



Sistemas de Gestión de Calidad en Bibliotecas Mexicanas

Norma Bautista Rangel¹, Elibí Godínez Cerda¹, Sandra Leticia Chavez Bautista¹ y Ana Elisa Nuñez Fausto²

1 Centro Universitario de la Ciénega, Universidad de Guadalajara, 2 Centro Universitario de Ciencias Biológicas y Agropecuarias. nbautista@cuci.udg.mx

Resumen

Hoy en día para ofrecer servicios de calidad las instituciones de educación superior ya sean de educación públicas o privadas o bien de otra índole, deben contar con ciertos requerimientos, tales como infraestructura, capital humano capacitado, entre otros. Con los cuales se pretenden alcanzar las certificaciones o acreditaciones necesarias, que avalen el nivel de calidad que ofrecen.

En este sentido las bibliotecas universitarias, no pueden ser la excepción, ya que estas al estar inmersas; en un entorno académico, deben ofrecer servicios de calidad a los usuarios a través de personal capacitado y especializado, para así lograr atender, pero sobre todo satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, buscando con esto la certificación de los procesos que se llevan a cabo al interior de la biblioteca y el reconocimiento público del logro de los estándares de calidad adquiridos.

La finalidad de esta investigación es realizar un comparativo de algunas Instituciones de educación superior en México que cuentan con Bibliotecas Certificadas bajo norma ISO 9001:2008, mediante la cual pretenden sistematizar sus procesos con la finalidad de ofrecer servicios acordes a las necesidades de información de los usuarios.

Conclusiones

Con la presente investigación se demostró la importancia que tiene para las instituciones de educación superior de implementar un Sistema de Gestión de Calidad en sus bibliotecas basados en los ocho criterios que señala la norma ISO 9001:2008, conduciendo a una mejora continua del desempeño y eficiencia de los procesos, como son: "Enfoque al usuario, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque del sistema para la gestión, mejora continua del desempeño", todo lo anterior, con la finalidad de ofrecer servicios de calidad que satisfagan las necesidades de información de los usuarios.