega hoy en día así como la relevancia de los procesos de acreditación, autogestión y autoevaluación en los programas de enseñanza superior. A continuación se explican las tendencias mundiales en torno a la certificación de los servicios basados en las Normas ISO 9000:2000 así como la aplicación de normas bibliotecarias, para así dar lugar una síntesis de los pasos seguidos y del estado de avance que guarda el proceso de implantación del modelo de gestión de calidad en la biblioteca de la ENBA, considerándolo como un subsistema del sistema de gestión de calidad de la ENBA.

ASOCIACIÓN MEXICANA DE BIBLIOTECARIOS

XXXV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía

Cancún Quintana Roo, 11 al 14 de mayo.

La Biblioteca Francisco Orozco Muñoz de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía: Experiencia en la aplicación de un Modelo de Gestión de Calidad.

Oscar Arriola Navarrete
Alejandro Añorve Aguirre

Nuestra intención es compartir la experiencia desarrollada en la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz de la ENBA en el proceso de implantación de un modelo de Gestión de Calidad en la oferta de sus servicios.

Los modelos de gestión de calidad han sido posibles gracias a una serie de acontecimientos que permitieron su conformación y desarrollo. Dentro de estos acontecimientos consideramos importante retomar aquellos que nos permitirán explicar la razón de ser de un modelo en una biblioteca universitaria.

Globalización, tecnologías de información y sociedad del conocimiento

La globalización es básicamente el resultado de la confluencia de 4 causas:

1. La mundialización de la economía
2. La proliferación de nuevas e importantes tecnologías
3. La cobertura planetaria de las comunicaciones
4. La importancia que está tomando la innovación, en los procesos económicos

Estas causas han determinado el rumbo de las sociedades en la época actual. Y por ende han repercutido en los distintos ámbitos de acción tanto políticos, económicos como sociales.

El desarrollo tecnológico y la cobertura planetaria de las comunicaciones acortaron distancias y aceleraron la transmisión de datos. Esto trajo consigo una desbordada generación de información en nuevos formatos. A su vez en el terreno de los equipos para el almacenamiento y recuperación de esta información, se dio una competencia tal que permitió el abaratamiento de costos de tal manera que un mayor número de personas tuvieron acceso a ellos. Se da por un lado la masificación del uso de tecnología con el lanzamiento al mercado de las PC's y del software Windows y por otro lado la llegada del Internet.

Esto tuvo gran impacto en la sociedad ya que vino a mover parámetros establecidos durante muchos años y aunque las primeras reacciones siempre fueron de miedo e incertidumbre a lo desconocido, paulatinamente las instituciones fueron incorporando tanto en sus requisitos de ingreso y/o contratación habilidades y conocimientos tecnológicos.

Diversos autores han discutido las repercusiones que la globalización ha traído consigo, dentro de estas podemos mencionar las siguientes:

- Los cambios en la transmisión de inteligencia en las organizaciones
- La importancia del factor conocimiento-alienación del conocimiento- o una nueva forma de hacer economía
- Problemas en el acceso secuencial al conocimiento cuestionado por la difusión de información general
- Imposibilidad de monopolizar la información

Estas consecuencias plantean una constante: la relación que hoy en día se le da a la información y al conocimiento. El análisis de los efectos de la globalización se dice ha traído consigo un nuevo estadio o momento de la vida en sociedad. Algunos coinciden en llamarlo sociedad post-industrial, otros sociedad de la información, sin embargo al considerarse al CONOCIMIENTO, como el móvil que nos rige actualmente, un gran número de teóricos utilizan el término sociedad del conocimiento.

A la sociedad del conocimiento la articula hoy en día una cadena de instrumentos para la propagación de mensajes; mediante el uso de tecnologías de información es posible contar con una integración mundial de información, conocimiento, individuos y sociedades. En cuanto a la sociedad del conocimiento Rendón opina lo siguiente: *“La llamada sociedad del conocimiento es una sociedad tecnologizada y mercantilizada que existe gracias al conocimiento objetivado, y en la que para actuar se necesita de ciertas habilidades incluso intelectuales. Tomando las ideas de Luhmann se puede considerar a la sociedad del conocimiento como un conjunto de comunicaciones que pasan a través de una sofisticada red de tecnologías, y que hacen falta ciertas habilidades para emitirlas y recibirlas”*¹.

Para Tarapanoff la sociedad del conocimiento es: *“Aquella con pleno acceso y capacidad de utilización de la información y del conocimiento para su calidad de vida, el desarrollo individual y colectivo de los ciudadanos y para la gestión de la economía”*².

La sociedad del conocimiento es una sociedad con capacidad para construir y retener su propia historia; sistematizar sus experiencias; abrirse a los desafíos de los mercados y tecnologías, incorporar las apreciaciones de sus miembros y fundamentar el sentido de sus acciones.

Pese a las diferentes tendencias de cada país, el discurso de la sociedad del conocimiento se ha convertido en un área política de consenso en donde todo el mundo puede ver reflejados sus intereses al adscribirse de alguna manera a esta nueva forma de desarrollo.

En la mayoría de los planes e iniciativas sobre la sociedad del conocimiento se desprenden tres aspectos fundamentales:

1. La liberalización de la provisión de infraestructuras y servicios de telecomunicaciones
2. La competitividad nacional
3. La preocupación social

¹ Rendón Rojas, Miguel Ángel. Sociedad del conocimiento. En: Contribución al desarrollo de la sociedad del conocimiento. México : CUIB, UNAM, 2000. p.56

² Taparanoff, Kira. O profissional da informação e a sociedade do conhecimento: desafios e oportunidades. En: Transinformação. 11 (1), 1999. p.27

El desarrollo de una sociedad del conocimiento requiere:

- a. La cooperación como camino o motor de la sociedad del conocimiento. Apertura del gobierno al sector privado.
- b. El ciudadano como foco de las acciones de la sociedad del conocimiento. Estrategias que impidan la marginación o el aislamiento.
- c. La necesidad de reformular un sistema jurídico y legal internacional. Salvaguardar los derechos fundamentales relacionados con la información, así como su acceso.
- d. La introducción de aplicaciones interactivas que cambian el estilo de vida. Impacto sobre las formas tradicionales de convivencia y comunicación.³

La Educación Superior

En el ámbito mundial, hoy en día la educación superior juega un papel de carácter estratégico, en virtud de que mediante ella se cultiva, se enriquece, se transmite y se difunde el conocimiento, y al encontrarnos inmersos en una sociedad del conocimiento, es el conocimiento precisamente el que se vuelve el insumo principal del paradigma productivo que la humanidad está promoviendo.

Las instituciones de educación superior, por lo consiguiente ocupan un lugar fundamental en esta nueva propuesta, ya que mediante sus tareas de formación profesional; así como en la generación, aplicación y transferencia del conocimiento participan en la solución de los problemas sociales, económicos y culturales que afectan a la sociedad en general.

El escenario mundial en el que se ubica la educación superior impacta de manera importante a la educación superior en México. Al concebirse ésta como un medio estratégico para acrecentar el capital humano y social de la nación y la inteligencia individual y colectiva de los mexicanos, para contribuir al aumento de la competitividad y el empleo, para impulsar el crecimiento del producto nacional y para mejorar la distribución equitativa de la riqueza, necesita experimentar una verdadera transformación que le permita responder con oportunidad, equidad, eficiencia y calidad, no sólo a estas demandas sino también a las que plantea el contexto internacional.

En el contexto de la educación superior en México, la política del mejoramiento de la calidad educativa en cuanto insumos, procesos y resultados ocupa un lugar prioritario desde hace 15 años. La visión presentada por el gobierno federal para el período 2000-2006 marca una tendencia hacia la innovación y calidad institucional. Dentro de la Secretaría de Educación Pública todas las dependencias tienen que remodelar su cultura organizacional⁴, orientándola a *“transformarnos en una institución competente que contribuya a lograr los resultados planeados en materia de educación ...”*⁵

Por otro lado, el documento *“La educación superior en el siglo XXI : líneas estratégicas de desarrollo”* de ANUIES constituye una estrategia para enfrentar los retos que la educación superior tiene hoy en día. Independientemente de que la propuesta y la educación superior contarán, como se advierte en el

³ Méndez Rodríguez, Eva María. Globalización de la información. En: La sociedad de la información política, tecnología e industria de contenidos. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 1999. p. 63

⁴ La cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos que ostentan los miembros de una organización y que la distinguen de las otras. La cultura de una organización se refiere a las presunciones y creencias básicas que comparten los miembros de una organización. Ellas operan en forma inconsciente, definen la visión que los miembros tienen de esta y de sus relaciones con el entorno ; han sido aprendidas como respuestas a los problemas de subsistencia en el entorno y a los propios de la integración interna de la organización.

⁵ Memoria del proceso de enfoque estratégico en la Secretaría de Educación Pública. México : SEP, 2002. p.8

documento, con “... *el compromiso efectivo del gobierno en todos sus niveles ... de los poderes legislativos y de la sociedad civil ...*”⁶, hay una serie de tareas impostergables que las instituciones de educación superior y en este caso la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (ENBA) tienen que atenderlas de cara a las exigencias actuales y futuras, que se resumen en una educación útil y de calidad.

El mejorar la calidad de la educación tiene efectos multiplicadores que benefician a los integrantes de la sociedad de diversas formas, tanto en lo social, lo económico, lo cultural como en lo político. Las condiciones actuales de competitividad y sobrevivencia en el mercado, a las que están sometidas todas las instituciones de educación superior, le exigen al sistema educativo un mejoramiento continuo, que le permita lograr que sus procesos y productos sean de calidad. Velar por el desarrollo y la excelencia de la educación es un compromiso de toda sociedad, pero en particular es una responsabilidad y un imperativo del sistema educativo y sus instituciones. Su cumplimiento tiene incidencia directa en las transformaciones educativas, sociales, económicas, políticas y culturales del país.

Los procesos de acreditación y de certificación de la educación superior en México

En México, la evaluación de la educación se institucionalizó con el Programa para la Modernización Educativa 1989-1994, en el que el concepto de modernización de la educación se concibe en términos de calidad, eficiencia, cobertura e innovación de la misma. En este programa se incorporó, como una acción fundamental, la de impulsar la mejora de la calidad de la educación superior a través de procesos de evaluación interna (autoevaluación) y externa de las instituciones.

Para avanzar en el logro de este objetivo, la Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior (CONPES) creó en 1989 la Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA), la cual ha fomentado desde entonces la autoevaluación⁷ de las instituciones que forman parte del subsistema público universitario.

Además, los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) fueron instituidos en 1991 por la CONPES, en el marco de concertación entre la Secretaría de Educación Pública (SEP) y la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), con el objeto de apoyar los procesos del Sistema Nacional de Evaluación de la Educación Superior, que considera tres niveles de acción:

1. La autoevaluación, realizada por las propias instituciones de educación superior;
2. La evaluación interinstitucional por pares académicos, que efectúan los CIEES;
3. La evaluación global del sistema y subsistemas de educación superior, realizada por la Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica (SESIC), la Subsecretaría de Educación e Investigaciones Tecnológicas (SEIT) y el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT)

⁶ La educación superior en el siglo XXI : líneas estratégicas de desarrollo : una propuesta de la ANUIES. México : Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, 2000. p.2

⁷ La autoevaluación es un proceso sistemático, que en el caso de la educación superior se ha orientado a determinar el grado de eficacia, economía y eficiencia de ciertas actividades, además nos requiere emitir un juicio de valor sobre aquello que se evalúa. Permite articular de forma cualitativa y cuantitativa el grado de cumplimiento de los objetivos marcados por la institución, especialmente definidos en términos de necesidades de los usuarios, e indica su adecuación a las acciones y programas que fueron planificados por la misma.

Estas y otras organizaciones manifiestan los resultados de la evaluación aplicada a las instituciones de educación superior mediante procesos de acreditación de sus programas educativos; así un programa acreditado cumple con un mínimo de requisitos y nos permite calificarlo como un programa de calidad.

Como ya se señaló, la autoevaluación se debe orientar a la medición de las distintas variables (indicadores) en términos de economía, eficacia y eficiencia.

La autoevaluación no sólo constituye un elemento esencial de todo ciclo de planificación, sino que en su propia condición de proceso generado en el seno de la institución necesita también ser planificada. Desde esta perspectiva, lo primero que debería plantearse antes de abordar su puesta en marcha es lo siguiente:

¿Qué se pretende conseguir con la autoevaluación?

¿Cómo se va a enfocar?

¿Hacia dónde van a orientarse los esfuerzos?

En conclusión, definir claramente los objetivos de la autoevaluación.

Por lo tanto, podríamos afirmar que la calidad del sistema educativo requiere entonces, de una permanente evaluación con fines de acreditación de los programas educativos ofertados, que le permitan visualizar y hacer los cambios necesarios para estar a la par con los avances científicos, tecnológicos y sociales, y así lograr una educación en armonía con el desarrollo y las necesidades específicas de la sociedad.

Lo anterior exige establecer mecanismos de retroalimentación que den la oportunidad, a las instituciones de educación superior, de comprobar si los resultados de su quehacer concuerdan con los procesos académicos y administrativos desarrollados para lograr la misión, los propósitos y objetivos y alcanzar la acreditación⁸.

La calidad se hace manifiesta a través de las características que poseen las instituciones y los programas sometidos al proceso de acreditación. Tales características se valoran a la luz de criterios preestablecidos para tal fin, refiriéndolas a cada uno de los factores estructurales que, en la práctica, articulan la misión, los propósitos, las metas y los objetivos de una institución, con cada una de las funciones sustantivas: docencia, investigación y proyección social.

Se considera la institución como un sistema, cuyo rostro explicita la interacción entre los elementos que la conforman. Dicho sistema comprende una estructura, una disposición u ordenamiento de sus partes, cuyo sentido viene determinado por la misión que se da a sí misma. Esta misión ilumina propósitos, metas y objetivos de la institución, sin deterioro del criterio de universalidad, y otorga especificidad a cada uno de los programas académicos. Este sistema opera en un contexto físico, económico, social, político y cultural, que condiciona todas y cada una de las acciones de la institución. La dinámica de las interacciones entre la institución y su contexto es un escenario fundamental para la acreditación.

⁸ La acreditación es un mecanismo mediante el cual un organismo público o privado, vinculado con los procesos educativos, a solicitud de una institución o programa académico, reconoce el cumplimiento, por parte de éste, de su misión, propósitos y objetivos.

El proceso de acreditación se encuentra íntimamente ligado al proceso de certificación⁹ (ambos procesos se encuentran inmersos en la concepción general de sistema de gestión de calidad), por lo tanto se considera necesario proporcionar una breve descripción de las normas internacionales que rigen los procesos de certificación: la familia de normas ISO 9000:2000.

Normas ISO 9000:2000

Un modelo de gestión de calidad de una organización (que puede ir desde una empresa, un gobierno, una institución educativa, etc.) se centra en la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios sustentada en esfuerzos de calidad, mejora continua, innovación y competitividad, con el fin de que los resultados obtenidos impacten directamente en la percepción de la calidad del servicio por parte de una comunidad a la que sirve o proporciona servicios.

La satisfacción del usuario se relaciona en forma directa con desarrollo del personal y del capital intelectual, ya que para que se den los procesos de mejora continua se requiere de una nueva cultura en una organización, como resultado del proceso de cambio de actitudes, costumbres, hábitos y valores del personal que la integran.

Para ello se requiere de liderazgo, planeación, administración de la información y de la tecnología, así como de la gestión y mejora de procesos, todo ello relacionado mediante un enfoque sistémico orientado a impulsar la obtención de resultados de impacto inmediato en los usuarios que reciben y/o utilizan bienes o servicios.

Los principios de gestión de calidad pueden aplicarse a una actividad particular o a todos los procesos de una organización. Si se aplica la gestión de calidad a todas las actividades de una organización, se dice que ésta ha instaurado un “sistema de gestión calidad”. Este sistema de la calidad puede también denominarse “sistema de control de la calidad” o alternativamente “sistema de gestión de calidad” (acepción más moderna).

“ISO 9000” es la denominación de uso común para una serie de normas internacionales de gestión de calidad dentro de organizaciones: ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 e ISO 9004 (y sus subnormas). El concepto clave definido por la ISO 9001 y la 9002 es la noción de “gestión de calidad”. La definición internacional oficial de gestión de calidad, de conformidad con la ISO 8402, es la siguiente: “Todas las actividades planificadas y sistemáticas aplicadas dentro del sistema de gestión de calidad y manifiestamente necesarias para inspirar la confianza adecuada en que una organización cumplirá los requisitos de la calidad”.

Es importante recordar que la ISO 9001 y la ISO 9002 son normas de sistema. Los certificados que pueden concederse mediante ellas señalan que una organización es perfectamente capaz de cumplir las necesidades y requisitos de sus usuarios de manera planificada y controlada. Este sistema de implantación de la calidad mediante procesos puede entrar en ocasiones en conflicto con un sistema más “absoluto” de implantación de la calidad por productos. Por ejemplo, un certificado ISO 9000 para una organización educativa ofrece una “garantía” de que ésta se halla bien estructurada y de que los

⁹ Certificación es la actividad que consiste en atestiguar que un producto o servicio se ajusta a determinadas especificaciones técnicas y/o normas, con la expedición de un acta en la que se da fe documental del cumplimiento de todos los requisitos exigidos en dichas especificaciones y/o normas. Esta acta puede tomar la forma de un certificado y/o marca de conformidad.

resultados de sus programas y cursos responden a los objetivos y necesidades planteados por los usuarios; pero no garantizan necesariamente que los contenidos de dichos cursos y programas cumplan un determinado nivel educativo, de estos aspectos se hará cargo la acreditación.

De esta manera, los términos “requisitos” y “normas” utilizados en la terminología de las ISO 9000 difieren de las tradicionales nociones educativas o formativas. Las “normas” oficiales para la enseñanza o la formación se refieren en general a determinados requisitos “de entrada” o *input* (por ejemplo, cualificaciones de los maestros, contenidos de los programas, ...) o en ocasiones “de salida” o *output* (documentos, títulos, ...). Las ISO 9000 consideran la calidad de forma distinta y requieren el cumplimiento de principios generales de control de procesos dentro de las instituciones (normas “de proceso” o “de sistema”).

Otra diferencia importante es que las normas tradicionales para la enseñanza y la formación son con frecuencia muy específicas y relacionadas con un contexto particular. Esta característica hace a estas normas más relevantes y verificables, pero también más dependientes de su momento (riesgo de rápida pérdida de actualidad) y menos transferibles. Por otra parte, el carácter de las ISO 9001 e ISO 9002 es mucho más general, lo que implica que siempre resulta necesario un grado considerable de interpretación y que no pueden analizar explícitamente determinados temas concretos.

“La norma ISO 9001 (2000) fundamenta su filosofía en dar satisfacción al cliente; para esto tienen que identificarse todos los procesos de la empresa o biblioteca que afectan y dan satisfacción al cliente / usuario. Satisfacer al cliente es lo básico. Para lograr esta transformación, la Norma proporciona un conjunto de herramientas a los que denomina los 8 pilares”¹⁰.

Por supuesto, la calidad no constituye un fenómeno nuevo dentro de la enseñanza y la formación, pero el interés por las ISO 9000 es relativamente reciente. Desde comienzos de la década del 2000, varias instituciones de educación superior de México han obtenido un certificado ISO 9001 o ISO 9002. Aún cuando la certificación ISO 9000 siga siendo un fenómeno marginal en el mundo de la enseñanza y la formación, la cifra de instituciones y departamentos certificados se halla en aumento, particularmente entre las instituciones de formación profesional y formación profesional continua. Sin embargo, son muchos los profesionales del mundo docente que se preguntan si esta evolución constituye la mejor vía para perfeccionar la calidad dentro de las instituciones formativas. Para muchas personas, el valor añadido real de un proceso de certificación de este tipo sigue siendo dudoso y ello sin mencionar los costos que implica dicho proceso.

Para lograr una certificación ISO 9000, un paso obligado es llevar a cabo una autoevaluación, anteriormente mencionamos este tema pero con un enfoque hacia las instituciones de educación superior, ahora lo centraremos en el campo de las bibliotecas.

Evaluación de servicios bibliotecarios

En la evaluación es necesario utilizar indicadores de rendimiento que nos permitan obtener la información pertinente, para su posterior interpretación. *“Los indicadores sirven para informar de la actividad general o de acciones particulares de la biblioteca. Cumplen una doble función, ya que, de un lado, tienen un carácter descriptivo, pues permiten comprobar el estado y evolución de la*

¹⁰ Gómez Hernández, J.A. Gestión de bibliotecas. Murcia : DM, 2002. p.67

organización y su actividad y, de otro lado tienen un carácter evaluador, dado que permiten valorar las causas y efectos que de ellos se derivan”¹¹.

El objetivo de los indicadores de rendimiento bibliotecario es servir de herramientas para evaluar la calidad y eficacia de los procesos y servicios prestados por la biblioteca, así como valorar la eficiencia de los recursos asignados a la biblioteca para la ejecución de tales procesos y servicios.

En el ámbito de las bibliotecas, servicios indispensables en toda institución de educación superior, Lancaster, en su obra *Evaluación de la biblioteca*¹² establece los principales elementos evaluables de una biblioteca, proporcionando indicadores para analizarlos. Los apartados que este autor considera relevantes para ser evaluados son: colección, uso de la colección, uso de la biblioteca, publicaciones periódicas, espacio, catálogo, acceso al documento y localización del fondo, acceso a la información documental, referencia, búsquedas en bases de datos, formación de usuarios, cooperación bibliotecaria, relación costo-eficacia, relación costo beneficio, calidad.

Los apartados que propone Lancaster son adecuados, pero la evaluación en la gestión de calidad tendrá que evaluar además: recursos humanos y económicos, procesos técnicos, procedimientos, rutinas, relaciones institucionales, organización interna, entre otros.

Retomando a Lancaster y tratando de interpretar sus reflexiones sobre la evaluación de la biblioteca, podemos identificar los siguientes puntos cardinales en la orientación del proceso de evaluación:

1. Establecer niveles en el rendimiento de los procesos y servicios;
2. La comparación entre varias bibliotecas o servicios;
3. La justificación de la existencia de la propia biblioteca;
4. Identificar las posibles fuentes de error o ineficacia en el rendimiento de los procesos o servicios.



Figura 1

De la evaluación se deberán desprender conclusiones que servirán para decidir si se continúa con el sistema de gestión o, por el contrario, para revisar y modificar la gestión de aquellos aspectos donde no se estuviese actuando correctamente.

¹¹ Merlo Vega, José Antonio. Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias. En: Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas. v.49, no.2, abril-junio 1998. p. 270

¹² Lancaster, Frederick Wilfrid. Evaluación de la biblioteca. Madrid : ANABAD, 1996.

La norma ISO 11620¹³ nos dice que para probar un indicador de rendimiento, deben utilizarse los siguientes criterios:

- a) Contenido informativo
- b) Fiabilidad
- c) Validez
- d) Idoneidad
- e) Practicidad
- f) Comparabilidad.

Aparte de las características mencionadas anteriormente, los indicadores de rendimiento deben estar íntimamente vinculados a la planificación y evaluación sistemática de la biblioteca y los procesos de medida y evaluación se deben de convertir en una actividad regular.

Síntesis de los pasos seguidos para la aplicación de un Modelo de Gestión de Calidad

En atención a los lineamientos girados por el gobierno federal en el ámbito de la educación superior dentro del Programa Nacional de Educación 2001–2006, la ENBA presentó en 2001 el Programa Integral de Fortalecimiento Institucional 2001–2006 (PIFI)¹⁴, el cual fue actualizado mediante procesos de seguimiento y evaluación en 2002 y 2003.

Este Programa tiene como propósito constituirse en el instrumento para la transformación del quehacer educativo de la Escuela, que le permitirá alcanzar niveles superiores de desarrollo y consolidación. Establece como precepto fundamental de esta transformación institucional, la planeación estratégica, el desarrollo y la evaluación de programas, proyectos y acciones de trabajo mediante procesos participativos que permitan el desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la Escuela.

El PIFI 2001–2006 versión 3.0 señala que la Visión para el 2006 de la ENBA es ser:

*“... la opción de educación superior pública más atractiva para la formación profesional de bibliotecarios y archivistas en el ámbito nacional, por la flexibilidad y pertinencia de sus programas educativos; la cobertura nacional de su oferta educativa; la permanente formación docente y actualización profesional de sus profesores; la atención grupal e individual a sus estudiantes mediante tutorías y asesorías; la vinculación de su quehacer educativos con los sectores público, privado y social; y el desarrollo de un sistema de gestión de calidad que contribuya a la acreditación de sus programas educativos y a la certificación de sus procesos de gestión”*¹⁵:

¹³ Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario ISO 11620/UNE 50-137. En: Revista Española de Documentación Científica. v.22, no.2, abril-junio 1999. p.230

¹⁴ El PIFI es una estrategia que impulsa y apoya el gobierno federal, para fortalecer la capacidad de planeación estratégica y participativa de las instituciones de educación superior públicas y mejorar la calidad de sus programas educativos y procesos de gestión. Con ello se busca también cerrar las brechas de calidad que pudieran existir dentro de las dependencias de educación superior (DES) y entre las diferentes DES de una institución.

¹⁵ Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Programa integral de fortalecimiento institucional, 2001 – 2006 versión 3.0. México, 2003 [Documento interno]. p. 10-11

En el caso particular de los Servicios Bibliotecarios, el documento antes mencionado propone de entre sus objetivos generales, metas y estrategias los siguientes:

Objetivo General

Convertir a la biblioteca en uno de los ejes de la vida académica de la Escuela, de manera que apoye de forma eficiente y oportuna las actividades académicas de la institución, con base en:

- La oferta de servicios de calidad, que satisfagan las necesidades de información de la comunidad, con acervo documental suficiente, personal suficiente y preparado, y espacios suficientes
- El establecimiento de medios de acceso a fuentes remotas de información
- El establecimiento de políticas flexibles para la adquisición, promoción de los servicios, etcétera.
- El establecimiento de vínculos de comunicación adecuados con los docentes y estudiantes.
- La promoción de políticas y programas de preservación y conservación de los materiales documentales, que involucren a los usuarios de la biblioteca.

Metas

- Actualizar y/o formar permanentemente al personal que labora en la Biblioteca, con base en el trabajo profesional y operativo que realiza en el área, mediante la oferta de cursos de actualización o capacitación.
- Establecer mecanismos formales para obtener la opinión de los usuarios sobre los servicios.
- Revisar con fines de actualización de manera bianual la normatividad vigente para mantenerla en congruencia con los servicios que se ofrecen.
- Contar con el 100% de la bibliografía básica establecida en los programas de estudio y que se encuentre disponible en el mercado.
- Contar con el 100% de la bibliografía complementaria disponible en el mercado.
- Establecer mecanismos adecuados de comunicación con la comunidad académica de la Escuela.
- Elevar la calidad y eficiencia en el procesamiento técnico de los materiales documentales.
- Implementar sistemas apropiados de seguridad para los materiales documentales y para los usuarios.
- Mejorar las condiciones de operación en términos de espacios físicos y de recursos financieros, materiales, tecnológicos y humanos para el desarrollo de los servicios bibliotecarios.

Estrategias

- Analizar necesidades de formación, actualización y capacitación del personal que labora en la Biblioteca.
- Dar seguimiento a los proyectos ya elaborados o que se encuentren en proceso de elaboración.
- Con base en el funcionamiento actual de la biblioteca y en las necesidades que se detecten, solicitar ante las instancias correspondientes la asignación de espacios físicos y la dotación de los recursos financieros, materiales, tecnológicos y humanos que se requieran.

Por lo anteriormente expuesto, es necesario que la ENBA desarrolle un Modelo de Gestión de Calidad, basado en los lineamientos derivados del PIFI. Sin embargo, el poner en marcha un sistema de gestión de calidad es una tarea monumental, por lo tanto, se recomendó realizar el proceso de manera escalonada; fue así que se decidió iniciar con una de las unidades de apoyo fundamentales para el logro de los objetivos de la Escuela: la Biblioteca “Francisco Orozco Muñoz”.

La Biblioteca de la ENBA es considerada en este proceso como un subsistema, y por ello podemos aplicarle un modelo de gestión de calidad orientado a la mejora permanente de sus procesos y de sus servicios. En todo caso, en la medida que el modelo de gestión de calidad de la ENBA avance, el modelo de gestión de calidad de la Biblioteca deberá de adecuarse para mantener la unidad del sistema.

La Biblioteca es y debe de ser un modelo a seguir, ya que se encuentra inmersa en la Escuela de bibliotecarios y archivistas más importante de México, por su antigüedad y por su cobertura nacional, y por ser la única que oferta ambas licenciaturas. Por ello es importante que ésta unidad de apoyo fundamente sus procesos y servicios en una filosofía basada en la calidad.

Para ello se requirió como parte inicial para la implantación de un sistema de gestión de calidad, el diseño de un Modelo de Evaluación que nos permita obtener el diagnóstico de la situación actual de la biblioteca, pero que además propicie la evaluación continua. Merlo Vega comenta que *“la gestión de una biblioteca universitaria se debe evaluar para comprobar su rendimiento. De esta manera se podrá conocer la eficacia de los servicios y la marcha general de la biblioteca”*¹⁶.

A continuación se describen brevemente las acciones llevadas a cabo para el establecimiento del sistema de gestión de calidad en la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz.

Esquema general de planeación del proyecto, el cual se considera será terminado hasta el año 2006, las fases 1 y 2 serán las que determinarán el rumbo del producto final del proyecto, además de que son las que se establecen como compromiso en el periodo marzo 2003-febrero 2004.

Fase 1:

Realizar una investigación documental para identificar la literatura pertinente al objeto de estudio (Sistema de gestión de calidad y Evaluación, en el contexto de las IES).

Meta:

Entregar un documento resultado de la investigación documental.

Acciones:

- Identificar propuestas y/o modelos de gestión de calidad y evaluación elaborados y probados en bibliotecas universitarias
- Identificar la literatura pertinente en el ámbito de la educación superior producida a nivel internacional, nacional y local , en torno a gestión de calidad y evaluación
- Elaborar un documento que proporcione un sustento teórico que permita conocer los elementos que componen un sistema de gestión de calidad
- Entregar el documento para su revisión y validación

¹⁶ Merlo Vega. Op. cit. p.285

- Socializar el documento con el personal de la biblioteca

A partir de lo antes descrito el objetivo que se planteo para la fase 2 fue el de realizar un diagnóstico que permitiera conocer de manera detallada la situación de los procesos y servicios que se llevaban a cabo en la biblioteca, para esto fue necesario la elaboración de un modelo de indicadores de rendimiento acorde a las características de la institución.

Modelo de indicadores de rendimiento para la biblioteca

La realización de este modelo de indicadores de rendimiento, obedece a lo siguiente:

- En la literatura bibliotecológica internacional existen muchos modelos que proponen indicadores de rendimiento para la evaluación de bibliotecas universitarias y académicas (IFLA, ACRL, UNE, entre otros), pero están diseñados para bibliotecas que cuentan con otras características muy diferentes a una realidad nacional.
- En la literatura bibliotecológica del país, también existe gran variedad de propuestas y lineamientos (ANUIES, CONAEVA, FIMPES, ABIESI, Pagaza, Arellano, entre otros) pero la gran mayoría son de carácter teórico y demasiado generales o exclusivamente se enfocan a la evaluación de servicios.

Para la realización de esta propuesta se decidió realizar un modelo partiendo de los modelos planteados por ANUIES, REBIUN, Pagaza y Arellano, tomando de cada uno de ellos la parte más sustancial y estructurando los indicadores bajo una norma ISO específica. Esta decisión se fincó en que se debe de evaluar a la biblioteca como sistema y como parte de un sistema (cosa que nos permitirá la suma y/o combinación de indicadores de varios modelos) para conocerla en su calidad de subsistema de una institución de educación superior; los resultados de ese reconocimiento deben de servir para la toma de decisiones.

A continuación se presentan las áreas de trabajo definidas, estructura del indicador y esquema de indicadores por áreas de actividad.

Se definieron 7 áreas de actividad:

- Área 1. Datos generales de la biblioteca
- Área 2. Recursos financieros
- Área 3. Recursos humanos
- Área 4. Recursos materiales: espacio y equipamiento
- Área 5. Procesos técnicos
- Área 6. Colección
- Área 7. Servicios

Estructura del indicador

La mayoría de los modelos presentan indicadores cualitativos o indicadores cuantitativos, en ésta propuesta se manejaron ambos, los primeros se evaluaron en base a las normas de ABIESI y/o ACRL/ALA y los segundos contaron con su método de medición.

Siguiendo la pauta mínima marcada por la norma ISO 11620, cada indicador cuantitativo se definió de acuerdo a la siguiente estructura:

1. Objetivo del indicador
2. Definición del indicador
3. Método
4. Cálculo
5. Indicadores relacionados

Los indicadores cualitativos únicamente retoman los 3 primeros puntos.

A continuación se presentan un ejemplo de como se estructuraron los indicadores:

Datos generales de la biblioteca

Indicador 1.1 Número de usuarios potenciales

Objetivo

Obtener el número total de usuarios potenciales de la biblioteca.

Definición del indicador

Número total de usuarios potenciales que pueden hacer uso de los servicios de la biblioteca, donde se contemplan las siguientes categorías:

- Académicos
- Estudiantes
- Personal de apoyo a la educación

Método

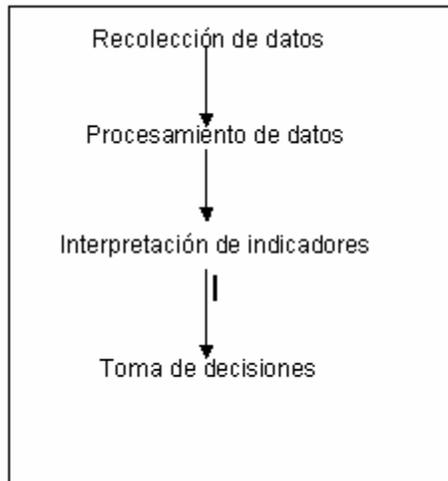
Recopilar la información sobre las diferentes categorías de usuarios potenciales, obtener la información tanto del área de recursos humanos como del área de servicios escolares.

Modelo de indicadores de rendimiento

Indicadores cualitativos	Indicadores cuantitativos
<p>Área 1. Datos generales de la biblioteca</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Número de usuarios potenciales 1.2 Número de usuarios reales 1.3 Días de apertura anuales 1.4 Horario de servicio 1.5 Servicios de la biblioteca en su conjunto <p>Área 2. Recursos financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Presupuesto general de la biblioteca 2.2 Financiación externa 2.3 Autofinanciación 2.4 Presupuesto total 2.5 Gasto de inversión (anual) 2.6 Gasto corriente (anual) 2.7 Gasto total (inversión + corriente) <p>Área 3. Recursos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Personal por categorías 3.2 Total de trabajadores <p>Área 4. Recursos materiales: espacio y equipamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.1 Superficie destinada al usuario (m²) 4.2 Superficie destinada a la colección (m²) 4.3 Superficie destinada al personal (m²) 4.4 Superficie útil total (4.1 + 4.2 + 4.3) <p>Área 5. Procesos técnicos</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.1 Adquisiciones 5.2 Catalogación y clasificación 5.3 Publicaciones periódicas 5.4 Proceso físico <p>Área 6. Colección</p> <ul style="list-style-type: none"> 6.1 Accesibilidad 6.2 Composición (tipos de materiales) <p>Área 7. Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> 7.1 Préstamo interno 7.2 Préstamo a domicilio 7.3 Préstamo interbibliotecario 7.4 Servicio de consulta 7.5 Búsqueda bibliográfica 7.6 Asistencia a la biblioteca 	<p>Área 1. Datos generales de la biblioteca</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Índice de uso de la biblioteca 1.2 Tasa de incremento en el número de usuarios 1.3 Tasa de incremento y/o decremento en el número de días laborados anualmente 1.4 Tasa de incremento y/o decremento en el número de horas de servicio anuales <p>Área 2. Recursos financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Gasto por usuario 2.2 Presupuesto por usuario 2.3 Gasto por hora de servicio 2.4 Índice de eficacia en el gasto 2.5 Tasa de incremento en el presupuesto <p>Área 3. Recursos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Personal por usuario 3.2 Índice de profesionales en la biblioteca 3.3 Índice de estabilidad en el empleo 3.4 Tasa de incremento en la plantilla <p>Área 4. Recursos materiales: espacio y equipamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.1 Superficie útil por usuario 4.2 Capacidad de ocupación 4.3 Superficie útil por trabajador 4.4 Índice de ocupación de la superficie de la estantería abierta 4.5 Índice de ocupación de la superficie de estantería cerrada <p>Área 5. Procesos técnicos</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.1 Índice de crecimiento en el número de ítems adquiridos 5.2 Índice de crecimiento en el número de suscripciones a publicaciones periódicas 5.3 Índice de crecimiento en el número de ítems catalogados y clasificados 5.4 Tiempo promedio del proceso de adquisición 5.5 Tiempo promedio diario de catalogación y clasificación por persona 5.6 Promedio diario de ítems catalogados y clasificados 5.7 Índice de productividad de catalogación y clasificación 5.8 Tasa de actividad en catalogación y clasificación 5.9 Costo de cada ítem catalogado y clasificado <p>Área 6. Colección</p> <ul style="list-style-type: none"> 6.1 Monografías por usuario 6.2 Publicaciones periódicas por usuario 6.3 Materiales audiovisuales por usuario 6.4 Materiales informáticos por usuario 6.5 Índice de crecimiento de la colección (monografías) 6.6 Índice de crecimiento de la colección (publicaciones periódicas) 6.7 Índice de crecimiento de la colección (materiales audiovisuales) 6.8 Índice de crecimiento de la colección (materiales informáticos) 6.9 Índice de uso de la colección 6.10 Grado de accesibilidad de los fondos <p>Área 7. Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> 7.1 Préstamo a domicilio por usuario 7.2 Préstamo interno por usuario 7.3 Tasa de circulación 7.4 Índice de incremento en el número de préstamos a domicilio 7.5 Índice de uso del servicio de préstamos a domicilio 7.6 Tiempo promedio de tramitación del préstamo interbibliotecario 7.7 Índice de efectividad del servicio de préstamo interbibliotecario 7.8 Índice de uso del servicio de préstamo interbibliotecario 7.9 Índice de preguntas de consulta por usuario 7.10 Grado de satisfacción de preguntas de consulta 7.11 Grado de rendimiento del servicio de búsqueda bibliográfica 7.12 Índice de efectividad del servicio de búsqueda bibliográfica 7.13 Índice de uso del servicio de búsqueda bibliográfica 7.14 Índice de asistencia a la biblioteca

Cuadro 1

Con el propósito de realizar un estudio que permitiera evaluar en su conjunto a la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz se aplicó un cuestionario, mismo que pretendía recabar toda la información sobre sus procesos, servicios y personal.



Cuadro 2

Una vez realizado el diagnóstico a partir de los indicadores de rendimiento mencionados en el cuadro 1, se obtuvo una matriz donde se consignaba la siguiente información:

- Indicador
- Debilidades actuales
- Fortalezas actuales
- Estrategias
- Fortalezas a futuro

A continuación se presenta un ejemplo de la matriz mencionada:

ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA
 SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y ARCHIVÍSTICOS
GESTIÓN DE CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LA BIBLIOTECA FRANCISCO OROZCO MUÑOZ
DIAGNÓSTICO

INDICADOR	DEBILIDADES ACTUALES	FORTALEZAS ACTUALES	ESTRATEGIAS)	FORTALEZAS A FUTURO
1. Datos generales de la biblioteca:				
1.1 Número de usuarios potenciales	Se carece de información actualizada.		Establecer vínculos con Control Escolar y con Recursos Humanos para obtener información sobre la comunidad de la Escuela.	Contar de manera sistemática con información actualizada.
1.2 Número de usuarios reales	Ausencia de mecanismos que permitan conocer el número de usuarios reales.		Tomiquete de entrada mediante credencial con código de barras.	Contar con un mecanismo que permita conocer el número de usuarios reales.
1.3 Días de apertura anuales		La biblioteca abre todos los días hábiles, y se incluye sábados.		

Cuadro 3

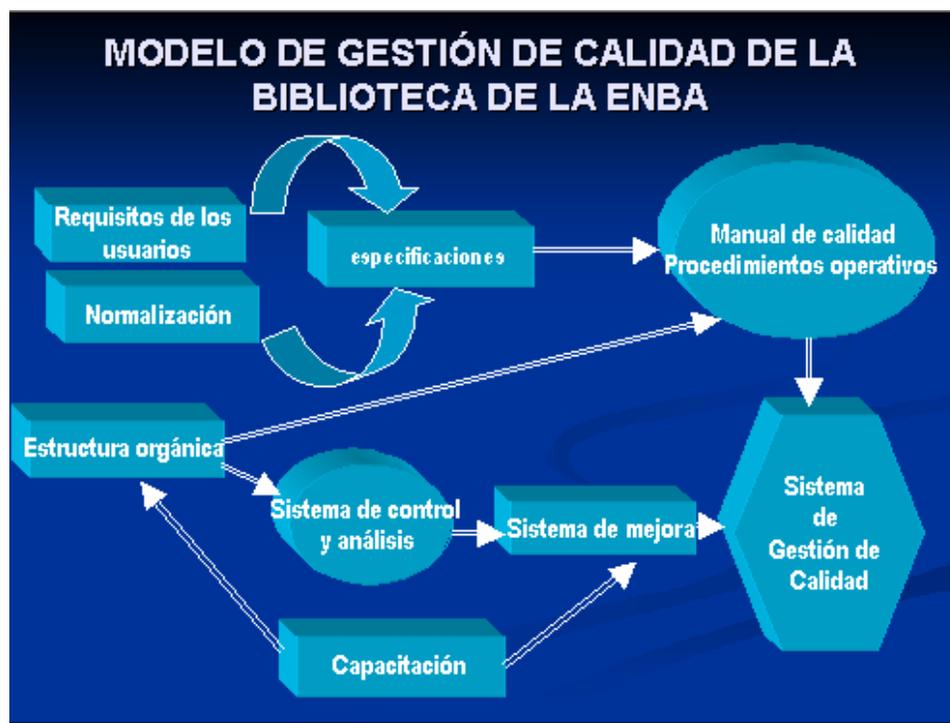
A partir de las debilidades y fortalezas identificadas en el diagnóstico de la Biblioteca, se elaboró un plan de acción dentro del PIFI para convertir las debilidades en fortalezas, en donde se marcaron metas y objetivos a corto, mediano y largo plazos.

Hasta aquí todo parece que es únicamente planeación estratégica, la diferencia estriba en que antes las decisiones se tomaban únicamente por la alta dirección, en un esquema de calidad las decisiones son participativas y todo el personal apoya y aporta ideas para la consecución de las metas y objetivos planeados.

La figura de liderazgo se incrementa y deja de ser impositiva, esto repercute de manera directa tanto en la cultura como en el clima organizacional.

Apenas se están sentando las bases para la implantación del sistema de gestión de calidad en la biblioteca, todavía quedan muchas cosas por hacer, pero el cambio se esta realizando paulatinamente, el personal esta convencido que esto les ayudará a mejorar.

A continuación se esquematiza el modelo de gestión de calidad de la Biblioteca Francisco Orozco Muñoz.



El modelo de calidad se integra con los siguientes criterios:

1. Satisfacción del usuario.
2. Liderazgo.
3. Desarrollo del Personal y del Capital Intelectual.
4. Administración de la Información y de la Tecnología.
5. Planeación.
6. Gestión y Mejora de Procesos.
7. Resultados.

Conclusiones

La gestión de calidad, la normalización de los procesos y servicios, la satisfacción del usuario son conceptos que sin ser totalmente nuevos, se han vuelto a poner de moda en el ámbito de las bibliotecas mexicanas. En una revisión en la literatura bibliotecológica encontramos que existen trabajos al respecto desde la década de los 70's, simplemente con algunas variaciones con los puntos tratados.

La gestión de calidad debe de dejar de ser una moda y de convertirse en una realidad, en este mundo globalizado es necesario que las bibliotecas cuenten con servicios y procesos de calidad, que las ayuden a obtener, en primer lugar una certificación a nivel nacional y después una certificación internacional.

La obtención de una certificación es factible si se instrumenta de manera adecuada y al 100% un sistema de gestión de calidad, basado principalmente en normas ISO 9000:2000.

Sin embargo, la obtención de una certificación o de la acreditación de los programas educativos debiera ser el resultado, más de un cambio cultural que de la búsqueda de un documento. Así, lo esencial es la nueva visión del quehacer académico y administrativo que permite acceder a servicios educativos de calidad como producto de la mejora continua de los procesos en función de los productos socialmente requeridos. De esta manera, la obtención de la acreditación y de la certificación serán una consecuencia natural y no el fin último del trabajo cotidiano.

Bibliografía

1. Berghe, Wouter Van den. Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación. En: Revista Europea de la Formación Profesional. No. 15, setiembre-diciembre 1998. Consultado el 7 marzo 2002. URL: <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/calidad/doc/cedefop1.htm>
2. La educación superior en el siglo XXI : líneas estratégicas de desarrollo : una propuesta de la ANUIES. México : Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, 2000.
3. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Programa integral de fortalecimiento institucional, 2001 – 2006 versión 3.0. México, 2003 [Documento interno].
4. Gómez Hernández, J.A. Gestión de bibliotecas. Murcia : DM, 2002.
5. International Organization for Standardization. ISOOnline. Consultado el 14 de noviembre 2003. URL: <http://www.iso.ch/iso/en/ISOOnline.openpage>
6. Lancaster, Frederick Wilfrid. Evaluación de la biblioteca. Madrid : ANABAD, 1996.
7. Memoria del proceso de enfoque estratégico en la Secretaría de Educación Pública. México : SEP, 2002.

8. Méndez Rodríguez, Eva María. Globalización de la información. En: La sociedad de la información política, tecnología e industria de contenidos. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 1999.
9. Merlo Vega, José Antonio. Fundamentos de gestión de bibliotecas universitarias. En: Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas. v.49, no.2, abril-junio 1998. pp.261-288
10. México. Secretaría de Educación Pública. Juego de Normas ISO 9000-2000. Consultado el 4 de diciembre 2003. URL: <http://www.sep.gob.mx/wb/distribuidor.jsp?seccion=3727>
11. Rendón Rojas, Miguel Ángel. Sociedad del conocimiento. En: Contribución al desarrollo de la sociedad del conocimiento. México : CUIB, UNAM, 2000.
12. Taparanoff, Kira. O profissional da informação e a sociedade do conhecimento: desafios e oportunidades. En: Transinformação. 11 (1), 1999.