



EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA BIBLIOTECA  
UNIVERSITARIA

Olivia Nayive Galindo Ubaque  
Autor

GERENCIA DE LA CALIDAD  
FACULTAD DE INGENIERIA  
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
2017

# EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

**Olivia Nayive Galindo Ubaque**

**RESUMEN:** Aunque hoy día se habla del sistema de calidad en las organizaciones, no es tan común hablar del tema en las bibliotecas, no se oye mucho de la aplicación del SGC para este tipo de entidades; sin embargo, no es indiferente ni desconocido para el personal que trabaja en la biblioteca. La sorpresa ha sido encontrar que la biblioteca especializada escogida de una institución universitaria para realizar este estudio de caso y análisis documental, aplica la gestión de la calidad, estando alineada desde la planeación estratégica de la institución, cumpliendo un papel activo dentro del sistema. De esta forma, se encuentra dentro de cada metodología establecida y expuesta en este documento, que la biblioteca cuenta con herramientas y características de cada una de ellas, aunque la que tiene establecida actualmente para su SGC es la ISO 9001:2008. A través de la entrevista realizada a la coordinadora de la biblioteca y el análisis documental hecho, se puede decir que hay un trabajo de calidad efectuado por el equipo de personas que labora allí, sin dejar de mencionar, que es necesario fortalecer algunas herramientas y elementos de la calidad, para desarrollar a más profundidad la mejora continua, la medición y control a través de los indicadores de gestión y el

establecimiento de los requisitos de los servicios ofrecidos.

**PALABRAS CLAVES:** Biblioteca, calidad, evaluación, metodologías, Sistema de Gestión de Calidad

**ABSTRAC:** Although today we talk about the quality system in organizations, it is not so common to talk about it in libraries, you do not hear much about the application of the SGC for this type of entities; however, it is not indifferent or unknown to the staff working in the library. The surprise has been finding that the specialized library chosen from a university institution to carry out this case study and documentary analysis, applies quality management, being aligned from the strategic planning of the institution, fulfilling an active role within the system. In this way, it is within each established methodology and exposed in this document that the library has tools and characteristics of each of them, although the one that is currently established for its QMS is ISO 9001: 2008. Through the interview with the coordinator of the library and the documentary analysis done, it can be said that there is quality work carried out by the team of people who work there, not to mention that it is necessary to strengthen some tools and elements of quality, to develop in depth the continuous improvement, the

measurement and control through the management indicators and the establishment of the requirements of the offered services.

**KEYWORDS:** Library, quality, evaluation, methodologies, Quality Management System

## INTRODUCCION

La biblioteca [1], es la colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios, son esas unidades de información prestadoras de servicios a la comunidad, sin embargo, dentro del marco del Sistema de Gestión de Calidad, no se ha profundizado en su papel, que como cualquier otra empresa, trabaja para tener la satisfacción de sus clientes “usuarios”.

La biblioteca escogida para este trabajo de investigación, es una biblioteca especializada que hace parte de la biblioteca de una institución universitaria, creada a través de una donación de colecciones, con el objetivo de promover la investigación. Tiene 25 años de haber sido fundada y cuenta con una colección de aproximadamente 33.000 mil ejemplares entre libros y revistas, además de líneas de servicios establecidas dentro de su portafolio.

Esta biblioteca hace parte de una entidad, por tanto es actor de la misión, visión y objetivos de esta misma, no se puede tratar como si fuera aparte o su trabajo no interviniera con los resultados de la gestión realizada por la entidad, al

contrario, que sea activa y protagonista de los resultados de un excelente trabajo dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

De acuerdo con lo anterior, surge la necesidad de saber ¿de qué manera se aplica el Sistema de Gestión de Calidad en la biblioteca? Poder identificar en esta unidad de información escogida, si en realidad se aplican los requisitos y parámetros de este sistema, y por ende, experimentar sus beneficios no solo como biblioteca, sino como parte de una entidad que se ha acogido a una mejora continua en pro de la satisfacción de sus clientes. El SGC aporta a una entidad la mejora continua, lograr una mejor posición en el mercado, resultados de éxito, entre otros beneficios; lo cual aplica sin excepción alguna, para una biblioteca de una institución universitaria.

Ahora bien, respecto a los usuarios, se puede decir que es formadora de la conciencia social [2], la biblioteca realiza un trabajo de este impacto, en la medida que su servicio interviene y hace parte de una comunidad como son los estudiantes, pues a través de sus fuentes de información, brinda conocimiento para la formación de un profesional y de ahí, a una persona que con su trabajo, servirá a la sociedad.

Así, el objetivo de esta investigación es evaluar el SGC en la biblioteca especializada de la universidad, mediante el diagnóstico y la estructuración de estrategias, aportando en la formación académica dentro de la especialización Gerencia de la Calidad, no solo por enriquecer con el conocimiento en el

campo estudiado, también en el análisis efectuado dentro de una estructura y metodología investigativa que aplica para todos los campos dentro de la calidad.

## **MATERIALES Y METODOS**

Este trabajo de investigación se realiza bajo una metodología cualitativa con un enfoque estudio de caso y documental, realizada a la biblioteca universitaria, estableciendo como muestra, la biblioteca especializada, debido a que es pequeña y permite abarcar su totalidad para un mayor análisis y resultados en el tema de calidad. Las técnicas establecidas para desarrollar esta investigación, son el análisis documental que tiene como instrumento el análisis de contenido, lo cual fue aplicado a toda la documentación que se tuvo al alcance por parte de la biblioteca, y la otra, es la entrevista que tiene como instrumento de aplicación el cuestionario; el cual se realizó a la coordinadora de la biblioteca especializada. El propósito de la aplicación de estos instrumentos, ha sido el conocer y analizar la información obtenida de la biblioteca especializada, para identificar cómo aplican la calidad allí, qué metodología utilizan y cómo se encuentran frente a lo establecido y conceptualizado por autores que han escrito sobre el tema de la calidad, las herramientas y elementos utilizados para medir y evaluar la calidad establecida en una entidad.

## **DISCUSIÓN Y ANÁLISIS**

Teniendo en cuenta que los SGC son un conjunto de normas y estándares

internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.[3], y cuenta con principios según la norma ISO 9001: 2015: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso del personal, enfoque basado en procesos, mejora continua, enfoque basado en hechos para toma de decisiones y gestión de las relaciones; vale la pena recordar el significado de calidad aplicado directamente en las bibliotecas, para luego centrar la atención en el resultado del análisis documental hecho a la muestra escogida, evaluando la calidad aplicada en esta misma.

Según ISO 11620 [4], la calidad en la biblioteca es la totalidad de las características de un producto o servicio que muestra la habilidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas. También se encontró [5], que la calidad en las bibliotecas, inicialmente se entendió como una calidad de los procesos técnicos y en cierta forma, en los servicios, sin embargo ha ido evolucionando hacia la calidad en la satisfacción del usuario. Esta última idea, es lo que hoy día expone la norma ISO 9001, un enfoque al cliente y la satisfacción de este mismo.

Así, se encontró en primera instancia, un papel activo de la biblioteca dentro del sistema de gestión de calidad, el cual está certificado actualmente en la institución universitaria con la ISO 9001:2008. La

biblioteca conoce los objetivos planteados como organización y ha desarrollado los propios alineados a estos mismos, además, les ha sido socializada la visión y misión de la institución y trabaja en equipo para llevarla a cabo desde su rol como biblioteca.

De otro lado, se encuentra una biblioteca que todo lo que hace, es pensando en sus usuarios, los servicios y productos ofrecidos con el fin de satisfacer sus necesidades informacionales, porque hay una conciencia de que los usuarios son el pilar del trabajo realizado allí, pue así es expresado por el autor [5], la biblioteca del siglo XXI toma conciencia de la necesidad de convertirse en una organización altamente eficiente y orientada al ciudadano; siendo aquí pertinente contar con metodologías y herramientas eficaces en la gestión que realiza día a día; una de esas herramientas es la gestión de la calidad.

Sin embargo, al tener en cuenta lo establecido, la importancia que tiene averiguar lo que piensa o el concepto que tiene el usuario de los servicios que utiliza e identificar los requerimientos que el mismo tiene para considerar que son de calidad y no solo porque la biblioteca así lo cree [5]; de acuerdo a una de las respuestas de la entrevista realizada en la biblioteca, se hace necesario que esta misma, lo trabaje no solo desde su perspectiva sino que incluya la del usuario para garantizar su satisfacción, aplicando también, un enfoque al cliente con base en sus requisitos.

Por otro lado, según lo expuesto por la ISO 9001:2015 [6], se debe documentar el sistema, evidenciar lo que se ha establecido para que con base en lo planteado, se pueda auditar y establecer una mejora continua. Dado lo anterior, se encontró a través del análisis documental aplicado a la una biblioteca, que si tiene documentado el sistema de gestión de calidad, a través de unos procedimientos, formatos, guías, listado maestro de documentos y registros, entre otros. Ahora bien, no se puede dejar de lado que esta información documentada debe estar al alcance de la organización y controlada bajo unos parámetros de disponibilidad, protección, distribución, recuperación, almacenamiento, preservación, control de cambios, entre otros [6]; lo cual es necesario trabajar y profundizar un poco más en la biblioteca para su total cumplimiento.

Tambien se encuentra como resultado de este análisis, una biblioteca que cuenta con algunas características de la metodología Seis Sigma [7] y que aunque no la trabaja oficialmente, establece en alguna medida, la evaluación de la calidad, principios como enfoque genuino al cliente, dirección basada en datos y hechos que es un punto por fortalecer; esto se pudo ver en las reuniones que realiza la dirección de la biblioteca para informar y socializar el estado de su gestión, dejando unas tareas específicas para la mejora continua, otros puntos de esta metodología dice que los procesos están donde está la acción, lo cual se encontró en sus procedimientos, una dirección proactiva que se vio acorde a

una planeación estratégica de la institución universitaria, alineados a sus objetivos estratégicos, una colaboración sin barreras en el trabajo en equipo realizado con la dirección.

De todas formas, es de aclarar que al no ser una metodología aplicada oficialmente en la biblioteca, no se encuentran desarrollados algunos ítems de la forma que es propuesta, como el punto de la dirección basada en datos y hechos, pues las cifras que manejan son de una manera operativa, que está en proceso de desarrollo, según fue expuesto por la persona entrevistada de la biblioteca, lo cual es necesario establecer no solo en esta metodología, pues todas proponen el manejo de datos que se puedan medir y cuantificar para evaluar el cumplimiento de objetivos y procesos establecidos. Lo anterior, se manifiesta a través de los indicadores de gestión, propuesto por Seis Sigma, el modelo práctico desarrollado por Montiel [8] y la investigación de Guzmán & Macías [9] con la propuesta de indicadores de eficiencia para medición de funcionamiento, y aunque las demás no los mencionan directamente, es un instrumento aplicable en el momento que hablan de mediciones y controles, incluyendo la ISO 9001.

Entonces, se encuentra una entidad que trabaja desde la dirección los temas concernientes a la calidad en lo que hacen, gestionan y ofrecen a sus clientes “usuarios”. Con esto, desarrolla en cierta medida, lo propuesto por el modelo EFQM [10], que analiza lo que hace la biblioteca en la parte del liderazgo,

personal, política y estrategia, alianzas y recursos. Segundo, evalúa lo que logra la biblioteca, los resultados en el personal, en los usuarios y en la sociedad así como lo relacionado con el cumplimiento de sus objetivos “resultados claves”. Es de recomendar que se puede desarrollar más la parte de resultados en los usuarios y sociedad, pues en la respuesta obtenida en el tema de la mejora continua, se encuentra que los resultados de la evaluación realizada a su gestión, puede servir para un mayor beneficio para los usuarios y sociedad.

El otro modelo propuesto aquí mismo [10], es el Catalán, que al mirar frente a la información obtenida en este análisis, tiene el primer ítem fuertemente marcado por el propósito de la biblioteca, la cual su sentido de creación ha sido la investigación, lo primero de este modelo es la integración de la biblioteca en la universidad (docencia, aprendizaje e investigación), tiene claro su relación con los docentes, sus necesidades de información y requerimientos para el aprendizaje de los estudiantes, cumpliendo con las características de unos textos que fortalecen la investigación. Además, este modelo propone valorar los recursos propios de la biblioteca (el personal, instalaciones, el fondo y presupuesto) que es realizado por el equipo de la dirección, también mide de forma cualitativa, los resultados que alcanza la biblioteca relacionados con la eficacia y eficiencia de los servicios prestados y la satisfacción de usuarios como el personal; que no es otra cosa que la implementación de unos buenos

indicadores de gestión, los cuales no se encuentran actualmente pero si están contemplados para desarrollar.

Ahora bien, dentro de la metodología SERVQUAL [2], que desarrolla un modelo para identificar las cinco categorías básicas que caracterizan un servicio, y están representadas en un cuestionario de 22 preguntas, luego existen unas características especiales que tienen los servicios, estas características son integradas en 5 dimensiones generales: elementos tangibles, que representa las características físicas y apariencia de proveedor, después la fiabilidad, que es ejecutar el servicio prometido adecuadamente y constante, luego la capacidad de respuesta, que es la disposición de ayudar los clientes y proveer un servicio rápido; la seguridad o garantía, que trata de la confianza y credibilidad, y por último, la empatía que es el grado de atención personalizada ofrecida a los clientes. Aquí se concluye una baja aplicación en cuanto a las características de los servicios, pues al preguntar por la lista de requisitos y características de los servicios y productos establecidos por la biblioteca desde su perspectiva y al del usuario, no se encuentra oficialmente establecido.

Con lo anterior, no se está afirmando que la biblioteca no cuente con un trabajo en los servicios y productos, pues los tiene desarrollados y establecidos, sin embargo, se encuentra que hay que trabajar en el establecimiento de unas características y requisitos de estos

mismos para así, evaluar la satisfacción del usuario. Punto que está marcado fuertemente aquí, es la atención personalizada a sus clientes, pues para la biblioteca, hacerlo es fundamental en su trabajo, de acuerdo a lo expuesto por la coordinadora cuando se habló de este tema dentro de la entrevista. Estas características son también propuestas en otro modelo [8], que además, incluyen la mejora continua fomentando la calidad en los servicios, habla de una evaluación en todo, procesos, servicios, líderes, la planeación estratégica y su cumplimiento.

Respecto a otro punto, se encuentra un ítem que no se abordó mucho en este análisis a través de los instrumentos aplicados, y es el recurso financiero, propuesto en el modelo Aneca [5], diseñado formalmente para bibliotecas universitarias. Los criterios de evaluación son: elementos basados en datos como los recursos financieros, bibliográficos, etc, resultados de circulación, préstamo y el grado de satisfacción de usuarios. Luego, los elementos relacionados con los procesos, que se refiere al grado de integración que tiene la biblioteca en la institución, nivel de relación con los usuarios, la gestión, organización, procesos y política de personal, su capacitación, formación, etc. Finalmente, los elementos relacionados con la mejora derivada del proceso de evaluación, en lo que trata de los planes de mejora y su desarrollo, los criterios de participación activa de la biblioteca en proyectos de innovación y cooperación.

Para este modelo, hay que decir que, con lo mencionado en los anteriores, hay puntos que cumplen o están establecidos totalmente, como lo son evaluación de los servicios a través de la gestión realizada por el personal, algunas opiniones de usuarios establecidas de manera indirecta y una mejora continua establecida en las reuniones de la dirección. Respecto a las opiniones de usuarios, es algo que se debe establecer de una forma estructurada y más directa para trabajar sobre sus resultados, lo cual se evidencio en preguntas realizadas en cuanto a la mejora continua, los requisitos de los servicios y la medición de la satisfacción de los usuarios. El modelo Libqual [9], basado en Servqual, menciona medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de la biblioteca, identificando carencias y lagunas en la prestación de servicios, basados en la percepción subjetiva de los usuarios. Sin embargo esto es complemento con los requisitos de los servicios y productos establecidos por parte de una organización que en este caso es la biblioteca.

Por último, está la norma de gestión de la calidad 9001, metodología establecida por la biblioteca en este caso, y según es manifestado en la entrevista, cuando se pregunta por cuál es la acogida y aplicada. Dentro de las bibliotecas universitarias españolas, confirma no ser substancialmente diferente de la de otros ámbitos y sectores para acogerla y aplicarla, pues es una decisión estratégica de las organizaciones [11]. Lo primero, es un enfoque centrado en procesos, aseguramiento de la calidad, satisfacción

al cliente por el cumplimiento de sus requisitos, la obtención de resultados del desempeño, eficacia del proceso y mejora continua de los procesos basado en mediciones objetivas. Frente a esta metodología aplicada, se resume de acuerdo a lo mencionado en todas las anteriores, la necesidad de fortalecer el tema de la publicación de alguna información documentada y establecida en esta norma, la medición de la gestión de procesos y cumplimiento de objetivos, establecer los requisitos de los servicios y productos desde perspectiva de la entidad como la del cliente “usuarios”.

## **CONCLUSIONES**

Se encuentra que existe un sistema de gestión de calidad en la biblioteca a través del establecimiento de la norma ISO 9001, pues están certificados en la versión 2008, manejando los conceptos establecidos en términos generales y desarrollando los ítems que expone la norma.

Dado lo anterior, la biblioteca conoce y aplica el concepto de calidad en sus procesos, gestión, servicios y productos. Cuenta con características y puntos establecidos de otras metodologías y métodos para establecer y evaluar la calidad, aunque son metodologías no establecidas oficialmente en la biblioteca pero que en el resultado del análisis documental y entrevista realizada, son encontradas algunas de manera muy marcada y fortalecida, como otras no en el mismo nivel.



Dentro de las características menos fortalecidas y que se encuentran en la metodología establecida en la biblioteca ISO 9001:2008, se sugiere trabajar y desarrollar para la medición y cumplimiento de objetivos, los indicadores de gestión, para los requisitos de los servicios y productos, establecerlos de manera oficial, documentándolos con la perspectiva de la biblioteca y de los usuarios, tener un mayor

aprovechamiento de los resultados obtenidos de la evaluación de la calidad para fortalecer la mejora continua y de los canales de comunicación para publicar lo documentado

De otro lado, se resalta que la dirección de la biblioteca tiene un papel activo en el sistema de gestión de calidad, no excluyendo al equipo de trabajo como estrategia para el cumplimiento de objetivos.

## REFERENCIAS

- [1] Anglada, L. (2016). Rellenando espacios: las bibliotecas como tejido conector en una sociedad densa. Recuperado de [http://eprints.rclis.org/29160/1/anglada\\_Bibliotecas\\_2029\\_Documentos-11.pdf](http://eprints.rclis.org/29160/1/anglada_Bibliotecas_2029_Documentos-11.pdf)
- [2] Caldera, E., Pirela, J. & Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36462>
- [3] Sistemas y Calidad Total.com (2011) Sistemas de Gestión de la Calidad - Historia y Definición. Recuperado de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>
- [4] ISO 11620:2014, Información y documentación - Indicadores de Rendimiento Bibliotecario
- [5] Perellò, J. G. (2009). Evaluación de la Calidad en Bibliotecas. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama Ediciones.
- [6] ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos
- [7] Bona, G. S. & Domenico, A. (2004). Implementando nuevos paradigmas de gestión en bibliotecas universitarias: Seis Sigma como filosofía del gerenciamiento. Recuperado de <https://dialnet-unirioja.es.ezproxy.umng.edu.co>
- [8] Cuesta, F., Montiel, A., Cano, A., Cabrera, I. & Patiño, J. (2014). Instrumento para medir los Servicios Bibliotecarios en la Educación Superior. Recuperado de <https://dialnet-unirioja.es.ezproxy.umng.edu.co>

[9] Salgado, D., Guzmán, M. V., & Macías Rivero, Y. (2012). La investigación en Cuba sobre evaluación de bibliotecas. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.umng.edu.co:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=36908d59-13bf-4a1a-a72f-0e1a30b6641d%40sessionmgr104>

[10] Moscoso, P. & Martínez, C. (2009). Análisis comparado de los procesos de evaluación de bibliotecas universitarias españolas. Recuperado de <https://dialnet-unirioja-es.ezproxy.umng.edu.co:2518/servlet/articulo?codigo=3099103&orden=229372&info=link>

[11] Molina, M., Balaguè, N. & Anglada, L. (2007). Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/390/402>