

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN: LA CERTIFICACIÓN DE SUS PROCESOS EN BUSCA DE LA MEJORA CONTINUA*

José Sebastián Vázquez Jiménez
Juan Ángel Vázquez Martínez*



Resumen

Las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior deben estar diseñadas con estándares que permitan contribuir a la eficacia y eficiencia institucional. Esto lo podemos comprobar por la incorporación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) por distintas universidades del país a sus Sistemas Bibliotecarios, que aquí se expone. En este trabajo, además, se documenta el proceso de certificación de la biblioteca de la Universidad Autónoma del Carmen, así como los retos y desafíos que se deben afrontar para que la certificación de los procesos propicie un servicio bibliotecario de calidad en la búsqueda de la mejo-

ra continua, para la razón de ser de la institución: los estudiantes.

Introducción

Las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior coadyuvan al logro de la Misión y Visión de sus instituciones, esto para posicionarlas como líderes en sus respectivas regiones. Para ello deben estar diseñadas con estándares que permitan contribuir a la eficacia y eficiencia institucional, esto es, las bibliotecas deberían estar certificadas para dar servicios de calidad.

Lograr la certificación en una biblioteca es toda una experiencia. Se encuentran muchos retos

y limitaciones; primero que nada todo esto resulta muy interesante, ya que hay que identificar fortalezas y también debilidades, descubrir las oportunidades de mejora y, claro, identificar las amenazas y debilidades. Esas hay que enfrentarlas. Ese es el reto.

No es fácil realizar esta tarea. Es un ejercicio que incomoda,

* Presentado en el primer encuentro nacional de Bibliotecas Certificadas de las Instituciones de Educación Superior BICIES 2014. Universidad de Guanajuato, 6 Y 7 de noviembre 2014.

* José Sebastián Vázquez Jiménez, responsable de biblioteca de la Facultad de Ingeniería del Campus III en la Universidad Autónoma del Carmen.

Juan Ángel Vázquez Martínez, director de bibliotecas en la Universidad Autónoma del Carmen.

molesta y despierta inquietudes. Pero es una actividad que al principio se encuentra resistencia y al final se valora la importancia que tiene trabajar bajo procesos revisados y evaluados, si bien es cierto que este trabajo implica sacrificios, esfuerzo e impedimentos, nos va a ofrecer las claves para mejorar y fortalecer nuestro quehacer y más que nada nos permitirá posicionarnos en el entorno y esto lo podemos comprobar por la incorporación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) por distintas universidades del país a sus Sistemas Bibliotecarios.

Pensando precisamente en los cambios y en la manera de mantener a las bibliotecas dentro de la columna vertebral de la institución, se proyectó incluir a la biblioteca de la UNACAR al proceso de certificación por parte de la dirección de bibliotecas quien con la visión de atender a las nuevas generaciones de estudiantes y revisar necesidades de servicios, incluyó seis procesos para participar en la certificación. Dándose por iniciado este camino que, en una primera etapa, culmina con la aprobación y la entrega de la certificación a la dirección de bibliotecas.

Ahora lo más importante es mantenerse y sobre todo estar en el contexto institucional conjuntamente con las aéreas académicas; buscar la mejora continua, ya que esto permitirá tener servicios de calidad y por lo tanto mantener el estatus generador de conocimiento dentro de la institución, ya que se ha permitido ofrecer a los alumnos mejores servicios a través de las distintas áreas que están certificadas en sus procesos de: selección, adquisición, proceso menor, proceso técnico, inventario y servicios al público. La realización correcta de cada uno de estos procesos ha permitido poder restablecer indicadores que nos mantiene siempre alertas para planear, hacer, verificar y actuar. Este ciclo y su buena ejecución nos permiten el óptimo funcionamiento de las bibliotecas y cada día nos permite ser mejores para servir mejor.

1. Los procesos certificados de las instituciones de educación superior.

La Universidad Autónoma del Carmen pertenece a la Red de Bibliotecas de la Región Sur Sureste (REBISS) en la cual intercambian con las universidades que integran la red, información relevante para la comunidad universitaria de la región; para el trabajo en cuestión se realizó una revisión de las páginas web de las instituciones y se encontró que las ocho universidades de la REBISS no incluía la UNACAR, todas ellas tenían certificados los procesos en lo que corresponde a las bibliotecas. Lo que permitió a la institución medirse en la región y analizar su posición dentro de las demás instituciones; es así como se validó la importancia de reafirmar el Sistema de Gestión de la Calidad en la biblioteca, ya que el objetivo de este sistema es estandarizar los procesos y trabajar de la misma forma que las demás instituciones de la región.

El resultado de esta revisión nos permitió obtener los siguientes datos:

REBISS Red de Bibliotecas de la Región Sur Sureste				
No.	Institución	Certificación	Norma	Procesos
1	UACAM	Si	ISO 9001-2008	Adquisición, Catalogación, Intercalación, Formación de Usuarios, Consulta, Préstamo, Encuadernación, Descarte y Baja de Material Bibliohemerográfico.
2	UNACH	Si	ISO 9001 2008	Servicios bibliotecarios: Desarrollo de colecciones, procesos técnicos y biblioteca virtual
3	UNICACH	Si	ISO 9001-2008	Procesos técnicos y servicios al público
4	UJAI	Si	ISO 9001-2008	Servicios al Público
5	UABJO	Si	ISO 9001-2008	Servicios al Público
6	UQROO	Si	ISO 9001-2008	Servicios al Público y Organización Bibliográfica
7	UV	Si	ISO 9001-2008	Desarrollo Bibliotecario y a los Subprocesos de Adquisición y Organización de Recursos Documentales y subproceso Servicios Bibliotecarios
8	UADY	Si	ISO 9001-2008	Provisión de Servicios Bibliotecarios
9	UNACAR	Si	ISO 9001-2008	Selección Adquisición, proceso menor, catalogación, clasificación, inventario y servicios al público



Se puede determinar que de las nueve instituciones que conforman la REBISS, todas cuentan con sus bibliotecas certificadas bajo la norma ISO 9001-2008, lo que indicó la importancia que representa el contar con estándares de calidad en sus servicios.

Al realizar este ejercicio, reflexionamos en qué hacen otras bibliotecas del país. Para ello nos basamos en la organización del Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios, CONPAB IES¹ que tiene una estructura basada en la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES).

Las redes están constituidas por la REBISS, la RETBIN, RESBIUC, la REBOC, la REBIESNE, la Red Centro Sur y la Red Metropolitana.

Así, obtuvimos que en la RETBIN se puede apreciar que las bibliotecas de las ocho instituciones que la integran, al menos seis están certificadas y dos de ellas no especifican.

RETBIN Red de Teleinformática y de Biblioteca del Noreste				
No.	Institución	Certificación	Norma	Procesos
1	COLSON	N.E.	N.E.	N.E.
2	UABCN	N.E.	N.E.	N.E.
3	UABCS	SI	ISO 9001-2008	Organización Bibliográfica, Servicios al Público.
4	UACH	SI	ISO 9001-2008	Organización Bibliográfica, Servicios al Público.
5	UACJ	SI	ISO 9001-2008	Servicios al Publico
6	UAS	SI	ISO 9001-2008	N.E.
7	UNISON	SI	ISO 9001-2008	Organización, Atención, Servicios al Publico
8	ITSON	SI	ISO 9001-2008	Servicios al Publico

¹ Redes de bibliotecas, Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios. www.conpab.org.mx

En la RESBIUC, se encontró con el siguiente dato de las nueve instituciones que la integran las ocho cuentan con certificaciones en bibliotecas, seis en la Norma ISO 9001-2008 y dos en la ISO 9000 y una que no especifica.

RESBIUC Red de Sistemas Bibliotecarios de las Universidades del Centro				
No.	Institución	Certificación	Norma	Procesos
1	UAQ	SI	ISO 9001-2008	Servicios Bibliotecarios
2	UADEC	SI	N.E.	
3	UASLP	SI	ISO 9001:2008	Recursos y Servicios de Información al Usuario
4	UAZ	SI	ISO 9000	Acervos impresos y digitales.
5	UJED	SI	ISO 9001:2008	N.E.
6	UMSNH	SI	ISO 9001:2008	Proceso de Gestión de Colecciones.
				Proceso de Prestación de Servicios
7	UAA	SI	ISO 9001:2008	N.E.
8	UGTO	SI	ISO 9000:2008	N.E.
9	IPN	SI	ISO 9000	N.E.

En la REBOC se encontró que cinco universidades tienen certificadas sus bibliotecas en la Norma ISO 9001-2008, y en dos no se localizaron datos.

REBOC Red de Bibliotecas de la Región Centro Occidente				
No.	Institución	Certificación	Norma	Procesos
1	UAN	N.E	N.E	N.E
2	UDG	SI	ISO 9001-2008	N.E
3	COLMICH	N.E	N.E	N.E
4	UCOL	SI	ISO 9001-2008	N.E
5	UMSNH	SI	ISO 9001-2008	Organización Bibliográfica, Servicios al Publico
6	UAA	SI	ISO 9001-2008	
7	UGTO	SI	ISO 9000:2008	N.E.

En la REBIESNE solo se localizaron datos de dos Instituciones que tienen sus bibliotecas certificadas una en la Norma ISO 9001 – 2008 y en cinco no se localizaron datos.

REBIESNE Red de Bibliotecas de la Región Noreste				
No.	Institución	Certificación	Norma	Procesos
1	UAT	N.E.	N.E.	N.E.
2	UADEM	N.E.	N.E.	N.E.
3	UANL	SI	ISO 9001-2008	N.E.
4	UADEC	N.E.	N.E.	N.E.
5	UASLP	SI	N.E	N.E.
6	UAZ	SI	ISO 9001-2008	N.E.
7	UJED	N.E.	N.E.	N.E.

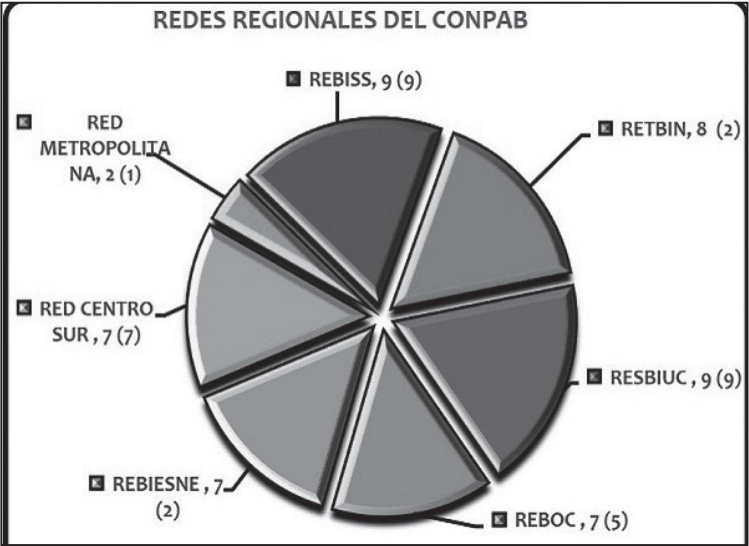
En la Red Centro Sur se encontró que las bibliotecas de las instituciones que la integran, todas cuentan con certificaciones y es bajo la Norma ISO 9001-2008.

RED CENTRO SUR				
No.	Institución	Certificación	Norma	Procesos
1	UAEMEX	SI	ISO 9001-2008	Organización Bibliográfica, Servicios al Público
2	BUAP	SI	ISO 9001-2008	Organización Bibliográfica, Servicios al Público
3	UAGRO	SI	ISO 9001-2008	Organización Bibliográfica, Servicios al Público
4	UATX	SI	ISO 9001-2008	Organización Bibliográfica, Servicios al Público
5	UAEH	SI	ISO 9001-2008	N.E.
6	UAEM	SI	ISO 9001-2008	N.E.
7	UV	SI	ISO 9001-2008	Desarrollo Bibliotecario, Subprocesos de Adquisición y Organización de Recursos Documentales, subprocesos de servicios Bibliotecarios

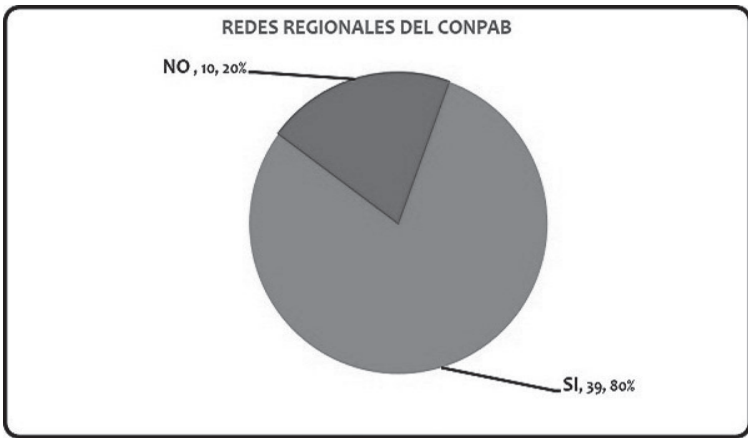
De la Red Metropolitana tenemos que una de ellas cuenta con su certificación y es bajo la Norma ISO 9000 y la otra se encuentra en proceso.

RED METROPOLITANA				
No.	Institución	Certificación	Norma	Procesos
1	COLMEX	EN PROCESO	EN PROCESO	EN PROCESO
2	IPN	SI	ISO 9000	N.E.

Esta información nos permite llegar a la siguiente conclusión: En las bibliotecas de las siete Redes Regionales del CONPAB IES; se encontró que 39 si cuentan con Sistema de Gestión de Calidad y de las 10 faltantes no se localizo la información en la página web o no se especifica si cuentan con Sistema de Gestión de Calidad.



En total tenemos que el 80% están apegadas a la Norma y el 20% no especifica. Aunque reiteramos que si bien pueden tener la norma no es visible en la página web de la institución para su consulta.



2.- La calidad de los servicios bibliotecarios en los procesos de la UNACAR

La UNACAR se encuentra en un punto estratégico para el país, está ubicada en donde se genera el 80% de la producción nacional de petróleo. Un antecedente crucial se obtuvo a partir del año 2000 cuando se iniciaron los trabajos para ofrecer a las áreas de Petróleos Mexicanos (PEMEX), cursos de capacitación. PEMEX tiene políticas entre las que podemos mencionar que quienes otorguen sus servicios deben estar certificados; así, que el área de vinculación perteneciente a la UNACAR, inicio este proceso de certificación para dar el servicio de capacitación a PEMEX. Posteriormente fueron las áreas de administración, finanzas, contabilidad, compras y mantenimiento y servicios generales. Estas acciones lograron obtener recursos para la institución.

En este sentido, el área de bibliotecas se propone lograr la certificación con normas internacionales como el ISO 9000 para los procedimientos establecidos en la biblioteca con objeto de mejorar la calidad de apoyo a los programas educativos con los servicios bibliotecarios y atender eficientemente a 4,441 universitarios matriculados (ciclo escolar 2000-2001), por lo que fuimos beneficiados a través de recursos de la Secretaría de Educación Pública. El proceso donde nos ubicamos fue precisamente el de organización bibliográfica.

Un impulso dado al Sistema de Gestión de Calidad fue en Plan de Desarrollo Institucional 2008-2012, donde se estableció en el Séptimo Eje Estratégico: Asegurar una administración y gestión de calidad.² Dándose por

² Plan de Desarrollo Institucional 2008 – 2012. Universidad Autónoma del Carmen

iniciado este camino, que en una primera etapa, culmina con la aprobación y la entrega de la certificación a la dirección de bibliotecas, bajo la Norma Calidad ISO 9001 – 2008.

Una parte fundamental fue la capacitación al personal bibliotecario con los términos más utilizados en calidad total. Dos de ellos:

Calidad total: Es una filosofía que actualmente abarca todas las actividades de una organización. Se trata de un proceso de mejora continua en la que no hay meta fija pero sí etapas de mejoras. “Hacer las cosas bien y a la primera”, en esta frase se sintetiza lo mencionado anteriormente, cuyo objetivo es conseguir la satisfacción del cliente.

Cliente: Es la persona que recibe el producto o servicio final, según la calidad total, pero también es quien participa en todo el proceso y al que hay que satisfacer con el resultado de todo el trabajo que se ejecuta. En este proceso se identifican clientes externos y clientes internos a la organización.

De acuerdo a lo mencionado se podría decir que se trata de un proceso sin final y que aplicado a una biblioteca quedaría de la siguiente manera:

Planear. Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con el usuario y las políticas de la institución

Hacer. Asegurar una eficaz planeación, operación y control de los procesos.

Verificar. Seguimiento y medición de los procesos respecto a las políticas, objetivos y requisitos para el servicio y sobre todo informar sobre el resultado.

Actuar. Con los resultados de la evaluación tomar decisiones y volver a iniciar el ciclo.

Es de vital importancia incorporar una cultura de la evaluación para mejorar, que en cada momento, la información se expanda se propague, esto con la finalidad de que todo el personal involucrado este enterado de lo que se pretende y hacia donde se quiere llegar; estos, una concientización y sensibilización. Para ello, y como ejemplo, se convocó a todo el personal a una reunión de planeación bibliotecaria 2012³ cuyo objetivo fue fortalecer el sistema bibliotecario a través de la retroalimentación de sus integrantes.

Ahora bien, para que la evaluación mencionada se dé, es necesario contar con la persona que recibe el servicio, el cliente; cuyo criterio estará en función del uso, valor y utilidad que le dé al mismo. Por eso no se puede definir calidad sin tener en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios que estarán en constante cambio porque sus necesidades son cambiantes.

Gestionar la calidad total se considera entonces el proceso que debe llevar a conseguir la mejora continua de los procesos y con ello los productos o servicios, esto es identificar, aceptar, satisfacer y superar las expectativas y necesidades de los clientes en relación con el servicio que se proporciona.

Gestionar la calidad de un servicio y más el de una biblioteca resulta, según los expertos, más difícil que la de un producto, ya que gestionar la calidad de un servicio ofrece dificultades mayores ya que el usuario muchas veces tiende a detenerse en el elemento menos satisfactorio del conjunto de servicios. Se podría decir que a la hora de gestionar un servicio hay que tener presente todos y cada uno de los detalles entre los que se encuentran: la conducta del personal, la rapidez del servicio o las características del lugar en el que se presta.

Partiendo de las experiencias y de la puesta en marcha del Sistema de Gestión de Calidad en diferentes áreas de la Universidad Autónoma del Carmen se identificaron tres puntos fundamentales para poder implementarlo en la biblioteca.

a) Disponer del recurso financiero adecuado,

b) Disponer de tiempo y

c) Vencer la resistencia inicial al cambio.

a) Disponer del recurso financiero adecuado

La Dirección general de Bibliotecas con la preocupación de elevar el nivel en la calidad de los servicios que ofrece se da a la tarea de buscar los recursos necesarios para lograr la certificación de la Biblioteca Universitaria y se incorpora en los proyectos de gestión dentro del Plan Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI) y asume el compromiso de certificar en lo posible los procesos como son: selección, adquisición, proceso menor, catalogación, clasificación, inventario y servicios al público.

Al lograr Implantar el Sistema de Gestión de Calidad en nuestra biblioteca, vino con ello un cambio también en la forma de trabajar, nos permitió mejorar y estandarizar en los servicios que ofrecemos ya que se ha traducido en perfeccionamiento constante en todas las áreas pero sobre todo en la capacitación del personal bibliotecario, todo esto con el fin de cubrir satisfactoriamente las necesidades de los universitarios.

Parte de este logro se debe al Departamento de Sistema de Gestión de la Calidad ya que se trabajó de manera continua al pro-

³ Reunión de planeación bibliotecaria REPLAB 2012, campus Sabancuy. 11 de febrero de 2012

porcionarnos la orientación y en su caso la capacitación necesaria para lograr documentar, capacitar, implantar y certificar los procesos de calidad en la biblioteca ya que al mantener esta comunicación y diálogo se puede tener los siguientes beneficios: Tener personal capacitado para la prestación de los servicios, evaluación de la prestación de los servicios y estar en un estado de mejora continua.

b)Tiempo

Como en toda organización se requiere de tiempo para: Formar al personal, entrevistar a clientes, recoger y analizar datos, diagnosticar, buscar soluciones y, sobre todo, ponerlos en marcha. Para ello la Dirección de Bibliotecas, al no contar con más personal para responsabilizar en este proceso, invitó a cinco de sus bibliotecarios a que participaran de manera continua en las actividades del Sistema de Calidad que la institución en ese momento estaba contemplando. Entre las acciones estaba asistir a cursos de capacitación, actualización y talleres.

Esta decisión se vio cristalizada ya que los integrantes de la bibliotecas después de cumplir con todos los requisitos fueron incluidos al equipo de auditores internos certificados de la institución y que a la vez son liderados por un responsable del Sistema de Gestión de Calidad en el Sistema Bibliotecario, todo ello para poder aprovechar al máximo el tiempo laboral y poder mantener nuestro sistema de calidad en mejora continua, de esta forma el Sistema Bibliotecario de la UNACAR se mantiene activo.

c)Vencer la resistencia inicial al cambio

Como es bien sabido al implementar un Sistema de Gestión de Calidad se van a dar cambios en los cuales estarán involucrados

personal y procesos a realizarse. Es necesario que antes de iniciar estos cambios exista la preparación necesaria y suficiente de concientización al interior de las bibliotecas ya que si bien es cierto que existe personal muy interesado en innovar hay también quienes dentro de su confort no desean y mucho menos promueven el cambio, por lo tanto es en estas personas con las que hay que trabajar mucho más para lograr que se integren en ese cambio. Ya que preparar y ayudar a las personas que brindan una atención y un servicio permitirá que no haya resistencia a ese cambio. Es por ello que la Institución mantiene una serie de cursos de capacitación y talleres que le permiten al personal de procesos mantenerse

actualizado y se atienden las dudas que se presenten durante el desarrollo de los procesos.

No podemos olvidar tampoco que existen otros factores que también pueden permear en nuestras metas como son: El escaso personal, los horarios, los espacios físicos, el salario, pensando en estos aspectos ¿Es posible que el personal pueda satisfacer las expectativas de los usuarios?

Para ello fue necesaria la existencia de algunos elementos dentro de la organización que nos permitieron desarrollar una estrategia para que el Sistema de Gestión, funcionara y funcione de mejor forma.

A)Elementos necesarios para lograr implantar el Sistema de



Gestión de la Calidad con éxito

Tener una dirección con liderazgo, que gestione. En el caso de la Universidad Autónoma del Carmen podemos mencionar que se cuenta con las personas indicadas, ya que a pesar de que la biblioteca no estaba en la lista de las áreas para certificarse, se realizaron las acciones necesarias para conseguir una oportunidad y con esa oportunidad bastó para lograr la incorporación de las bibliotecas a la certificación.

Que anime constantemente a todo los involucrados y que motive a todo el personal involucrado, de tal forma que no sólo se queden en el esfuerzo inicial sino que garantice su continuidad en todos los aspectos de todos los procesos.

Conocer las necesidades y expectativas de los clientes. Se debe de considerar una de las primeras acciones que se llevan a cabo y esto se puede dar a través de cuestionarios, encuestas, buzón de sugerencias etcétera. la estrategia que sea necesaria para poder

así detectar todas las expectativas y necesidades ya que para poder satisfacer a tu cliente la deberás de conocer donde estas, como estas evolucionando y hacia donde se quiere ir.

Contar con un plan a largo plazo. Es necesario e indispensable contar con un plan ya que en el Sistema de Calidad los procesos son continuos necesarios por lo tanto hay que tener una visión estratégica, ya que al no existir esta, se podría perder todo el esfuerzo que se puso al iniciar el proceso. Caso contrario si se trazan metas se puede tener siempre en mira lo que se pretende alcanzar aunque el modo de hacerlo ya está planificado en el transcurso de su desarrollo.

Contar con bibliotecarios comprometidos en el Sistema de Calidad. Como se sabe, el éxito de toda organización y más de las bibliotecas que tienen implementado el Sistema de Gestión de Calidad, depende en gran medida del grado de participación del personal involucrado en las actividades, en los procesos y sobre todo que se sientan parte del él, desde la alta dirección hasta el personal operativo, es por ello de vital importancia que se preocupe por impartir cursos de actualización y de capacitación para cada miembro de la organización que se conozca y lo puedan poner en marcha de manera adecuada. No se debe de omitir, cuando se imparten los cursos de capacitación, mencionar los objetivos que se pretenden alcanzar y también para concientizar al personal de que cada uno hace el cambio de que si él cambia, todo a su alrededor también cambiará.

Para que el personal bibliotecario se mantenga siempre en desarrollo se debe de manejar la información, comunicación y participación de manera constante y en ambos sentidos o sea debe fluir en forma vertical y en forma horizontal, todos deben de permanecer informados.

Evaluación, análisis de resultados. La evaluación debe de hacerse de manera constante y con los resultados se debe determinar los puntos débiles y poner en marcha acciones para reducirlos. Estos resultados



siempre deben tener indicadores que permitan cuantificar en qué medida estamos fallando, es necesario evaluar ya que nos podrá llevar a la mejora continua en nuestros procesos, es por eso que la evaluación se convierte en un elemento necesario para poder llegar a la calidad total.

B) Ventajas de Implementar un Sistema de Gestión de Calidad

Un sistema de calidad nos va a permitir demostrar la capacidad de cambio, renovación y adaptación de las bibliotecas a las nuevas condiciones de competencia en las que se encuentran inmersas. Las ventajas que se identifican en las áreas donde se aplica la calidad son las siguientes:

- Calidad de servicio
- Calidad de información
- Calidad en los recursos humanos
- Mejora la comunicación interna en la biblioteca y con los usuarios
- Mejora la competencia entre el personal
- Normaliza los procesos

3. Retos y desafíos al mantener un Sistema de Gestión de Calidad

En la actualidad el Plan de Desarrollo Institucional 2013 -2017 se tiene proyectado el SGC, precisamente en su eje estratégico VI. Gobierno y gestión eficiente, eficaz y pertinente, inciso “C” Sistema de Gestión para la Calidad y que tiene como objetivo fortalecer el esquema de rendición de cuentas e impulsar el desempeño institucional.⁴ Sin embargo, se ha redireccionado para hacer partici-

⁴ Plan de Desarrollo Institucional 2013 – 2017. Universidad Autónoma del Carmen, 2013



pes no sólo a las áreas administrativas, sino involucrar a las áreas académicas. La implantación de un sistema de calidad no es fácil, como se mencionó anteriormente, hay que seguir trabajando fuertemente porque aunque ya se inició este trabajo, aún hay que superar algunos puntos como los que se mencionan a continuación:

La no percepción de la necesidad de mejora. Esto lo podemos encontrar no sólo en algunas personas en quienes recae la responsabilidad institucional, sino también en el personal que labora dentro de las bibliotecas. Por lo tanto, hay que seguir trabajando con ellas, ya que no visualizan los beneficios; así se les dé cursos de capacitación y actualización, se siguen resistiendo al cambio y a las reestructuras, porque consideran que su trabajo es definitivo y que así se debe de continuar.

La pasividad de los directivos y responsables de diferentes procesos. Muchas metas que se trazan dentro de las instituciones no se logran por la pasividad que existe en quienes son los responsables de ejecutarlas, simplemente tratan de obtener el documento y ya, o conseguirlo al costo que sea necesario para posteriores acciones, pero sin poner en práctica realmente lo que se planteó en el documento.

Temor a aceptar la realidad. Existe el reto de crear conciencia sobre la calidad. Esto es, se debe de trabajar mucho en la cultura de la organización. Por lo tanto, el personal debe estar enterado del compromiso de la dirección, conocer la política y sobre todo de los objetivos de calidad, para que se pueda aceptar el cambio o sea la realidad. Se necesita cambiar para no desaparecer.

Falta de comunicación. Los canales utilizados para la comunicación deben de mejorar, ya que no se utilizan ni los adecuados ni

de la forma adecuada. Por lo tanto, hay que innovar en ellos y hacer que la comunicación se de en ambos sentidos en forma vertical y en forma horizontal para poder hablar el mismo lenguaje y entender todos hacia dónde se quiere llegar, o sea, la meta final.

Incertidumbre entre el personal. Precisamente se debe de evitar la incertidumbre entre el personal y eso se logrará con el punto anterior, o sea la comunicación. Ésta permitirá que cada miembro del equipo sepa la tarea a realizar y tendrá también conciencia que si se trabaja mal se tendrán que cubrir altos costos, por eso es necesario que conozcan sus funciones y las ejecuten de manera correcta.

Resistencia al cambio. Este es otro desafío que enfrentamos y se da porque el ambiente creado durante tanto tiempo se convierte en una zona de confort de la cual no se quiere salir y eso hace que el trabajador se resista, no quiere el cambio porque piensa que va a trabajar de más y que nadie se lo va a remunerar, pero es ahí donde se debe de concientizarlo para que se logre establecer el trabajo bajo procesos y de manera estandarizada.

Luchas de poder: Se debe de combatir también las luchas de poderes que nacen a raíz de esta situación, ya que debido a la nueva forma de trabajar hay quienes piensan que van a ser relegados y comienzan a desinformar a los demás lo que ocasiona lo que mencionábamos en el punto anterior o sea la resistencia al cambio.

De algo estamos seguros: las bibliotecas universitarias están enfrentando nuevos desafíos en su gestión, es su aplicación y en su desarrollo, entre otras causas, los cambios experimentados por los sistemas de la educación superior que condicionan otras formas de enseñanza y aprendizaje y sobre todo de las recomendaciones de los organismos evaluadores que de no hacerse los cambios y adecuaciones no se logran pasar las evaluaciones de los programas educativos y muchos menos acreditar, es por ello que las bibliotecas debe de adaptarse a los nuevos cambios en las políticas institucionales

En este contexto, se requiere adecuar los métodos y estilos de trabajo de estas instituciones que por mucho tiempo han contribuido a la educación y a la formación de nuevos conocimientos, así como los temas de la calidad y la evaluación.

4. Conclusiones finales

Por lo anteriormente expuesto, podríamos decir que de las bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior que conforman las regiones del CONPAB IES, el 80% de ellas cuentan con certificaciones en la Norma ISO 9001-2008. El 20% restante no muestran visibilidad ni accesibilidad en sus páginas web. Si deseamos compartir de acuerdo al objetivo de este Encuentro Nacional, la visibilidad y accesibilidad se vuelve sustancial.

En la UNACAR, si bien en sus inicios no estaban las bibliotecas consideradas en la evaluación; el tener un visión del contexto regional y nacional permitió documentar lo procesos y obtener la certificación, nos permitió disponer de servicios más orientados a los usuarios, optimizar los recursos disponibles; disponer de un sistema de información para el análisis y toma de decisiones así como mejorar los procedimientos y la organización del trabajo.

Sabemos que todavía hay muchos retos y desafíos por enfrentar, pero estamos seguros que si seguimos siempre en busca de la mejora continua en todos los aspectos de nuestras bibliotecas, podremos

disponer de un servicio de mejor calidad cada día y así estar a la vanguardia para poder estar en la

mejor forma posible a la disposición de todo aquel estudiante que requiera de nuestro apoyo. Los estudiantes en todo caso son y serán los clientes principales.



Bibliografía

Plan de Desarrollo Institucional 2008 – 2012. (2008) Universidad Autónoma del Carmen
Plan de Desarrollo Institucional 2013 – 2017. (2013) Universidad Autónoma del Carmen
Redes de bibliotecas, Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios. Recuperado el 24 de octubre de 2014 www.conpab.org.mx
Reunión de planeación bibliotecaria REPLAB (2012), campus Sabancuy. Universidad Autónoma del Carmen.