

Instituto Superior Minero Metalúrgico de Moa

“Dr. Antonio Núñez Jiménez”

Facultad de Humanidades

Ciencias de la Información



Trabajo de Diploma

En opción al título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información

Título: *“Propuesta de una Política de Calidad para los servicios informativos en el Centro de Información Científico Técnico.”*

Autora: *Marianela Laurencio Hidalgo.*

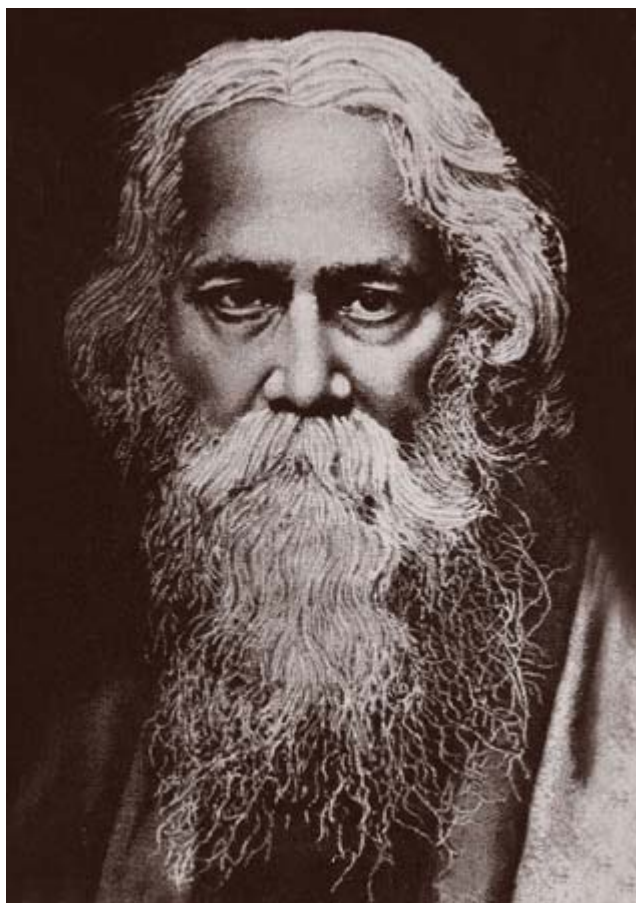
Tutoras: *Lic. Niurka de la Vara Garrido.*

Ing. Flor Reyes Hernández.

Moa, 2011

Pensamiento
Pensamiento

A decorative flourish at the bottom of the page, featuring gold and green elements, including a central oval shape and ornate scrollwork.



“Dormí y soñé que la vida era alegría, desperté y vi que la vida era servicio, serví y descubrí que en el servicio se encuentra la alegría”

Rabindranath Tagore



Dedicataria
Dedicataria

A mi ABUELO querido por guiarme y por sus sabios consejos, por estar siempre a mi lado y ser para mí el máximo ejemplo a seguir en la vida, TE QUIERO MUCHO.

A mi MAMÁ y mi PAPÁ por apoyarme siempre en mis decisiones sean cual fueran, LOS QUIERO MUCHO.

A mi ABUELA querida por hacer de mi vida algo especial y por soportar mis malcriadeces recuerda que, TE QUIERO MUCHO.

A mi hermanito JAVI por soportar mis pesadeces pero recuerda que lo hago porque, TE QUIERO MUCHO.

A mi querida hermanita CLAU mi estrellita de mar y mi adorado tormento, TE QUIERO MUCHO.

A mi TÍA querida que siempre me ayuda en cualquier problema que haya tenido, TE QUIERO MUCHO.





Agradecimientos

El primer agradecimiento es para mis tutoras Niurka de la Vara Garrido y Flor por estar siempre presente cuando las necesité, sin sus ayudas y exigencias, mi sueño no se hubiera realizado, gracias por el tiempo dedicado.

A ese grupo de amigas (o) excepcionales, por hacer de mi una mejor persona Yane, Nery, Yani, Mili, Gretell, Lisi, Roelvis gracias por existir en mi vida.

A ese grupo de amigos maravillosos del aula, por su amistad y constancia estos cinco años.

A mis profesores especialmente a Adis Dalmaus, Mirtha, Rosi, por enseñarnos, que todo sacrificio vale la pena.

A mi Dios y a mi Virgencita querida por ayudarme siempre... A TODOS.

A todos que de una u otra forma me han apoyado y han hecho posible la realización de este trabajo.



A TODOS GRACIAS





Resumen

Resumen

La Educación Superior en Cuba en la actualidad está imponiendo nuevas exigencias para el contexto de las Bibliotecas Universitarias, causando la necesidad inaplazable de replantear su misión y metas, por lo que la Calidad de sus servicios, productos y profesionales que laboran en ella son pilares para su desarrollo actual y su permanencia en el presente y en el futuro. El Centro de Información Científico Técnica del ISMMM no está al margen de este hecho y planteó el desarrollo de esta investigación. Tras varias técnicas de recogida de información como las entrevistas y cuestionarios, así como la matriz DAFO se indican las mayores expectativas de los usuarios, el nivel de satisfacción general que tienen, y las fortalezas y debilidades más significativas que presentan los servicios informativos. Se analizan y valoran los resultados obtenidos brindando una Política de Calidad, utilizando el modelo Europeo de Excelencia Empresarial, conocido como EFQM, aspectos del modelo SERVQUAL y la Estrategia de Informatización planeada por el MES.

Palabras clave: CALIDAD, MODELO EFQM, SERVICIOS INFORMATIVOS, BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, ISMMM.

Abstract

The Superior Education in Cuba at the present time is imposing new demands for the context of the University Libraries, causing the necessity inaplazable to restate its mission and goals, for what the Quality of their services, products and professionals that work in her are presently pillars for its current development and its permanency and in the future. The Center of Information Scientific Technique of the ISMMM is not to the margin of this fact and it outlined the development of this investigation. After several techniques of collection of information like the interviews and questionnaires, as well as the main DAFO is indicated the biggest expectations in the users, the level of general satisfaction that you/they have, and the strengths and more significant weaknesses that present the informative services. They are analyzed and they value the obtained results offering a Politics of Quality, using the European pattern of Managerial Excellency, well-known as EFQM, aspects of the pattern SERVQUAL and the Strategy of Informatización drifted by the MONTH.

Words key: QUALITY, MODEL EFQM, INFORMATIVE SERVICES, UNIVERSITY LIBRARIES, ISMMM.

Índice



Índice

Introducción	1
Capítulo #1. Consideraciones teóricas en torno a la Gestión de la Calidad	6
1.1. Herramientas y técnicas para el mejoramiento de la Calidad.....	11
1.2 Etapas para desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad	12
1.3 Factores y obstáculos para que tenga éxito un sistema de calidad	13
1.4 Relación entre la Gestión por Procesos y la Gestión de la Calidad.....	14
1.5 ¿Por qué hoy se hace inevitable hablar de Calidad en las Bibliotecas Universitarias?	18
1.6 Modelos para evaluar la Calidad en las Bibliotecas Universitarias.....	22
1.7 Gestión de la Calidad en las instituciones de información en Cuba.....	24
1.8 Biblioteca Universitaria y Universidad en Cuba.....	26
1.9 Políticas de Calidad	28
1.10 Características de las Políticas de Calidad	31
Capítulo 2. Gestión de la Calidad en el Centro de Información Científico Técnica (C.I.C.T) del ISMM.	33
2.1 Caracterización del Centro de Información Científico Técnica del ISMM.....	33
2.2 Misión de la Biblioteca	34
2.3 Visión de la Biblioteca.....	34
2.4 Objetivos de la institución	34
2.5 Organización y estructura general del Centro de Información Científico Técnica (C.I.C.T).....	36
2.6 Servicios que se prestan en el Centro de Información Científico Técnica.....	37
2.7 Métodos de recolección de información utilizados para apoyar la propuesta de la Política de Calidad	39
2.8 Análisis DAFO de los Servicios Informativos del C.I.C.T.....	43
2.9 Desarrollo de la Política de Calidad de los servicios informativos en el Centro de Información Científico Técnico	45
2.10 Resultados: debilidades y problemas que presenta la Calidad de los servicios informativos en el Centro de Información Científico Técnica	47
2.11 Características de la Política de Calidad	48
2.12 Objetivos de la Política de Calidad.....	48
2.13 Alcance	49
2.14 Vigencia y Revisión	49
2.15. Documentos Conexos con la Política	49
Conclusiones	52
Recomendaciones	54
Referencias Bibliográficas.....	55
Bibliografía Consultada.....	57
Anexos.....	64



Introducción

Introducción

Las universidades y con ellas las bibliotecas universitarias (BU) son las encargadas de la formación educativa de los docentes, estudiantes e investigadores que en las actividades propias de su quehacer universitario, adquieren, estructuran y organizan el nuevo conocimiento, sustentado en un sistema de competencias, destrezas y habilidades orientadas a la resolución de problemas y paradigmas que plantea la ciencia.

Las nuevas exigencias de la Educación Superior en el contexto de las bibliotecas universitarias las ha encaminado a la necesidad inaplazable de replantear su misión y metas, por lo que la Calidad de sus servicios, productos y profesionales que laboran en ella son pilares para su desarrollo actual y es de vital importancia en el presente y en el futuro para la permanencia de esta institución, hacer una minuciosa revisión de su estructura organizacional, liderazgo, modelo de gestión (planeación), procesos y comunicación, recursos económicos, fondos documentales, servicios, instalaciones, tecnologías y personal. Como se plantea en la literatura y en la práctica se demuestra, los usuarios son los verdaderos árbitros de la Calidad de los productos y servicios que se diseñan e implementan en las instituciones de información, estos valoran al sistema en la medida en que satisfagan o no sus necesidades informativas. Las bibliotecas universitarias tienen que tener en cuenta estos aspectos y para ello se apoya de la evaluación como eslabón integrante de la triada *calidad, innovación y evaluación*, esta es parte ineludible de la mejora continua y el perfeccionamiento actual de las bibliotecas universitarias, permite asegurar a la sociedad, si dicha institución cumple con un conjunto de estándares mínimos de calidad con reconocimiento nacional e internacional y además rinde cuentas con transparencia de los recursos que recibe.

En este contexto se escogió el Centro de Información Científico Técnica del ISMMM. Esta institución tiene como misión: “Garantizar la información científico-técnica y socio-humanística que responda a las necesidades de la formación profesional, la investigación científica y la superación para estudiantes, profesores e investigadores, con vista a elevar la competencia profesional, defender la Revolución en el campo de las ideas y cumplir cualquier tarea que se les encomiende”. Ante estas demandas tiene que comprometerse con la Universidad de hoy, no solo en lograr la excelencia académica, sino a contribuir también a

la extensión y al desarrollo de la ciencia en el territorio. La Gestión de la Calidad ofrece respuestas a estos retos y, para lograr este propósito se necesita el compromiso y la voluntad del colectivo de trabajadores junto a su máximo representante, los cuales fueron convocados para apoyar esta investigación que plantea:

Pregunta de investigación:

¿Cómo diseñar una Política de Calidad para los servicios informativos en el Centro de Información Científico Técnica (C.I.C.T.).

Objetivo general:

- Diseñar una Política de Calidad para los servicios informativos del Centro de Información Científico Técnica.

Objetivos específicos:

- Brindar una aproximación teórico-metodológica en torno al tema de la Calidad de los servicios informativos en las bibliotecas universitarias.
- Ofrecer una panorámica del papel de las bibliotecas universitarias en la nueva universidad cubana.
- Identificar modelos de Calidad, procedimientos o estrategias válidos para la Gestión de la Calidad de los servicios informativos en instituciones de información, específicamente en las bibliotecas universitarias.
- Describir el funcionamiento del C.I.C.T teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los usuarios, sus expectativas y la motivación de los recursos humanos que laboran en la institución.
- Identificar oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas que presentan los servicios informativos en el Centro de Información Científico Técnica.
- Diseñar la propuesta de una Política de Calidad para los servicios informativos del Centro de Información Científico Técnica.

Justificación y viabilidad

Con esta investigación se generan beneficios internos y externos:

Internos:

- Permite formar una cultura de calidad en el colectivo.
- Mejora la toma de decisiones.
- Aumenta la motivación.
- Mejora continua de los servicios.
- Estandarización de procedimientos de trabajo.

Externos:

- Usuarios con mayor confianza hacia la institución.
- Mejor imagen de la biblioteca.
- Mayor integración del Centro de Información Científico Técnica.

Hipótesis

La ausencia de Políticas de Calidad en los servicios informativos de una unidad de información puede generar debilidades que atenten al buen funcionamiento de la misma, razón que favorece que su concepción y desarrollo contribuya de forma positiva a elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y al logro del reconocimiento social de la biblioteca universitaria dentro de la comunidad académica y el territorio.

Línea de la investigación

Esta línea responde a la evaluación de los Servicios de Información.

Tipo de investigación

Se utiliza la investigación exploratoria y descriptiva. Se realiza una descripción del funcionamiento del C.I.C.T. Se brinda un análisis y diagnóstico de la situación actual del servicio en materia de Calidad, la cual permitirá proponer una Política de Calidad dirigida hacia sus servicios informativos.

Métodos a utilizar

Los métodos utilizados para recopilar la información fueron:

- Análisis documental. Se realizó un estudio bibliográfico exhaustivo sobre las fuentes de información que tratan el tema, permitiendo profundizar en aspectos teóricos-conceptuales y metodológicos acerca de la calidad en los servicios de información.
- Encuestas en modalidad de cuestionario. Se aplicaron encuestas a usuarios estudiantes y profesores para tener en cuenta su nivel de satisfacción con los servicios que se ofrecen en la institución.
- Encuestas en forma de cuestionarios a todos los trabajadores de la institución con el objetivo de conocer su percepción de la labor que realizan y del liderazgo del área.
- Entrevistas cara a cara. Se aplicaron entrevistas a usuarios estudiantes y profesores para conocer las expectativas y la percepción que tienen, acerca de los servicios que se ofrecen en la biblioteca.

Tareas de la investigación

1. Se realizará la búsqueda de información acerca del tema a tratar.
2. Se realizará una sesión informativa dirigida al personal de la biblioteca. El fin de esta actividad es informar a los trabajadores el propósito de la investigación y, tratar de motivar a los mismos a que se sientan actores del proceso a desarrollar.
3. Se estudiará los diferentes tipos de modelos, procedimientos, o estrategias que se utilizan para gestionar la calidad en servicios de información, con el fin de tomar uno de ellos como modelo a seguir para diseñar la política.

4. Diseño de las entrevistas a realizar.
5. Diseño de los cuestionarios y encuestas a aplicar.
6. Aplicación de las encuestas y cuestionarios.
7. Procesamiento de la información arrojada con estas técnicas.
8. Análisis de los resultados obtenidos.
9. Diseño de la Política de Calidad que regirá la prestación de los servicios informativos en el Centro de Información Científico Técnica.
10. Discusión de la propuesta en el colectivo.
11. Confección del informe de la investigación.
12. Revisión por parte de las autoridades competentes.
13. Discusión de la tesis.



Capítulo 1

Capítulo #1. Consideraciones teóricas en torno a la Gestión de la Calidad

El término Calidad tiene su raíz en el vocablo *qualitas- atis* (del latín), siendo equivalente a excelencia o superioridad. En términos más amplios se utiliza para destacar que algo o alguien tienen la aceptación o estimación general.

Este concepto nació a finales del siglo XIX en el entorno de los productos industriales, con el paso de los años su definición ha ido evolucionando y enriqueciéndose con nuevas perspectivas y puntos de vista.

El ingeniero eléctrico y estadístico norteamericano, padre del movimiento de la Calidad, W. Edwards Deming, tuvo a su cargo junto con otro connotado especialista Joseph Juran, el establecimiento de la filosofía de la Calidad en la industria japonesa de posguerra. Deming, seguidor de otro notable especialista, Walter Shewhart quien fue el pionero del control estadístico de los procesos, introdujo lo que aún se conoce en Japón como el círculo de Deming.

Cada vez con más frecuencia, se dedican esfuerzos considerables a tratar el tema de la Calidad en las instituciones de información y al examinar esta temática, nos percatamos que se está generando alrededor de la cuestión un considerable volumen de información.

La siguiente figura muestra como ha ido creciendo anualmente las publicaciones sobre la materia: (TQM: Gestión de Calidad Total, QA: garantía de Calidad, QC: control de Calidad)

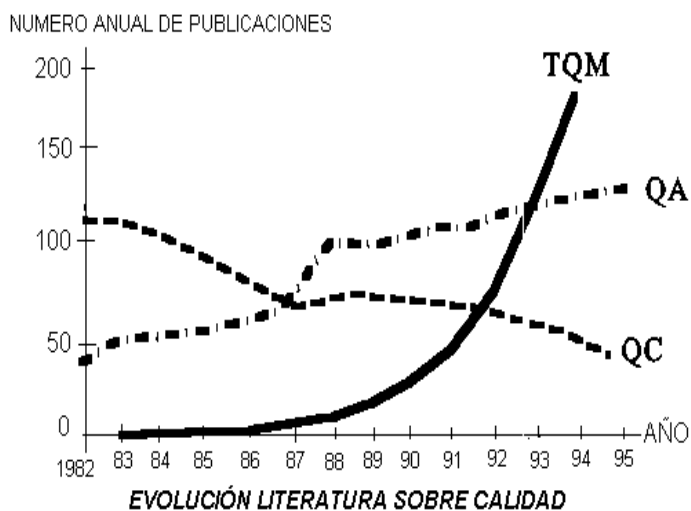


Fig. 1. Evolución de las publicaciones sobre la materia Calidad

Los principios de la gestión de la Calidad han evolucionado considerablemente desde que al término de la Segunda Guerra Mundial, Japón le esgrimió como una de sus armas principales que le condujo a los niveles de desarrollo que hoy exhibe.

La Calidad de un servicio o de una biblioteca siempre la define el cliente, es decir, por muchas certificaciones de Calidad que se tengan, si el usuario no está satisfecho, la biblioteca no trabaja con Calidad. Por tanto, Calidad y orientación al cliente son conceptos que van íntimamente vinculados.

La "implantación" de un sistema de Calidad significa sistematizar un conjunto de acciones para implementar, controlar y mejorar los procesos de trabajo. En un modelo, como el marcado por las normas ISO, las acciones que hay que realizar para lograr la implementación del Sistema de Calidad son:

- Fijar una política rectora de Calidad.
- Marcar objetivos.
- Planificar un programa de Calidad.
- Definir, desarrollar y documentar el sistema de Calidad.
- Mantener el sistema.

La Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante, en el que hay que tener en cuenta no sólo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos:

rapidez y conductas del personal: no sólo el qué, sino el cómo. Por ello se hace necesario la implementación de una infraestructura conceptual que favorezca la adopción en el servicio de información del paradigma de la Calidad, y más concretamente de la Gestión de Calidad Total (TQM).

La Calidad ha sido abordada por varios autores ofreciendo diversas definiciones, una de ellas contextualizada como la más integral, es la formulada por W. Edwards Deming, s.a. citado por (González Guitián 2009), al expresar: "Calidad significa: hacer lo correcto en la forma

correcta, de inmediato”. Bajo esta premisa, se dice que el Ciclo de Calidad consiste en planificar, realizar (hacer), verificar y actuar.

Kaoru, Ishikawa, 1986 citado por (González Guitián 2009) la define como: “es el control total de Calidad conseguido a través de la participación total de toda la empresa, donde se organizan los grupos con el fin de estudiar y se estudia para no repetir errores”.

Ambas definiciones significaron una revolución conceptual en el campo de la gerencia, en la que la orientación es hacia el consumidor, usuario, cliente.

Por su parte Gómez, 2001 citado por (González Guitián 2009) plantea que la Calidad es un valor humano e, incluso, económico, ético y social. La cultura de la Calidad es un conjunto de ideas, actitudes, sentimientos que se traducen en la búsqueda de la excelencia, como estado de funcionamiento armonioso y eficaz de la organización, suma de todos los comportamientos individuales, integrados para la obtención de máximos beneficios.

Para Jablonsky, 1995 citado por (González Guitián 2009), la Calidad “es una forma cooperativa de operar las empresas, que se basa en los talentos y capacidades tanto del obrero como de la dirección para mejorar continuamente la Calidad y la productividad, utilizando equipos de trabajo”. Menciona además: Puntos de vista del usuario; atención en el proceso, así como en los resultados; prevención versus inspección; movilizar los conocimientos de la fuerza de trabajo; toma de decisiones basada en hechos; y retroalimentación.

La Calidad según Bouthillier, 1992 citado por (Pinto Molina 1999) es la inversión más inteligente a medio y largo plazo que un directivo puede hacer.

Para Philip B. Crosby, 1987 citado por (González Guitián 2009) plantea: “la Calidad no cuesta, el costo de la Calidad es el gasto ocasionado por hacer mal las cosas.”

“La Calidad hay que comenzarla a construir desde el propio diseño de la oferta” (Feingenbaum, 1988 citado por (Rojas Benítez 2006).

Para García Reche, 2004 citado por (González Guitián 2009), “la Calidad en una biblioteca universitaria es la capacidad que tienen los productos y servicios ofrecidos a la comunidad universitaria y a la sociedad para satisfacer con la mayor plenitud las necesidades de información y documentales expresadas o implícitas de los usuarios”.

La evaluación de la Calidad en las actividades que ofrece una biblioteca universitaria, permite asegurar a la sociedad, si dicha institución cumple con un conjunto de estándares mínimos

de Calidad, con reconocimiento internacional y además rinde cuentas con transparencia de los recursos que recibe. En este nuevo contexto subyace una minuciosa revisión de su estructura organizacional, liderazgo, modelo de gestión (planeación), procesos y comunicación, recursos económicos, fondos documentales, servicios, instalaciones, tecnología y personal.

La Calidad implica a todos y cada uno de los miembros de la organización, requiere normalizar los procesos en función de lograr los objetivos, requiere de la motivación, pero para lograr esto es importante que todos los miembros de la organización se sientan involucrados en el proceso de toma de decisiones y en el establecimiento de los objetivos según su nivel de responsabilidad.

El Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española, 1992 citado por (Rojas Benítez 2006) define Calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

El servicio, en consonancia con una misión perfectamente definida, deberá elaborar un Plan Estratégico de Calidad (misión, metas, objetivos, estrategias) que conlleve al correspondiente cambio cultural en todos los ámbitos del centro, adoptando la mejora continua como actitud y el enfoque al cliente/usuario como estrategia. De esta manera la Calidad Senlle, 1996 citado por (Pinto Molina 1999) pasa de ser un costo añadido al producto o servicio suministrado, convirtiéndose en un factor de ahorro que asegura la competitividad y supervivencia de la organización.

La Calidad del servicio depende también de la forma en que los empleados desarrollen sus tareas, un servicio de información que aspire a mejorar sus niveles de Calidad debe:

- Identificar los procesos que son claves para el éxito empresarial, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del cliente.
- Gestionarlo sistemáticamente.
- Revisarlos y fijar objetivos de mejora.
- Mejorarlos utilizando la innovación y la creatividad.
- Evaluar los beneficios.

La Calidad empieza con educación y termina con educación. A modo de propuesta de mejora orgánica del servicio de información, y teniendo en cuenta las carencias y puntos críticos más frecuentes, sería necesario considerar las siguientes oportunidades de mejora en cada uno de los factores de Calidad considerados:

- El servicio debe contar con su propio documento de Política Estratégica, que diseñe el marco de actuación, la misión, las metas, los objetivos y las estrategias del servicio, y en el que se contemplen la articulación de mecanismo de relación fluida y los procedimientos de recogida de datos y estructuración funcional y de responsabilidad.
- Con objeto de fomentar el papel del líder en el organigrama funcional de la institución, se elaborará el Reglamento del Servicio, como marco normativo e instrumento de control de todos los elementos que intervienen en los complejos procesos de producción y prestación de servicios.
- Existirá un Programa de Gestión integrada de Recursos que incluya planes de formación continuada; adecuación de la plantilla; sistemas de reconocimientos de méritos; programas de Gestión de Recursos Informativos; y una manifestación explícita sobre la necesidad de participación del gestor de información en todos los procesos.
- Se diseñarán los oportunos Manuales de Procedimientos Técnicos y de Uso, que registren de manera sistemática los procesos y productos a desarrollar, así como la prestación de servicios de ellos derivados.
- Para fomentar la satisfacción del cliente, es necesario determinar y medir el nivel de Calidad obtenido, de manera que un servicio tendrá la Calidad necesaria cuando reúna o supere las expectativas de los clientes sobre como se debe prestar ese servicio. En este sentido se han desarrollado modelos formales que permitan mejorar la Calidad del servicio (SERVQUAL, SERVPERF).
- Es necesario incrementar la satisfacción del personal, como cliente interno que forma parte de la cadena de Calidad, mediante programas de formación integral, planes de promoción, nuevas técnicas de comunicación y de trabajo.
- Se establecerá un Plan Global de Evaluación que tenga en cuenta tanto los procedimientos como los resultados de Calidad y establezca indicadores de

rendimiento apropiados (ISO, 1998). Se preverán planes y grupos de mejora que corrijan los puntos débiles y críticos de la unidad de información.

Todo ciclo de mejora de la Calidad comienza con una selección de las áreas a mejorar; se identifican las salidas y los usuarios; se determinan las expectativas de los usuarios; se describe el proceso actual; se definen las oportunidades de mejora; se determinan las causas; se prueban e implantan soluciones; y finalmente se mantienen las mejoras.

Para que un Sistema de Calidad funcione tiene que cumplir las siguientes características:

- Que afecte a todos los elementos de la organización.
- Que sea entendido y practicado por todo el personal.
- Que sea proporcional con los objetivos perseguidos por la dirección.
- Que lleve a mejorar el mercado, la productividad, la eficacia y reducir costos.
- Que sea dinámico y se adapte a los cambios en la organización y en su entorno.

1.1. Herramientas y técnicas para el mejoramiento de la Calidad

En las actividades y proyectos de mejoramiento de la Calidad se hace indispensable tomar decisiones a partir del análisis de los datos y situaciones. El éxito de estos proyectos en gran medida, depende de una correcta aplicación de herramientas y técnicas que se han desarrollado para estos fines.

Diagrama de afinidad: Consiste en agrupar un número grande de ideas, opiniones o aspectos sobre un tópico.

Benchmarking: Consiste en comparar un proceso contra aquellos de los líderes reconocidos e identificar oportunidades para el mejoramiento de la Calidad.

Brainstorming: Consiste en identificar posibles soluciones a problemas y oportunidades potenciales para el mejoramiento de la Calidad.

Diagrama de causa-efecto: Consiste en analizar relaciones de causa-efecto y para facilitar la solución de problemas a partir de los síntomas que conducen a las causas y facilitan la identificación de soluciones.

Diagrama de flujos: Consiste en describir un proceso existente para diseñar un nuevo proceso.

Diagrama de árbol: Consiste en mostrar las relaciones entre un tópico y sus elementos componentes.

Grafico de control: Consiste en evaluar la estabilidad de los procesos; determinar cuando un proceso requiere o no ajustes y para confirmar el mejoramiento de un proceso.

Histograma: Consiste en representar el patrón de variación de datos.

Diagrama de Pareto: Consiste en representar en orden de importancia, la contribución de cada aspecto al efecto total; ordenar en un rango las oportunidades de mejoramiento.

Diagrama de dispersión: Consiste en identificar y confirmar relaciones entre dos conjuntos de datos asociados; confirmar relaciones anticipadas entre dos conjuntos asociado de datos.

La Gestión de la Calidad ha ido evolucionando progresivamente en los últimos 30 años, y se distinguen en su evolución 4 niveles:

- Inspección
- Control de la Calidad
- Aseguramiento de la Calidad
- Gestión de la Calidad total

1.2 Etapas para desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad

1. Determinar las necesidades y expectativas de los usuarios y de otras partes interesadas o involucradas en la vida administrativa y académica de la biblioteca.
2. Establecer la política y objetivos de la Calidad de la biblioteca, acorde con los de la organización a la que pertenece.
3. Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la Calidad.

4. Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la Calidad.
5. Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso y servicio.
6. Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso y servicio.
7. Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
8. Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la Calidad.

La Gestión de la Calidad es un proceso y como tal debe ser tratada, asignándosele responsables, desarrollando técnicas para su descripción y medición y enfocándola a la mejora continua. En las bibliotecas implica un proceso de compromiso para la mejora continua desde una perspectiva integrada de los conceptos de Calidad, medio ambiente, salud y seguridad laboral, junto con otros aspectos financieros, humanos, éticos y de integración sociocultural. La Gestión de la Calidad define la política de la biblioteca, los objetivos, las evaluaciones, a priori y a posteriori, de los datos recogidos para desembocar en acciones correctivas y preventivas adecuadas. Este proceso de revisión constante es el que consigue la Calidad en la biblioteca.

1.3 Factores y obstáculos para que tenga éxito un sistema de calidad

Implantar un Sistema de Gestión de Calidad no es fácil. Hay que romper inercias y rutinas, implicar a toda la plantilla e implantar modos de trabajo.

Entre los factores que posibilitan la implantación están:

- *Liderazgo de la dirección.*
- *Orientarse al cliente.* El estudio y satisfacción del cliente. Conocer y anticipar sus necesidades y expectativas. Identificar, segmentarlos y diferenciarlos, mantener

contactos con ellos, investigar los cambios de necesidades, comunicar sus deseos a todo el personal de la biblioteca.

- *Implicación de todos los recursos humanos* (información, comunicación, participación y formación)
- *Planificación a largo plazo, visión estratégica*
- *Análisis, control y normalización de los procesos de trabajo, para obtener de forma estable las metas establecidas*
- *Seguimiento y evaluación.*

Por el contrario, son obstáculos:

- La pasividad de los directivos y responsables de las organizaciones.
- Satisfacción con el estado actual y no percepción de la necesidad de mejorar.
- Falta de receptividad, afán de protagonismo o incapacidad para asimilar las influencias externas.

El concepto Calidad tiene también, muchas aristas, crece en muchas dimensiones dando lugar a relaciones como Gestión de la Calidad, sistemas para su gestión y Calidad Total, la que a su vez, también tienen diversidad de líneas.

La Gestión de la Calidad se ha ampliado a los servicios, y al centro de convergencia e inmediato contacto entre el proveedor del servicio y el cliente. El hecho de que los requisitos del cliente puedan ser modificados como parte del suministro del servicio es un desafío y una oportunidad. Los clientes son participantes del servicio, puesto que pueden alterar el producto suministrado y el modo en que esto se hace en respuesta a una determinada situación, están involucrados en el servicio y suministro. La Calidad necesita considerarse en términos de enganchar y apoderar al participante Brophy, Coullin, 1997 citado (Pinto Molina 1999).

1.4 Relación entre la Gestión por Procesos y la Gestión de la Calidad

La Gestión de la Calidad y el enfoque basado en procesos son dos elementos inseparables. La Gestión de la Calidad tiene como objetivo principal satisfacer los requisitos del cliente; en tal sentido los procesos son los encargados de que en su interacción con él, se logre un

producto/servicio con Calidad. En otras palabras si los procesos no tienen Calidad, las salidas tampoco la tendrán y no podrán satisfacer a los clientes.

Al respecto Nieves y Ponjuán, 1997 citados por (Chibás Baratute 2006) hicieron la siguiente reflexión “La búsqueda por la Calidad es un proceso incesante expresado en la mejora continua de todos los procesos del sistema donde prever los fallos definiría los ejes de la Calidad. Es en este momento donde en la alta dirección juega un papel fundamental el liderazgo que es la clave para unir a todos los niveles de una organización y crearles una meta de Calidad, apoyándose en las herramientas estadísticas para estudiar los procesos y conocer las variables que los afectan.

La Gestión de la Calidad Total se basa en los siguientes principios mencionados por la norma UNE-EN-ISO 9000:2005, s.a. citada por (Martín Gavilán 2008).

1. *Orientación al cliente*: Una organización está orientada al cliente cuando promueve un contacto directo con los clientes, recopila información sobre sus expectativas, determina la Calidad requerida por el cliente y difunde esta información dentro de la organización con el objetivo de hacer bien a la primera aquello que el cliente necesita y tiene en cuenta que todas las personas son al mismo tiempo proveedores y clientes internos o externos de otras personas.
2. *Liderazgo*: El liderazgo se manifiesta con el compromiso de la alta dirección y en su participación activa con el establecimiento de buenos canales comunicativos y facilitando los recursos necesarios.
3. *Trabajo en equipo*: Una buena organización está basada en la gente, es necesario que esté bien formada y se implique y disponga de habilidades para ser utilizadas en beneficio de la organización y con suficiente capacidad de maniobra para tomar decisiones.
4. *Procesos*: Los procesos son actividades, o conjuntos de actividades que, con el consumo de recursos añaden valor y suministran productos o servicios a clientes. Los resultados deseados se alcanzan con mayor eficiencia cuando los recursos y las actividades de la organización están convenientemente bien gestionados por procesos.
5. *Sistema para la gestión*: Es necesario identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema para contribuir a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

6. *Mejora continua*: Se pone el énfasis en la prevención en lugar de la detección y corrección de errores y se busca la participación y el compromiso de todos para buscar la satisfacción de todos. Se desarrolla un establecimiento permanente de objetivos de mejora y seguimiento periódico de resultados y se busca la innovación.

7. *Toma de decisiones basada en hechos*: Las decisiones se basan en el análisis de datos y de información y se hace un uso intensivo de los instrumentos de la Calidad.

8. *Relaciones con los proveedores*: Las relaciones con los proveedores son recíprocamente beneficiosas. Una organización y sus proveedores son interdependientes y una buena relación aumenta la capacidad de las dos partes para crear valor.

La Calidad Total es un principio, una filosofía productiva, según la cual el usuario aquel que accede a un producto o servicio es el auténtico soberano de todo el proceso de producción y cobertura del servicio. El objetivo de un programa de Calidad será, pues, maximizar la satisfacción del usuario; lo que trasladado a la institución documental se traduce en la optimización de los flujos de información y conocimientos. De este modo, las actividades y los servicios de información existen por y para el usuario, convirtiéndose éste último en un agente esencial de concepción, evaluación, enriquecimiento, adaptación, estímulo y funcionamiento de los sistemas de información.

En la gestión administrativa, Johnston, 2003 citado por (González Guitián 2009) la define como “un proceso de comparación con unos valores predeterminados, con el fin de establecer el diagnóstico de la situación”

En el ámbito de la Biblioteconomía y Documentación, a partir de los años 90 se introdujeron una serie de conceptos propios de otras disciplinas, fundamentalmente de la dirección entre ellos: la planificación estratégica, la planificación por objetivos y las técnicas de Gestión de la Calidad Total, con el objetivo de optimizar los recursos para prestar un servicio de Calidad que proporcione la máxima satisfacción del usuario. La introducción de estas técnicas lleva implícito el reconocer la necesidad de optimizar los recursos económicos, estructurales y humanos.

La Gestión de la Calidad es un recurso eficaz para mejorar la eficacia y la eficiencia de los servicios y el grado de satisfacción de los usuarios, pues permite objetivar las propuestas y

corregir constantemente las desviaciones. Según Bernillón, s.a. citado por (González Pérez 2005) “Calidad Total es un conjunto de principios, de métodos, una estrategia global, intentando movilizar toda la organización para obtener una mayor satisfacción del cliente a menor costo”.

Según la Fundación Centroamericana de Desarrollo, s.a. citado por (González Pérez 2005) “La Calidad Total incluye todas las funciones y fases que intervienen en el desarrollo de un producto/servicio, no sólo en cuanto al producto en sí, sino a la gestión de la organización en su totalidad. Utiliza todos los recursos necesarios para la prevención de los errores, involucrando a todo el personal, sistematizando las múltiples relaciones proveedor-cliente (interno y externo), mejorando el clima organizacional y las relaciones entre los miembros integrantes, reduciendo las pérdidas de tiempos, movimientos y recursos, provocados por una gestión deficiente”.

Calidad Total no sólo significa mejores productos/servicios, sino también mejores personas, las cuales alcanzan un sentido de realización y de pertenencia que superan de manera constante. Ella implica también, reconocer la dignidad y el potencial intelectual que hay en cada ser humano.

Según Crosby, s.a. citado por (Pinto Molina 1998), los elementos definatorios de todo Sistema de Gestión de Calidad total (TQM) son seis:

- Comprensión de los elementos básicos del mejoramiento de la Calidad.
- Compromiso, en consonancia con la norma cero defectos, que proponga prevenir en lugar de corregir.
- Competencia.
- Comunicación, bidireccional.
- Corrección, que afecta a toda la organización y depende del libre flujo de la información.
- Continuidad, pues el proceso nunca se detiene, sino que plantea nuevas metas.

En la siguiente figura se representa las variables de un Sistema TQM:

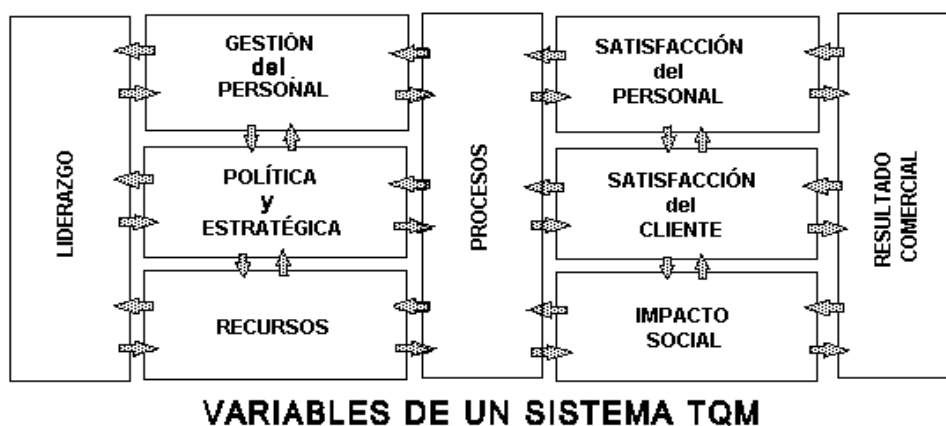


Fig. 2. Variables de un Sistema TQM.

En síntesis trabajar en función de la Calidad tiene que ver con hacer las cosas bien hechas y debe convertirse en una filosofía de trabajo dentro de cualquier organización y especialmente en las instituciones de información, donde sus miembros estén convencidos y motivados a alcanzar las metas y objetivos, que están encaminados de una forma o de otra en lograr la satisfacción de todas las necesidades y expectativas de sus usuarios/ clientes.

1.5 ¿Por qué hoy se hace inevitable hablar de Calidad en las Bibliotecas Universitarias?

La calidad empezó siendo un *Mito*, se transformó en una *Necesidad* y hoy es una *Obligación*. La universidad como organización social transita hacia nuevos modelos, encaminados a la formación de individuos calificados para el ejercicio profesional, pero también con el compromiso de generar conocimientos útiles para el desarrollo de la sociedad; de ahí la necesidad de articular información y conocimiento en la universidad actual.

Por todo esto, (Sánchez Vignau 2000) plantea que para las universidades, la biblioteca constituye un actor de primer orden en cuanto al uso de la información y de los nuevos medios de información, si se tiene en cuenta que:

1. La educación y la comunicación son los medios más seguros para transportar información.
2. La tecnología ha creado ambientes que le permiten interactuar, transportar y difundir el conocimiento a los lugares más recónditos del planeta.
3. Se está en presencia de los más sorprendentes medios para vivir, compartir y transferir el conocimiento.
4. El mundo moderno es una aldea global donde tienden a desaparecer las barreras del tiempo y la distancia.
5. Se asiste a un proceso de desarrollo de redes totalmente transparentes y altamente competitivas.
6. La producción de conocimientos se convierte en un factor determinante en la posición competitiva de un país, una industria, una empresa o de un individuo.
7. Se debe aprender a utilizar el conocimiento existente para la solución de problemas.

El papel que juegan las bibliotecas universitarias es fundamental, representan una fuente de información para apoyar el proceso educativo, el estudio y el desarrollo de la investigación en todas las áreas del conocimiento. Según Moreira González, 2001 citado por (González Guitián 2009) “La biblioteca universitaria, como cualquier sistema de información, es un conjunto interactivo de personas, tecnologías y documentos.” La irrupción en los últimos años de las tecnologías la han llevado a una rápida evolución en la forma de procesar y difundir la información.

La ALA citado por (Orera Orera 2000) define la bu como “biblioteca (o sistema de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios”. Aquí se pone de manifiesto el nexo entre biblioteca-docencia e investigación, es decir, los canales mediante los que se produce y transmite el conocimiento en la universidad.

García Recha, Candil Gutiérrez y Bustamante Rodríguez, 2004 citados por (González Guitián 2009) la consideran como “un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la universidad / institución en su conjunto (...) que tiene como misión facilitar el acceso y la

difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la universidad / institución”.

Más adelante en relación con las funciones de la biblioteca acotan: “Es competencia de la biblioteca gestionar eficazmente los recursos de información, con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con que estos recursos se adquieran o se contraten y de su soporte material”... “Debe funcionar como un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, al gestionar la transformación de la información y la documentación en conocimiento, debe formar e instruir sobre el uso de nuevos recursos de información, propiciar y fomentar el uso de las TIC y apoyar el aprendizaje interactivo”.

Actualmente, la biblioteca universitaria se enfrenta a retos que surgen como consecuencia de los cambios tecnológicos y de la constante proliferación de recursos de información como por ejemplo, el de incluir en sus colecciones el mayor número posible de recursos electrónicos y evaluarlos adecuadamente. Se producen cambios en la política bibliotecaria, se incrementa la cooperación, la colaboración y la asociación; se aplican nuevos métodos y filosofías de trabajo, donde temas como liderazgo, planeación estratégica, Calidad, evaluación de servicios y auditorías de información, son asumidos y llevados a la práctica.

Según Martínez, 2004 citado por (González Guitián 2009) los nuevos retos de la Educación Superior se configurarían en tres grandes grupos:

- Sustituir el paradigma educativo de la enseñanza por el paradigma educativo del aprendizaje.
- Sustituir la información y documentación en soporte papel por la información en soporte electrónico.
- Sustituir la biblioteca universitaria clásica por un Centro de Recursos para el Aprendizaje.

Para Balagué Mola, 2003 citado por (González Guitián 2009) “en el seno de la biblioteca y en su entorno existen tres convergencias que están incidiendo en su transformación: la convergencia europea –que propone nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje-, la tecnológica –formatos y plataformas tecnológicas de información y comunicación que se

unen –y la organizativa –que propone nuevas estructuras de gestión – las tres convergen a su vez en un nuevo modelo de biblioteca universitaria, el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación”.

Lancaster, 1999 citado por (González Guitián 2009) considera en el área de la Bibliotecología, la evaluación como un proceso que permite comprobar la trayectoria de la biblioteca, el cumplimiento de los objetivos establecidos, un acercamiento a las metas y, en definitiva, la consecución de la misión establecida por la institución en la que se enmarca”. Paralelamente, se van estableciendo normas y recomendaciones que ayudan en las tareas evaluativas.

(González Guitián 2009) considera que para lograr la Calidad en las bibliotecas universitarias, sus trabajadores deben poseer ciertas habilidades, entre ellas:

- Dominar profundamente el contenido de los recursos de información, incluyendo la capacidad de evaluarlos y filtrarlos críticamente.
- Conocer los temas en los que trabaja su organización y sus clientes.
- Desarrollar y gestionar servicios de información adecuados, accesibles y eficientes acordes con la dirección estratégica de la organización.
- Utilizar la tecnología apropiada para adquirir, organizar y difundir la información.
- Evaluar las necesidades y diseñar servicios y productos de información personalizados.
- Convertirse en un miembro efectivo del grupo directivo y en un consultor en temas de información.
- Realizar Investigaciones con enfoques interdisciplinarios.
- Tener amplios conocimientos en análisis de sistemas, gerencia de información, marketing de productos y servicios, propiedad intelectual. Posibilidades para sistematizar y clasificar el conocimiento.

El objetivo fundamental de la evaluación de la Calidad es mejorar la biblioteca en el sentido más amplio, o uno de sus servicios, productos o procesos, corrigiendo los puntos débiles de los recursos, procesos, servicios y productos. Pero también identificando los aspectos que se estén llevando a cabo de forma correcta, dentro de los parámetros aceptables y, que

conviene esforzarse por mantenerlos o mejorarlos. Es necesaria la implicación de los trabajadores en todos los procesos, así como conocerlos, para que su actitud sea receptiva a los cambios, e incluso que exista un compromiso para su participación directa en los planes y en los procesos que se inicien.

Anglada, 2004, citado por (González Guitián 2009) sobre el tema de la evaluación de bibliotecas universitarias, observa que estas últimas “desde hace décadas, han formado parte de programas de evaluación y mejora, e incluso últimamente, de acreditación y certificación a través de los procesos de Gestión de Calidad”... “observamos como el centro de atención de las bibliotecas ha evolucionado de manera que es posible señalar tres grandes etapas en la evaluación bibliotecaria”.

1.6 Modelos para evaluar la Calidad en las Bibliotecas Universitarias

Normas ISO 9000: 2000

Las Normas ISO 9000: 2000 citado por (González Guitián 2009) desde la perspectiva de los sistemas de Gestión de la Calidad, refieren: “la evaluación es un examen metódico, independiente, realizado para determinar si las actividades o resultados relativos a la Calidad, satisfacen las disposiciones previamente establecidas, para comprobar que estas disposiciones se llevan a cabo y que son evaluadas para alcanzar los objetivos previstos”. También, es el proceso ordenado, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría.

Modelo EFQM

El modelo EFQM, Modelo Europeo de Gestión de la Calidad, de la European Foundation of Quality Management, permite detectar las fortalezas y debilidades de la institución evaluada, mediante el análisis de evidencias, información, datos e indicadores. Es una herramienta para la Gestión de la Calidad que posibilita orientar a las organizaciones hacia el cliente con un enfoque integral y global, dado que analiza todas las actividades y tareas de la organización y la base de su filosofía es la mejora continua.

Sobre este modelo Pinto, 1998 citada por (González Guitián 2009) asegura que “constituye la base de los Premios Europeos y algunos nacionales de Calidad, permite a cualquier biblioteca la autoevaluación de un modo standard reconocido internacionalmente,

identificando sus puntos fuertes y áreas de mejora y midiendo su propio progreso. La autovaloración permite a la biblioteca, grande o pequeña, revisar de un modo exhaustivo, sistemático y reglado sus actividades y sus resultados utilizando un riguroso modelo para identificar los puntos fuertes de la organización, tanto en las operaciones llevadas a cabo como en los resultados obtenidos. Identificar las operaciones que necesitan mejora y medir los progresos experimentados”.

El modelo presenta criterios novedosos y relevantes, al poner de manifiesto la importancia del liderazgo y la política y estrategia para conseguir la misión. También considera la gestión de las alianzas externas, a través de redes, consorcios y otras formas de colaboración.

Este modelo es uno de los más utilizados para evaluar las bibliotecas universitarias españolas. Sin embargo, a juicio de (González Guitián 2009) a pesar de las bondades del modelo, el aspecto referido al impacto social, es al que menos peso se le otorga, siendo este un objetivo de la evaluación, no sólo desde el punto de vista de los presupuestos, sino del beneficio que como servicio público, obtiene la sociedad en general de la biblioteca.

Modelo LibQual+TM.

Es una herramienta que permite observar la Calidad de los servicios a partir de los datos proporcionados por los usuarios sobre sus percepciones respecto a los servicios proporcionados en las unidades de información. Este método se basa en SERVQUAL, cuestionario desarrollado por L. Parasuraman, Berry y Zeithmal, 1988 citado por (González Guitián 2009). Dicho método se fundamenta en el concepto de la Calidad de los servicios, conceptualizada como el grado y la dirección de la discrepancia entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones. Es una forma de actitud resultante de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios y el rendimiento, que realmente percibirán del servicio.

El estudio exploratorio de estos investigadores ha sido considerado una innovación dentro del área de la evaluación de los servicios, constituye un instrumento de evaluación flexible, amplio y genérico, orientado a la valoración macro del desempeño de la biblioteca y no para evaluar servicios específicos.

El LibQual+TM trabaja en interfaz Web con un protocolo que permite realizar las preguntas al usuario sobre la biblioteca para conocer cuales son las expectativas del servicio ofrecido. Para ello la biblioteca elige un número aleatorio de usuarios con dirección de correo electrónico y le envía el cuestionario que una vez completado se reenvía directamente al

servidor central de LibQual+™ en una base de datos. Los datos son analizados y los informes resultantes permiten conocer la Calidad percibida por los usuarios de los servicios de cada una de las bibliotecas participantes. En los informes se presentan las discrepancias entre los niveles deseados, percibidos y mínimamente aceptados de los servicios.

Modelo SERVQUAL.

Las características de este modelo son expuestas por Zamudio Igami; Cardoso Sampaio y Castro Santos Vergueiro (2005). SERVQUAL fue desarrollado por los investigadores Parasuraman, Berry y Zeithaml del área de marketing, en el 2005 citado por (González Guitián 2009), en la búsqueda por desarrollar herramientas analíticas que midieran la Calidad del servicio. Se fundamenta en la teoría de los Gaps, The Gaps models of service quality, la cual explica las diferencias entre las expectativas de los clientes y aquello que ellos realmente obtienen del servicio utilizado.

SERVQUAL parte de la premisa de que todos los usuarios poseen una expectativa de Calidad del servicio que se les oferta. La diferencia entre la expectativa y la percepción es denominada gaps (falla), en la cual reside la oportunidad para la mejoría del servicio.

1.7 Gestión de la Calidad en las instituciones de información en Cuba

Muchas instituciones de información están buscando la consolidación de sus sistemas de Gestión de la Calidad, con la finalidad de poder responder a las exigencias de las evaluaciones institucionales.

Una de ellas es la biblioteca "Camilo Cienfuegos" de la Universidad de Matanzas, en la cual se realizó un estudio por Fonte Pacheco y Guerrero Concepción, 1995 citados por (González Pérez 2005) en la evaluación de la Calidad de los servicios. Su objetivo era efectuar un análisis y proponer soluciones a los problemas de la Calidad que afectaban los servicios.

Los datos fueron recopilados mediante cuestionarios aplicados a los estudiantes de las distintas carreras. Para el procesamiento de los datos, utilizaron técnicas como el diagrama de causa- efecto, el modelo SERVQUAL y el paquete estadístico SPSS, en el cual procesan la satisfacción del cliente.

Nieves Lahaba, 1997 citado por (González Pérez 2005) expone los beneficios que reporta la aplicación de las nuevas técnicas gerenciales a las unidades de información y reflexiona sobre el cambio de mentalidad necesario para comprender este nuevo enfoque. Fundamenta sus planteamientos en un estudio realizado de forma aleatoria a 13 instituciones, de las cuales estudió: enfoque al usuario/cliente, diseño de productos/servicios, enfoque al empleado, compromiso de los empleados, liderazgo, planeación estratégica, recolección de datos y su análisis, benchmarking, gestión de procesos, estímulo y reconocimiento y adiestramiento.

Este estudio evidencia:

- El liderazgo no se hace potente y que los directivos en su mayoría son jefes y no líderes.
- La mayoría de las instituciones de información no aplican una política de estímulos.
- Los trabajadores son portadores de un sentimiento entusiasta en relación al cambio y la mejora continua.
- Los trabajadores y los directivos no conciben de la misma forma los componentes estudiados.
- La recolección de datos y su análisis no se utiliza en gran medida para la toma de decisiones.
- La planificación estratégica no se concibe como un instrumento eficaz para la identificación de las estrategias.
- El diseño de productos/servicios en la mayoría de ellas no se efectúa a partir de investigaciones previas.
- El trabajo que efectúan en pos de sus usuarios no se transmite, pues la mayoría de ellos no lo perciben.
- Existe un conocimiento cultural, pero no un entendimiento, ni aplicación de los nuevos conceptos de la gestión de información.

Otra experiencia es el proceso de benchmarking desarrollado en distintas bibliotecas del sistema informativo de la Universidad de La Habana, constituyendo la primera experiencia cubana al respecto, por lo cual es un punto de obligada referencia.

Sené Alegret, 2002 citado por (González Pérez 2005) relata la experiencia de la Biblioteca Nacional de Ciencia y Técnica (BNCT) perteneciente al Instituto de Información Científica y Tecnológica (IDICT) del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, la cual desarrolló un proyecto de investigación para la implantación de un Sistema de Calidad.

El Centro de Información y Gestión Tecnológica de Camagüey, es otra experiencia en materia de Gestión de la Calidad, al desarrollar una evaluación para proponer alternativas de cambio con la realización de una estrategia para mejorar el funcionamiento organizativo de la unidad de información.

La Consultoría Delfos, perteneciente al Ministerio de Informática y Comunicaciones, es otra muestra de investigación dirigida a optimizar la Gestión por Procesos para la mejora continua en esta unidad.

1.8 Biblioteca Universitaria y Universidad en Cuba

La Universidad en Cuba es un logro social por excelencia, un sistema educacional completamente financiado por el Estado a la vez que es un escenario donde la ciencia tiene una gran incidencia, tanto hacia fuera como hacia dentro de sus predios. En ella descansa la continua formación del hombre nuevo, se pone especial interés en la educación superior y dentro de ella a la información científica-técnica, generadora del conocimiento.

En medio de la tendencia mundial, Cuba, con un desarrollo apreciable en la educación, se presta a elevar su Calidad. Constantemente se investiga y constantemente las necesidades de información son mayores, lo que hace de las bibliotecas universitarias cubanas un eje clave para el progreso. La aplicación de las NTIC en el ambiente universitario, debe darle un cambio más que necesario, imprescindible.

Queda demostrado que para cumplir con la Política Científica de la Universidad, el uso y el manejo de la información resulta un aspecto necesario e importante, Esto hace que la biblioteca universitaria sea la máxima responsable de definir e implementar los productos y servicios que requiere la actividad de la ciencia, pero también que la universidad exija a su biblioteca:

- Una garantía de colecciones con contenidos de alto valor científico.
-

- Servicios de seguimiento de los resultados de la investigación.
- El desarrollo de sistemas editoriales que muestren el quehacer investigativo y científico.
- El control de perfiles de interés de las comunidades científicas universitarias.
- La atención a programas de formación de usuarios.
- El desarrollo de sistemas de control de investigadores.

La biblioteca que pretenda cumplir este cometido de apoyo a la investigación, debe lucir una imagen renovada, tanto en contenidos y personal, como en tecnologías y sistemas. A ello, se une la posibilidad de generar productos o aplicaciones de información que faciliten el trabajo de control e inventario de los resultados de trabajo (Sánchez Vignau 2007). (Sánchez Vignau 2000) sostiene que en el cambio actual de las bibliotecas tiene mucho que ver las nuevas tecnologías, pero también se determina el cambio en las mentes de las personas.

Hoy en Cuba existe la voluntad para mejorar los sistemas establecidos y se muestran algunos resultados alcanzados para la universidad cubana que apuntan al mejoramiento de la actividad de ciencia y técnica. Entre ellos, se destacan:

- Una estrategia de informatización, que incluye un proyecto de vitalización de las bibliotecas.
- La compra cooperada de información.
- El análisis de habilidades de información por niveles de formación y conocimiento.
- El desarrollo de una editorial universitaria como vehículo para compartir experiencias y resultados de trabajos.
- El control y acceso a los principales resultados científicos expuestos en tesis de doctorado y maestrías.
- Los programas para la formación y capacitación de usuarios de diferentes niveles.
- Las investigaciones aplicadas al control del potencial científico universitario, que recogen la participación de los investigadores en proyectos de desarrollo, sirviendo a la toma de decisiones.
- Los profesionales de la información han logrado nuevos niveles de especialización, que incorporan a su gestión de trabajo.

1.9 Políticas de Calidad

A la luz de lo señalado en los párrafos anteriores, se hace inexcusable el desarrollo de políticas que garanticen la permanencia y la mejor toma de decisiones de las instituciones de información.

¿Qué es una Política?

Según la Norma ISO 9000: Política de Calidad son aquellas directrices y objetivos generales de una organización con respecto a la Calidad, expresados de manera formal por la alta gerencia. La Política de Calidad es un elemento de la política corporativa y es aprobada por la alta gerencia.

Son declaraciones de acción, derivadas de la misión corporativa. En el caso de las bibliotecas, se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir las. Determinan los resultados deseados y ayudan a aplicar los recursos para alcanzar dichos resultados. La Política de Calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la Calidad, los cuales tienen que ser coherentes con la misma, en la cual el compromiso de mejora continua y su logro deben medirse. El logro de los objetivos de la Calidad puede tener un impacto positivo sobre la Calidad del servicio, la eficacia, eficiencia y el desempeño financiero y en consecuencia sobre la satisfacción y la confianza en las partes involucradas de la biblioteca.

Al definir el término política autores como, Montviloff, 1990 citado por (Amado Picasso 2008) la precisan como una serie de principios y estrategias que orientan un curso de acción para alcanzar un objetivo determinado. En opinión de la Dra. León, s.a. citado por (Amado Picasso 2008) es una declaración formal de los objetivos de una organización para un tiempo determinado, por lo que se convierte en guía rectora de un conjunto de acciones que marcan pautas administrativas para la toma de decisiones y su posterior ejecución.

Para Soy Aumatell, s.a. citado por (Amado Picasso 2008) políticas son líneas de actuación básicas o criterios de decisión existentes para seleccionar alternativas, constituyendo las directrices que sirven de vínculo en la formulación de la estrategia y su implementación.

Al analizar las definiciones de estos tres autores, vemos que todos coinciden al expresar que las políticas son orientaciones, regulaciones, directrices que van a dirigir la actuación o

acciones de un determinado grupo de personas o una institución para alcanzar una meta deseada.

Si se parte de que las políticas son reglas o lineamientos puede afirmarse entonces, que implican una planificación y organización del trabajo, no solo de un departamento sino de una institución, por lo tanto su redacción no es una simple enumeración de tareas que se deben cumplir; sino que para llevarlas a cabo es necesario realizar un análisis detallado de las necesidades del grupo o institución a quien va dirigida de forma tal que se tengan en cuenta los requerimientos y expectativas de aquellos que estarán regidos por ellas. Se deben redactar de manera que obliguen y faciliten, o sea, que no den margen al incumplimiento por una u otra parte, además deben tener opciones que les permita tomar sus propias decisiones siempre y cuando no se alejen de los intereses de la misma.

Existen aspectos de suma importancia que caracterizan las políticas como una herramienta de trabajo que contribuye a la realización con éxito de los objetivos planteados por la institución:

- Son una descripción de lo que se intenta cumplir.
- Son un esfuerzo consciente por mejorar los servicios o programas de la institución.
- Indican un cambio ordenado y razonado.
- Normalizan las actividades.

Las políticas pueden diferir de una organización a otra, en la medida en que cada una tenga sus propias exigencias y prioridades. Además se deben redactar de manera que obliguen y faciliten. Obligar en el sentido de que deben ser restrictivas, que no den margen al incumplimiento y facilitar en la medida de que dentro de ese margen predeterminado, puedan tener varias opciones y se les permita tomar sus propias decisiones. Siempre adecuándolas a los intereses para los cuales se confeccionó dicha política. Las políticas son coordinadoras de las actividades en diversas unidades, a decir de Atherton, son un factor esencial de eficiencia en las operaciones.

Otro elemento esencial en la elaboración de una política es el responsable, la persona u organismo encargado de hacerla y aplicarla, el designado deberá conocer el sistema para el cual va a diseñar la política a establecer.

Las políticas se incluyen dentro de los objetivos, al considerar que esta es una estrategia que se establece para el buen uso de sistemas, recursos y servicios de información dentro del país. Incluye además métodos y líneas de trabajo.

Modesto Zaldívar, s.a. citado por (Sánchez Vignau 2007b) propone que las políticas de información deben permitir:

- Fomentar el nivel de conciencia con respecto a la utilidad y al valor de la información en cualquier sector.
- Incrementar el papel de los recursos humanos.
- Mejorar la Calidad y cantidad de los servicios e introducir otros nuevos.
- Fortalecer y satisfacer las necesidades de información.
- Fomentar la utilización de redes.
- Crear bases para el desarrollo de una industria de la información.
- Desarrollar Programas de Educación de Usuarios.

¿Cómo hacer una Política de Calidad efectiva?

Para asegurar que las Políticas de Calidad sean efectivas deberían considerarse los siguientes aspectos:

1. Deben reflejar los objetivos y planes de la organización. Si una política no apoya a los planes y no hace más alcanzable los objetivos de la compañía, no tiene ningún sentido. La política debe servir de marco para establecer y revisar los objetivos de Calidad.
2. Deben ser consistentes. Deben ser cumplibles y consecuentes con el resto de las políticas de la organización.
3. Deben ser flexibles. No debe suponerse que las políticas son permanentes. Estas podrán cambiar de la misma forma que cambian los planes, las metas o las condiciones del mercado.
4. Deben distinguirse de las instrucciones y procedimientos. Las políticas son guías para la adopción de decisiones, en cambio las reglas y procedimientos son guías para la acción. Un procedimiento establece como se lleva a cabo un proceso o actividad en una secuencia cronológica; define como se aplica una política a una determinada operación. Las

instrucciones requieren que se tomen acciones específicas y definidas con respecto a una situación determinada.

5. Deben ser escritas. Escribir las políticas es la mejor forma de llevarlas a cabo.
6. Deben ser explicadas. Cuando las personas no entienden las políticas no pueden usarlas correctamente y probablemente desconfíen de ellas. No debe asumirse que la publicación de una política es suficiente; sino que esta debe ser explicada, interpretada y enseñada.
7. Deben ser controladas. Las políticas pueden volverse anticuadas, pueden ser mal interpretadas o pueden no alcanzar su propósito, por eso deben ser controladas y revisar su efectividad regularmente.

¿Cómo redactar una Política de Calidad?

Cuando se define y documenta la Política de Calidad, sus objetivos y compromisos, la gerencia debe considerar los siguientes puntos:

- a.- La Política de Calidad debe ser expresada en un lenguaje que sea fácil de entender.
- b.- La Política de Calidad debe ser relevante para la organización, las demás políticas, los productos o servicios provistos, y el personal de la organización.
- c.- Los objetivos deben ser realizables. La gerencia debe demostrar compromiso claro y activamente de una manera visible.

1.10 Características de las Políticas de Calidad

Las políticas deben:

- Definir los límites o alcance de sus estrategias.
- Ser aplicables con los recursos disponibles por la institución.
- Sentar pautas para la toma de decisiones, ejecución y control.
- Contener medidas para la solución de los problemas a corto, mediano y largo plazo.
- Corresponderse con los objetivos de la institución y a la vez ser explícitas en sus propios objetivos.
- Tener una permanente revisión.
- Poseer la cualidad de adaptarse o ajustarse a los cambios en las instituciones.
- Delimitar claramente el responsable de aplicarla.
- Estar plasmada en algún soporte.

Aún cuando se considera que cada tipo de institución deberá tener sus propias políticas, existen algunos referentes en la literatura especializada que pueden consultarse en el momento de su definición. Entre ellos se aprecian los criterios emitidos por la ALA y los expuestos por Pauline Atherton en su libro *Manual de Sistemas y Servicios de Información*.



Capítulo 2

Capítulo 2. Gestión de la Calidad en el Centro de Información Científico Técnica (C.I.C.T) del ISMM.

En este capítulo se brinda una caracterización del Centro de Información Científico Técnica del ISMM, se ofrece un análisis de su funcionamiento, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los usuarios, sus expectativas y la motivación de los recursos humanos de la institución. Se identifican oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas que presenta el servicio. Se diseña una Política de Calidad para implementar en la institución.

2.1 Caracterización del Centro de Información Científico Técnica del ISMM

La institución de información del ISMM fue creada en 1976, a partir de las antiguas escuelas de Geología y Minas de la Universidad de Oriente, fue concebida inicialmente en sistema de estantería cerrada, a partir de 1989 pasa a cambiar su organización y acceso a la colección en sistema de estantería abierta, se sustituye el catálogo impreso por el catálogo automatizado, utilizando el Micro CDS/ISIS (Computerized Documentation System Integrated Set for Information System), desarrollado por la UNESCO para la construcción de bases de datos textuales.

Desde entonces apoya el desarrollo de las actividades académicas fundamentales: la docencia, la investigación y el postgrado proporcionando el acceso a los recursos de información. Sus servicios se ofrecen en las salas de Literatura Universal, Humanidades y de Ciencias Técnicas.

Desde cualquier PC de la red del Instituto se accede a las bases de datos que cuentan con más de **32000** registros bibliográficos, a recursos de información en Internet y a la versión electrónica de la revista Minería y Geología que ofrece los principales resultados científicos en las ciencias geológicas, la minería, la metalurgia y el medio ambiente.

Se ofrecen las más importantes efemérides nacionales e internacionales y el acceso a bases de datos remotas, donde puede encontrarse información científica actualizada de diferentes especialidades.

Esta institución desde sus inicios se designa como Centro de Información Científico Técnica, pero notoriamente por el carácter de sus servicios se identifica más con las características de las bibliotecas universitarias.

Hasta el presente ha asumido cambios sustanciales, tanto en su estructura, funcionamiento y misión. Actualmente trabaja por automatizar sus procesos en un Sistema de Gestión Integrado para Bibliotecas.

Ocupa una superficie de 690 m², tiene una capacidad para 199 usuarios, y trabaja para un total de 4208 usuarios potenciales, entre profesores y estudiantes.

Tiene una colección compuesta por diferentes fuentes de información entre las cuales se encuentran: libros, publicaciones periódicas, obras de referencia, CD ROM, trabajos de diploma, normas cubanas y catálogos industriales.

2.2 Misión de la Biblioteca

Garantizar la información científico-técnica y socio-humanística que responda a las necesidades de la formación profesional, la investigación científica y la superación para estudiantes, profesores e investigadores, con vista a elevar la competencia profesional, defender la Revolución en el campo de las ideas y cumplir cualquier tarea que se les encomiende.

2.3 Visión de la Biblioteca

Vanguardia en la prestación de servicios de información competitivos y renovados acorde a las nuevas exigencias de la universidad cubana actual, haciendo uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Se adelantará a las expectativas futuras de los usuarios y, difundirá recursos de información especializados a favor de la formación profesional, la investigación y la extensión universitaria.

2.4 Objetivos de la institución

- Contribuir a la formación integral de los estudiantes universitarios del país y territorios que constituyen la matrícula general del centro, garantizando la información científico técnica y socio humanística que favorezca el desarrollo de una sólida cultura político ideológico y una elevada competencia profesional, para defender la Revolución en el campo de las ideas y cumplir cualquier tarea que se les encomiende.

- Proporcionar el acceso a los recursos de información necesarios para la formación de pregrado, postgrado, la investigación y la superación de cuadros en el centro.
- Promover el desarrollo de actividades literarias y de información entre los estudiantes y trabajadores del centro así como de otros miembros de la comunidad mediante la extensión de la cultura universitaria.
- Colaborar en el proceso de perfeccionamiento continuo de los programas de acreditación para las carreras y programas de postgrado y los procesos que en ellas se desarrollan.
- Enriquecer los fondos bibliográficos de la entidad a partir de la compra o adquisición de bibliografía y la publicación de las obras de profesores e investigadores del centro.
- Proporcionar el acceso a los recursos de información necesaria para la formación de pregrado, postgrado y la investigación.
- Mantener actualizadas las bases de datos que cuentan con información respaldadas en la colección.
- Propiciar condiciones de estudio y consulta bibliográfica y de referencia en las salas de la biblioteca
- Realizar el intercambio de información científica con instituciones nacionales e internacionales.
- Seleccionar y adquirir por las diferentes vías posibles los fondos bibliográficos necesarios para el centro, garantizando su procesamiento.
- Conformar el catálogo automatizado y enriquecer la Biblioteca Virtual con los temas de interés para el perfil de las especialidades del centro.
- Brindar servicios de búsqueda bibliográfica electrónica, préstamo externo de documentos e interbibliotecario, referencia y búsqueda especializada, entre otros.
- Publicar la versión electrónica de la revista Minería y Geología para la divulgación de los principales resultados científicos en las ciencias geológicas, la minería, la metalurgia y el medio ambiente.
- Publicar la versión electrónica de la revista Científica Estudiantil con los principales resultados de las investigaciones realizada por los estudiantes del ISMM.
- Publicar los boletines de postgrado y de ciencia y técnica que correspondan a los planes y programas aprobados para el centro.

- Divulgar las tesis doctorales, de maestría, libros y monografías de autores del centro, así como los trabajos de diploma aprobados para su incorporación en el flujo de información.

2.5 Organización y estructura general del Centro de Información Científico Técnica (C.I.C.T)

(Ver Anexo #1 Organigrama del C.I.C.T.)

Para el desarrollo de las funciones, el C.I.C.T. está estructurado en dos áreas funcionales:

Director

Área Funcional Biblioteca

La Biblioteca está a su vez organizada funcionalmente en dos grupos de trabajo, atendido cada uno por una especialista principal:

Grupo de Servicio Bibliotecario: integrado por especialista en servicios y técnicos en información y bibliotecología (7)

Grupo de Gestión de Información: integrado por especialista en gestión de la información y procesamiento y análisis de información (10)

Área Funcional Editorial Digital Universitaria Moa

Está integrada por:

Metodólogo (1)

Profesores (4)

Especialista en servicios, procesamiento y análisis de información (1)

Cuenta con un órgano consultivo: Consejo Editorial Universitario

Funciones básicas del Grupo de Servicios Bibliotecarios:

Realizar estudios de usuarios con vistas a planificar, organizar y manejar distintos servicios de información en correspondencia con las necesidades de la comunidad universitaria.

Orientar a los usuarios en el uso de la información y la biblioteca.

Funciones básicas del Grupo de Gestión de Información:

Gestionar información de acuerdo a los perfiles de intereses de los usuarios, analizarla y procesarla. Desarrollar procesos técnicos con la información disponible en la colección, independientemente de cualquier soporte de información. Confeccionar productos

informativos con alto valor agregado que apoyen a la docencia, la investigación y al postgrado. Evaluar recursos de información relevantes y socializarlos a la comunidad de usuarios interesada.

Áreas de resultados claves de la biblioteca

AREA DE RESULTADO CLAVE I:

PERFECCIONAMIENTO DE LA LABOR EDUCATIVA Y POLÍTICO - IDEOLÓGICA.

Objetivo:

Alcanzar niveles superiores en la labor educativa y el trabajo político - ideológico, conducentes a un mayor compromiso con la Revolución, participación consecuente y cabal cumplimiento de las misiones de la comunidad universitaria.

ÁREA DE RESULTADO CLAVE II.

ELEVACION DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.

Objetivo:

Incrementar los niveles de calidad de los procesos sustantivos de la educación superior en todos los escenarios universitarios.

ÁREA DE RESULTADO CLAVE III:

PERFECCIONAMIENTO DE LA GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA.

Objetivo:

Asegurar con la calidad y racionalidad económico - financiera requeridas, los procesos sustantivos del ISMMM, según lo aprobado en el plan de la economía y el presupuesto, en correspondencia con la proyección económica 2011 - 2015.

2.6 Servicios que se prestan en el Centro de Información Científico Técnica

- Sala de lectura.
- Préstamo externo.
- Servicio de Referencia.
- Educación de Usuarios.
- Servicio de Préstamo Interbibliotecario.
- Exposiciones Informativas.
- Servicio de Internet.
- Diseminación Selectiva de la Información.
- Búsquedas Bibliográficas especializadas.

Fondo

Almacenamiento pasivo

En la institución, la colección está organizada en sistema de estantería abierta. Este tipo de organización ha traído ventajas y desventajas para el servicio, dados fundamentalmente en: los usuarios están familiarizados con la ubicación física de los documentos, tienen conocimiento de todo lo que existe en la colección, se familiarizan con las diez grandes clases, a su vez genera desorganización en las estanterías, pérdida y mutilaciones de libros, difícil control del uso de los documentos en la sala, entre otras desventajas.

Almacenamiento activo

No se cuenta con la existencia de catálogos manuales. Existe el catálogo automatizado que brinda referencia hacia toda la colección con respaldo físico en la colección. Se cuenta además con una base de datos con referencia a documentos a texto completo en soporte digital. A todos estos recursos se puede acceder desde la página Web de la biblioteca, en proceso de renovación.

Grupo de procesos

Selección y adquisición

En la biblioteca la vía fundamental de ingreso de bibliografías a la colección es a través del donativo. Se desarrolló por un período de tiempo con la cooperación de profesores, la digitalización de textos de alta demanda para apoyar la docencia, postgrados y doctorados.

Procesamiento de documentos

La *catalogación* se realiza por la Norma Cubana: 39-07:82, descripción bibliográfica de libros y folletos y por las Reglas de Catalogación Angloamericanas en su 2da edición. La descripción bibliográfica se realiza en los niveles bibliográficos: monográfico, analítico y de colección. Para el procesamiento de las Bases de Datos se utiliza el sistema CDS/ISIS para Windows y el formato bibliográfico de la CEPAL.

La clasificación e indización se realiza por el sistema de clasificación decimal de Melvil Dewey basado en la 18^a- edición con adiciones de la 19^a- edición del año 1980. La indización se realiza de forma libre.

2.7 Métodos de recolección de información utilizados para apoyar la propuesta de la Política de Calidad

La evaluación de los servicios permite medir el resultado (impacto, efectividad, eficiencia) de los servicios de la biblioteca y compararlo con los niveles de otras del MES, saber si logramos los objetivos planteados, descubrir fallos y arreglarlos, cuantificar y explicar los resultados de la biblioteca a los administrativos y directivos y justificar de esta forma peticiones nuevas de recursos.

En una biblioteca pueden existir varias vías para evaluar los servicios. Una de ellas es mediante las quejas y sugerencias que plantean los usuarios en los puntos del servicio de forma oral o escrita en libros habilitados para ello. Otra, la más importante es realizando estudios de expectativas, percepciones y experiencias a través de cuestionarios y entrevistas y otra, los estudios discretos (participación de usuarios que de acuerdo con evaluadores formulan preguntas al personal bibliotecario que desconoce que se le está evaluando para luego tomar notas de criterios de evaluación).

En el Centro de Información, la evaluación de los servicios se desarrolla fundamentalmente por la vía de la encuesta en forma de cuestionario, esta permite conocer de forma general el nivel de satisfacción de los usuarios. Esta técnica se aplica dos veces en el curso.

Para llevar a vías de hecho este trabajo y, teniendo en cuenta los objetivos propuestos, se aplicaron los siguientes instrumentos de recogida de información:

Entrevistas dirigidas a usuarios de la institución. **(Ver Anexo # 2)**

- Esta técnica tuvo el objetivo de conocer la calidad esperada por los usuarios de los servicios que se ofertan (*expectativas de los usuarios*) y la calidad percibida. Fueron entrevistados 20 usuarios, entre profesores y estudiantes.
- En estas entrevistas se evaluaron las siguientes dimensiones: calidad esperada, calidad percibida, comodidad de estudio en la biblioteca, uso que se le da con mayor frecuencia a la institución, implementación de servicios nuevos deseados y mejoría de servicios existentes.

Del procesamiento de estas entrevistas se arribó a las siguientes conclusiones:

- El 100% de los entrevistados esperan recibir un servicio que tengan las siguientes condiciones: buena limpieza de la instalación, actualidad de la colección y ejemplares suficientes para su uso, computadoras para el uso de los usuarios en sus búsquedas de información, documentos organizados de forma correcta en las estanterías para su rápida localización, recibir un trato cortés por parte de los recursos humanos que laboran en la institución, buena iluminación y un ambiente tranquilo para el estudio.
- El 100 % de los entrevistados plantean haber percibido de los servicios ofrecidos: poca atención personalizada, poca disponibilidad de bibliografías en algunas áreas temáticas, limitaciones en el préstamo externo, e insuficiente limpieza de mesas, sillas y estantes.
- El 81% de los entrevistados plantean no sentir siempre comodidad de estudio en la biblioteca.
- La biblioteca es mayormente usada para realizar seminarios y buscar alguna bibliografía específica.
- El servicio que el 100 % de los entrevistados solicitan es el servicio de orientación bibliográfica.
- El servicio que desean que mejore es el de préstamo externo, búsquedas bibliográficas y préstamo interbibliotecario.

Cuestionario (Ver Anexo # 3)

Se aplicó un cuestionario en dos períodos del curso 2009-2010 (diciembre y abril) desglosada de la siguiente manera: 101 profesores y 413 estudiantes entre los dos períodos. Mediante este estudio se obtiene información sobre las valoraciones y sugerencias de mejora de los usuarios.

A partir de los resultados obtenidos en el primer cuestionario, el segundo fue perfeccionado a la medida de los objetivos trazados en la investigación y para una mayor comprensión de los usuarios con respecto a las preguntas que se realizan.

Para ello se tuvieron en cuenta las siguientes dimensiones: frecuencia de visitas a la institución, horario de los servicios, comunicación, acceso, instalación, seguridad de la colección, profesionalidad, cortesía, actualización y calidad de la colección, servicios más utilizados, orientación a los usuarios, e infraestructura tecnológica.

De los resultados obtenidos se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- Los usuarios no visitan la institución de forma sistemática. Es mayormente usada una o dos veces por semana por cada usuario.
- Los usuarios se sienten satisfechos con el horario de la prestación de servicios.
- Existe insuficiente divulgación de las ofertas de la biblioteca. Los usuarios no tienen información acerca de la mayoría de los servicios que se ofrecen en la biblioteca, lo que genera desconocimiento de las posibilidades que ofrece la institución.
- Hay insatisfacciones con los canales de comunicación existentes para plantear quejas y sugerencias.
- Hay insatisfacción con algunas inexistencias de libros y revistas solicitadas en el servicio.
- Hay satisfacción con las condiciones de estudio existentes en la institución.
- Los usuarios plantean sentirse satisfechos con la conservación de los libros en la institución.
- Sienten satisfacción con el trato y la profesionalidad del personal que los atiende, incluyendo la atención de las especialistas a los departamentos docentes.
- El servicio más utilizado en la institución es el servicio de préstamo interno.
- Sienten insatisfacción con la utilidad reportada por las sesiones de orientación y formación de usuarios.
- Sienten insatisfacción al no contar con recursos tecnológicos para la búsqueda y acceso a la información desde la biblioteca.
- Los profesores son los usuarios que plantean mayores insatisfacciones con los servicios de la biblioteca.

De acuerdo al análisis realizado y teniendo en cuenta que el Ciclo de la Calidad para que tenga éxitos tiene que ser impulsado por el usuario, se puede plantear que fundamentalmente los estudiantes, no evaluaron de forma objetiva la calidad ofrecida de los servicios en la institución, dado esto en que los mismos evalúan el 76,2 % de los aspectos medidos de forma excelente, mientras que al final de las mismas encuestas aplicadas, en las entrevistas realizadas, en plenarias de la FEU y en otros espacios de intercambios, revelan criterios que no se corresponden con las evaluaciones otorgadas en las encuestas. **(Ver Anexo # 4)**

En síntesis mediante el estudio de los cuestionarios, se pudo observar que existen varias situaciones que nos definen diferentes grupos de usuarios:

- Usuarios que evalúan en el rango de bien a excelente los aspectos medidos en el cuestionario; pero presentan quejas y sugerencias al final de las mismas.
- Usuarios que no otorgan respuesta para algunos indicadores que se evalúan.
- Usuarios insatisfechos, pero que no se quejan, ni brindan sugerencias.

Cuestionario dirigido a los trabajadores del área. **(Ver Anexo # 5)**

La Calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que labora en la institución. La motivación en el trabajo constituye un aspecto relevante en la construcción y el fortalecimiento de una cultura de servicios hacia los usuarios.

De las 20 trabajadoras que laboran en la institución, se aplicaron 13 encuestas dirigidas al personal que labora en la misma y tiene incidencia directa en los servicios informativos, para un 65%. Tres compañeras no se encuestaron ya que su trabajo es evaluado en la encuesta.

Entre los objetivos de la encuesta estuvo como el fundamental: conocer la motivación que tienen los recursos humanos que laboran en la institución para desempeñar su actividad.

Esta encuesta midió las siguientes dimensiones: gusto por la labor que se realiza, preferencias entre todas las labores que se realizan en la entidad, trabajo en equipo, reuniones de trabajo, relaciones interpersonales, toma de decisiones, y liderazgo.

A partir del análisis de los resultados arrojados por estas encuestas se llegó a las siguientes conclusiones:

- En el colectivo a las personas le gustan las labores que realizan, existiendo mayor preferencia por las actividades del procesamiento de la información, desarrollo de productos informativos y prestación de servicios informativos.
- Hay deseo por trabajar en equipo y estos se evalúan como responsables, dispuestos y profesionales.
- Las relaciones interpersonales se consideran buenas. Las reuniones de trabajo se evalúan de informativas, aportan ideas y motivan a los trabajadores.
- El 61,5 % plantea que sus opiniones en el colectivo se tienen en cuenta.
- Las personas que dirigen el trabajo son evaluadas de preocupadas, profesionales y organizadas.

2.8 Análisis DAFO de los Servicios Informativos del C.I.C.T

Se detalla el análisis DAFO aplicado a la institución con el propósito de conocer las ventajas que tienen los servicios informativos que se brindan, además de detectar las debilidades y amenazas que pueden implicar riesgos en la gestión de los servicios que brinda la institución. El resultado de este análisis logra orientar la creación de una Política de Calidad para la prestación de los servicios informativos en la entidad.

Fortalezas

- Amplio horario de servicios durante todo el período de clases.
- Colección procesada y disponible en Bases de Datos.
- Existencia de fondos bibliográficos físicos y digitales.
- Existencia de una página web en vías de perfeccionamiento.
- Especialización del profesional de la información que interviene en los procesos y brinda de forma directa algunos servicios en los perfiles de estudio de la universidad.
- Inversiones realizadas en el mantenimiento de la institución y el mobiliario.

Debilidades

- Infraestructura tecnológica insuficiente.
- Problemas económicos y financieros.
- Insuficiente entrenamiento y capacitación de los recursos humanos directo a los servicios y a los procesos.
- Desactualización de la colección en algunos campos del saber, especialmente de la colección de referencia (diccionarios, enciclopedias, directorios, manuales).
- Ausencia de un catálogo manual que permita dar a conocer de manera inmediata lo que existe en la colección.
- Insuficiente plan de reclamaciones de libros en préstamo externo, lo que ocasiona suspensión de este servicio por períodos de tiempo.
- Escasa difusión de algunos servicios que se ofertan.
- Atraso en materia de automatización de los servicios, procesos y elaboración de productos informativos de alto valor agregado, a causa del insuficiente vínculo del profesional de la información con el informático.

Oportunidades

- Interés creciente por la información.

- Desarrollo de las TIC en el entorno de las bibliotecas.
- Apertura de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información en la Universidad.
- Posibilidad de dar a conocer la producción científica de los investigadores del territorio.
- Desarrollo de talleres y cursos de actualización de los profesionales de la información a nivel nacional.

Amenazas

- Dificultades económicas del país, que trae como consecuencia la ausencia de presupuestos para adquirir bibliografías, tecnologías e infraestructura tecnológica para ofrecer servicios bibliotecarios y productos informativos competitivos.
- Apropiación del uso y de la gestión de la información por profesionales de otros campos del conocimiento.
- Insuficiente plan integral de actualización de los profesionales de la información en el país.
- Escasa valoración y reconocimiento de la labor del profesional de la información.

Tras la identificación de los elementos DAFO, el análisis de la evaluación realizada permite plantear las siguientes ideas:

En lo interno los servicios tienen un leve predominio de fortalezas, siendo las principales el procesamiento de la colección tanto física y digital, así como la especialización de los recursos humanos que trabajan en el proceso y ofrecen algunos servicios directo a los usuarios, en tanto que sus debilidades fundamentales están en la insuficiente infraestructura tecnológica, material y financiera para desarrollar la institución, el entrenamiento y capacitación de los recursos humanos directo a los servicios y procesos, así como el insuficiente vínculo multidisciplinario con un informático que potencie el uso de las TIC en la institución.

En lo externo existe un ligero predominio de amenazas, pero con fuerte incidencia en la actividad, siendo las más importantes, la crisis económica por la que atraviesa el país, la apropiación y gestión de la información por especialistas de otras ramas del saber y la escasa valoración y reconocimiento del profesional de la información.

Ante este análisis surge la siguiente interrogante: ¿Hace vulnerable a la Calidad de los servicios informativos de la institución las debilidades detectadas ante las amenazas que se imponen?

Se considera que sí, las debilidades señaladas hacen sensible a la Calidad de los servicios que exige la Universidad actual. Las instituciones de información de hoy deben asumir un rol superior en la gestión de la información y el conocimiento.

A manera de conclusión podemos decir que:

- Si aprovechamos el interés creciente en la información, las aplicaciones de las TIC en el entorno de las bibliotecas y la apertura de la carrera de BCI en la universidad.
- Si se entrenan y capacitan a los recursos humanos directo a los procesos y servicios, de manera constante y sistemática.
- Apoyados en el nivel de especialización del profesional de la información en los perfiles de la universidad y la existencia de la carrera de informática en la universidad.
- Podremos enaltecer la imagen de los recursos humanos de la entidad, e integrarlos más en los procesos sustantivos de la Universidad, elevar el nivel de satisfacción de los usuarios, así como aminorar las dificultades productivas y económicas en la actividad.

2.9 Desarrollo de la Política de Calidad de los servicios informativos en el Centro de Información Científico Técnico

La necesidad de coordinar todos los factores involucrados en la Calidad fue vital en la concepción de la Política de Calidad.

- Para los efectos de esta política se hicieron algunas adaptaciones del modelo utilizado a nuestro contexto, entre ellas:
- Consideramos conveniente utilizar el término “*usuarios*” y no clientes como establece el modelo EFQM, teniendo en cuenta que la institución se relaciona más con personas que hacen mayormente uso de información.
- Consideramos conveniente para no crear confusión utilizar el término “recursos humanos”, por el término personas.

- Consideramos conveniente usar el término resultado en la comunidad y no en la sociedad, porque la política mayormente se dirige hacia la comunidad universitaria y a la comunidad del territorio.

Para realizar la propuesta de la Política se siguieron las siguientes etapas:

1. Se le informa al director de la biblioteca la investigación que se desea realizar.
2. Reunión inicial con todos los trabajadores del área para informar y explicar acerca de la Política de Calidad que se desea poner en práctica.
3. Localizar información de carácter estratégico acerca del funcionamiento de la institución.
4. Establecer y diseñar los métodos de recogida de información para conocer el funcionamiento de la institución.
5. Identificar las expectativas de los usuarios y otras partes involucradas de la institución con relación a los servicios que se ofrecen y al ambiente laboral.
6. Identificar la satisfacción de los usuarios con los servicios que se ofrecen.
7. Identificar debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de los servicios.
8. Definir el modelo a seguir para diseñar la política.
9. Diseño de la política en cuestión.
10. Nueva sesión informativa con los trabajadores de la biblioteca para exponer y discutir la política diseñada.
11. Implementación.

Para el diseño de la política en cuestión se eligió el modelo Europeo de Excelencia EFQM, **(Ver Anexo # 6)** por ser un modelo muy completo, integrador de todas las actividades y procesos que se realizan en una biblioteca, usando como guía los criterios del modelo, la Estrategia Maestra planteada por el MES y aspectos del modelo SERVQUAL

El modelo consta de los siguientes criterios:

AGENTES O FACILITADORES

RESULTADOS.

En el criterio **AGENTES** intervienen:

- LIDERAZGO.
- Personas (recursos humanos que laboran en la institución).

- Políticas y estrategias.
- Alianzas y recursos.
- Procesos.

En el criterio **RESULTADOS** intervienen:

- Personas.
- Usuarios.
- Sociedad. En nuestro caso específico la política influirá básicamente sobre la comunidad universitaria y los otros usuarios que nos visiten.

Para lograr un **RESULTADO CLAVE**.

Todos estos aspectos en un ambiente de INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE.

2.10 Resultados: debilidades y problemas que presenta la Calidad de los servicios informativos en el Centro de Información Científico Técnica

Después de tener en cuenta todos los elementos anteriormente descritos que nos permitió ratificar la necesidad de establecer una Política de Calidad de los servicios informativos para la institución, se valoró que las principales deficiencias radican en:

- Poco aprovechamiento de la institución y sus recursos por parte de los usuarios.
- Insuficiente divulgación de las ofertas de la biblioteca.
- Inexistencia de canales de comunicación efectivos para plantear quejas y sugerencias.
- Inexistencia en ocasiones de documentos solicitados, que en algún período han existido en la colección.
- Insuficiente efectividad de las actividades de educación de usuarios.
- Insuficientes recursos tecnológicos al acceso de los usuarios para realizar sus búsquedas y acceder a la información.
- Insuficiente limpieza de mesas, sillas y estanterías.
- Insuficiente plan de entrenamiento y capacitación de los recursos humanos directo a la prestación de los servicios.
- Desactualización de la colección en algunas áreas temáticas.
- Insuficiente plan de devolución de libros en préstamo, lo que genera morosidad en la entrega, pérdidas de documentos y limitaciones en el préstamo externo.

- Escasa multidisciplinariedad en la actividad con la competencia de un informático que impulse la automatización de los procesos y servicios.
- Insuficiente nivel de actualización de los recursos humanos que laboran en la gestión de la información.

2.11 Características de la Política de Calidad

- Afecta a todos los miembros de la institución.
- Tiene coherencia con los objetivos, metas de la institución, así como con las deficiencias detectadas.
- Explica su propósito de forma clara para que sea entendida y practicada por el personal involucrado.
- Será flexible a situaciones de cambio, sin que implique la ruptura de los lineamientos como tal.
- Será de estricto control y revisión sistemática por parte de los líderes del centro, para que se cumpla su vigencia.
- La política a su vez pondrá en marcha el desarrollo de documentos estratégicos del área necesarios para que ésta resulte efectiva.
- Ha de ser presentada por escrito o en soporte digital.

2.12 Objetivos de la Política de Calidad

- Promover el mejoramiento continuo de los servicios y procesos.
- Establecer y mantener un ambiente de trabajo motivador y propicio que soporte la prestación de servicios y la entrega de productos informativos de alta calidad.
- Desarrollar una cultura de la calidad basada en la participación de los trabajadores y su compromiso con la excelencia, adoptando la mejora continua como actitud y el enfoque al usuario como estrategia.
- Establecer relaciones con los usuarios con el fin de lograr una retroalimentación sistemática en todos los aspectos.
- Maximizar el nivel de satisfacción de los usuarios hacia todos los servicios y productos informativos que se generen en la institución.
- Elevar la imagen del Centro de Información y de sus profesionales dentro y fuera

de la Universidad.

- Romper el habitual esquema que vienen padeciendo las instituciones de información y realizar un redimensionamiento del trabajo y los recursos humanos.
- Fomentar el trabajo en equipo y desarrollar un estilo de dirección centrado en el usuario.

2.13 Alcance

La presente Política será aplicable a todos los servicios bibliotecarios que se ofrecen en el Centro de Información Científico Técnica (C.I.C.T.).

2.14 Vigencia y Revisión

Se someterá a revisión y actualización con una periodicidad anual dependiendo de los resultados y las experiencias obtenidas en su aplicación.

2.15. Documentos Conexos con la Política

Son los documentos que no forman como tal parte de la Política de Calidad del C.I.C.T., pero que si son necesarios que existan para el éxito de la misma. Entre ellos:

1. Política de planificación estratégica del C.I.C.T
2. Reglamento del Servicio.
3. Manual de la Calidad.
4. Plan de acción económica.
5. Programa de desarrollo de colecciones.
6. Planes de formación integral de los recursos humanos
7. Manual de normas y procedimientos técnicos.
8. Política de gestión de los procesos.
9. Modelos formales que permitan evaluar la Calidad de los Servicios.
10. Plan Global de Evaluación.
11. Carta de los Servicios.

Planificación Estratégica del C.I.C.T.

Se sitúa en el origen del organigrama de la Calidad. Deberá definir la misión del servicio de información. Esta misión se deberá desplegar en metas, objetivos específicos de cada meta; y estrategias o acciones concretas para lograr esas metas y objetivos.

Reglamento del Servicio.

Marco normativo y elemento de control útil para valorar los objetivos y las metas. En él se deberá contemplar mecanismos de relación fluida y los procedimientos de recogida de datos y estructuración funcional y de responsabilidad.

Manual de Calidad.

Contemplará el compromiso firmado de la organización con la Calidad, la relación de los responsables del mantenimiento del programa, así como la descripción de los procedimientos necesarios para conseguir el objetivo final de la Calidad.

Plan de Acción Económica

Debe de tener en cuenta las necesidades reales y potenciales.

Programa de Desarrollo de Colecciones

Se desarrollará teniendo en cuenta los criterios del profesional y las expectativas/necesidades de los usuarios.

Planes de Formación Integral de los Recursos Humanos.

Deberá incluir planes de formación continuada, adecuación de la plantilla, sistemas de reconocimiento de méritos y resultados.

Manuales de Normas y Procedimientos Técnicos.

Deberá registrar de manera sistemática los procedimientos de trabajo para desarrollar los procesos y productos a ofrecer.

Política de Gestión de los Procesos.

La clave de la Calidad radica fundamentalmente en los procesos. Un Servicio de Información que aspire a mejorar sus niveles de Calidad debe: identificar los procesos que son clave para el éxito de la institución, gestionarlos sistemáticamente, revisarlos y fijar objetivos de mejora, mejorarlos utilizando la innovación y la creatividad, evaluar los beneficios.

Modelos formales que permitan evaluar la Calidad de los Servicios.

Se establecerán mecanismos que permitan determinar y medir el nivel de calidad obtenido, de manera que un servicio tendrá la Calidad necesaria cuando reúna o supere las expectativas de los usuarios sobre cómo se debe prestar un servicio.

Plan Global de Evaluación.

Tendrá en cuenta tanto los procedimientos como los resultados de la Calidad. Establecerá los indicadores de rendimientos apropiados.

Carta de los Servicios del C.I.C.T.

Documento normativo en el que se recogen los compromisos de la biblioteca con sus usuarios en términos de prestación de servicios. Este documento se desplegará en el sitio Web de la institución y en los murales informativos del centro.

Identificación de Roles

Usuarios: Básicamente estudiantes y profesores, personal administrativo y de los servicios y otros usuarios que nos visiten y hagan uso de la información y los servicios. Serán los jueces de la Calidad de los servicios informativos que se brindan en la institución.

Personal técnico que trabaja directamente en la prestación de los servicios. Está integrado por aquellas personas que se ocupan en las diferentes salas del funcionamiento operativo de los servicios.

Especialistas en la Gestión de la Información: Está integrado por aquellas personas que dirigen la gestión de la información hacia un departamento específico y, atienden a grupos de usuarios determinados, generalmente por un perfil de especialización.

Responsables del cumplimiento de la Política

El responsable máximo de hacer cumplir esta política será el director del Centro de Información Científico Técnica, quien designará a las personas que implementarán cada uno de los planes y programas que la misma contempla.

Valores a fomentar con la política aplicable a todos los recursos humanos del centro

- Compañerismo
- Colaboración
- Creatividad
- Diversificación de tareas
- Motivación
- Grado de autonomía
- Competencias



Conclusiones

Conclusiones

- La Gestión de la Calidad en el C.I.C.T. implica un proceso de compromiso de todos los recursos humanos y un fuerte liderazgo para la mejora continua de los servicios y procesos.
- Para cumplir con las exigencias de la universidad cubana actual se hace necesario el desarrollo e implementación de Políticas de Calidad en las Bibliotecas Universitarias, que permitan enaltecer a estas instituciones y a sus profesionales.
- Mediante la realización de esta investigación se analizó la satisfacción general de los usuarios, sus expectativas, se identificaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de los servicios de la institución.
- Mediante las técnicas de recogida de información aplicadas se pudo constatar que las expectativas con mayor nivel de connotación para la Calidad de los servicios radican en la profesionalidad de los recursos humanos, disponibilidad de documentos y actualidad de la colección, capacidad de respuesta en las búsquedas de información, infraestructura tecnológica para el acceso de los usuarios y confort de la instalación.
- Mediante la aplicación de la matriz DAFO se confirmó que los servicios tienen un leve predominio de fortalezas, siendo las más significativas el horario de servicios, procesamiento de la colección tanto física y digital, así como la especialización de los recursos humanos que trabajan en el proceso y ofrecen algunos servicios directo a los usuarios.
- Sus debilidades fundamentales están en la insuficiente infraestructura tecnológica, material y financiera para desarrollar la institución, el entrenamiento y capacitación de los recursos humanos directo a los servicios y procesos, así como el insuficiente vínculo multidisciplinario con un informático que potencie el uso de las TIC en la institución.
- Existe un ligero predominio de amenazas, pero con fuerte incidencia en la actividad, siendo las más importantes, la crisis económica por la que atraviesa el país, la apropiación y gestión de la información por especialistas de otras ramas

del saber y la escasa valoración y reconocimiento del profesional de la información.

- La aplicación del modelo EFQM permitió trazar una Política de Calidad que abarca todos los criterios que hacen posible la competitividad de los servicios informativos que se ofrecen en el C.I.C.T.



Recomendaciones

Recomendaciones

1. Establecer un plan de seguimiento para la aplicación de la Política de Calidad diseñada.
2. Realizar estudios de Calidad de aquellos servicios existentes que apoyen a las líneas de investigación del ISMMM.

Referencias Bibliográficas

- AMADO PICASSO, M. J. *Propuesta de política para el repositorio institucional de autores cubanos en Ciencias de la Salud del Ministerio de Salud Pública. Trabajo de Diploma* Universidad de La Habana, 2008.
- CHIBÁS BARATUTE, Y. *Aproximación a la Gestión por Procesos en la Consultoría Delfos. Trabajo de Diploma.* Universidad de La Habana, 2006.
- GONZÁLEZ GUITIÁN, M. V. Una nueva visión de las bibliotecas universitarias en el contexto actual. *Contribuciones a las Ciencias Sociales* [en línea]. 2009, Noviembre. [Consultado: 20110105]. <Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/06/mvvgg.htm>>.
- GONZÁLEZ PÉREZ, Y. *Aplicación de la Calidad Total en el Centro de Información para la Educación (CIED). Trabajo de Diploma.* Universidad de La Habana, 2005.
- MARTÍN GAVILÁN, C. *La gestión de la calidad y la evaluación de los servicios bibliotecarios* [en línea]. 2008. [Consultado: 20110107]. <Disponible en: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/14883/1/gestcalidad.pdf>>.
- ORERA ORERA, L. Reflexiones sobre el concepto de Biblioteca. *Cuadernos de documentación multimedia* [en línea]. 2000, (10). [Consultado: 20110110]. <Disponible en: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Lorera.pdf>>. ISSN 1575-9733.
- PINTO MOLINA, M. Gestión de calidad en documentación. *Anales de Documentación* [en línea]. 1998, 1, pp. 171-183. [Consultado: 20110115]. <Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/3031/2991>>. ISSN 1575 - 2437.

_____. Procedimientos y resultados de calidad en los servicios informativo-documentales. *SCIRE: Representación y organización del conocimiento*, 1999, 5(1), 11-25.

ROJAS BENÍTEZ, J. L. *Evaluación de los servicios de información*. La Habana: Editorial Félix Varela, 2006. ISBN 959-07-0243-0.

SÁNCHEZ VIGNAU, B. S. Estrategias para el cambio en el proceso de informatización de la Universidad de La Habana. *ACIMED* [en línea]. 2000, 8 (2), pp. 140-148. [Consultado: 20110120]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352000000200006&script=sci_arttext.

_____. Ciencia, Investigación y Cultura en la biblioteca universitaria actual. *ACIMED* [en línea]. 2007a, 15 (1). [Consultado: 20110205]. <Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352007000100016&script=sci_arttext>.

_____. *Desarrollo de colecciones*. La Habana: Editorial Félix Varela, 2007b. 105 p. ISBN 978-959-07-0373-7

Bibliografía Consultada

- APARICIO CASALS, R.; et.al. Como ven los usuarios de la "Universitat Rovira i Virgili" la Biblioteca: elaboración y análisis de una encuesta de opinión. En: *Actas de las VI Jornadas españolas de Documentación*. Valencia: FESABID, 1998. [Consultado: 20110302]. Disponible en: http://www.urv.cat/media/upload/arxiu/urv/Enquesta_1998_article.htm
- ARIAS COELLO, A. *La gestión de la calidad y los servicios bibliotecarios: Tema 4*. [en línea]. s.a. [Consultado: 20110106]. Disponible en: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/2gestion_de_la_calidad_en_serv_bibliotecarios.pdf
- BALAGUÉ MOLA, N. *Aplicación de las normas ISO 9000 en bibliotecas: La experiencia del Servicio de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Barcelona* [en línea]. 2001. [Consultado: 20110119]. Disponible en: <http://www.calidadlatina.com/pub/014-OCT-01.pdf>.
- BOLÍVAR LOBATÓN, E. *Programa de actualización profesional en bibliotecología y ciencias de la Información: calidad de los servicios en bibliotecas universitarias: metodologías para su evaluación* [en línea]. Perú: Biblioteca Nacional del Perú, 2010. [Consultado: 20110109]. Disponible en: http://www.bnp.gob.pe/portalebnp/pdf/capacitacion/noviembre/eva_bolivar_lobaton_ponencia.pdf.
- CAGNOLI, R. Evaluación de la biblioteca universitaria. Aspectos básicos a considerar en el proceso de examinar la eficacia de la biblioteca [en línea]. 1999. [Consultado: 20110123]. Disponible en: <http://www.amicus.udesa.edu.ar/evaluacion.html>.
- CUBA RAMÍREZ, L.; MEJÍAS BREFFE, E. *Diagnóstico del estado de conservación de los documentos de la Sala General en la Biblioteca Pública Alejo Carpentier: propuesta de una política de conservación preventiva*. Trabajo de Diploma Instituto Superior Minero Metalúrgico, 2010.

DUARTE BARRIONUEVO, M. *Política de calidad total del sistema bibliotecario de la Universidad de Cádiz* [en línea]. Cádiz: Universidad de Cádiz, 2005. [Consultado: 20110104]. Disponible en:

<http://biblioteca.uca.es/scb/DocsIntranet/Directrices%20para%20una%20Politica%20de%20Calidad.pdf>>.

ESCOBAR GÓMIZ, R.; CANO SOLA, A. *Sistemas de gestión de la calidad: Una propuesta de modelo de procesos para un servicio de préstamo interbibliotecario* [en línea]. s.a. [Consultado: 20110117]. Disponible en: <http://www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=133>>.

Estrategia maestra de informatización: Curso 2011/12-2012/13. La Habana: MES, 2011.

FUCCI, M. Modelo de gestión de los servicios informativos para optimar la cooperación y las relaciones interinstitucionales de la Universidad de Zulia (Luz). . *Revista de Ciencias Sociales* [en línea]. 2006, 12 (1). [Consultado: 20110203]. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/280/28012114.pdf>>. ISSN 1315-9518

GALLO ROLANÍA, C.; et.al. Plan de comunicación y marketing de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá, 2008. En: *X Jornadas de Gestión de la Información*. Madrid: SEDIC, 2008, p. 147-159. [Consultado: 20110205]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12563/1/comunicacion11.pdf>

GARCÍA JIMÉNEZ, E. Las políticas de calidad. En: *II Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas. Objetivo: la excelencia*. Málaga: Biblioteca universitaria Universidad de Málaga, 2010. [Consultado: 20110208]. Disponible en: <http://2jornadascalidadrebiun.blogspot.com/2010/05/entrevista-las-politicas-de-calidad-con.html>

GARCÍA-RECHE, G. *Elementos del sistema de gestión de la calidad en una biblioteca universitaria* [en línea]. 2008. [Consultado: 20110220]. Disponible en:

http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_garcia_eche2.pdf&>.

GONZÁLEZ CASTRILLO, R. La gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias españolas: evolución y panorama actual. En: *I Jornadas Internacionales de Gestión Universitaria*. Santo Domingo, 2009. [Consultado: 20110110]. Disponible en: <http://eciencia.urjc.es/dspace/bitstream/10115/2705/1/Gestion%20de%20la%20calidad%20en%20BU.pdf>

HUAMÁN HURIARTE, R.; ALFARO MENDIVES, K.; VÍLCHEZ ROMÁN, C. Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: La experiencia del LibQUAL+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Biblios* [en línea]. 2008, no. 31. [Consultado: 20110205]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n31/a05n31.pdf>>.

ISO 9001: 2000. *Gestión de la calidad en las bibliotecas*, 2000. [Consultado: 20110110]. Disponible en: <http://www.absysnet.com/tema/tema63.html>

ISO 9001. En la calidad del servicio, s.a. [Consultado: 20110110]. Disponible en: http://www.uv.mx/usbi_ver/alci08/docs/C6_Daniel_Moreno.pdf

IZQUIERDO ALONSO, M.; RUIZ ABELLAN, J.; PIÑERA LUCAS, J.T. Propuesta de un modelo de gestión de calidad total para las bibliotecas públicas. *SCIRE: Representación y organización del conocimiento*, 1996, 2(1), 63-92.

. Los estudios de usuarios en los programas de gestión de la calidad aplicados a los servicios de información: propuesta de un marco-teórico integrador para el estudio del usuario de la información. En: *VI Jornadas Españolas de Documentación. FESABID 98: Los sistemas de información al servicio de la sociedad*. Valencia: FESABID, 1998, p. 433-444. [Consultado: 20110122]. Disponible en: http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/m_izquierdo/m_izquierdo.htm

LEÓN CASTELLANOS, H. R. *Conservación preventiva de documentos*. [en línea]. [La Habana]: Editorial Félix Varela, 2006. [Consultado: 20110217]. Disponible en: <http://biblioteca.ismm.edu.cu/wwwisis/BVIRTUAL/bibliotecologia/libros/conpreventiva.pdf>

MARTÍNEZ GARCÍA, S. Aproximación de los nuevos enfoques de gestión de la calidad total, evaluación, innovación, en las bibliotecas universitarias actuales, ante el paradigma de la alfabetización informacional: Retos y desafíos. *Cuadernos de Educación y Desarrollo* [en línea]. 2009, 1 (4). Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/ced/04/smg.htm>>.

MONTVILOFF, V. *Políticas nacionales de información: Manual sobre la formulación, aprobación, aplicación y funcionamiento de una política nacional sobre la información. Programa General de Información y UNISIST*. París: UNESCO, 1990.

OLAYA GUERRERO, J. C. *Los usuarios de las bibliotecas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. [en línea]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, s.a. [Consultado: 20110224]. Disponible en: <http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/eventos/archives/HASHfb1d.dir/doc.pdf>

PASADAS UREÑA, C. Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior: aprobadas por la Junta de Gobierno de la ACRL-ALA, junio de 2004. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* [en línea]. 2004, 19 (77), pp. 61-78. [Consultado: 20110224]. Disponible en: <http://www.aab.es/pdfs/gtbunormas07.pdf>>. ISSN 0213-6333.

PINTO MOLINA, M. Indicadores de calidad descriptiva en la gestión de los procesos analítico-documentales. En: *IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*. Gijón, 1994. [Consultado: 20110203]. Disponible en: http://www.ugr.es/~mpinto/web/doc/DOCUMA_1.pdf

_____. *Calidad desde la perspectiva del usuario*, 2006.

_____. *Calidad total en bibliotecas universitarias*. [en línea]. 2006. [Consultado: 20110123]. Disponible en: http://biblioteca.unizar.es/rebiuncalidad/MARIA_PINTO_resumen.pdf>.

_____. *Gestión de equipos*. 2006.

_____. *Gestión de procesos*. 2006.

_____. *La evaluación en la biblioteca universitaria*. 2006.

_____; BALAGUÉ, N.; ANGLADA, L. Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. *Revista Española de Documentación Científica* [en línea]. 2007, 30 (3), pp. 364-383. [Consultado: 20110108]. Disponible en: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewArticle/390>. ISSN 0210-0614 .

PONJUÁN DANTE, G. Gestión de la calidad total. En su: *Gestión de información en las organizaciones: Principios, conceptos y aplicaciones*. La Habana: Editorial Félix Varela, 2006, p. 96-102.

QUIJANO SOLÍS, Á. El enfoque sistémico en la evaluación de las unidades de información. . *SCIRE: Representación y organización del conocimiento*, 1999, 5(1), 27-40.

_____. El factor humano y el desarrollo organizacional en bibliotecas. En: *Coloquio 2005 de Administración y Liderazgo en Bibliotecas "Ambiente laboral: estrategias para trabajo efectivo en bibliotecas"*. Veracruz, 2005. [Consultado: 20110122]. Disponible en: <http://www.colmex.mx/academicos/quijano/pdf/Veracruz-1.pdf>

ROMANO IGARTUA, A.; SANZ DE ORMAZABAL, I. *Gestión de bibliotecas*. [en línea]. s.a. [Consultado: 20110125]. Disponible en: <http://www.iberius.net/es/AisManager?Action=ViewDoc&Location=getdocs:///DocMapCSDOC S.dPortal/2512>>

- SALINAS, J. D. *Política de Calidad* [en línea]. 2001. [Consultado: 20110123]. Disponible en: http://www.sappiens.com/castellano/articulos.nsf/Gesti%C3%B3n_de_la_Calidad/Pol%C3%A9tica_de_Calidad/EBD0F6A8AB3FCDD441256AB80049F285!opendocument>.
- TARDÓN, E. *Servicios bibliotecarios: gestión y evaluación*. [en línea]. [Consultado: 20110123]. Disponible en: <http://alfama.sim.ucm.es/buc/documentos/Contribuciones/bu07.pdf>.
- TORRES SANTO DOMINGO, M. La función social de las bibliotecas universitarias. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* [en línea]. 2005, 20 (80), pp. 43-70. [Consultado: 20110115]. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/html/353/35308004/35308004.html>>.
- UNE-EN-ISO 9001:2000. *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. Madrid: AENOR, 2000. [Consultado: 20110207]. Disponible en: http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_iso.pdf &
- UNIVERSIDAD DE LA HABANA. FACULTAD DE COMUNICACIÓN. *Guía de estudio: Carrera: Bibliotecología y Ciencia de la Información: Asignatura: Conservación de documentos: curso 2006-2007*. La Habana: Universidad de La Habana, 2006.
- VÍLCHEZ ROMÁN, C. Propuesta de indicadores de gestión y de calidad del servicio para el Sistema de Bibliotecas y Biblioteca Central de la UNMSM. En: *II Jornadas Nacionales de Bibliotecas Universitarias*. Trujillo, Perú, 2005. [Consultado: 20110128]. Disponible en: <http://www.altamira-peru.org/docs/CARLOS%20VILCHEZ.pdf>
- VILLEGAS TENORIO, N. J. *Ocho principios de la norma ISO 9000:2000* [en línea]. 2001. [Consultado: 20110208]. Disponible en: http://www.sappiens.com/castellano/articulos.nsf/Gesti%C3%B3n_de_la_Calidad/Ocho_princi

[pios de la norma ISO 9000:2000/716C4F178BBA5D3F41256B250045938B!opendocumen
t>.](#)

ZARATIEGUI, J. R. La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa. *Economía Industrial* [en línea]. 1999, 6 (330). [Consultado: 20110117]. Disponible en: [http://www.bmg.cl/articulos/La%20gestion%20por%20procesos%20su%20papel%20e%20im
portancia.pdf](http://www.bmg.cl/articulos/La%20gestion%20por%20procesos%20su%20papel%20e%20im
portancia.pdf)>.

Anexos