

MEDICIÓN, EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN

Fortunato Contreras C.¹

INTRODUCCIÓN

En la era del conocimiento, el rol de la unidad de información es de vital importancia porque debe brindar servicios y productos de calidad que respondan a las demandas de la sociedad.

La unidad de información para enfrentar los desafíos de la era del conocimiento debe constituirse en una institución de calidad, entendiéndose ésta con un alto nivel de eficiencia profesional, uso eficiente de los recursos, alto grado de satisfacción del usuario e impacto final positivo en los usuarios.

En este contexto, la medición, evaluación y la acreditación de la calidad de los servicios de las unidades de información se constituyen en instrumentos indispensables de política, planificación y gestión de las unidades de información que garantizan una efectiva calidad. La acreditación propicia el mejoramiento de la calidad, idoneidad y solidez de la institución; incentiva en sus integrantes una cultura de la evaluación, entendida como un conjunto de actitudes y conductas que reflejan su disposición para participar en procesos de evaluación.

CALIDAD

La calidad es, actualmente, el problema central de las organizaciones latinoamericanas y en especial de las unidades de información; esto supone la consideración de la teoría y práctica de la evaluación como uno de los elementos básicos para asegurarla. La evaluación no es una moda pasajera de la política de desarrollo institucional y científico, sino una herramienta de planificación y política institucional que se estima será permanente.

Si antes las instituciones públicas en particular, y las unidades de información en general, entregaban resultados a la sociedad sin mayor exigencia de ésta, es ahora cuando mediante la práctica evaluativa se pide mayor rigor y juicio autocrítico en lo que se informa; si antes se concebía a las unidades de información como una inversión social y los gobiernos otorgaban en muchas ocasiones un cheque en blanco para financiar los propósitos de las instituciones, cualesquiera que estos fueran, ahora (en el contexto de la crisis económica) la sociedad y las propias instituciones requieren saber mediante la evaluación, qué fortalezas y debilidades se tienen y en consecuencia qué destinos tendrán los recursos. Además, la evaluación es necesaria para: eliminar viejos rezagos, vicios y despropósitos, conquistar nuevos logros y consolidar aciertos institucionales que podrían deteriorarse por la necesidad de anticiparse a retos futuros y adecuarse a los cambios vertiginosos que imprime la integración mundial. Se considera que la evaluación permitirá realizar un seguimiento más fino sobre las actuales políticas de las unidades de información y asegurar la calidad de los servicios que ésta ofrece.

ACREDITACIÓN

Acreditación es un proceso por el cual una institución voluntariamente acuerda someterse a una entidad evaluadora con el propósito de promover la calidad de los servicios y productos que ofrece. Estar acreditada significa que una unidad de información se ha sometido voluntariamente a un examen comprensivo para determinar si opera en un nivel de calidad adecuado. Acreditar significa dar confianza.

¹ Lic. Bibliotecología. Lic. Economía. Mag. Administración. Egresado de la Maestría en Política Social. Egresado de la Maestría en Medición, evaluación y acreditación de la calidad de la educación. Docente UNMSM.

En un mundo globalizado, en el que el conocimiento aparece como el factor definitivo a la hora de perfilar el desarrollo personal y social, las unidades de información, como centros sistematizadores, generadores y difusores del saber, requieren de la confianza de la sociedad.

La acreditación no es otra cosa que la certificación de la calidad de los procesos que se desarrollan en la unidad de información y los productos de ellos. Es un resultado del proceso sistemático y voluntario de evaluación total (supone el vencimiento de la autoevaluación y evaluación externa por pares académicos), pues no se puede certificar honestamente la calidad si tal certificación no está sólidamente fundamentada en los resultados objetivos de la evaluación. Esta acreditación deberá ser hecha por una instancia idónea de la comunidad científica y/o tecnológica nacional, que incluya a varias instituciones vinculadas con el quehacer de la unidad de información, quienes constituirían la instancia acreditadora.

En el proceso de acreditación se distinguen dos aspectos: el primero es la evaluación de la calidad realizada por la institución misma, por agentes externos que pueden penetrar en la naturaleza de lo que se evalúa y por una institución de acreditación; el segundo es el reconocimiento público de la calidad.

Los tres componentes de la evaluación enunciados se traducen, respectivamente, en tres etapas dentro del proceso de acreditación. Ellas son:

- La autoevaluación, que consiste en el estudio llevado a cabo por las instituciones sobre la base de los criterios, características, variables e indicadores definidos por instituciones de acreditación. La institución debe asumir el liderazgo de este proceso y propiciar la participación amplia de la comunidad.
- La evaluación externa o evaluación por pares, que utiliza como punto de partida la autoevaluación, verifica sus resultados, identifica las condiciones internas de operación de la institución o de los programas y concluye en un juicio sobre la calidad de una u otros.
- La evaluación final que se realiza a partir de los resultados de la autoevaluación y de la evaluación externa.

OBJETIVOS DE LA ACREDITACIÓN

El proceso de acreditación, integralmente considerado, tiene los objetivos siguientes:

- Ser un mecanismo para que las instituciones rindan cuentas ante la sociedad y el Estado sobre el servicio/producto que prestan.
- Ser un instrumento mediante el cual el Estado o la institución acreditadora da fe pública de la calidad de las instituciones.
- Brindar información confiable a los usuarios.
- Propiciar el mejoramiento de la calidad de la unidad de información.
- Propiciar la idoneidad y la solidez de las instituciones que prestan el servicio.
- Ser un incentivo para los académicos, en la medida en que permita objetivar el sentido y la credibilidad de su trabajo y propiciar el reconocimiento de sus realizaciones.
- Ser un incentivo para que las instituciones verifiquen el cumplimiento de su misión, sus propósitos y sus objetivos.
- Propiciar el autoexamen permanente de instituciones y programas académicos en el contexto de una cultura de la evaluación.

EVALUACIÓN

El término evaluación incluye varias acepciones que se suelen identificar con fines diferentes como: valorar, enjuiciar, controlar, fiscalizar, etc. Algunas de ellas acarrear, incluso, ciertas connotaciones socialmente negativas.

Algunas veces la evaluación ha sido utilizada con esas finalidades, pero fundamentalmente debe ser atendida como un proceso necesario para mejorar la calidad de las unidades de información. El

proceso de evaluación pone de relieve qué está ocurriendo y por qué y aporta datos válidos de cómo son las situaciones y los hechos que son objeto de estudio.

Se entiende por evaluación al proceso -no un momento- de recopilación de información que analizado e interpretado a la luz de un marco referencial posibilita la emisión de juicios de valor que conducen a la toma de decisiones institucionales.

La definición apuntada permite, en primer término, establecer una distinción entre la evaluación y la medición. La medición no es evaluación, es sólo una parte de ella asociada al proceso de recopilación de información. La información recopilada, si es cuantitativa, puede ser objeto de medición lo que permitirá mayor precisión en la presentación de datos y la construcción de indicadores y parámetros comparativos.

Desde esta perspectiva, la evaluación resulta un proceso influido por los restantes elementos del proceso educativo global y, además, es esencialmente distinta a la medición.

| Medición | Evaluación |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Expresa un valor absoluto.<input type="checkbox"/> Es un momento; no procesal.<input type="checkbox"/> Está subsumida en la evaluación.<input type="checkbox"/> No implica evaluación.<input type="checkbox"/> Constituye un medio para valorar.<input type="checkbox"/> Es, simplemente, un medio para obtener datos. | <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Expresa un juicio de valor relativo.<input type="checkbox"/> Es un proceso dinámico.<input type="checkbox"/> Subsume a la medición, siendo más extensiva.<input type="checkbox"/> Implica, entre otros procedimientos, a la medición.<input type="checkbox"/> Es la valoración misma.<input type="checkbox"/> Compara los datos con los resultados previstos. |

Los resultados reportados por la medición (dentro del proceso de evaluación) deben ser interpretados a la luz de un marco referencial.

El marco referencial con el que debe confrontarse la información recogida estará constituido fundamentalmente por la naturaleza de la unidad de información a ser evaluada, sus objetivos y las necesidades y urgencias sociales.

De la confrontación de la información con el marco referencial surgirá un juicio de valor sobre la calidad de la realidad evaluada:

- **CALIDAD.** Es un concepto abstracto y relativo (de carácter comparativo). Es multidimensional, por la pluralidad de sus componentes. El mejoramiento de la calidad no es unilineal, viene definido desde muchas direcciones.
- **CRITERIO.** Es un principio valorativo que regula las manifestaciones del objeto de la evaluación. Esas manifestaciones se presentan en varias dimensiones. Entre otras: eficiencia, eficacia, relevancia y efectividad.
- **EFICIENCIA.** Entendemos por eficiencia al uso óptimo que hace una institución o un programa de los recursos, con el fin de conseguir que los procesos conduzcan al logro de los objetivos. La eficiencia puede ser de orden administrativo y de orden pedagógico. La primera está referida a los recursos humanos, financieros, etc.; la segunda, se refiere a los medios operativos para el desarrollo curricular.
- **EFICACIA.** La eficacia debe ser entendida como la correspondencia entre los objetivos logrados por una institución o por un programa con las necesidades, expectativas y demandas sociales. La eficacia se puede manifestar por el grado de adecuación de la institución o programa, por el *costo-efectividad* o por el *costo-beneficio* de sus productos.
- **RELEVANCIA.** Esta debe ser concebida como el reflejo de los fines de la institución o del programa. Se refiere al *"para qué se brinda información"*. La dimensión del criterio de relevancia

se manifiesta a través de la pertinencia, el impacto y la oportunidad con las que la institución o programa de formación profesional afectan al contexto en el que se insertan.

- **EFFECTIVIDAD.** Consiste en la congruencia que existe entre lo planificado y lo logrado por la institución. Se expresa a través de las metas explícitas, el cumplimiento de las mismas y el logro de los objetivos.
- **INDICADOR.** Es la manifestación o traducción de una cualidad o propiedad del objeto de la evaluación. Los indicadores pueden ser cualitativos o cuantitativos. Los indicadores cuantitativos cuando señalan una relación, se expresan en índices.
- **ÍNDICE.** Es la expresión numérica que representa una relación de dos características de una población. Ej. : $\text{INDICE ATENCIÓN} = \frac{\text{Total USUARIOS ATENDIDOS}}{\text{Total USUARIOS NO ATENDIDOS}} \times 100$

Total USUARIOS NO ATENDIDOS

- **PARÁMETRO.** Unidad de medida de los atributos del objeto de evaluación. Para comparar los atributos con el parámetro se recurre a instrumentos de recolección de información.
- **INSTRUMENTO.** Se constituye en el medio de recolección de información.
- **ESTÁNDAR.** Se lo considera como el parámetro mínimo exigido para considerar satisfactorio el logro alcanzado por el objeto de la evaluación.

Para la evaluación de una unidad de información, la calidad de ésta debe ser establecida, por lo menos, en las dimensiones de relevancia, efectividad, eficacia y eficiencia.

La *relevancia* será juzgada a través de los criterios de pertinencia, impacto y oportunidad. La *efectividad*, referida a la congruencia entre lo planificado y los logros obtenidos, deberá tener en cuenta las metas explícitas y el cumplimiento de tales metas. La *eficacia* es la relación entre los objetivos logrados y las necesidades y demandas sociales. La *eficiencia* está referida a los criterios del óptimo uso de los recursos, buscando calificar tanto la eficiencia administrativa como la pedagógica en la productividad y rendimiento.

Los juicios de valor acerca de la calidad están orientados a la toma de decisiones institucionales para el mejoramiento y fortalecimiento de la institución. Así, la evaluación nunca debe penalizar ni generar exclusiones; será más bien punto de partida para la formulación de acciones institucionales que permitan el reordenamiento de áreas específicas del quehacer de la unidad de información.

Cuando se tratan los temas de servicios y de la calidad es necesario vincularlos con las normas o estándares de la ISO o EFQM, las cuales se pueden aplicara a las unidades de información. El fin principal de estas normas es presentar una serie de recomendaciones y requisitos mínimos sobre la gestión de calidad de las unidades de información.

Para estructurar un sistema de gestión de la calidad podemos seguir un modelo (como el EFQM) o una norma (como la ISO 9000). Incluso podemos probablemente estructurarlo al margen de cualquier referente, empleando únicamente nuestro sentido común. En este sentido, las normas ISO 9000 no tienen la "exclusiva". La implantación de un sistema de calidad no es una finalidad, sino un medio para el desarrollo de una dinámica de mejora continua dentro de nuestra organización. Una norma es un documento consensuado entre todas las partes interesadas, que contiene especificaciones para que sean usadas como reglas, guías o definiciones de características, para asegurar que materiales, productos, procesos o servicios cumplen los requisitos especificados. El objetivo de la normalización es la simplificación de tareas, la eliminación de barreras al intercambio y la protección del consumidor.

NORMAS ISO

Para poder demostrar que existe un sistema de calidad y que está siguiéndose correctamente, es necesario superar una auditoría de certificación. El propósito de disponer de una certificación ISO es atestiguar que un producto o servicio se ajusta a determinadas normas, con la expedición de un

certificado en el que se da fe documental del cumplimiento de todos los requisitos exigidos en dichas normas.

Entre las ventajas más evidentes de gestionar nuestros procesos según las normas ISO 9000 podemos mencionar:

- Mejora de la planificación general.
- Creación de un marco para gestionar procesos y operaciones.
- Clarificación de estrategias, políticas, objetivos y métodos de trabajo.
- Cumplimiento de las especificaciones.
- Reducción de los costes en que incurrimos cuando debemos rectificar errores.
- Supresión de costes inútiles debidos a procesos y actividades sin valor añadido.
- Mejora de las comunicaciones.
- Mayor facilidad en la realización de las actividades gracias a los procedimientos acordados.
- Prevención de malos hábitos gracias a las auditorías sistemáticas.
- Resolución de problemas más fácilmente y rápidamente.
- Mayor conciencia de las necesidades de los clientes.
- Mejora de la fiabilidad, seguridad, confianza y satisfacción general.
- Incorporación del cambio y la innovación en un sistema probado internacionalmente e intersectorialmente.

EL MODELO EFQM

El sistema europeo abanderado por la Fundación Europea para la Gestión de Calidad - European Foundation for Quality Management (EFQM)² ha tenido tal grado de aceptación entre los líderes europeos que se ha alzado, por naturaleza propia, como el sistema de medida de la excelencia en las organizaciones europeas. Fue anunciado por la EFQM en 1991, bajo el patrocinio de la *Comisión Europea*.

Se trata de un modelo **no normativo**, cuyo concepto fundamental es la **autoevaluación** basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo. La utilización sistemática y periódica del modelo por parte del equipo directivo permite a éste el establecimiento de planes de mejora basados en hechos objetivos y la consecución de una visión común sobre las metas a alcanzar y las herramientas a utilizar. El Modelo EFQM de Excelencia tiene como objetivo ayudar a las organizaciones a conocerse mejor a sí mismas y, en consecuencia, a mejorar su funcionamiento.

El modelo da un lugar destacado a un fuerte **liderazgo** que ejercido sobre la planificación de la política y la estrategia, personas y recursos a través de una serie de procesos, permiten obtener niveles de rendimiento excelentes para los grupos de interés (personas, clientes, sociedad) cuya innovación y aprendizaje se retroalimenta, lo que garantiza una mejora continuada.

El modelo tiene como base un fuerte liderazgo que se sirve de una política y una estrategia para gestionar los recursos humanos, materiales y organizaciones cooperadoras con el fin de mejorar los mecanismos de producción (procesos), lo que va a revertir en una mejora de los resultados de la satisfacción en los clientes, en el personal y en la sociedad, proporcionando unos resultados clave de rendimiento de la organización, que aprende de sí misma y mejora continuamente hacia la excelencia.

² European Foundation for Quality Management (EFQM) <http://www.efqm.org/welcome.asp>

Modelo EFQM de Excelencia



Fuente: Montaner & Asociados. Manual del directivo eficaz. Barcelona, 1988.

ACREDITACIÓN DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Los indicadores y estándares apoyan el proceso de evaluación y acreditación de las bibliotecas universitarias que los inducen a asegurar la calidad educativa y garantizar la fe pública que la sociedad ha conferido a las universidades. Estos indicadores y estándares plantean los niveles mínimos de tipo cualitativo y cuantitativo que debe cumplir la biblioteca universitaria y le permita garantizar y cumplir con sus fines y objetivos.

A nivel internacional, ya se cuentan con estos indicadores y estándares; por ejemplo, tenemos la del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas y la Red de Bibliotecas Universitarias de España en las que se plantean indicadores de tipo cualitativo y cuantitativo. Por ejemplo, manifiesta que la Biblioteca Universitaria debe contar con:

- Misión, visión, valores expresados de manera formal
- Plan estratégico
- Estructura
- Gestión de recursos de información (selección, adquisición, organización, servicios, etc.)
- Gestión de los recursos humanos
- Presupuesto
- Infraestructura
- Material bibliográfico documental
- Mobiliario y equipo
- Tecnología
- Conservación y restauración del fondo bibliográfico documental
- Evaluación de los recursos de información
- Satisfacción del usuario
- Otros

BIBLIOGRAFÍA REFERENCIAL

Alonso Arévalo, J. ; Martín Cerro, S. Benchmarking : una herramienta para gestionar la excelencia aplicada a las bibliotecas" Jornadas de Bibliotecas Universitarias de Castilla y León, Vol. 3, 2000. En: <http://www.ubu.es/biblioteca/bucle/5.htm> (Consultado el 01-01-2005)

Baker, Ronald L. Evaluating quality and effectiveness: regional accreditation principles and practices . *Journal of Academic Librarianship*. vol. 28, n. 1-2 (2002), pp. 3-7. En: <http://www.sciencedirect.com/science/journal/00991333> (Consultado el 02-01-2005)

Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (CABID). Estándares para bibliotecas universitarias. 2ª ed. Santiago de Chile : Consejo de Rectores de Universidades Chilenas, 2001. En: <http://www.ucv.c/cabid> (Consultado el 03-01-2005)

Chain Navarro, C. Técnicas de gestión de calidad en instituciones documentales. Murcia: DM, 2001.

Fuentes, Juan José. Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. Gijón (España) : Trea, 1999.

García- Morales Huidobro, Elisa, coord. Guía para la aplicación de la Norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación. Coeditada por la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas del Ministerio de Cultura y la S.E.D.I.C., 1998

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. Indicadores de rendimiento bibliotecario. ISO 11620. UNE 50-137. Primera Parte. Revista Española de Documentación Científica, 22 (2), 1999, p. 223-247

Lancaster, Frederick. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México, 1983.

Palom Rico, Santiago. ISO 9000 Y LA BASE DOCUMENTAL. Barcelona : Gestión y Planificación Integral, S.A., 1998.

Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN). Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas documento de trabajo.

En: <http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html> (Consultado el 04-01-2005)

Sociedad Española de Documentación e Información Científica (Madrid, España). Grupo de Trabajo sobre la Calidad. Guía para la aplicación de la Norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación. Madrid : SEDIC, 1998.