

La gestión de calidad en las bibliotecas universitarias : una perspectiva desde las normas ISO

Mtro. Oscar Arriola Navarrete
El Colegio de México

Resumen

El presente documento intenta dar un panorama general sobre lo que es un sistema de gestión calidad en bibliotecas universitarias, basado en normas ISO 9000:2000. En primer lugar se presentan las ventajas y desventajas para que éste tenga éxito, posteriormente se conceptualiza y se discute la importancia de la normalización en este ámbito y finalmente se dan algunas conclusiones.

¿Qué es la calidad?

Es un término que hoy día encontramos en multitud de contextos y con el que se busca despertar en quien lo escucha una sensación positiva, transmitiendo la idea de que algo es mejor, es decir, la idea de excelencia. El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados. El concepto actual de Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos.

Aunque la calidad forma parte de nuestro vocabulario y actuar cotidianos, no siempre tenemos la certeza de sus alcances. Como lo podemos constatar a lo largo de la historia de la humanidad, la calidad ha sido un concepto siempre idealizado por los grupos humanos. Desde tiempos remotos, la calidad ha sugerido la idea de conformidad, aceptación grupal e individual, felicidad y bienestar en cualquier ámbito. Podemos hablar de la calidad de un producto, o de la calidad de vida. La acepción que ahora nos ocupa, tiene que ver más con las formas de producción de bienes y servicios, dentro de una sociedad cada vez mas

globalizada y con mayor alcance de información y compleja. Así, encontramos que el auge de la calidad como concepto administrativo tiene sus orígenes en los años 50.

La evolución que ha seguido el concepto de “calidad” puede segmentarse de la siguiente manera¹:

- Inspección
- Control del proceso
- Control integral de la calidad
- Calidad Total

Inspección: la división del trabajo permite que un grupo de trabajadores realice tareas de inspección al producto elaborado y terminado. Una vez que ha terminado el proceso de producción, estos trabajadores se encargan de separar las piezas o productos bien hechos de los *defectuosos*, apartando éstos del flujo de la producción.

Control del proceso: antes de elaborar productos no aceptables, anticiparse y actuar sobre el proceso de fabricación a través de su control. Actualmente, este control estadístico del proceso se considera una herramienta de la mejora continua.

Control integral de la calidad: se crean comités de calidad con la misión de coordinar la planeación, seguimiento y control de un sistema de calidad establecido.

Calidad Total: no sólo el Comité de Calidad es el encargado de sistema de la misma; ni la calidad se refiere solamente al producto, sino a todas las actividades de la empresa, y por lo tanto, a todos los departamentos y niveles.

¹ Berlinches Cerezo, Andrés. Calidad. Madrid : International Thompson, 2002. p. 2

El concepto de “calidad” actual es entendido como *“filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma, estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad”*²

Existen diversas razones objetivas que justifican este interés actual por la calidad y que hacen pensar que las organizaciones competitivas son aquellas que comparten, fundamentalmente, estos tres objetivos:

1. Buscar de forma activa la satisfacción del cliente, priorizando en sus objetivos la satisfacción de sus necesidades y expectativas (haciéndose eco de nuevas especificaciones para satisfacerlos)
2. Orientar la cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten
3. Motivar a sus empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad.

Ahora bien, es evidente que aunque todos recurrimos al mismo término de calidad, no todos entendemos lo mismo. Para el experto, productor o proveedor de un servicio, calidad significa fundamentalmente qué y cómo es ese producto (es decir, la efectividad). En otros términos, lo que el cliente realmente "se lleva". Para el cliente, en cambio, lo importante es para qué le sirve y si respondió a sus necesidades y expectativas, lo que podemos definir como su satisfacción o utilidad. Para el empresario lo importante es la relación costo-beneficio o, en otros términos, la eficiencia que se alcanza.

Sistema de gestión de calidad

Después de la derrota del imperio japonés durante la segunda guerra mundial, la economía del país asiático había quedado fracturada y retrasada con respecto a Occidente. W. Edward Deming, teórico de la administración empresarial, empezaba a desarrollar nuevas formas de asumir la gestión de las organizaciones,

² Ishikawa, Kaoru. ¿Qué es el control de la calidad? : la modalidad japonesa. Bogotá : Norma, 1988. p. 15

desde herramientas de control en la producción hasta en la filosofía misma hacia las personas que componían esas organizaciones.

Cuando Japón pone en ejecución las teorías de Deming, se experimenta un desarrollo económico importante, auge que ha dominado importantes aspectos de la economía, hasta la actualidad. En forma paralela, despuntaron teóricos o “gurús” de la calidad, de entre los que destacan el ya mencionado Edward Deming, Joseph M. Juran, Kaoru Ishikawa, Armand Feigenbaum, Philip Crosby y Genichi Taguchi. Los gobiernos tampoco se han quedado atrás y ya han establecido Premios Nacionales de Calidad; sólo por mencionar algunos: Shingo Prize (EUA), Malcom Baldrige (EUA), Premio Deming (Japón), EFQM (Europa), Premio Nacional de Calidad (México), Premio Iberoamericano a la Calidad (con sede en Portugal).

Si bien el significado literal de la calidad en la gestión nos remita a la idea de hacer bien las cosas a la primera, hay diversas técnicas y puntos de vista que muchos teóricos han desarrollado para completar el concepto en lo que consideran la mejor manera de gestionar. Lejos de excluirse, las aportaciones se complementan. Y todo ello ha llegado a conformar lo que ahora es conocido como la gestión de calidad.

Gómez Hernández opina que *“En la actualidad se defiende un modelo de gestión basado en buscar la calidad y asegurarla controlando de modo sistemático todos los procesos que influyen en su logro. No es una moda, sino un modelo organizativo que incorpora muchos años de experiencia en las bibliotecas: marketing, planificación, dirección por objetivos, controles de costes, evaluación, análisis funcional. ... A esto se le ha llamado ‘Gestión de Calidad’, y se convierte en una filosofía de compromiso para la mejora continuada de cada aspecto de la actividad desarrollada, y una orientación a la satisfacción del cliente”*³.

³ Gómez Hernández, J.A. Gestión de bibliotecas. Murcia : DM, 2002. p. 65

El mismo autor también comenta que la gestión de calidad se convierte en una filosofía organizacional donde siempre debe estar presente la evaluación, ésta última nos permitirá identificar debilidades y fortalezas de la gestión actual, para poder diseñar estrategias de preferencia preventivas para convertir las debilidades en fortalezas y obtener parámetros de eficiencia que nos permitan alcanzar la calidad en plazos mas cortos. Además debe de entenderse que la gestión de calidad y la evaluación son un proceso constante, algo que es responsabilidad de todos los miembros de la biblioteca, supone una actitud asertiva ante los errores, que se han de prevenir o solucionar y no ocultar o aplazar. 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”*⁴.

Un sistema de gestión de calidad debe:

1. Conseguir y mantener la calidad en los productos y servicios, y en los procesos para conseguirlos.
2. Ofrecer la seguridad de que se obtiene, tanto a la dirección de la biblioteca como a los usuarios.
3. Mejorar la productividad, la eficacia y reducir costos.

Oportunidades y obstáculos para que tenga éxito el sistema de gestión de calidad

El sistema de gestión de calidad debe de evitar la gestión personalista, en la que los bibliotecarios actúan solo por intuición y experiencia. Puede ser que la intuición y la experiencia logren obtener buenos resultados, pero esto lleva a la biblioteca a depender de las personas, cuando estas llegan a faltar la biblioteca se puede paralizar o navegar sin rumbo. Por lo tanto es necesario que existan por escrito planes, políticas, metas y objetivos claros y precisos.

⁴ 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. 285

Llevar a cabo un sistema de gestión de calidad es una tarea bastante compleja, hay que romper con inercias y vicios adquiridos a lo largo de muchos años, involucrar a toda la plantilla, implantar formas de trabajo innovadoras, entre otras. Algunos de los factores que posibilitan la implantación exitosa del sistema son los siguientes:

- Liderazgo de la dirección de biblioteca
- Facultar⁵ algunas de las decisiones al personal
- Orientarse al usuario. El estudio y satisfacción del usuario nos permitirá conocer y anticipar sus necesidades y expectativas, además es necesario identificarlos, segmentarlos y diferenciarlos, mantener una comunicación constante con ellos, investigar los cambios de necesidades, comunicar sus deseos y necesidades a todo el personal de la biblioteca
- Implicar a todos los recursos humanos en la filosofía de la calidad, a través de información, canales de comunicación ágiles, participación y formación
- Planear con una visión a largo plazo
- Analizar, normalizar, describir y documentar todos los procesos de trabajo
- Evaluar periódicamente la planificación

Los obstáculos que se presentan para la implantación exitosa del sistema son los siguientes:

- La pasividad y falta de visión de los directivos de la organización
- Encontrarse satisfechos con la situación actual de la biblioteca y no percibir la necesidad de mejorar
- Falta de receptividad, afán de protagonismo o incapacidad para asimilar las influencias externas

Implantar un sistema de gestión de calidad tiene costos de inversión, pero su beneficio es grande. “La calidad nos hace ser más competitivos e incrementar la productividad. Además, se ahorra en los costes por fallos, que se reducen, evita la pérdida de imagen o de usuarios....”⁶.

⁵ Según la Real Academia facultar significa: Dar autoridad, poder o derecho a alguien para hacer algo, y se puede considerar como sinónimo de delegar.

⁶ Gómez Hernández. Op. cit. p.67

La normalización para el sistema de gestión de calidad

La normalización es la actividad que establece, con respecto a problemas actuales o potenciales, disposiciones de uso común y continuado, dirigidas a la obtención del nivel óptimo de orden en un contexto dado.

De acuerdo con ISO es la actividad propia a dar soluciones de aplicación repetitiva, a problemas que provienen esencialmente de las esferas de la ciencia, de la técnica y de la economía con vistas a la obtención del grado óptimo, en un contexto dado. Se manifiesta generalmente por la elaboración, la publicación y la aplicación de las normas.

En particular, esta actividad consiste en la elaboración, difusión y aplicación de normas.

Una norma es un lineamiento por escrito, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que provee, para uso común y repetitivo reglas, directrices o características para actividades o sus resultados. Es la misma solución para un problema que se repite.

Para ISO es una especificación técnica u otro documento accesible al público, establecido con la cooperación y el consenso o aprobación general de todas las partes interesadas - fundado en los resultados conjugados de la ciencia, de la tecnología y de la experiencia con vistas al progreso de la comunidad, y aprobado por un organismo con actividades normativas.

Según el GATT es una especificación técnica aprobada por una institución con actividades de normalización, para su aplicación repetitiva o continua, y cuya observación no es obligatoria.

Las normas son lineamientos técnicos con las siguientes características:

- Deben de encontrarse por escrito.
- Contienen especificaciones técnicas de aplicación voluntaria.
- Son elaborados por consenso de las partes interesadas:

- Fabricantes o productores
 - Administraciones
 - Trabajadores o empleados
 - Usuarios y consumidores
 - Centros de investigación y laboratorios
 - Asociaciones e Instituciones
 - Agentes Sociales, etc.
- Están basados en los resultados de la experiencia y el desarrollo tecnológico.
 - Son aprobados por un organismo nacional, regional o internacional de normalización reconocido.
 - Están disponibles al público.

Las normas ofrecen un lenguaje común de comunicación entre las bibliotecas, la administración y los usuarios.

Los lineamientos normativos pueden ser de diferentes tipos dependiendo del organismo que los haya elaborado.

En la clasificación tradicional de normas se distingue entre:

- **Normas nacionales** son elaboradas, sometidas a un período de información pública y sancionadas por un organismo reconocido legalmente para desarrollar actividades de normalización en un ámbito nacional.
- **Normas regionales** son elaboradas en el marco de un organismo de normalización regional, normalmente de ámbito continental, que agrupa a un determinado número de Organismos Nacionales de Normalización.
- **Normas internacionales** tienen características similares a las normas regionales en cuanto a su elaboración, pero se distinguen de ellas en que su ámbito es mundial. Las más representativas por su campo de actividad son las normas ISO elaboradas por la Organización Internacional de Normalización.

Organismo de Normalización

Para la ISO es aquella institución con actividades normativas reconocidas a nivel nacional, regional o internacional, cuya función principal es la preparación y/o

publicación de las normas, y/o la aprobación de normas elaboradas por otros organismos.

Funciones de un organismo de normalización nacional:

- Elaborar y hacer reconocer las normas nacionales.
- Promover la aceptación y la aplicación de las normas.
- Defender la calidad, y certificar la conformidad de los productos a las normas.
- Informar sobre las normas nacionales e internacionales.
- Representar a su país en los foros internacionales.

¿Qué hay con respecto a México?

El 11 de diciembre de 1990, la Dirección General de Normas de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, a través del Diario Oficial de la Federación, aprobó las primeras ocho normas oficiales mexicanas NOM-CC. Con esta acción, México al igual que los países industrializados adopta el esquema de normalización de la ISO. Esta serie de normas surge como producto de los trabajos de evaluación de sistemas de calidad de proveedores, que realizaba en 1985 Petróleos Mexicanos con apoyo del Instituto Mexicano del Petróleo.

Al llevar a cabo las evaluaciones, se encontró que al igual que Petróleos Mexicanos, otras instituciones de los sectores oficial y privado realizaban tareas similares con sus proveedores; con base en normativas y criterios diversos. Desde entonces surgió, de un grupo de especialistas en evaluaciones de sistemas de calidad bajo la dirección de la gerencia de promoción industrial de Petróleos Mexicanos, y del Instituto Mexicano del Petróleo, la idea de elaborar una normativa nacional que ayudara a establecer los lineamientos generales para el diseño, la implantación y evaluación de sistemas de calidad.

En agosto de 1988, la Dirección General de Normas distribuyó a las cámaras industriales y comités de normalización tres anteproyectos de normas oficiales mexicanas, basadas en las normas ISO 9000, presentados por el Instituto

Mexicano del Petróleo, con objeto de recibir comentarios y proceder a su aprobación como normas oficiales mexicanas. Una vez conformado un grupo de trabajo ad hoc , en marzo de 1989 fueron aprobadas. Posteriormente, el 7 de abril de 1989, la Dirección General de Normas emite una convocatoria para constituir formalmente el Comité Consultivo Nacional de Normalización en Sistemas de Calidad (CCONNSISCAL).

Desde entonces el CCONNSISCAL ha venido trabajando en la elaboración de normas oficiales mexicanas de sistemas de calidad, con la participación creciente de instituciones tanto del sector público como del sector privado. De esta manera la versión mexicana equivalente a las series ISO 9000 se encuentra en las series NOM-CC.

La normalización ISO 9000 en sistemas de gestión de calidad en bibliotecas

La normalización ofrece al sistema de gestión de calidad importantes beneficios, al facilitar la adaptación de los productos, procesos y servicios a los fines a los que se destinan, previniendo los obstáculos al servicio bibliotecario y facilitando la cooperación tecnológica.

Las normas ISO 9000 se idearon originalmente para empresas de la industria de la transformación. Desde comienzos de la década de los 90, no obstante, su aplicación se está difundiendo rápidamente a otros sectores de la economía. La evolución experimentada en los últimos años ha llevado a un reconocimiento generalizado del valor de un certificado ISO 9000 y de su función como garantía de calidad.

Por supuesto, la calidad no constituye un fenómeno nuevo dentro de las instituciones de enseñanza superior y por ende a las bibliotecas universitarias, pero el interés por las ISO 9000 es de origen relativamente reciente. Desde comienzos de la década del 2000, toda una serie de instituciones de educación superior de México (en donde también se incluye a su sistema bibliotecario) han

obtenido un certificado ISO 9001 o ISO 9002. Aún cuando la certificación⁷ 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.

“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). Las normas más relevantes para nuestro contexto son la ISO 9001 y la ISO 9002. El título oficial de la ISO 9001 es “Sistemas de la calidad. Un modelo de garantía de calidad para el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y los servicios”. La ISO 9002 es semejante a la ISO 9001, exceptuando que no incluye el diseño. A diferencia de otros textos y “normas” de la serie ISO 9000, estas dos normativas prevén la certificación de organizaciones por un tercero.

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”. Los requisitos de una gestión de calidad deben describirse de la siguiente manera:

⁷ 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.

- Criterios de calidad definidos para todas las actividades a las que se aplica la gestión de calidad;
- Procesos que garanticen el cumplimiento de las normas de la calidad;
- Procesos cuya conformidad se controle sistemáticamente; o detección y análisis de los motivos de no conformidad;
- Eliminación de las causas de problemas mediante las intervenciones adecuadas de corrección.

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).

Esencialmente, las ISO 9001 e ISO 9002 plantean una serie de requisitos, que este sistema de gestión de calidad debe cumplir. Algunos de estos requisitos se plantean en términos bastante generales, mientras que otros se explican con mayor detalle. La versión inglesa de las normas contiene aproximadamente 8 páginas, que reproducen en su mayoría los requisitos de la Sección 4, clasificados en 20 “cláusulas” o “criterios”. A continuación se presentan éstas cláusulas o criterios:

Requisitos para un sistema de gestión de calidad, según la ISO 9001 e ISO 9002: “Cláusulas” o “Criterios”

- 4.1 Responsabilidad de la dirección/gerencia
- 4.2 Sistema de la calidad
- 4.3 Revisión de contratos
- 4.4 Control del diseño
- 4.5 Control de la documentación y los datos
- 4.6 Adquisiciones
- 4.7 Control de los productos proporcionados por clientes
- 4.8 Detección y seguimiento de productos
- 4.9 Control de Procesos

- 4.11 Control de los equipos de inspección, medición y comprobación
- 4.12 Estatus de inspección y comprobación
- 4.13 Control de los productos no conformes
- 4.14 Intervenciones de corrección y preventivas
- 4.15 Manipulación, almacenamiento, envasado, conservación y suministro
- 4.16 Control de los registros de la calidad
- 4.17 Auditorías internas de la calidad
- 4.18 Formación
- 4.19 Servicios postventa
- 4.20 Técnicas estadísticas

Pueden agruparse los requisitos que plantean estas normas en tres grupos distintos:

1. Requisitos generales para un sistema de gestión de calidad (responsabilidad directiva, manual y procedimientos de la calidad, designación de un director de la calidad, disponibilidad de recursos y personal cualificado,...);
2. La necesidad de implantar procesos de registro en los procesos clave en la organización (diseño, desarrollo, adquisiciones, suministros, etc.), así como en las actividades correspondientes a dichos procesos;
3. Mecanismos específicos de gestión de calidad, incluyendo la comprobación e inspección, la realización de registros de la calidad, ocuparse de los casos de no conformidad con las normas, mantener los documentos actualizados, efectuar auditorías internas y llevar a cabo revisiones periódicas de gestión.

Cumplir la mayoría de estos requisitos no constituye un obstáculo serio para una organización operativa. En una organización eficaz y de alto rendimiento lo único que se requiere suele ser registrar por escrito y de manera formal la forma en la que se opera habitualmente. No obstante, el cumplimiento de algunos de los requisitos más específicos de gestión de calidad requiere casi inevitablemente un trabajo adicional. Este incluye la introducción de nuevas actividades y procesos,

particularmente un control de documentos, las auditorias internas y las intervenciones sistemáticas de corrección.

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 clientes 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 docente ofrece una “garantía” de que ésta se halla bien estructurada y de que los 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 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”⁸.

Ventajas de ISO 9000

- Permite a la organización establecer un objetivo específico para el control de calidad de sus procesos, lo que a su vez conducirá a la mejora de sus productos.
- El mismo control puede ser valorado y registrado de manera imparcial por una tercera parte, lo que se llama *certificación*.
- Actualmente, muchas empresas en todo el mundo consideran que la certificación es suficiente para su permanencia en el mercado.

Desventajas de ISO 9000

- Como normas, están sujetas a debates, revisiones y modificaciones.
- La certificación puede convertirse en una operación burocrática (o sea, lenta y aburrida).
- Las organizaciones pueden confiarse de que, una vez que se ha otorgado la certificación, no es necesario por modificar la conducta organizacional hacia una filosofía de calidad.

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 universitarias mexicanas. En una revisión en

⁸ Gómez Hernández. Op. cit. p.67

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.

Bibliografía

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>

Berlinches Cerezo, Andrés. Calidad. Madrid : International Thompson, 2002.

Diccionario de la lengua española. -- 22ª. Ed.-- Madrid : Real Academia Española, 2002. Consultado el 5 marzo 2003. URL: <http://buscon.rae.es/diccionario/drae.htm>

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

Ishikawa, Kaoru. ¿Qué es el control de la calidad? : la modalidad japonesa. Bogotá : Norma, 1988.

International Organization for Standardization. ISOOnline. Consultado el 14 de noviembre 2004. URL: <http://www.iso.ch/iso/en/ISOOnline.openerpage>

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