



LA GESTIÓN DE LA
CALIDAD EN
LA BIBLIOTECA
ACADÉMICA
DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

Hoy por hoy la biblioteca académica de la UNAM es considerada como un gran sistema de información formado por un conjunto totalmente interactivo de personas, tecnología y documentos. Entre sus principales misiones destaca la de facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información así como colaborar en los procesos de la creación del conocimiento, con el firme propósito de contribuir de forma directa sobre los objetivos institucionales de la Universidad.

En la Universidad Nacional Autónoma de México la biblioteca académica es vista como una institución que reúne, organiza y difunde información para el aprendizaje, la docencia y la investigación, potenciando de esta manera con madurez la creación de nuevos conocimientos. Sin embargo, la biblioteca académica cubre una perspectiva mayor ya que también puede ser vista como centro que contribuye al desarrollo de la cultura y a la transmisión de los valores locales que van hacia el entorno de la comunidad donde está enclavada, lo cual trae aparejado un fuerte impacto no solo cultural sino también social.

En definitiva, la biblioteca académica se enfrenta a retos que surgen a consecuencia de los innumerales cambios tecnológicos que se detectan en 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 de forma adecuada. De ahí que se producen cambios tanto en la política bibliotecaria, como en el incremento de la cooperación, la colaboración y la asociación, lo cual nos encamina a la aplicación de nuevos métodos y filosofías de trabajo, donde temas como liderazgo, planeación estratégica, calidad, evaluación de servicios y auditorías de información, son totalmente asumidos y llevados a la práctica por el personal profesional capacitado encargado para ello.

La UNAM, su producción nacional y la conformación de su comunidad universitaria

A 100 años de la existencia de la UNAM, y si bien su autonomía se consiguió una década más tarde, hoy esta institución cuenta con una red de 139 bibliotecas académicas, las cuales se encuentran distribuidas tanto en el campus de ciudad universitaria, como en la misma Ciudad de México y otras tantas instaladas en algunos estados de la República Mexicana, y en cada una de ellas se considera al personal, al servicio y a las colecciones de alta calidad en el más amplio sentido de la palabra.

La UNAM no solo precisa de mantener esa calidad en las bibliotecas sino de superar las metas y objetivos planteados, y para ello, se refuerza en la práctica constante de evaluación de todos los procesos que conlleva una biblioteca académica. Es imprescindible mencionar que las bibliotecas de la UNAM apoyan directamente la producción científica nacional y esta oscila entre el 33 y el 35%.¹

La UNAM cuenta con un total de 35.679 académicos entre los cuales se engloban los profesores de carrera, técnicos académicos, profesores de asignatura, ayudantes y otros. El total de alumnos de esta universidad es de 314.557 distribuidos en alumnos

de posgrado, de licenciaturas, técnico profesional, técnico, bachillerato y propedéutico.²

Las 15 carreras con mayor población en la UNAM son: Derecho (23.283 alumnos), Médico Cirujano (10.341 alumnos), Psicología (9.467 alumnos), Contaduría (9.208 alumnos), Administración (8.981



Biblioteca Central de la UNAM.

alumnos), Arquitectura (8.224 alumnos), Cirujano Dentista (7.355 alumnos), Economía (6.322 alumnos), Medicina Veterinaria y Zootecnia (5.271 alumnos), Enfermería y Obstetricia (5.174 alumnos), Relaciones Internacionales (5.097 alumnos), Biología (4.778 alumnos), Química Farmacéutica Biológica (4.570 alumnos), Pedagogía (4.311 alumnos), Ciencias de la Comunicación (3.774 alumnos).³

El servicio de biblioteca académica de la UNAM

El servicio que se ofrece en la biblioteca académica a su comunidad universitaria se puede clasificar según las tipologías y necesidades de los usuarios en:

Servicios básicos para el aprendizaje, destinados principalmente a profesores y estudiantes impli-

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.

cados en la docencia, entre los cuales se pueden mencionar: servicio de préstamo (domiciliario, interbibliotecario, renovaciones, reservas); atención al usuario; información bibliográfica básica; consulta en sala de lectura, trabajo individual y en grupo; formación de usuarios en las herramientas electrónicas de acceso a la información (habilidades informativas); autoaprendizaje (ofimática de gestión, presentación y defensa de proyectos y trabajos); colecciones bibliográficas; acceso a los catálogos; a internet; reprografía y consulta de microformas; y otros.

Servicios bibliotecarios para la investigación, destinados exclusivamente a profesores y estudiantes implicados en proyectos de investigación, algunos de estos servicios son: servicio de información y referencia especializada; consulta a bases de datos y e-revistas; obtención de documentos externos (nacionales y extranjeros); búsqueda documental a

en navegación avanzada en internet; soporte documental y bibliográfico en línea; servicio de recursos digitales en línea; y otros.

Calidad y evaluación en bibliotecas académicas en la UNAM

Al plantearnos el tema de la calidad, es necesario mencionar el ciclo de calidad basado en las ideas de Taylor, esbozado por Shewhart y atribuido a W. Edwards Deming, al expresar: “Calidad significa: Hacer lo correcto en la forma correcta, de inmediato”.⁴ Bajo esta premisa, se dice que el ciclo de calidad consiste en planificar, realizar (hacer), verificar y actuar.

Por su parte, Kauru Ishikawa, la define como: “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”.⁵

Existen innumerables definiciones sobre el tema, sin embargo solo he considerado estas dos definiciones para el tema que estoy abordando ya que en su momento significaron una revolución conceptual en el campo de la gerencia, en la que la orientación está dirigida hacia el consumidor, usuario, cliente.

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.

Ahora bien, para García Reche, “la calidad en una biblioteca universitaria (biblioteca académica) 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”.⁶

La evaluación de la calidad en las actividades que ofrece una biblioteca académica permite asegurar a la sociedad que 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.



Facultad de medicina de la UNAM.

bases de datos de pago (British Library, CISTI, por mencionar algunos); formación de usuarios en las herramientas electrónicas de acceso a la información; explotación de bases de datos (activación de los servicios de alertas y de diseminación selectiva de información); elaboración y edición de un proyecto o trabajo científico individualizado y por grupos de investigadores; acceso a colecciones especializadas; y otros.

Servicios bibliotecarios digitales, destinados a toda clase de usuarios virtuales, entre ellos: acceso a la biblioteca digital y a los repositorios institucionales; a productos multimedia; a internet; difusión selectiva de la información y a medida; préstamo en línea; adquisición y pedidos de libros en línea; formación

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 evaluación debe entenderse como un proceso participativo y transparente de todos los agentes implicados –personal de biblioteca, estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios– tanto en la recolección y análisis de la información, como en los resultados obtenidos. Para Framer,⁷ “la evaluación es una actividad que tiene por objeto maximizar la eficiencia de los programas en la obtención de sus fines y la eficiencia en la asignación de recursos y la consecución de los mismos siendo un componente estructural de cada proyecto, programa o acción que se emprende”.

Los bibliotecarios deben adquirir ciertas habilidades y competencias sin las cuales no es posible competir en un ambiente tan convulso, solo los que se mantengan constantemente actualizados y asuman el cambio como un reto podrán salir adelante en esta sociedad del 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 la evaluación nos permite ir identificando los aspectos que se estén llevando a cabo de forma correcta, dentro de parámetros aceptables, y que conviene esforzarse por mantenerlos o mejorarlos. Por lo tanto, 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.

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.

En resumen, 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 para alcanzar las metas y objetivos, que están encaminados de una forma o de otra a lograr la satisfacción de todas las necesidades y expectativas de sus usuarios o clientes.

Para lograr esto los trabajadores deben demostrar en todo momento competencia profesional, entendida esta, según Serra y Ceña,⁸ como: “conjunto de



Mural de la Biblioteca Central de la UNAM.

actitudes, habilidades, valores y conocimientos que han de tener los profesionales de la información para realizar su trabajo de forma efectiva y contribuir positivamente a sus organizaciones, clientes y profesión. (...) Las competencias genéricas, comunes a todos los profesionales que gestionan información están estrechamente vinculadas a aspectos relacionados con la actitud, a determinadas habilidades y con la comprensión de la realidad”.

Estos autores identifican como competencias genéricas o personales comunes las siguientes:

- a) Conocimiento de la organización a la que pertenece la unidad de información.
- b) Comprensión y percepción de la unidad de trabajo como parte de una organización.
- c) Capacidad y voluntad de aprendizaje continuo.
- d) Adaptación al entorno.
- e) Trabajo en equipo e integración en equipos multidisciplinarios.
- f) Habilidades comunicativas.
- g) Compartir conocimiento.
- h) Cooperación y no competencia.
- i) Compromiso con la excelencia del servicio.
- j) La potenciación de los valores éticos.

Para lograr la calidad de las bibliotecas académicas, es vital que sus trabajadores deban invertir ciertas habilidades, entre ellas:

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

En este sentido, el bibliotecario deja de ser un técnico especialista en el tratamiento de la documen-

Hoy en día la mayoría del personal que labora en las 139 bibliotecas que conforman la red universitaria ha tomado conciencia de la responsabilidad que tienen en sus manos, y de la urgente necesidad de estar al día.

tación y pasa a ser un nuevo agente educativo de la universidad que facilite y asegure al profesor y al estudiante la generación y apropiación de nuevos conocimientos.

Los bibliotecarios, también llamados profesionales de la información, deben adquirir ciertas habilidades y competencias sin las cuales no es posible competir en un ambiente tan convulso, solo los que se mantengan constantemente actualizados y asuman el cambio como un reto podrán salir adelante en esta sociedad del conocimiento.

La biblioteca académica se enfrenta a importantes retos, entre ellos: redimensionar todos sus procesos, servicios y gestión, en función de apoyar la investigación y la innovación tecnológica; confeccionar e impartir programas de alfabetización in-

formacional dirigidos tanto a su personal docente como estudiantil; mantenerse constantemente al tanto de los últimos avances tecnológicos para el uso y procesamiento de la información; mantener una posición ética en el manejo y protección de la información, los derechos de autor y la propiedad intelectual; realizar investigaciones multidisciplinarias en flujos informacionales; potenciar las bibliotecas virtuales; evaluar el impacto de los servicios y productos ofertados a la comunidad de usuarios que atiende; y convertirse en un espacio de promoción de la cultura y la identidad nacional.

Material que ofrece el sistema bibliotecario de la UNAM a su comunidad universitaria

Hoy en día la mayoría del personal que labora en las 139 bibliotecas que conforman la red universitaria ha tomado conciencia de la responsabilidad que tienen en sus manos, y de la urgente necesidad de estar día a día en la educación continua de las tecnologías y servicios para poder satisfacer las nuevas necesidades de información que requiere la comunidad universitaria, así mismo entrar en dinámicas constantes de evaluación tanto de personal, colecciones y servicios, las cuales a día de hoy son tomadas como rutinas habituales de cada año.

Todo este trabajo en conjunto ha dado como resultado el imponente acervo documental con el que cuenta la UNAM, para apoyar a toda la actividad intelectual y seguir creando nuevo conocimiento de calidad, el cual es palpable en la producción científica nacional.

A continuación se presentan dos tablas⁹ donde se podrá observar de manera rápida y simple la gran diversidad de todos los recursos de información con los que la UNAM cuenta para el servicio de su comunidad universitaria.

| Recursos Documentales* | |
|---|------------|
| Títulos | 4.481.042 |
| Volúmenes | 13.073.646 |
| Material Bibliográfico (libros) | |
| Títulos** | 2.554.883 |
| Volúmenes | 6.597.337 |
| Recursos y Servicios de la Biblioteca Digital (BIDI-UNAM) | |
| Libros electrónicos | 8.688 |

| | |
|---|--------|
| Revistas electrónicas de texto completo | 25.848 |
| Bases de datos internacionales especializadas | 152 |
| Referenciales | 94 |
| Texto completo | 58 |

* Incluye libros, tesis, folletos, audiovisuales, microfichas, discos compactos y videodiscos digitales.

** Se refiere a la suma de títulos reportados por cada biblioteca, por lo que puede existir duplicidad de títulos entre éstas.



Libro impreso y libro digital (UNAM).

| Catálogo y bases de datos referenciales | |
|---|-----------|
| Registros en LIBRUNAM | 1.059.852 |
| Volúmenes en LIBRUNAM | 6.348.592 |
| Registros en SERIUNAM | 55.041 |
| Volúmenes en SERIUNAM*** | 9.235.442 |
| Registros en TESIUNAM | 403.190 |
| Volúmenes en TESIUNAM | 508.638 |
| Registros MAPAMEX | 18.164 |
| Revistas | |
| Suscripciones a revistas técnicas y científicas | 11.653 |
| Títulos únicos de revistas | 7.368 |

*** Se refiere al número de ejemplares registrados.

Con todo lo expuesto, se concluye que las bibliotecas académicas de cualquier universidad son eslabones fundamentales e imprescindibles para lograr los objetivos de un organismo mayor que tiene que ver con la nación, cualquiera que esta sea. ▲

Notas

1. Laclette, J.P. "El sólido sistema científico que ha construido la universidad". El Universal, Vanguardia. Sección: vida arte y sociedad. 2010. Disponible en: <http://www.vanguardia.com.mx/elsolidosistemacientificoquehacontruidolauniversidad-556816.html>. Fecha de consulta 01/10/2010.
2. Universidad Nacional Autónoma de México. Agenda Estadística. México: UNAM. 2010. Disponible en: http://www.planeacion.unam.mx/Agenda/2010/disco/xls/163_libro.xls. Fecha de consulta 14/09/2010.
3. Universidad Nacional Autónoma de México. Agenda Estadística. México: UNAM. 2010. Disponible en: <http://www.planeacion.unam.mx/Agenda/2010/disco/xls/018.xls>. Fecha de consulta 14/09/2010.
4. Deming, W.E. *Concepto de calidad*. 2003. p. 3 Disponible en: calidad.umh.es/curso/documento/concepto.pdf. Fecha de consulta 06/06/2010.
5. Ishikawa, K. *¿Qué es el control de calidad? La modalidad japonesa*. Editorial Norma. Tr. David J. Lu. 1986. pp. 22-130.
6. García Reche, G. "La calidad en las bibliotecas universitarias". XIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. 2001. pp. 195-243. Disponible en: http://www.aab.es/pdfs/baab75_76/75a12.pdf. Fecha de consulta 04/08/2010.
7. Framer, Y. "Comprehensive program evaluation project: program development and implementation". Olympia Wash. *Research and Data Analysis*: Citado por Gerardo Sánchez Ambríz. *La evaluación de las bibliotecas universitarias: Una estrategia metodológica en América Latina*. Disponible en: dialnet.unirioja.es/servlet/extaut?codigo=1351534-13k.
8. Serra, E. ; Ceña, M. "Las competencias profesionales del bibliotecario documentalista en el siglo XXI". XV Jornadas de Bibliotecarios y Bibliotecas de Arquitectura, Construcción y Urbanismo. Barcelona, 2004. Disponible en: biblioteca.ucp.es/Rebiun/nova/publicaciones/compe_prof.pdf. Fecha de consulta 04/03/2010.
9. Universidad Nacional Autónoma de México. Agenda Estadística. México: UNAM. 2010. Disponible en: <http://www.planeacion.unam.mx/Agenda/2010/disco/xls/127xls>. Fecha de consulta 05/10/2010.

Ficha técnica

AUTORA: Ramírez Godoy, M.^a Esther.

FOTOGRAFÍAS: Universidad Nacional Autónoma de México.

TÍTULO: La gestión de la calidad en la biblioteca académica de la Universidad Nacional Autónoma de México.

RESUMEN: Como consecuencia de los cambios tecnológicos, la biblioteca académica de la UNAM se enfrenta a nuevos retos y cambios, sobre todo a los relacionados con la cooperación, colaboración y asociación. En este sentido, el artículo explica cómo se distribuye la red de bibliotecas de la UNAM, cuáles son sus servicios y materiales, así como la evaluación de la calidad de sus actividades.

MATERIAS: Bibliotecas Universitarias / Calidad / Latinoamérica.