

Índice

Prólogo	7
Introducción	9
1. La gestión de calidad en la biblioteca desde la perspectiva de las normas ISO	17
1.1. Oportunidades y obstáculos para que tenga éxito el sistema de gestión de calidad	20
1.2. La normalización para el sistema de gestión de calidad	21
1.3. Las normas ISO 9000 para la gestión de calidad	23
1.4. Requisitos para un sistema de gestión de calidad, según la ISO 9001 e ISO 9002: “Cláusulas” o “Criterios”	25
1.5. Pilares del sistema de gestión de calidad	27
1.6. Procesos de autoevaluación institucional en la educación superior en México y su aplicación en la biblioteca	29
2. La evaluación de la biblioteca como parte de un sistema de gestión de calidad	39
2.1. De la recolección de datos a la toma de decisiones	42

2.2. Los indicadores de rendimiento en la evaluación de la biblioteca	43
2.3. Indicadores y parámetros extranjeros	45
2.3.1. Estructura del indicador	47
2.3.2. Esquema de indicadores por áreas de actividad	47
2.3.3. Ejemplos de indicadores	50
2.4. Indicadores y parámetros nacionales	55
2.4.1. Estructura del indicador	57
2.4.2. Esquema de indicadores por áreas de actividad	58
2.4.3. Ejemplos de indicadores	59
2.5. Organizaciones extranjeras que han desarrollado normas y directrices para la evaluación de bibliotecas	60
3. Indicadores de rendimiento: una propuesta de modelo	63
3.1. Estructura del indicador	64
3.2. Esquema de indicadores cualitativos por áreas de actividad	65
3.3. Esquema de indicadores cuantitativos por áreas de actividad	69
3.4. Indicadores cualitativos	71
3.5. Indicadores cuantitativos	85
Conclusiones	123
Bibliografía	125

Prólogo

Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad es una obra pertinente que viene a llenar un vacío en lo que a actualización de bibliotecas en instituciones de educación superior (IES) en México se refiere. Óscar Arriola Navarrete, su autor, desarrolla claramente lo que es la gestión de calidad en la biblioteca desde la perspectiva de las normas ISO 9001 y 9002; la evaluación de la biblioteca como parte de un sistema de gestión de calidad, con parámetros tanto nacionales como extranjeros; asimismo, este texto incluye una propuesta de modelo de indicadores de rendimiento, cuantitativos y cualitativos.

El binomio conocimiento e información, la modernización de la economía y la globalización, forman hoy una especie de paradigma que enmarca tanto las acciones como las consecuencias a la hora de evaluar la eficiencia y la funcionalidad de una biblioteca moderna. La gestión de calidad, la evaluación de los procesos y servicios, la satisfacción del usuario –nos dice el autor– deben dejar de ser una moda y convertirse en toda una realidad. Este es un trabajo centrado en la evaluación como parte sustancial de la gestión de calidad. Por lo tanto, las bibliotecas universitarias han de crear un ambiente propicio que facilite la evaluación de sus áreas y cada una de sus actividades.

Ello se inserta plenamente en el Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI) y el Plan Nacional de Desarrollo 2000-2006 del Gobierno Federal.

José Alfredo Verdugo Sánchez
Colegio Nacional de Bibliotecarios
Presidente

Introducción

Las condiciones actuales de competitividad y sobrevivencia en el mercado a las que están sometidas todas las instituciones de educación superior para poder responder a los desafíos del nuevo milenio, marcado por la globalización, la modernización de la economía y la integración del binomio conocimiento/información, le exigen al sistema educativo un mejoramiento continuo que le permita lograr que sus procesos y productos sean de calidad. Velar por el desarrollo y la excelencia de la educación es un compromiso de toda sociedad, pero, en particular, es una responsabilidad y un imperativo del sistema educativo y sus instituciones. Su cumplimiento tiene incidencia directa en las transformaciones educativas, sociales, económicas, políticas y culturales del país.

La calidad del sistema educativo requiere, entonces, de una permanente evaluación que le permita visualizar y hacer los cambios necesarios para estar a la par con los avances científicos, tecnológicos y sociales y así lograr una educación en armonía con el desarrollo y las necesidades específicas de la sociedad.

Lo anterior exige establecer mecanismos de retroalimentación que den la oportunidad, a las instituciones de educación superior, de comprobar si los resultados de su quehacer concuerdan con los procesos académicos y

administrativos desarrollados para lograr la misión, los propósitos y objetivos y alcanzar la acreditación.¹

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

- Ser un mecanismo para que las instituciones de educación superior rindan cuentas ante la sociedad y el Estado sobre el servicio educativo que prestan.
- Ser un instrumento mediante el cual el Estado da fe pública de la calidad de las instituciones y de los programas de educación superior.
- Brindar información confiable a los usuarios del servicio educativo del nivel superior.
- Propiciar el mejoramiento de la calidad de la educación superior.
- Propiciar la idoneidad y la solidez de las instituciones que prestan el servicio público de educación superior.
- Ser un incentivo para los académicos, en la medida en que permita objetivar el sentido y la credibilidad de su trabajo y propiciar el reconocimiento de sus realizaciones.
- Ser un incentivo para que las instituciones verifiquen el cumplimiento de su misión, sus propósitos y sus objetivos en el marco de la Constitución y la ley, y de acuerdo con sus propios estatutos.
- Propiciar el autoexamen permanente de instituciones y programas académicos en el contexto de una cultura de la evaluación.

Aspectos institucionales en la acreditación

Una institución de educación superior se reconoce, en principio, a través de tres elementos:

1. Las características de su comunidad académica en relación con el campo de acción en que opera, campo que está referido al tipo de conocimiento que cultiva.
2. Las disciplinas, las profesiones, las ocupaciones, o los oficios para los cuales forma.
3. La relación que guarda con el medio externo.

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

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

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

Visión

Toda institución humana requiere educar la mirada sobre sí misma, de modo que se propicie en ella la construcción de un sentido para la acción y una cierta conciencia de su pasado y de su futuro. En ese sentido y en esa conciencia se expresa la visión específica de la institución. Esta visión es una especie de construcción mental de la institución, en la cual se integran los fines, la estructura y los procesos que le dan forma. Allí se recogen, para el caso de las instituciones de educación superior, las características de la población objeto de atención, el perfil propio de sus funciones (docencia, investigación y proyección social), el tipo de servicios que pretende ofrecer, la estructura de su gobierno y la manera de relacionarse con su entorno educativo y social.

Misión

La misión es una explicitación de la visión; un enunciado que expresa la identidad de la institución, su razón de ser. En ella se manifiesta de manera sintética lo que la institución debe hacer, lo que espera realizar en adelante y el campo y estilo de acción que ha venido asumiendo a lo largo de su historia. Específicamente, en la formulación de esta misión se incor-

pora la manera propia como la institución asume su visión en cada una de las dimensiones básicas de su acción. Por ello, tal misión ha de ser de dominio público y debe brindar claridad y seguridad a quienes se relacionan con la institución; ella debe ser distinguible, movilizadora y controvertible. Debe, en fin, propiciar el compromiso de los miembros de la comunidad académica con su institución.

Propósitos, metas y objetivos

Con miras a la realización de la misión, es necesario expresarla en grandes propósitos, de los cuales puedan derivarse alternativas de acción que se formulan en términos de metas y objetivos. De esta manera, la secuencia de acciones que se elija, inspirada en la misión y los propósitos, otorga coherencia a la institución y contribuye al uso racional de los recursos.

La organización de las acciones en términos de metas y objetivos es tarea central de los responsables de la planeación dentro de la institución.

Propósitos, metas y objetivos adquieren sentido en la medida en que no se consideren de manera mecánica y abstracta sino como hitos de un único proceso que estimula la generación de una tensión entre lo que se desea y el estadio de desarrollo alcanzado. Tal tensión creativa favorece el aprendizaje continuo de la institución.

Proyecto Institucional

La misión se concreta, se materializa, se realiza en la práctica a través del proyecto institucional. El proyecto institucional expone de modo diferenciado los grandes propósitos y los fines contenidos en la misión y desarrolla las estrategias generales que han de seguirse para garantizar su cumplimiento. En el proyecto institucional se explicitan las metas y objetivos que han de cumplirse para la realización de la misión institucional y de los fines formativos que se derivan de ella. El proyecto institucional determina el plan de trabajo que la institución se da a sí misma para el mediano y largo plazo.

Un proyecto institucional bien formulado permite pensar la institución en su dinámica y en su historia, prefigura cuidadosamente su posible futuro y explicita claramente su tarea social.

La acreditación de programas académicos, como un medio para reconocer y asegurar la calidad de la educación superior, tiene su antecedente

inmediato en los procesos de evaluación que adquirieron importancia creciente en el mundo a partir de los años ochenta. Ello se ha manifestado en políticas y programas emprendidos por gobiernos de todo el orbe, apoyados por organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), entre otras.

En México, la evaluación se institucionalizó con el Programa para la Modernización Educativa 1989-1994, en el que el concepto de modernización de la educación se concibe en términos de calidad, eficiencia, cobertura e innovación de la misma. En este programa se incorporó, como una acción fundamental, la de impulsar la mejora de la calidad de la educación superior a través de procesos de evaluación interna y externa de las instituciones. Para avanzar en el logro de este objetivo, la Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior (CONPES) creó en 1989 la Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA), la cual ha fomentado desde entonces la autoevaluación de las instituciones que forman parte del subsistema público universitario.

La visión presentada para el período 2000-2006 por parte del gobierno federal marca una tendencia hacia la innovación y calidad institucional. Las instituciones de educación superior (IES) no se encuentran exentas de esta visión y tienen que remodelar su cultura organizacional.²

Por otro lado, el documento *La educación superior en el siglo XXI: líneas estratégicas de desarrollo* de ANUIES, constituye una propuesta para enfrentar los retos que la educación superior tiene en el mundo de hoy con vista al futuro. Independientemente de que la propuesta y la educación superior contaran, como se advierte en el documento, con "...el compromiso efectivo del gobierno en todos sus niveles ... de los poderes legislativos y de la sociedad civil...",³ hay una serie de tareas impostergables que las instituciones de educación superior tienen que atender de cara a las exigencias actuales y futuras, que se resumen en una educación útil y de calidad.

-
2. La cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos que ostentan los miembros de una organización y que la distinguen de las otras. La cultura de una organización se refiere a las presunciones y creencias básicas que comparten los miembros de una organización. Ellas operan en forma inconsciente, definen la visión que los miembros tienen de ésta y de sus relaciones con el entorno; han sido aprendidas como respuestas a los problemas de subsistencia en el entorno y a los propios de la integración interna de la organización.
 3. *La educación superior en el siglo XXI: líneas estratégicas de desarrollo: una propuesta de la ANUIES*. México D.F.: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, 2000, p. 2.

Los procesos de calidad en las instituciones de educación superior incluyen no sólo los programas de estudio y los servicios de extensión, también se consideran los apoyos académicos que contribuyen a una educación integral. Entre estos apoyos se encuentran las bibliotecas.

Por todo lo anteriormente expuesto, nos podemos dar cuenta que es de suma importancia trabajar en una propuesta que facilite a las bibliotecas de instituciones de educación superior laborar con lineamientos claros y precisos que permitan alcanzar una gestión de calidad en sus procesos y servicios bajo procesos de evaluación continua, con indicadores de rendimiento específicos; esto ayudará a la consolidación de una cultura organizacional adecuada a la visión presentada por el Gobierno Federal.

Elaborar una propuesta de gestión de calidad y evaluación es una tarea harto compleja, pues a pesar de la importancia de estos dos procesos en la elaboración de planes, gestión de recursos y desarrollo futuro de toda organización, este tipo de diligencias ha venido representando una práctica poco habitual en las bibliotecas de instituciones de educación superior mexicanas. Sin embargo, las restricciones presupuestarias, las presiones institucionales y la preocupación creciente por la calidad han obligado y obligan a las bibliotecas de nuestras instituciones de educación superior a plantearse, cada vez con mayor frecuencia, el reto de conocer y valorar su propio funcionamiento, con miras a mejorar sus niveles de beneficio y eficacia.

La International Standard Organization ISO propone una serie de normas que, aun cuando no fueron pensadas para sistemas bibliotecarios, pueden aplicarse para conseguir la certificación de procesos y agilizar la acreditación.

En marzo de 2003, durante mi estancia sabática en la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (ENBA), fui asignado a la Subdirección de Servicios Bibliotecarios y Archivísticos, se me solicitó elaborar las bases para la evaluación de los servicios de la Biblioteca "Francisco Orozco Muñoz". Como punto de partida consideré necesaria la revisión de la literatura existente sobre el tema y, de ahí, generar una serie de lineamientos que permitieran llevar a cabo esta actividad, como producto final de la revisión antes mencionada se desarrolló un modelo integral de indicadores que permite la evaluación en bibliotecas con características similares a la biblioteca de la ENBA (pertenecientes a instituciones públicas de educación superior).

El presente documento rescata algunos de los aspectos trabajados en el modelo propuesto para la ENBA y presenta una descripción de los indicadores de rendimiento que se deben utilizar para la evaluación dentro del contexto de la gestión de calidad. Esta nueva propuesta puede ser utili-

zada en todo tipo de bibliotecas universitarias para cumplir, así, con los requerimientos de acreditación y certificación actuales, se pueden seleccionar solamente algunos de los indicadores propuestos en el modelo y ajustarlos a la institución que se va a evaluar.

En el primer capítulo se define de manera general lo relativo a calidad y sistemas de gestión de calidad, considerando que los procesos de calidad en las instituciones de educación superior incluyen no sólo los programas de estudio y los servicios de extensión, también se consideran los apoyos académicos que contribuyen a una educación integral. Entre estos apoyos se encuentran las bibliotecas.

En el segundo capítulo se analizan y describen la función e importancia que tienen los indicadores en la evaluación bibliotecaria.

En el tercer y último capítulo se presenta el modelo propuesto.

Por todo lo anteriormente expuesto, nos podemos dar cuenta que es de suma importancia trabajar en una propuesta que facilite a las bibliotecas de instituciones de educación superior trabajar con lineamientos claros y precisos que permitan alcanzar una gestión de calidad en sus procesos y servicios bajo procesos de evaluación continua, con indicadores de rendimiento específicos, esto ayudará a la consolidación de una cultura organizacional adecuada a la visión presentada por el Gobierno Federal.