

Diagnóstico sobre el cumplimiento de los requisitos de calidad en la biblioteca Evelyn Infante de la Universidad de Alto Apure, Venezuela

Xiomara Balza¹, Nivian Montes de Oca² (PhD).

¹Universidad Pedro Camejo, Alto Apure, Venezuela.

²Centro Nacional de Sanidad Agropecuaria (CENSA), Apartado 10, San José de las Lajas, La Habana. Cuba nivian@censa.edu.cu

Resumen

En la biblioteca Evelyn Infante de la Universidad de Alto Apure de Venezuela, se realizó un diagnóstico que abarcó: la caracterización del objeto de estudio, la aplicación de los requisitos de gestión de la calidad a la biblioteca y los servicios que presta, así como la percepción por parte del usuario del grado de satisfacción. Los resultados demostraron que aún no están bien establecidos los principios de la gestión de la calidad. La aplicación de entrevistas, encuestas, matriz de opiniones, entre otros métodos permitió conocer que el 45% de los usuarios definen los requisitos evaluados entre una satisfacción media y baja, siendo la satisfacción de las necesidades y garantía del servicio los de más débil comportamiento.

Palabras claves: *Biblioteca, Calidad, Servicios bibliotecarios*

INTRODUCCIÓN

La internacionalización e interdependencia que actualmente se expresa en la globalización, inducen al desarrollo y aplicación de sistemas en las instituciones que sean capaces de optimizar sus capacidades internas para asimilar, no solo procesos tecnológicos, de adquisición de conocimientos, sino también esquemas de organización que orienten hacia la productividad con calidad, eficacia, eficiencia y flexibilidad, logrando un mejoramiento competitivo y sostenido (Santander, 2010).

La definición de *calidad*, ha ido evolucionando y enriqueciéndose con nuevas perspectivas y enfoques epistémicos, desde su significado como conformidad, pasando por la satisfacción de las expectativas del cliente, de valor en relación al costo, hasta aquella concebida, en la actualidad, hacia la búsqueda de la excelencia, concepto más genérico e integrador de todas las formas de entenderla; por lo que ésta pasa a ser una construcción social relativa de un conjunto de actividades, mutuamente relacionadas, que interactúan transformando elementos de entrada en resultados (Manríquez, 2010).

En el contexto organizacional educativo, específicamente, en el de la educación superior, actualmente, se está produciendo un cambio de paradigma que pasa de un sistema basado en la docencia a un enfoque con visión holística del proceso educativo que interconecta las interfaces enseñanza/aprendizaje/individuo/entorno (Santander, 2010).

Para ello, se requiere la concertación de espacios para la edificación de saberes, de allí que en las universidades se encuentren áreas, tales como la biblioteca, definida por Barrada (2010, p.77), como “el servicio de soporte a la docencia, extensión y a la investigación universitaria”; por lo que se consideran entidades flexibles que han sabido adaptarse a las necesidades cambiantes de sus usuarios y, de la sociedad para seguir haciendo posible la transferencia del conocimiento.

En consecuencia, dentro de los principales retos de los servicios bibliotecarios se destaca el desarrollo de la función investigativa, para ello se requiere la adopción, por parte de ésta, de mecanismos apropiados para el mejoramiento y, aseguramiento de la calidad de sus servicios. Por este motivo, los estándares de gestión de la calidad en las bibliotecas han evolucionado del enfoque de criterios

cuantitativos hacia los cualitativos, centrados en la autoevaluación, permitiéndose comparar el rendimiento, conjuntamente, con las metas del servicio y la institución.

Tomando en cuenta todo lo expresado el presente trabajo tiene como objetivo realizar el diagnóstico del nivel de aplicación de los requisitos de calidad en la biblioteca, "Ing. Civil. Evelyn Infante" de la Universidad Politécnica Territorial de Alto Apure "Pedro Camejo"; en Venezuela.

Desarrollo

Para el desarrollo de la fase diagnóstica, se estudiaron como aspectos fundamentales: (a) La caracterización del objeto de estudio, (b) La aplicación de los requisitos de gestión de la calidad a la biblioteca y los servicios que presta, (c) la percepción por parte del usuario del grado de satisfacción en cuanto al servicio recibido por la biblioteca.

Para dar respuesta a estos propósitos se utilizaron básicamente los métodos teóricos de inducción-deducción, análisis-síntesis, método de experto, entrevistas, encuestas, matriz de opiniones, basado en varios documentos entre los que se encuentran la norma ISO 9001:2008, Reglamentos internos entre, otros.

Caracterización del Objeto de estudio

Las Universidades Politécnicas Territoriales, han sido consideradas por el Estado venezolano como un aporte de avanzada en el contexto de la educación universitaria, bajo la premisa de contribución al desarrollo integral y sustentable de cada uno de los territorios en las que se ubican, en el marco de la construcción del socialismo bolivariano, a través de la formación integral liberadora, la generación y apropiación social del conocimiento y, la vinculación activa con proyectos de desarrollo, empresas socialistas y comunidades, todo ello, en función de las líneas estratégicas del Proyecto Nacional Simón Bolívar, Primer Plan Socialista 2007-2013.

De acuerdo con esto, el Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria y la Oficina de Planificación del Sector Universitario MPPEU/OPSU (2011), según Gaceta Oficial N° 37.129 del 29/01/01, bajo decreto N° 1.185 crearon la Universidad Politécnica Territorial del Alto Apure "Pedro Camejo" (UPT); teniendo como principal propósito impulsar la red universitaria del estado Apure y los Llanos. En la misma se desarrollan los Programas Nacionales de Formación (PNF) en: agroalimentación, construcción civil y mecánica, con una matrícula de

1.118 estudiantes distribuidos en las sedes de Mantecal, Elorza y la comunidad de Lorenzo.

La Universidad Politécnica Territorial de Alto Apure “Pedro Camejo”; cuenta con una biblioteca que lleva por nombre, “Ing. Civil. Evelyn Infante”. La misma es una entidad funcional adscrita al Departamento de Desarrollo Estudiantil, teniendo su origen en el mismo año de creación de la institución, con la finalidad de satisfacer las necesidades de información y documentación de la comunidad intra y extra universitaria.

Tiene como *misión*, apoyar a la docencia en los programas de documentación e investigación y extensión, con el propósito de difundir el acceso de la información tecnológica que facilite la búsqueda y recuperación de la misma para satisfacer las necesidades de los usuarios. Sus objetivos, se definen en la satisfacción de las necesidades informativas y formativas a los usuarios intra y extra universitarios, docentes, investigadores y, otros; a través del uso de materiales bibliográficos y no bibliográficos adecuados para elevar su nivel intelectual.

La estructura organizativa y de servicio está conformada por: (a) El área de desarrollo de colecciones, responsable de los siguientes procedimientos: (1) Selección y adquisición de recursos bibliográficos; (2) Catalogación de recursos bibliográficos; (3) Mantenimiento de recursos bibliográficos; (4) Inventario de recursos bibliográficos; (5) Descarte de recursos bibliográficos; y, (6) Recepción de trabajos de grado y; (b) El área de servicios de información, responsable de los siguientes procedimientos: (1) Circulación y préstamo de material bibliográfico; (2) Préstamo internos; (3) Servicio de referencia; (3) Localización y obtención de documentos; (4) Formación de usuarios y, (5) Préstamo de equipos de computación.

En la actualidad brinda sus servicios a estudiantes de pregrado, docentes e investigadores, estudiantes egresados en proceso de elaboración de su trabajo de grado. Además de esta población, visitan la biblioteca estudiantes de diferentes bachilleratos de la zona y de universidades privadas. Funciona en una edificación en la que se encuentran ubicadas: (a) El área de estantería; (b) El área de circulación y préstamo (c) La sala de estudio colectiva; (d) El área de procesos

técnicos y, (e) La oficina de Jefatura. Además cuenta con el mobiliario y equipo básico para atender, diariamente, un promedio de 200 préstamos, en diferentes modalidades.

Aplicación de los requisitos de gestión de la calidad a la biblioteca y los servicios que presta.

Para caracterizar lo relacionado con la gestión de la calidad y de los servicios que se presta en la biblioteca, se realizaron entrevistas no estructuradas de los requisitos contemplados en la Norma ISO 9001: 2008, el criterio de selección de los encuestados se realizó por el método de experto (Moráquez, 2006).

Posteriormente, para el desarrollo del diagnóstico, se aplicó a los siete expertos seleccionados un guion entrevista no estructurada, contemplada en función de ocho principios de la Norma ISO 9001: 2008.

La información obtenida fue procesada categorizando y triangulando las respuestas, resaltando los aspectos coincidentes y expresando una visión general a través de una matriz de opiniones que permitió la jerarquización de dificultades o debilidades identificadas en la instancia.

Cuadro 1. Matriz de opiniones sobre la aplicación de los requisitos de la ISO 9001: 2008 en la Biblioteca "Ing. Civil. Evelyn Infante"

| REQUISITOS EVALUADOS | DEBILIDADES |
|-------------------------------|---|
| 1. Enfoque al cliente | <ul style="list-style-type: none"> • No se dispone de una carta de servicio. • No se priorizan las acciones en función de las necesidades del usuario. • Ausencia de indicadores basados en la opinión y percepción del usuario. |
| 2. Liderazgo | <ul style="list-style-type: none"> • No existe una dirección estratégica que busque la distinción de la biblioteca dentro de la comunidad y la universidad. • La biblioteca no genera acciones que le permitan la obtención de recursos financieros para la adquisición de material bibliográfico actualizado. |
| 3. Participación del personal | <ul style="list-style-type: none"> • Integración deficiente de la Biblioteca en el marco de la institución. • No posee una actuación clara con relación a la difusión de sus servicios y resultados. • Escasa participación en grupos de trabajo. • Escasa participación de los usuarios internos y externos en la gestión de la biblioteca. |

| | |
|--|--|
| <p>4. Enfoque al procesos</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Las acciones se desarrollan como una actividad y no como un proceso, no teniendo en cuenta sus entradas, salidas, relaciones, entre otros. • No hay definición de los procesos estratégicos, fundamentales y de apoyo. • Ausencia de un plan tecnológico. • Retrasos en la automatización de los procesos. • Excesiva dedicación del personal técnico a los procesos bibliotecarios tradicionales. • Faltan indicadores para medir la eficacia y eficiencia de los procesos. |
| <p>5. Enfoque de sistema para la gestión</p> | <ul style="list-style-type: none"> • No definición del modelo de organización y gestión. • Falta una metodología formal de reuniones periódicas para todo el personal, como canal formal de comunicación. • No se cuenta con presupuesto para el desarrollo y mantenimiento. • No está diseñado en su totalidad el SGC, ni los indicadores para su evaluación. |
| <p>6. Enfoque de sistema para la gestión</p> | <ul style="list-style-type: none"> • No definición del modelo de organización y gestión. • Falta una metodología formal de reuniones periódicas para todo el personal, como canal formal de comunicación. • No se cuenta con presupuesto para el desarrollo y mantenimiento. • No está diseñado en su totalidad el SGC, ni los indicadores para su evaluación. |
| <p>7. Mejora Continua</p> | <ul style="list-style-type: none"> • No aplicación de acciones de carácter institucional que incidan de manera global en todo el servicio. • Satisfacción con el estado actual y no percepción de la necesidad de mejorar. • Ausencia de indicadores para medir la eficacia y eficiencia de los procesos que permita saber dónde mejorar. |
| <p>8. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones</p> | <ul style="list-style-type: none"> • No existe un sistema de información administrativa que coadyuven a la obtención de datos. • No existe criterios para medir, calificar y evaluar los procesos que apoyen en la toma de decisiones. |
| <p>9. Relaciones mutuamente beneficiosas con el usuario</p> | <ul style="list-style-type: none"> • No se estudian nuevos proveedores que permitan una mayor interacción y visibilidad de la biblioteca y de los resultados de la Universidad. • La Universidad no cuenta con una publicación o información valiosa para mejorar los canjes como vía de mejorar los fondos. • No están definidos los indicadores para aceptar o rechazar los servicios que brindan los diferentes proveedores. |

Como se aprecia tanto en la universidad como en la biblioteca no están bien establecidos los principios de la gestión de la calidad como elementos que permitan el mejoramiento, la eficacia y eficiencia de la gestión en la organización de los servicios que se prestan. De allí que, se infiere la necesidad de definir y formular los indicadores de los procesos fundamentales de los servicios bibliotecarios, de manera que se exija el cumplimiento de estos requisitos que permitan la implantación de los criterios de la gestión de la calidad con enfoque al usuario.

Percepción por parte del usuario del grado de satisfacción en cuanto al servicio recibido por la biblioteca

En esta fase se indagó acerca del grado de satisfacción de los usuarios en cuanto a la prestación del servicio, se aplicó un instrumento tipo encuesta, con este se valoraron parámetros relacionados con: calidad en el servicio; accesibilidad y ambiente en el servicio; garantía en el servicio. El instrumento constó de preguntas cerradas las cuales fueron completadas por usuarios los estudiantes que visitaron la biblioteca, durante los días y horarios hábiles de un mes de trabajo (septiembre 2013), se distribuyeron los instrumentos entre usuarios de diferentes niveles y especialidades, para velar por la representatividad de la muestra.

El mismo fue validado a través de juicios de expertos. Por otra parte, de acuerdo a las estadísticas del tercer trimestre del 2013, en el mes de septiembre se atendieron a 440 usuarios de las diferentes carreras, constituyendo la población de estudiantes de pregrado.

Resultados de las encuestas de satisfacción al usuario

En el cuadro 2 se presentan los resultados sobre la calidad del servicio que presta la biblioteca, reflejándose las principales debilidades.

Cuadro 2. Distribución de la frecuencia para el parámetro: Calidad en el servicio

| Nº | REQUISITO | SA | | SM | | SB | | SD | |
|----|---|----|----|-----|-----------|-----|-----------|----|----|
| | | f | % | f | % | f | % | f | % |
| 1 | Disposición del personal en brindar orientación y ayuda al usuario | 35 | 17 | 100 | 49 | 48 | 23 | 22 | 11 |
| 2 | Conformidad con el tratamiento que se le da al usuario en la biblioteca | 5 | 2 | 14 | 7 | 182 | 89 | 4 | 2 |

| | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|-----|-----------|-----|-----------|---|---|
| 3 | Las colecciones impresas poseen adecuada cobertura temática | 2 | 1 | 33 | 16 | 168 | 82 | 2 | 1 |
| 4 | Conformidad con el apoyo y servicio brindado en la biblioteca para el logro de aprendizajes, necesidades de investigación y de enseñanza | 2 | 2 | 172 | 84 | 22 | 11 | 4 | 3 |

Leyenda: SA: Satisfacción Alta SM: Satisfacción Media SB: Satisfacción Baja SD: Satisfacción Deficiente

En relación a los requisitos 1, 2, 3 y 4, los encuestados manifestaron *satisfacción media* en cuanto a la disposición del personal en brindar orientación y ayuda al usuario; *satisfacción baja* en relación a la conformidad con el tratamiento que se le da al usuario, *satisfacción baja* en consideración a las colecciones impresas las cuales no poseen adecuada cobertura y, *satisfacción media* en relación al apoyo y servicio brindado en la biblioteca para el logro de aprendizajes, necesidades de investigación y de enseñanza.

Estos datos permiten inferir que la percepción de los usuarios respecto a la calidad prestada en el servicio bibliotecario tiende hacia la *satisfacción baja*. Al respecto Domas (2009), considera que la calidad debe definirse desde el punto de vista del usuario, por lo que la prestación del servicio de orientación en la biblioteca no está solo en dar materiales, sino se enfoca también en el dedicar tiempo al usuario, a la función de instrucción, el ofrecer ayuda individualizada, así como servicios ajustados a los requerimientos y, de fácil accesibilidad a los sistemas de información documental.

Cuadro 3. Distribución de la Frecuencia para el Parámetro: Accesibilidad y ambiente en el servicio

| Nº | REQUISITOS | SA | | SM | | SB | | SD | |
|----|--|----|----|-----|-----------|-----|-----------|----|----|
| | | f | % | f | % | f | % | f | % |
| 5 | Disposición y acceso a herramientas sencillas que permitan la ubicación del material de consulta en tiempo justo | 6 | 2 | 182 | 89 | 10 | 5 | 7 | 4 |
| 6 | Disponibilidad de ambientes y/o espacios cómodos y tranquilos para el trabajo individual | 7 | 3 | 177 | 86 | 12 | 6 | 9 | 5 |
| 7 | Disponibilidad de mobiliarios y equipos para las consultas | 29 | 14 | 156 | 76 | 20 | 10 | 0 | 0 |
| 8 | Atención al usuario a través de charlas u otros medios informativos para el conocimiento del adecuado uso del servicio | 0 | 0 | 6 | 4 | 169 | 82 | 30 | 14 |

Leyenda: SA: Satisfacción Alta SM: Satisfacción Media SB: Satisfacción Baja SD: Satisfacción Deficiente

En relación a los requisitos 5, 6, 7 y, 8 los encuestados manifestaron *satisfacción media* en cuanto a la disposición y de acceso a herramientas sencillas que permitan la ubicación del material de consulta en tiempo justo; *satisfacción media* en cuanto a disponibilidad de ambientes y/o espacios cómodos y tranquilos para el trabajo individual; *satisfacción media* en cuanto a la disponibilidad de mobiliarios y equipos para las consultas y, *satisfacción baja* en relación a la atención al usuario (a) a través de charlas u otros medios informativos para el conocimiento del adecuado uso del servicio.

Estos datos permiten inferir que la percepción de los usuarios hacia accesibilidad y ambiente en el servicio tiende hacia la satisfacción media. En consideración Casas (2010), expresa que disponibilidad de espacios, materiales y equipos, atendiendo a los propósitos de la organización, permitirán la ejecución de un servicio de calidad desarrollando actuaciones eficaces y eficientes en el logro de los objetivos organizacionales.

Cuadro 4. Distribución de la frecuencia para el parámetro: Garantía en el servicio.

| Nº | REQUISITOS | SA | | SM | | SB | | SD | |
|----|--|----|---|-----|-----------|-----|-----------|----|----------------|
| | | f | % | f | % | f | % | f | % |
| 9 | La biblioteca ofrece garantía a través de la eficiencia del servicio prestado a los usuarios | 0 | 0 | 192 | 93 | 13 | 7 | 0 | 0 |
| 10 | Se dispone de personal calificado para la atención a los usuarios en todos los servicios que ofrece la biblioteca | 15 | 7 | 181 | 88 | 9 | 5 | 0 | 0 |
| 11 | Se dispone de medios de orientación para el uso de los servicios en línea | 0 | 0 | 26 | 12 | 176 | 86 | 3 | 2 |
| 12 | Se considera el nivel de necesidades de los usuarios para la planificación de los servicios que ofrece la biblioteca | 0 | 0 | 0 | 0 | 56 | 28 | 14 | 72 9 |

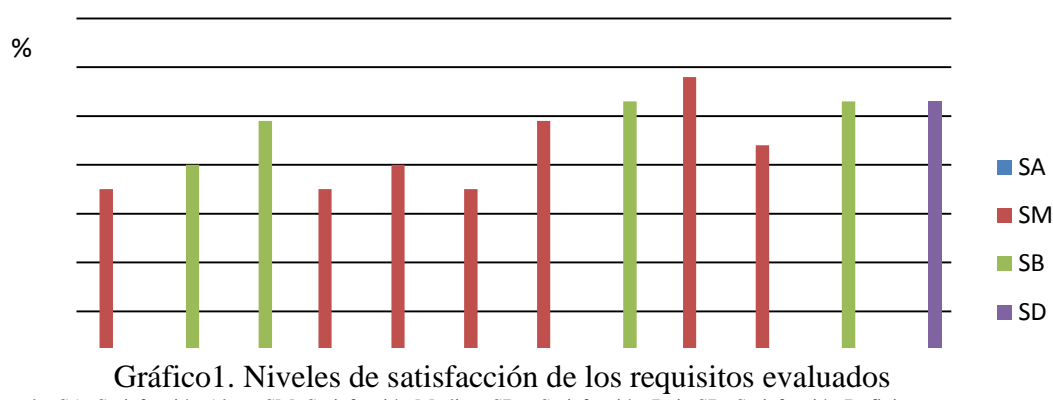
Leyenda: SA: Satisfacción Alta SM: Satisfacción Media SB: Satisfacción Baja SD: Satisfacción Deficiente

En relación a los requisitos 9, 10, 11 y 12 los encuestados manifestaron *satisfacción media* en considerar que: la biblioteca ofrece garantía a través de la eficiencia del servicio prestado a los usuarios y en la disposición de personal calificado para la atención a los usuarios en todos los servicios que ofrece la biblioteca; así-

mismo una satisfacción baja en cuanto a la disponibilidad de medios de orientación para el uso de los servicios en línea y del nivel de atención a las necesidades de los usuarios para la planificación de servicios que ofrece la biblioteca.

Estos datos permiten inferir que la percepción de satisfacción de los usuarios hacia la garantía en el servicio tiende hacia niveles medios y bajos. Con lo cual, se interpreta lo expresado por Torres (2010) cuando señala que para ajustarse al enfoque de calidad la organización requiere de la participación y compromiso de todos sus miembros integrados funcionalmente y en el cual la formación y capacitación permanentes, así como la consideración de los requerimientos del usuario y los medios de acceso al servicio formen parte de la integralidad operativa para hacerlo eficiente y eficaz.

A continuación se presenta el gráfico 1 que resume el comportamiento de los requisitos y sus porcentajes de satisfacción obtenidos.



Este gráfico muestra que la mayoría de los usuarios (45% o más) definen los requisitos entre una *satisfacción media y baja*, siendo el requisito 12, de satisfacción de las necesidades el de más débil comportamiento. Ninguno de los requisitos alcanzó grados significativos de *satisfacción alta*. Los 8, 9, 11 y 12 tuvieron más de un 60% de usuarios coincidentes, encontrándose dentro del parámetro de garantía en el servicio, por lo que se considera que es el que presenta mayor dificultad en el servicio bibliotecario.

Elementos relacionados con indicadores de sistemas de gestión de calidad y evaluación de los servicios bibliotecarios

De acuerdo al diagnóstico los datos permitieron generar una valoración y percepción de satisfacción baja de los usuarios en función del rendimiento presentado.

En cuanto al rendimiento del servicio bibliotecario, entendiéndose este como el grado de eficacia en su prestación y, la eficiencia en la asignación y utilización de recursos para proporcionarlos; los datos permiten inferir la necesidad de atender la gestión en términos de calidad de procesos y servicios, en virtud, que ello impacta en la capacidad para satisfacer de manera pertinente las necesidades de los usuarios.

Conclusiones

El diagnóstico realizado evidencia que existen aspectos a mejorar. Se corrobora, desde esta visión, que la biblioteca es un organismo en crecimiento y la implementación de un sistema de gestión de calidad con miras al mejoramiento continuo de los servicios conlleva, no solo al cumplimiento de requisitos de normas, sino también a repensarse como sistema, generar credibilidad, confianza, seguridad, eficiencia operacional, para la generación de resultados, reducción de costos, y por supuesto la satisfacción del usuario.

Bibliografía

1. Barrada, S. (2010). Gestión de la información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. Santiago de Chile: CECAPI.
2. Casa, S. (2010). Sistemas de gestión de la calidad: requisitos. Bogotá: ICONTEC.
3. Domas, M. (2009). Evaluación y gestión de la calidad de las bibliotecas universitarias. Marketing y comunicación: estado de la cuestión y propuestas de mejora. Revista Española de Documentación Científica.
4. Manríquez, P. (2010). Aportaciones de la gestión de calidad a bibliotecas y servicios de documentación. Revista Española de Documentación Científica.
5. Moráguez, A. El método Delphi. [En línea] 2006. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales6/eco/metodo-delphi-estadistica-de-investigacion-cientifica.htm>. Consulta: 16 de julio de 2013.
6. Norma ISO 9001: 2008, Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos. Documento en línea: Disponible: [<https://www.google.co.ve/search?q=%E2%80%A2+Norma+ISO+9001%3A+2008%2C+Sistemas+de+gesti%C3%B3n+de+la+calidad%3A+RequisitosUTF-8>] 17/11/2013.
7. República Bolivariana de Venezuela. Proyecto Nacional Simón Bolívar, Primer Plan Socialista 2007-2013. Caracas.
8. República Bolivariana de Venezuela. Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria y

MPPEU/OPSU (2011).Gaceta Oficial N° 37.129 del 29/01/01 Decreto N° 1.185 creación de la Universidad Politécnica Territorial del Alto Apure “Pedro Camejo” (UPT).Caracas.

9. República Bolivariana de Venezuela (2010). Reglamento General de la Universidad Politécnica Territorial del Alto Apure “Pedro Camejo” (UPT).
10. República Bolivariana de Venezuela (2010). Normativo interno de Funcionamiento de la Biblioteca Ing. Civil. Evelyn Infante.
11. Santander, T. (2010).Proceso Administrativo. México: McGraw-Hill.
12. Torres, T. (2010). Interpretación y aplicación de requisitos de ISO 9001:2008. Trabajo de Ascenso No Publicado. Universidad de Los Andes.



www.sociedadelainformacion.com

Edita:



Director: José Ángel Ruiz Felipe
Jefe de publicaciones: Antero Soria Luján
D.L.: AB 293-2001
ISSN: 1578-326x