

## Gerencia de Servicio en las Bibliotecas

Luis David Fernández Valderrama. Universidad Nacional Abierta (Mérida)

[Luisdavid98@hotmail.com](mailto:Luisdavid98@hotmail.com) ; [luisdavid8621@gmail.com](mailto:luisdavid8621@gmail.com) ;

<http://serviinfo.blogspot.com/>

### Resumen

Se abordan temas como la gerencia, los servicios y los servicios bibliotecarios específicamente, se aclaran algunas diferencias y semejanzas entre los términos de cliente y usuario, todo esto con la finalidad de dar a conocer la importancia que tienen los servicios dentro de cualquier organización y aún más dentro de una biblioteca cuya razón de ser es satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, asimismo se explica que es fundamental hacer un cambio de paradigma dentro de las organizaciones prestadoras de servicio, que entiendan que un usuario es un cliente indirecto porque sino lo hace el usuario la organización se encarga de costear el servicio prestado y por lo tanto merecen una atención de calidad. Es muy importante comprender que así como se gestionan recursos económicos o mobiliario, es posible gestionar los servicios, hacerlos más eficientes y eficaces a través de estrategias que se apliquen para fortalecer su funcionamiento. El servicio es uno de los aspectos de la biblioteca que repercute más en la reputación de la misma por lo tanto es el medio más económico de hacerle publicidad. Finalmente se explica que en la actualidad es de suma importancia que las bibliotecas hagan el cambio de paradigma necesario para adecuar sus servicios a las nuevas exigencias, cada día el usuario requiere más información y tiene menos tiempo para buscarla, por lo que la biblioteca debe transformarse de ser una organización reactiva a una proactiva.

**Palabras Clave:** Gerencia del Servicio; Servicios Bibliotecarios

En principio es necesario aclarar un poco el tema a tratar, ya que puede sonar simple, sencillo e incluso innecesario, por lo tanto es fundamental aclarar las razones por las cuales es de suma importancia lograr una buena gerencia en cualquier empresa y aún más en aquellas que presten algún servicio, como es el caso de las bibliotecas.

Es importante antes de entrar en el tema que nos compete en estos momentos conocer un poco y profundizar aún más en los significados que tienen algunos términos que vendremos usando a lo largo del texto, en un primer lugar tenemos que definir gerencia, se puede pensar que queda sobreentendido su significado, pero no es así, en muchos casos la gerencia es mucho

más de lo que algunos piensan, en otros es mucho menos, por ello tratare de delimitar un poco el concepto y contextualizarlo para el fin que lo requiero. Mencionare varias definiciones y luego tratare de condensarlas en una definitiva y enfocada al área bibliotecaria. En primer lugar tenemos la definición de Henry, Sisk y Mario Sverdlik (1979) que expresan:

[...] El término ([gerencia](#) ) es difícil de definir: significa cosas diferentes para personas diferentes. Algunos lo identifican con [funciones](#) realizadas por empresarios, gerentes o supervisores, otros lo refieren a un [grupo](#) particular de personas. Para los trabajadores; [gerencia](#) es sinónimo del ejercicio de [autoridad](#) sobre sus vidas de trabajo [...]

Por otro lado Krygier (1988) la define como "un cuerpo de conocimientos aplicables a la [dirección](#) efectiva de una [organización](#)"

Y finalmente Fermín, Israel la define como:

[...] un [proceso](#) que implica la [coordinación](#) de todos los [recursos](#) disponibles en una [organización](#) (humanos, físicos, tecnológicos, financieros), para que a través de los [procesos](#) de: [planificación](#), organización, [dirección](#) y [control](#) se logren [objetivos](#) previamente establecidos [...]

En conclusión tenemos que la gerencia, son funciones que llevan a cabo personas destinadas para este cargo, funciones de planificación, organización, dirección y control, con el único fin de sacar el mayor provecho de la manera más eficiente posible, todo esto siguiendo una estructura y un plan de acción para lograr los objetivos, además el gerente debe ser una persona que conozca a fondo el funcionamiento de la organización en todos sus niveles operativos, en el caso de las bibliotecas específicamente, el gerente debe conocer desde como guardar los materiales o como almacenar la información hasta como hacer una reestructuración completa de la misma, pasando por procesos técnicos, administrativos, e incluso la atención al usuario o cliente, que en una biblioteca es fundamental.

De igual manera se hace necesario conceptualizar la realidad de los servicios y de los servicios bibliotecarios en particular, en principio comentamos

que los servicios son entendidos según la página web xinapxis como "actividades, beneficios o satisfacciones intangibles que una organización proporciona a los consumidores, a cambio de dinero o algo más de valor" en pocas palabras se refiere a cualquier actividad o proceso que se realice en la organización o institución cuya finalidad sea satisfacer a los clientes o usuarios, para recibir un beneficio económico bien sea directo o indirecto.

En el concepto anterior observamos como la finalidad del servicio es obtener una ganancia, un beneficio, pero hay que entender que este beneficio no siempre está incluido en el proceso de la prestación del servicio, existen casos donde el beneficio o la ganancia se recibe de una manera indirecta por lo cual no es indispensable dentro de la definición, así lo demuestra soloeconomia.com quien define los servicios como una serie de "actividades de naturaleza frecuentemente inmaterial que sirven, al igual que los bienes para satisfacer los deseos o necesidades del ser humano"

Entrando en materia, hay que señalar que los servicios bibliotecarios son fundamentales dentro de cualquier biblioteca, son el corazón de estas instituciones y la razón de ser de cualquier biblioteca y del personal que labora en ella es brindar un servicio de calidad que le permita satisfacer las necesidades de sus usuarios, es por ello que se entienden los servicios bibliotecarios como "actividades que realiza la biblioteca para llevar a buen fin sus objetivos de difusión de la información y fomento de la lectura y escritura, para las cuales utiliza todas sus zonas o ambientes de acuerdo a las necesidades y niveles de enseñanza" Como se mencionó anteriormente siempre existe un beneficio para ambos factores que forman parte del proceso de prestación de servicio, primero que nada se beneficia el usuario porque obtiene la información que necesita, y en segundo lugar se genera un beneficio económico directo o indirecto para la institución y su personal.

En la actualidad muchas empresas de servicios, públicas o privadas, no valoran su principal capital, es decir, el cliente porque ¿quien más que él hace uso de los servicios que son proporcionados por la empresa?, por tanto es en función de ellos que la empresa debe orientar sus esfuerzos por mejorar dichos servicios, aunque no siempre sea así.

Hoy en día algunas organizaciones están sufriendo cambios de paradigmas, cambios no sólo estructurales sino de su forma de pensar y ver las cosas, esto trae consigo una serie de transformaciones que si son aprovechadas correctamente resolverán muchos problemas en las organizaciones actuales, estos cambios se producen en organizaciones públicas o privadas, por el

momento nos enfocaremos en las organizaciones que prestan un servicio, y más específicamente en unidades de información, dentro de éstas se debe entender que entre usuarios y clientes no deben existir diferencias, ya que se cree que los usuarios no pagan directamente por el servicio, lo cual puede ser cierto, pero alguien paga por ellos, bien sea una institución o un organismo del Estado y por ello deben ser tomados en cuenta al igual que se harían con los clientes, prestándoles el servicio lo mejor que sea posible, porque realmente son parte del capital de la unidad ya que sin usuarios una unidad de información no tendría sentido, por ello necesitan de sus usuarios y deben tratar en lo posible de mantenerlos satisfechos para así lograr multiplicar ese capital de usuarios entendiéndolos como clientes y tratándolos por ende como tal.

Igualmente es necesario conocer en sí que significan los términos clientes y usuarios, para tener en claro los distintos usos que podemos darles a estos términos, a pesar que en muchos casos pueden y deben ser intercambiables sin que esto genere un descenso en la calidad del servicio.

En inicio tenemos que un usuario de servicios públicos según un documento publicado en la web de la Universidad de Sevilla puede ser entendido como "la persona que utiliza dichos servicios", en este concepto a pesar de ser muy corto me parece que se entiende la idea esencial de lo que significa ser un usuario, tal cual lo dice es la persona que utiliza los servicios, tan simple como eso.

Asimismo en la página web "mekate" se encuentra un concepto bastante similar, para ellos un usuario es la: "Persona que utiliza realmente el producto comprado o el servicio prestado" en este concepto también se puede observar la idea esencial de la relación usuario-servicio, simplemente utiliza el producto comprado o el servicios prestado, sin embargo se incluye la palabra comprado, con la cual se desliga a muchos otros que relacionan la palabra usuario únicamente a las personas que reciben un servicio de manera gratuita y sin que haya un intercambio económico

Sin embargo al revisar las definiciones de cliente nos encontramos con: Usuario que debe pagar directamente por los servicios/productos de la entidad de información, o sea, cuando media una relación monetario-mercantil directa entre ambas partes.

Cualquiera que utilice o demande los servicios prestados por la unidad. Los clientes pueden ser externos a la Administración, como es el caso de los

ciudadanos que usan/reciben productos o servicios, o internos, si los que usan/reciben el producto o servicio son unidades de la propia...

Los usuarios de información son las personas, grupos o entidades, que hacen uso de la información o de los servicios de información. Al estar involucrados los "usuarios" y trabajadores de la información en un proceso continuo de comunicación, el término se refiere a todos los que utilizan la información, sean o no trabajadores de la información.

Luego de conocer los conceptos de cliente y usuarios podemos señalar que no existe una diferencia fundamental entre ambos conceptos, a excepción que un cliente paga directamente por el servicio, mientras que el usuarios puede pagar directamente o puede ser beneficiario del servicio sin realizar ningún pago directo por el mismo, pero sin embargo alguien paga por el servicio que éste último recibe, bien sea una institución, organización o Gobierno, por lo tanto la calidad del servicio debe ser igual tanto por clientes como para usuarios, así que ambos conceptos pueden ser usados indistintamente para referirse a las personas beneficiadas de los servicios bibliotecarios.

Las empresas de servicios tanto públicas como privadas históricamente han visto a las personas que emplean sus servicios como usuarios, y esta visión no es siempre la más adecuada, ya que partiendo de este principio pareciera que en vez de "vender" un servicio se le esta haciendo un favor a los "usuarios", es por ello que para efectos de este artículo se usará con predilección la palabra clientes por encima de usuarios, porque al observar el circulo de servicio realmente se realiza una transacción monetaria sólo que en diferido, de esto se comentará más adelante.

En muchos casos, especialmente en las empresas públicas, los clientes son vistos únicamente como usuarios, porque al no hacer un pago al momento en que se lleva a cabo la transacción, las personas tienden a pensar que en lugar de vender un servicio le están haciendo un favor al cliente, y es por esta razón y muchas otras, que la calidad de servicio de las empresas públicas es muy inferior a la de las empresas privadas, sin embargo como toda regla, esta afirmación tiene sus excepciones.

Es por ello que en muchos casos es mejor tener en mente al usuario como un cliente, logrando de esta manera entender que, directa o indirectamente esta persona hace un pago por el servicio que necesita y espera que dicho servicio sea de calidad y siempre será más beneficioso para la organización,

en este caso para la unidad de información, que el cliente se vaya no sólo con la información, sino con una buena percepción del servicio en general.

Los servicios en cualquier empresa, siempre son la cara visible de la misma, y es ese aspecto el que los compradores observan con más frecuencia, y el que tiende a ser más criticado positiva y negativamente, a pesar que existen muchos factores además del servicio que conforman la organización, y hay que entender que todos deben existir funcionar como un sistema, ya que si una de sus partes falla todo el sistema sufre las consecuencias.

La importancia del servicio o atención al cliente se hace notar aun más en las bibliotecas, donde por su deber ser, su principal capital y principal aliado son los clientes (usuarios), porque ellos de cierta manera son quienes complementan y ayudan a fortalecer la estructura y los servicios que ésta presta, siempre que la biblioteca tome en cuenta a sus usuarios y les den la importancia que realmente merecen y siempre que los usuarios se conviertan en clientes, es decir, que exijan y demanden (siempre de la mejor manera posible), productos y servicios informativos de calidad y que satisfagan realmente sus necesidades de información.

En cualquier organización que valore realmente la importancia que tienen sus clientes para su existencia, sean organizaciones públicas o privadas, debe existir una gerencia del servicio, debe comprenderse el servicio como parte del gran sistema, porque realmente lo es, y tan es así que en muchos casos se convierte en una de las partes más importantes dentro de una organización, porque en términos concretos el servicio o atención al cliente se convierte en la cara de una organización, y la idea es lograr que esta cara sea lo más atractiva y agradable posible para el comprador, logrando con esto al menos en un primer momento que éste se acerque a la organización, luego dependerá del funcionamiento estructural de la misma que el comprador se convierta en un miembro más de la organización, incluso sin notarlo, sino a través de sus sugerencias, sus exigencias y comentarios.

## Bibliografía

- Fermín B., Israel. Gerencia y gerente. Documento recibido por correo electrónico.
- <http://rincondelbibliotecario.blogspot.com/2009/09/los-servicios-bibliotecarios.html>
- Krygier, A. (1988). Consultores de Gerencia: ¿Terapeutas de las organizaciones? Gerente. Mayo
- Sisk L., Henry y Mario Sverdlik. Administración y Gerencia de [Empresas](#). South-western publishing CO. U.S.A., 1979, 638 p.
- [www.mekate.com/glosario-u.html](http://www.mekate.com/glosario-u.html)
- [www.soloeconomia.com/cuentas/diccionario.html](http://www.soloeconomia.com/cuentas/diccionario.html)
- [www.uh.cu/facultades/fcom/portal/interes\\_glosa\\_terminos.htm](http://www.uh.cu/facultades/fcom/portal/interes_glosa_terminos.htm)
- [www.xinapxis.com/index.php/glosario](http://www.xinapxis.com/index.php/glosario)

## **SOCIEDAD DE LA INFORMACION**

[www.sociedadelainformacion.com](http://www.sociedadelainformacion.com)

Edita:



Director: José Ángel Ruiz Felipe

Jefe de publicaciones: Antero Soria Luján

D.L.: AB 293-2001

ISSN: 1578-326x