AATZ4025

Tesis
SC 2008
C3.

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
POSTGRADO EN SISTEMAS DE LA CALIDAD

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, EXTENSIÓN GUAYANA.

Trabajo Especial de Grado presentado por

Castro Bellorín, Yurimar Carolina

Como requisito para optar al título de

ESPECIALISTA EN SISTEMAS DE LA CALIDAD

Asesor
López, Emmanuel

Ciudad Guayana, Junio de 2008

Puerto Ordaz, 13 de Junio de 2008

Director Programa Sistemas de la Calidad
Dirección General de los Estudios de Postgrado
Universidad Católica Andrés Bello (UCAB)
Presente.-

Tengo a bien dirigirme a Usted a fin de informarle que he leído y revisado Trabajo Especial de Grado titulado "**PLAN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, EXTENSIÓN PUERTO ORDAZ",** presentado por la Ing. Yurimar Carolina Castro Bellorín, titular de la cédula de identidad N° **14.986.696**, como parte de los requisitos para optar al Título de Especialista en Sistemas de la Calidad.

A partir de dicha revisión, considero que el mencionado Trabajo Especial de Grado reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a evaluación por el distinguido Jurado que tenga(n) a bien designar.

Atentamente,

Ing. Emmanuel López C.
C. I. Nº 3.189.576

DEDICATORIA

A mis padres, quienes con su amor y apoyo me incentivan a seguir adelante.

A Daniel Salazar por su apoyo incondicional, cariño, comprensión y paciencia.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por estar presente en todo momento y ayudarme a lograr todo lo que emprendo.

A mis padres y hermano por brindarme un hogar cálido y enseñarme que la perseverancia y el esfuerzo son el camino para lograr objetivos.

A la Universidad de Oriente, extensión Puerto Ordaz, por darme la oportunidad de realizar el presente Trabajo, en especial, a todos los empleados de la biblioteca por su pacienta y colaboración en la realización de este estudio.

Al Profesor Emmanuel López, por su orientación, enseñanzas, recomendaciones y valioso aporte, en el desarrollo de este Trabajo de Grado.

A mis compañeros, Zaida, Beatriz y Gustavo, personas que de una u otra forma influyeron positivamente en la realización de este trabajo.

A todos ellos, gracias.

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
POSTGRADO EN SISTEMAS DE LA CALIDAD

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, UNIDAD EXPERIMENTAL PUERTO ORDAZ

Autor: Yurimar Castro
Tutor: Ing. Emmanuel López
Fecha: Junio de 2008

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue elaborar una guía para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000, en la biblioteca de la Universidad de Oriente, Unidad Experimental Puerto Ordaz, con el fin de proporcionar a la Unidad la descripción de las fases de implementación, la manera como han sido enfocados algunos de los requerimientos de la norma y las ventajas y los retos que supone disponer de un sistema de la calidad. También se presentan algunas reflexiones que pueden resultar de utilidad para aquellas bibliotecas que se planteen la opción de gestionar su calidad mediante un sistema certificado según las normas ISO 9001:2000. La investigación está concebida como una investigación de tipo Evaluativo; Nivel Descriptivo, donde el objetivo principal fue el diagnóstico de la situación actual de la gestión de la calidad de la biblioteca con respecto a los requisitos de la norma, para posteriormente proponer los pasos a seguir para la implementación de dicho sistema. La muestra estuvo conformada por los 8 empleados del departamento de biblioteca. Para la recolección de la información, se utilizó como instrumento un cuestionario de tipo estructurado, el cual fue aplicado a los empleados por igual. Una vez recopilada la información, se tabularon y analizaron los resultados. De este análisis se llegó a la conclusión de que la biblioteca cumple insatisfactoriamente con los requisitos de la norma ISO 9001:2000, no existen procesos claramente definidos, no existe un manual de la calidad, no se cuenta con el recurso humano y equipos suficientes para apoyar las gestiones que presta la biblioteca En tal sentido, se recomienda desarrollar la documentación mínima requerida, incentivar al personal a involucrarse con el SGC, mejorar la capacitación del personal en el trato con el cliente, compromiso de la dirección para dar inicio al proceso de implementación del sistema, ampliar espacios para satisfacer la demanda de usuarios.

Descriptores: Sistema, Gestión, Calidad, biblioteca, UDO.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
INDICE DE TABLAS.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
Justificación de la investigación.....	5
Objetivos del estudio	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	6
Alcance del Estudio.....	7
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO.....	8
Antecedentes de la Organización.....	8
Origen de la Universidad de Oriente.....	8
Origen de la Unidad Experimental Puerto Ordaz.....	9
Visión.....	11
Misión.....	11
Antecedentes de la investigación.....	11
Bases Teóricas.....	13
Plan.....	13
Gestión.....	13
Proceso.....	14
Calidad.....	15
Sistema de Gestión de la Calidad	15
Cliente.....	16
Enfoque al cliente.....	16

Satisfacción del Cliente..... 16
Enfoque basado en procesos..... 16
Enfoque de sistema para la gestión..... 18
Cadena de valor..... 18
Valor al cliente..... 18
Bases Legales..... 19
Marco conceptual..... 20
CAPÍTULO III
MARCO METODOLÒGICO..... 25
Tipo de Investigación..... 25
Diseño de la Investigación..... 26
Unidad de Análisis..... 26
Población..... 26
Muestra..... 27
Técnicas e instrumentos para la recolección de datos..... 27
Validez..... 28
Técnicas para el Análisis de Datos..... 29
Operacionalización de las variables. 30
CAPITULO IV
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS..... 32
Objetivo específico n° 1 Elementos de un SGC, bajo la norma ISO 9001:2000..... 33
Objetivo específico n° 2. Diagnóstico de la situación actual de la biblioteca con respecto a al cumplimiento del los requisitos de la norma ISO 9001:2000 41
CAPITULO V
LA PROPUESTA. Plan para la Implementación de un Sistema de gestión de la calidad en la biblioteca de la Universidad de Oriente, extensión Puerto Ordaz, acorde con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000..... 49
Presentación..... 49

Justificación..... 49
Objetivo de la Propuesta..... 49
Estructura..... 50
Objetivo. 50
Alcance. 50
Etapas y actividades..... 51
1.- Evaluación y diagnóstico. 51
2.- Compromiso de la dirección..... 51
3.- Planificación..... 52
4.- Comunicación al personal..... 52
5.- Campaña de sensibilización al personal..... 52
6.- Documentación del sistema..... 53
7.- Implementación..... 54
8.- Auditorias internas..... 54
9.- Revisión del sistema..... 55
10.- Certificación..... 55
Indicadores..... 55
Factibilidad de la propuesta..... 60
Beneficios de la propuesta..... 60
CAPITULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
Conclusiones..... 61
Recomendaciones..... 62
BIBLIOGRAFÍA..... 63
ANEXO A. Cronograma de trabajo 2007-2008..... 66
ANEXO B. Cuestionario diagnóstico previo según IS0 9001:2000..... 68

ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

Figura		Pág.
1	Representación de un Proceso.....	15
2	Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.....	17
Gráfico		
1	Puntaje diagnóstico vs puntaje de la situación ideal de la sección 4 de la norma ISO 9001:2000. Sistemas de gestión de la calidad.....	43
2	Puntaje diagnóstico vs puntaje de la situación ideal de la sección 5 de la norma ISO 9001:2000. Responsabilidad de la dirección.....	44
3	Puntaje diagnóstico vs puntaje de la situación ideal de la sección 6 de la norma ISO 9001:2000. Gestión de los recursos.....	45
4	Puntaje diagnóstico vs puntaje de la situación ideal de la sección 7 de la norma ISO 9001:2000. Realización del producto.....	46
5	Puntaje diagnóstico vs puntaje de la situación ideal de la sección 8 de la norma ISO 9001:2000. Mejora continua.....	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla nº		Pág
1	Operacionalización de las variables.....	30
2	Descripción de Requisitos 4 de la norma ISO 9001:2000. Sistema de gestión de la calidad.....	34
3	Descripción de Requisitos 5 de la norma ISO 9001:2000. Responsabilidad de la dirección.	35
4	Descripción de Requisitos 6 de la norma ISO 9001:2000. Gestión de los recursos.	36
5	Descripción de Requisitos 7 de la norma ISO 9001:2000. Realización del producto.	37
6	Descripción de Requisitos 8 de la norma ISO 9001:2000. Medición, análisis y mejora.	40
7	Resultados de puntuación obtenida por sección de la norma ISO 9001:2000.....	42
8	Amplitud del intervalo por alternativa de respuesta.....	43
9	Indicadores de desempeño en biblioteca en la norma ISO 11620:1998.	56

INTRODUCCIÓN

Para cualquier entidad educativa, la biblioteca es primordial. Ésta debe resguardar documentos que garanticen a los usuarios datos de vanguardia y contar con herramientas que hagan expedita su recuperación; asimismo, ha de brindar atención cortés y orientación adecuada a fin de elevar la calidad y cantidad en la investigación. Es por ello que las instituciones de educación superior están dedicando especial interés en cuidar mejor la calidad de sus bibliotecas, pero la mayoría de ellas no han dado más que unos primeros pasos, y éstos con bastantes precauciones en el camino.

Es por ello que nace la necesidad de proponer un plan para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo la norma ISO 9001:2000 en la biblioteca de la Universidad de Oriente, extensión Puerto Ordaz; de tal manera de agilizar el conjunto de actividades que se llevan a cabo en la biblioteca, aprovechar el uso de sus recursos, velar por la calidad de los procesos y servicios y garantizar la mejora constante de los servicios que se ofrecen a los usuarios y así en el futuro, y por qué no?, disponer de un reconocimiento externo de la calidad con la que ésta propuesta se lleva a cabo.

Mediante la implantación de un SGC se quieren transformar en corto plazo las debilidades de la biblioteca, en fortalezas, para aprovechar mejor las oportunidades identificadas y, enfrentar las amenazas de un entorno cada vez más competitivo, en cuanto a materia de bibliotecas universitarias se refiere. Éstas acciones deben involucrar a todos los integrantes de la Universidad, en particular a los que tienen la responsabilidad de orientar y tomar las decisiones más adecuadas en la conducción Académica y Administrativa de la Universidad, de tal forma de generar una cultura de calidad con participación de todos sus miembros.

El presente documento, se ha estructurado en tres capítulos los cuales se describen a continuación:

El Capítulo I: "**El Problema",** que comprende el Planteamiento del Problema; la formulación del problema; los objetivos planteados tanto el general como los específicos; la justificación de la investigación y el alcance de la investigación.

En el Capítulo II: **"Marco Teórico",** se explican en forma detallada los antecedentes de la investigación y los diferentes conceptos que conforman las bases teóricas y la definición de términos básicos o marco conceptual.

En el Capítulo III, "**Marco Metodológico**", se detalla la metodología empleada, el tipo y diseño de investigación, la unidad de estudio, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas para el análisis de datos y la operacionalización de las variables.

En el Capítulo IV, "**Análisis e Interpretación de los Datos",** se detalla la información obtenida producto de los instrumentos de recolección de datos que fueron aplicados a la muestra objeto de estudio y la conclusión de los resultados obtenidos.

En el Capítulo V, "**Conclusiones y Recomendaciones",** se desarrollan las apreciaciones finales de la investigación y sus recomendaciones.

Finalmente se presentan las Referencias Bibliográficas y los Anexos

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En la actualidad se ha producido un creciente interés por los aspectos relacionados con la aplicación de las modernas teorías de gestión a bibliotecas y centros de documentación. Los rápidos cambios que se producen en el mundo de la información, han empujado a que los servicios bibliotecarios se muevan en entornos mucho más competitivos, lo que significa adecuar las estructuras organizativas a las nuevas situaciones.

La aplicación de la filosofía y técnicas de Gestión de la Calidad Total se perfila como la vía más efectiva para que los servicios de documentación se adapten a las profundas transformaciones que se vislumbran en el futuro.

Actualmente, las universidades se enfrentan a diversos retos de elevada complejidad y en gran medida asociados a un acelerado ritmo de cambio. Frente a esa incertidumbre las instituciones se ven obligadas a adoptar enfoques y planteamientos estratégicos, con los que de algún modo tratan de definir su futuro y seleccionar los caminos para alcanzarlo. En ese contexto, las bibliotecas universitarias tienen su destino ligado al de sus instituciones matrices compartiendo sus retos y soluciones estratégicas. A su vez, las bibliotecas han de afrontar desafíos específicos en cuya respuesta han de procurar alinearse con la visión, misión y las estrategias de sus universidades, ya que constituyen un servicio clave de apoyo a las dos funciones que constituyen la razón de ser de la institución universitaria: la investigación o creación de conocimiento y la enseñanza o comunicación de dicho conocimiento.

En el marco de la competencia existente entre las universidades del entorno e incluso, entre las propias bibliotecas universitarias, se hace necesario desarrollar una política orientada a difundir una imagen de biblioteca asociada a la calidad y una imagen de referencia nacional en el uso de las nuevas tecnologías.

La biblioteca universitaria tiene una función trascendental en la vida de las instituciones de educación superior, pues constituye una de las manifestaciones de mayor significado en el avance cultural de un país al preservar el conocimiento y ponerlo a la disposición, no sólo de los estudiantes universitarios, sino de todos aquellos interesados en el conocimiento.

El acervo de la biblioteca expresa rasgos de la sociedad a la que pertenece, de su historia y de los intereses de sus lectores.

El concepto "calidad", que comúnmente asocian a productos existentes en el mercado, se ha ido introduciendo paulatinamente en el ámbito de los servicios (bancos, compañías hoteleras, servicios telefónicos, entre otros). Este mismo concepto entendido en el sentido de "hacer las cosas bien, o lo mejor posible" tampoco es nuevo para muchos profesionales de la documentación. Sin embargo, la filosofía que rige la obtención de la calidad, no se basa en la premisa de la simple mejora de los productos o servicios ofertados, sino en la adecuación de éstos a las necesidades del cliente.

Una de las definiciones más comúnmente aceptadas del término calidad, es la proporcionada por la American Society for Quality Control: "la aptitud de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del cliente". Se trata pues de la existencia del equilibrio entre las necesidades del cliente y los servicios ofrecidos por el proveedor. A partir de éste punto, toda la filosofía de la calidad se basa en no perder de vista en ningún momento, la justificación de la existencia de cualquier empresa o institución que es el usuario final del producto o servicio. De ésta forma, desde el diseño y desarrollo de los servicios, hasta la producción de bases de datos, la organización de los trabajos documentales, los procesos de difusión, las estructuras organizativas, y en definitiva la globalidad de las organizaciones, pasan a gestionarse en función de la obtención de unos objetivos acordes con la necesidades de los usuarios. En el marco de éste estudio, por tanto, se dirá que la calidad en una biblioteca universitaria es la capacidad que tienen los productos y servicios ofrecidos a la comunidad universitaria y a la sociedad, para satisfacer con mayor plenitud las necesidades de información y documentales expresados o

implícitos de los usuarios; aunado a esto, es importante tener en cuenta que en la actualidad todo lo relacionado a la calidad debe tener un enfoque integral basado en un SGC, que de acuerdo a lo expresado en la norma ISO 9000:2000 se define como: "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad", dicha dirección y control incluyen el establecimiento de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.

En éste contexto, es necesario destacar que actualmente la biblioteca de la Universidad de Oriente, extensión Guayana, cuya función es atender las necesidades de información de los usuarios, no logra una respuesta satisfactoria y adecuada a las nuevas tendencias de las demandas de información y prestación de servicio, causado por la falta de orientación de las actividades de la organización hacia la calidad. Para ello, se plantea en éste trabajo elaborar un plan que permita establecer todas aquellas directrices para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, utilizando como base la norma ISO 9001:2000, la cual permitirá identificar los requisitos de un sistema de gestión de la calidad, y de ésta forma guiar a la biblioteca universitaria en la planificación, descripción, comunicación y control de los procesos, teniendo como fin transformar la biblioteca actual en una unidad de información con servicios activos de apoyo a la educación, a la docencia y a la investigación desde el enfoque de gestión de la calidad. Ante ésta situación surge la interrogante de ¿Cuáles con los pasos a seguir en el proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad, bajo la norma ISO 9001:2000, en la biblioteca de la Universidad de Oriente, extensión Guayana?

Justificación de la Investigación

La rigurosa competencia entre las organizaciones que prestan servicios de capacitación superior y el rápido crecimiento y proliferación de éstas entidades, ha conllevado a exigir altos niveles de calidad en el campo en el que éstas se especializan, para ser altamente competentes en un medio de gran exigencia y

demanda; ésta competencia en el ámbito universitario y profesional lleva a introducir e incorporar en sus procesos el concepto de calidad.

La biblioteca universitaria vista como una organización que presta servicios sociales en distintas áreas, tiene la necesidad de ser cada vez más competitiva, incrementar y mantener a sus usuarios y así generar confianza entre ellos. Por lo tanto, emprender un camino hacia la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad deja de ser una moda, y pasa a ser una necesidad real de toda empresa que quiera perdurar en el tiempo brindando satisfacción y buen servicio, así como el fortalecimiento de la biblioteca como soporte de la docencia y la formación.

Actualmente la biblioteca de la Universidad de Oriente, extensión Puerto Ordaz, no cuenta con un sistema de gestión de la calidad, es por ello que se plantea en éste trabajo la elaboración de una guía para su implantación bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2000, de tal forma de que se cuente con un documento que establezca las directrices acerca de cómo planificar, describir, comunicar y controlar los procesos según los requerimientos de la norma antes mencionada.

Objetivos del Estudio

Objetivo general

Elaborar un plan para la implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2000 en la biblioteca de la Universidad de Oriente, extensión Puerto Ordaz.

Objetivos específicos

- Describir los elementos requeridos por un Sistema de Gestión de Calidad según el modelo de la Norma ISO 9001:2000.
- Diagnosticar la situación actual de la gestión bibliotecaria de la universidad objeto de estudio, respecto a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000.

- Establecer los elementos constituyentes de un plan para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en la biblioteca de la Universidad de Oriente, extensión Puerto Ordaz, acorde con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000.

Alcance del estudio

El presente trabajo tiene como alcance la elaboración de un plan que permita establecer las directrices a seguir para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2000 en la biblioteca de la Universidad de Oriente, extensión Puerto Ordaz. Para ello, se realiza una evaluación de la situación actual de la biblioteca objeto de este estudio, en función de los requisitos de la norma.

El plan contemplará los pasos a seguir para la implantación de un sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2000, incluyendo propuestas específicas enfocándose en el servicio de biblioteca de la universidad.

Por otro lado, se pretende con este plan iniciar el proceso para generar un cambio organizacional que permita la compresión, asimilación, desarrollo e implementación de una actitud y aptitud enfocada hacia el alcance de la calidad en el que hacer de la biblioteca.

Es importante destacar que el alcance de la investigación abarca sólo la elaboración del plan, sin llegar a la puesta en práctica del mismo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Méndez (2001) señala que "el marco teórico es una descripción detallada de cada uno de los elementos de la teoría que serán directamente utilizados en el desarrollo de la investigación" (p.110).

En éste orden de ideas, a continuación se describen aquellos elementos de la teoría que sustentarán ésta investigación.

Antecedentes de la Organización

Origen de la Universidad de Oriente

El 21 de noviembre de 1.958, durante el gobierno provisional del Doctor Edgar Sanabria, y siendo Ministro de educación el Doctor Rafael Pisani, se crea la Universidad de Oriente (UDO) mediante decreto Nº 459. El 26 de junio de 1.959, se dicta la Resolución Nº 667, por el cual se designa una comisión, que tendrá como función organizar el funcionamiento general de la UDO, posteriormente, el 6 de julio se designan oficialmente los miembros de dicha comisión, correspondiendo el honor de presidirla al Doctor Luis Manuel Peñalver, quien a la postre sería el Primer Rector electo de la Universidad, durante la década de 1959 a 1969.

La comisión, presentó un anteproyecto ante el Ministro de Educación, el cual fue aprobado, y es así, que el 12 de febrero de 1.960, se inician las actividades académicas, con los denominados Cursos Básicos en el Núcleo Sucre, constituyéndose el primero de los cinco núcleos, que luego conformarían la UDO, todos ubicados en el oriente y sur oriente del país.

El 26 de mayo de 1.961, mediante decreto Nº 517, emanado de la Presidencia de la República, se dicta el Reglamento de Ley de su creación. En el cual se establece la personalidad jurídica de la Universidad, lo que permite, que pueda dictar sus reglamentos y disposiciones de funcionamiento. Luego de la entrada en

funcionamiento del Núcleo de Sucre, se inician paulatinamente, las actividades en los otros núcleos; así el Núcleo Bolívar el 8 de enero de 1962, Monagas, el 12 de febrero de 1.962, Anzoátegui, el 12 de febrero de 1.963 y finalmente el Núcleo de Nueva Esparta el 27 de enero de 1.968.

Origen de la Unidad Experimental Puerto Ordaz (UEPO)

La Unidad Académica (UEPO) fue creada el nueve (9) de Diciembre de 1975, mediante resolución del Consejo Universitario número CU-028-75. A partir de ésta resolución, se designa una comisión asesora y planificadora, que se encargaría, entre otras cosas, de hacer los trámites necesarios, a fin de iniciar las actividades de dicha unidad, de acuerdo con la planificación previamente realizada.

Inicialmente la oferta académica de la UEPO, estaba constituida por cuatro carreras, a un nivel de tecnología, éstas eran: Sistemas Industriales, Construcción Civil, Estadísticas y Administración Industrial, cuyo régimen de estudios era semestral. La oferta académica se ha visto ampliada en los últimos años, con la incorporación de cuatro nuevas carreras, a nivel de licenciatura, todas bajo un régimen semestral, las cuales son: Gerencia de Recursos Humanos, Turismo. Contaduría y Administración Industrial, para completar un total de ocho (8) carreras. La estructura académica de la UEPO, está constituida actualmente, por dos Departamentos: Departamento de Área Básica y Departamento de Área Profesional; éstos a su vez se sub-dividen en Coordinaciones y éstas están conformadas por Cátedras. La autoridad la ejercen, un Director y dos Jefes de Departamentos, nombrados por el Decano del Núcleo.

En la programación curricular se introduce un nuevo diseño, denominado "Cursos Generales", los cuales en su oportunidad estuvieron integrados principalmente por las siguientes asignaturas: Orientación, Matemáticas, Lenguaje, Cultura Física, y otras asignaturas que permitirían el fortalecimiento del conocimiento general de la Ciencia y sus problemas, así como también de la realidad socio- económica del país y específicamente de la región Guayana.

En el año de 1979, según resolución CU-012-79, se implementa un nuevo esquema organizativo y directivo, pasando la UEPO a depender del Núcleo Bolívar. Para su inicio, la UEPO tenía pensado un ensayo, en cuanto a su desarrollo académico, el cual consistía en:

- Implementación de un sistema de evaluación diferente al empleado en los demás núcleos.
- Entrenamiento a los docentes que ingresen, en cuanto a metodología de enseñanza, recursos audiovisuales, evaluación del aprendizaje, entre otras.
- Dinámica de clases basada en trabajos y discusiones en equipos.
- Exposiciones por parte del alumnado, cambiando el esquema tradicional emisor – receptor.
- Concepción de las asignaturas como áreas interdisciplinarias y no como parcelas aisladas.
- Interrelación alumno – profesor- empleado- obrero, como parte de un auténtico trabajo en equipo.

Entre los objetivos propuestos, la UEPO tenía los siguientes:

- Mejorar el nivel académico dentro del sistema de estudios de la Universidad de Oriente.
- Cambiar los métodos de estudio, con base en la revisión y evaluación de los ya existentes, con el fin de minimizar el índice de fracasos observados, tanto en la institución, como en el Sistema de Educación Superior.
- Brindar al estudiantado, la orientación necesaria, que les permita desarrollar sus capacidades intelectuales, habilidades y destrezas para ampliar las posibilidades de aprendizaje.
- Estimular el desarrollo de actitudes críticas en el alumno, que le permita la comprensión cabal del ambiente que le rodea, de tal modo, que pueda asumir responsablemente su papel dentro de la sociedad.
- Canalizar intereses y necesidades del educando, a objeto que se logre una acertada elección vocacional.

- Contribuir a resolver los problemas de falta de cupo a nivel superior en Ciudad Guayana.
- Contribuir a la formación de técnicos especializados, de acuerdo a las exigencias derivadas del desarrollo industrial y sociocultural de la región.

Visión

Ser un Ente Rector en la Educación Superior que asuma una filosofía democrática y participativa; orientada hacia la plena autonomía, comprometida a dedicar sus esfuerzos a la formación de recursos humanos competitivos para el mercado laboral, prestando servicio de calidad en las áreas del conocimiento científico, humanístico y tecnológico mediante el cumplimiento de funciones de investigación, docencia y extensión, atendiendo la pertinencia social de cada núcleo, respondiendo oportunamente a las exigencias de su entorno y a las demandas de cambios e innovaciones que caracterizan a nuestra época.

Misión

Contribuir a la formación de profesionales de excelencia, de valores éticos y morales, críticos, creativos e integrales en la prestación de servicios en las diferentes áreas del conocimiento y desarrollando actividades de investigación, docencia y extensión para cooperar en la construcción de una sociedad venezolana de la Región Oriental - Insular - Sur del país.

Antecedentes de la investigación

Los antecedentes son todas aquellas investigaciones, estudios y trabajos que se han hecho sobre un tema específico y que sirvieron para alcanzar, juzgar e interpretar los datos e información obtenida en la investigación. En tal sentido, Tamayo y Tamayo (1998) señala "...en los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos concernientes al problema formulado, con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación..." (p. 73).

A continuación se presenta una lista de trabajos de investigación relacionados con el presente estudio, resaltando los aspectos mas importantes de cada uno según sea el caso:

El estudio de Vidal (2004), comprende la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una empresa de servicio de lavandería. Trabajo Especial de Grado para optar por el título de Ingeniero Industrial, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El autor se plantean entre los objetivos específicos: establecer lineamientos para las propuestas técnica y económica, exponer el diagnóstico situacional de la empresa en base a la norma ISO 9001:2000, presentar el programa de implementación de un sistema de gestión de la calidad, presentar una metodología de implementación de un Sistema de gestión de la Calidad ISO 9001:2000 y por último, demostrar la aplicabilidad metodológica a través de los resultados. A través de esta investigación el autor determinó que el Sistema de Gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000 representa una oportunidad de mejora en la gestión de las empresas de servicio

Vengoechea (2003), en su trabajo Especial de Grado para optar por el título de Ingeniero Industrial en la Universidad Católica Andrés Bello, tuvo como objetivo proponer un Plan para la Implementación de un Sistema de Gestión por Procesos, basado en la Norma COVENIN-ISO 9001:2000, en la Gerencia de Producción de la empresa Operadora La Urbina C.A., y se presentó bajo la modalidad de proyecto factible, basado en una investigación transeccional descriptiva. A través, de la investigación, se pudo determinar que al identificar los procesos del sistema actual, mientras más definidos estén éstos, mayor será la oportunidad para aplicar, en forma disciplinada y estructurada, los principios del Sistema de Gestión por Procesos. Por otro lado, a través del diagnóstico hecho a la Gerencia de Producción, se pudieron determinar las fortalezas y debilidades de la unidad de estudio, las cuales sirvieron de base para la posterior presentación del plan para la Implementación del Sistema de Gestión por Procesos.

El aporte de éste estudio a la presente investigación es que también trata de la elaboración de un plan para implementar un sistema de gestión por procesos utilizando la norma ISO 9001:2000.

Bases teóricas

Para apoyar la investigación es necesario considerar una serie de elementos, planteamientos y conceptos básicos los cuales se mencionan a continuación:

Plan

Según el Diccionario de la Lengua Española Larousse (2006), un plan es: "un programa o disposición detallada de una obra o acción y del modo de realizarlas" (p.517).

En forma más detallada, Chiavenato (1999) afirma que:

> Un plan es el producto de la planeación, y constituye el evento intermedio entre el proceso de planeación y el proceso de implementación de la planeación. Todos los planes tienen un propósito común: la previsión, la programación y la coordinación de una secuencia lógica de eventos que, si se aplican con éxito, deberán conducir a la consecución de los objetivos que los orientan. Un plan es un curso predeterminado de acción durante un periodo específico, y representa una respuesta y una anticipación al tiempo, con el fin de alcanzar un objetivo pretendido

Gestión

Según el Diccionario de la Lengua Española Larousse (2006), gestión es : "administrar y dirigir una empresa" (p.322).

Según la Norma COVENIN-ISO 9000:2000 (2001), gestión: "son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización" (p. 9).

Proceso

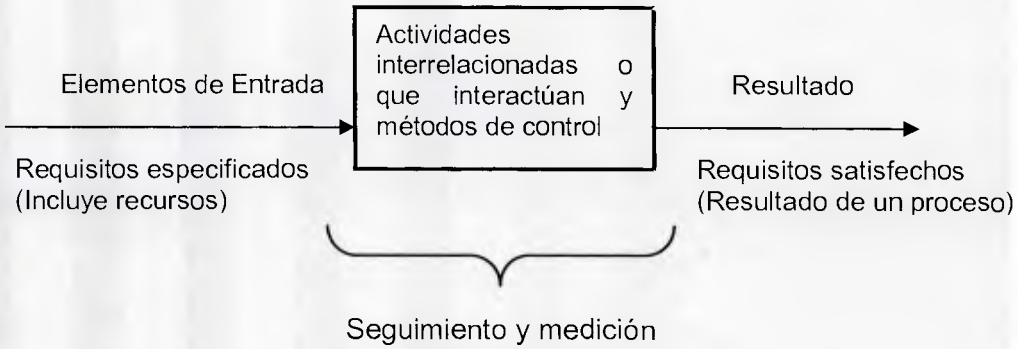
La Norma ISO 9000:2000 (2001) define Proceso como: "Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados" (p. 7).

Al respecto, en el documento Orientación sobre el concepto y uso del Enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión (ISO, 2003) se añade con respecto al proceso que:

> Estas actividades requieren la asignación de recursos (tales como personal y material). Los elementos de entrada y los resultados previstos pueden ser tangibles (tal como equipos, materiales o componentes) o intangibles (tal como energía o información).Cada proceso tiene clientes y otras partes interesadas (quienes pueden ser internos o externos a la organización) que son afectados por el proceso y quienes definen los resultados requeridos de acuerdo con sus necesidades y expectativas. Todos los procesos deberían estar alineados con los objetivos de la organización y diseñarse para aportar valor, teniendo en cuenta el alcance y la complejidad de la organización (p.3).

En la figura 1 se muestra la representación de un proceso.

Figura N° 1
Representación de un Proceso



Fuente: Documento ISO/TC 176/ (2003).

Calidad

Según la Norma ISO 9000:2000,(2001), calidad: "es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos" (p.7)

Para Juran (1990, citado por Gutierréz, 2005, 22) la calidad: "es que un producto sea adecuado para su uso. Así la calidad consiste en ausencia de deficiencias en aquellas características que satisfacen al cliente". Por su parte la American Society for Quality (ASQ) afirma que la calidad "es la totalidad de detalles y características de un producto o servicio que influye en su habilidad para satisfacer necesidades dadas". En cambio para Gutiérrez (2005) "calidad es la creación continua de valor para el cliente" (p.23).

Sistema de Gestión de la Calidad

La Norma ISO 9000:2000 (2001) se refiere a "Sistema de Gestión de la Calidad", como: "el sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad" (p.8). Al respecto Gutiérrez, (2005), afirma "el sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión de la organización que se enfoca en el logro de resultados en relación con los objetivos de calidad para satisfacer las necesidades, requisitos y expectativas de las partes interesadas, según corresponda" (p.84).

Cliente

Juran y Gryna (1995) definen cliente como: "cualquiera al que impacta un producto o proceso" (p.240)

Enfoque al cliente

La norma ISO 9000:2000 (2001), señala: "las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas del cliente" (p.vi)

Al respecto Gutiérrez (2005) explica:

> Las organizaciones se deben a sus clientes, por lo que son el primer elemento en el que se tiene que basar la gestión de la calidad, ya que de no hacerlo así y perder la brújula de las necesidades de los clientes, conduce a mediano o largo plazo a que éstos se alejen de la organización, y con ello su prestigio y viabilidad se pongan en serios cuestionamientos. El enfoque al cliente representa el eje principal en el que se sostiene el sistema de la calidad y las acciones de mejora (p.71)

Satisfacción del Cliente

La Norma ISO 9000:2000 (2001) define Satisfacción del Cliente como la "Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos" (p. 8)

Enfoque basado en procesos

La Norma ISO 9001:2000 (2001) afirma lo siguiente:

> Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse "enfoque basado en procesos".

Al respecto el documento "Orientación sobre el concepto y uso del Enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión" (ISO, 2003) afirma: "Un enfoque basado en procesos es una excelente vía para organizar y gestionar la forma en que las actividades de trabajo crean valor para el cliente y otras partes interesadas" (p.4).

Para Gutiérrez (2005), gestionar un sistema con un enfoque basado en procesos significa: "enfocarse en las actividades que producen los resultados en lugar de limitarse a los resultados finales" (p.74).

En la figura n° 2, se muestra el modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.

Figura n° 2

Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Fuente: UNE-EN ISO 9001:2000

Enfoque de sistema para la gestión

La norma ISO 9000:2000 (2001) señala: "Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos (p.vi). Al respecto, Gutiérrez (2005) explica: "La gestión en las organizaciones se debe hacer entendiendo que una organización es un sistema, es decir un conjunto de elementos interdependientes e interconectados que persiguen un mismo fin, y cuyos propósitos e intereses pueden afectar de manera positiva o negativa a la organización" (p.76).

Cadena de valor

Para Cantú (2001), "la cadena de valor puede ser descrita como un conjunto de eslabones que representan los diversos procesos que se llevan a cabo en una organización para proporcionar al consumidor un producto y un servicio de calidad" (p.138).

Para Porter (1986, citado por Cantú, 2001,139), "la cadena de valor es el conjunto de actividades que se utilizan para diseñar, producir, comercializar, entregar y dar servicio al producto, que debe mostrar como la empresa crea valor para sus clientes"

Valor al cliente

Con respecto al valor del cliente, Cantú (2005) señala:

> Una organización de calidad debe lograr que cada uno de los individuos que la conforman sepa identificar de manera clara quién es su cliente interno inmediato y cómo se estructura la cadena de valor hasta el cliente externo, para poder entender también en forma clara como su trabajo agrega valor. El valor se puede conceptualizar de diversos modos, pero siempre desde la perspectiva de lo que espera y necesita el cliente externo (p.146).

Bases Legales

Las bases legales de ésta investigación están constituidas por los soportes legales y normativos relacionados con ésta investigación:

En el marco legal venezolano el Artículo 117 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), establece lo siguiente:

Artículo 117

Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

La Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2002), Gaceta Oficial Ordinaria Nº 37.543, señala lo siguiente:

Ley del Sistema Venezolano para la Calidad

Artículo 1: La Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, decreta la siguiente Ley cuyo objetivo consiste en desarrollar los principios orientadores que en materia de calidad consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, determinar sus bases políticas y diseñar el marco legal que regule el Sistema Venezolano para la Calidad. Asimismo, establecer los mecanismos necesarios que permitan garantizar los derechos de las personas a disponer de bienes y servicios de calidad en el país, a través de los subsistemas de Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación, Reglamentaciones, Técnicas y Ensayos.

Artículo 3: La acción del Estado en materia de calidad, de acuerdo con esta Ley, estará dirigida a:

1. Elaboración e intercambio de bienes;

2. Prestación de servicios;

3. Importación, distribución y expendio de bienes;

4. Exportación de bienes y servicios nacionales; y,

5. Educación y promoción de la calidad.

Artículo 6: Las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, están obligadas a proporcionar bienes y prestar servicios de calidad. Estos bienes y servicios deberán cumplir con las reglamentaciones técnicas que a tal efecto se dicten.

En el caso de que dichos bienes o servicios estén basados en normas, según lo establecido en esta Ley, para el ámbito de desarrollo voluntario de sistemas de calidad, las no conformidades de cumplimiento con normas se podrán dirimir o decidir a través de fórmulas basadas en los procedimientos de Evaluación de la Conformidad entre las partes involucradas.

Marco conceptual

Para Méndez (2001) la función del marco conceptual es: "definir el significado de los términos (lenguaje técnico) que van a emplearse con mayor frecuencia y sobre los cuales convergen las fases del conocimiento científico (observación, descripción, explicación y predicción)" (p.112**).**

Biblioteca:

Para Fernández (1996) [en línea], es una institución que reúne, procesa y asegura la disponibilidad de libros, publicaciones periódicas y documentos similares,

así como la colección de dichos materiales impresos, es decir, el conjunto formado por el local(institución bibliotecaria) y los materiales que trata / Colección de obra semejantes entre sí por las materias que tratan

Biblioteca Universitaria

Al respecto Lau (2001) afirma:

> "en la estructura universitaria, la biblioteca es o debe ser el principal apoyo académico en el suministro de información y conocimiento, insumos básicos para el proceso de aprendizaje, que realizan el académico o facilitador y el estudiante. La función bibliotecaria equivale en la institución educativa a la memoria del ser humano, sin la cual la universidad o cualquier otra casa de estudios, puede funcionar, pero será dando pasos por impulsos y no por razonamiento (p.3).

Bibliotecario

Para Fernández (1996) [en línea], bibliotecario es la persona que tiene a su cargo la colección, cuidado, ordenación, conservación, organización, dirección y funcionamiento de una biblioteca; es decir, aquel que trata con el saber formalizado por la escritura en sus diferentes formas y sustentos, así como la administración de las instituciones, además en la actualidad su función se amplía, convirtiéndose en educador, guía y preceptor de lecturas; por lo cual debe poseer las condiciones de cultura y técnica.

Cliente Interno

Zeithmal (2000), señala que "el cliente interno se refiere a los empleados que dependen de otros empleados de la misma organización, para apoyarse mutuamente y proveer internamente de bienes y servicios, con la finalidad de poder llevar a cabo un trabajo con eficiencia" (p.93).

Cliente Externo

Zeithmal (2000), igualmente señala que "el cliente externo por su parte se refiere a las personas, así como los negocios que ejercen como compradores de

bienes y servicios de una organización, cabe mencionar que la palabra "cliente" se refiere a estas personas" (p.93).

Gestión de la calidad en bibliotecas

Para García (2004), [en línea], son todas las actividades llevadas a cabo en cada una de las bibliotecas sucursales, en sus departamentos o sus secciones, según la estructura de la biblioteca, para lograr un servicio de calidad.

Necesidades peculiares de información:

Para Fernández (1996) [en línea], son necesidades de carácter objetivo, que para cada usuario o lector en un momento dado, están determinadas por:

- el contenido semántico de la actividad que realiza el usuario o lector, lo cual define la temática de la información que se necesita para la realización de dicha actividad (aspecto semántico),

- la estructura de la actividad (de estudio, de recreación, creadora , entre otras) las condiciones objetivas y subjetivas, materiales y sociales, para la realización de la misma y las características socio-psicológico-culturales del usuario(conocimientos, capacidades, habilidades, actitudes, aptitudes, etc., del sujeto, con respecto a la tarea planteada), lector, categoría (segmento) o comunidad de los mismos.

Norma:

El Glosario de términos bibliotecológicos y de Ciencias de la Información (1996), [en línea], afirma que las normas son documentos técnicos normativos, comprobados científica y tecnológicamente que reglamentan determinadas propiedades que deben reunir los productos, artículos, procesos tecnológicos y son aprobados por el organismo competente que les da la oficialidad / patrón o regla por la que se mide algo / clásico de valor permanente en literatura o arte.

Organización:

Para Fernández (1996) [en línea], es un conjunto de personas organizadas con un objetivo específico. Están constituidas por un grupo de personas que interactúan entre sí, deben desarrollar un conjunto de acciones, utilizar habilidades, enfoques y técnicas que posibiliten el logro de determinados resultados. Cuando se mencionan éstas acciones generalmente se les refiere como gestión.

Servicio de información:

Para Fernández (1996) [en línea], consiste en un proceso tecnológico de la 'actividad de información' y la entrega a los usuarios de los resultados de dicho proceso, con el fin de satisfacer sus necesidades de información / Fuente institucional que suministra, directa o indirectamente, información o referencias a otras fuentes de información institucionales o personales / Organización (sección, departamento, institución) o 'conjunto' de organizaciones que continuamente llevan a efecto el trabajo práctico del servicio de información. Según las escalas del trabajo (desde los servicios de información de las instituciones o empresas hasta los servicios de información nacionales e internacionales), los servicios de información pueden tener un carácter diferente.

Recursos:

Para Fernández (1996) [en línea], Son todos aquellos elementos necesarios, tanto tangibles como intangibles, para que una organización cumpla con sus objetivos. Principalmente al referirse a ello son clasificados en: instalaciones y equipos, materiales e insumos, (recursos físicos), energía, informaciones y datos, recursos humanos, dinero o capital.

Sistema

Para Fernández (1996) [en línea], es un conjunto de entes independientes entre sí mismos que se encuentran en interrelación con ellos mismos y con el ambiente que los rodea.

Sistema de información:

Para Fernández (1996) [en línea], se refiere a los métodos, medios, materiales, generadores contenedores y continentes de involucrados en una forma organizada para efectuar la transferencia de información dentro de una actividad, campo u organización.

Sistema de gestión de información:

Para Fernández (1996) [en línea], es el conjunto de políticas y normas relacionadas entre sí que se establecen para el acceso y tratamiento de los recursos de información. Incluye los registros administrativos y los archivos, el soporte tecnológico de los recursos y el público a que se destina.

Usuario de la información:

Para Fernández (1996) [en línea], es la persona, grupo o entidad, que utiliza la información o 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

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Según explica Balestrini, M. (2006):

> El fin esencial del Marco Metodológico es el de situar, en el lenguaje de investigación, los métodos e instrumentos que se emplearán en la investigación planteada, desde la ubicación acerca del tipo de estudio y el diseño de la investigación; su universo o población; su muestra; los instrumentos y las técnicas de recolección de los datos. De esta manera se proporcionará al lector una información detallada acerca de cómo se realizará la investigación. (p. 126)

El marco metodológico según Méndez (2001):"...tiene que ver con la planeación de la manera como se va a proceder en la realización de la investigación" (p.134).

Es en éste capítulo donde se responderán preguntas tales como el nivel de profundidad al que se quiere llegar, métodos y técnicas que han de utilizarse en la recolección de la información

Tipo de investigación

Según Méndez (2001) se debe formular el tipo de estudio: "con el propósito es señalar el tipo de información que se necesita, así como el nivel de análisis que deberá realizar" (p.134).

De acuerdo a los objetivos planteados, esta investigación está enmarcada dentro del tipo de investigación proyectiva, modalidad proyecto factible. Al respecto Hurtado, (2005), al referirse a la investigación proyectiva explica: "Este tipo de investigación, también llamada proyecto factible (UPEL, 1990) consiste en la elaboración de una propuesta o de un modelo, los cuales constituyen una solución a un problema o necesidad de tipo práctico." (p. 311).

Cabe destacar, que la elaboración de un plan para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2000 en la biblioteca de la

Universidad de Oriente, extensión Puerto Ordaz, contribuirá a la orientación para que la biblioteca funcione bajo ciertas normas que garanticen la calidad del servicio que se ofrece a la comunidad universitaria.

Diseño de la Investigación

La presente investigación está enmarcada dentro del diseño transeccional descriptivo, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (1991) afirman: "Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables.

Se considera que el diseño es transeccional ya que se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único y es descriptiva ya que se describieron cada unas de las variables en estudio y según Dankhe (1986, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 1991,60): "Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis" (p. 60)

Unidad de Análisis

Hernández, Fernández y Baptista (2006) definen unidad de estudio o de análisis "a aquella que se examina, es decir, en la que se busca la información, su naturaleza depende de los objetivos del estudio" (p. 296)

Para evaluar la situación actual de la gestión bibliotecaria con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2000, se definió como unidad de estudio al Departamento de Biblioteca de la Universidad de Oriente, extensión Puerto Ordaz.

Población

Tamayo y Tamayo, M. (1998) definen la población "como la totalidad del fenómeno de estudio, en donde las unidades de la población poseen una característica común, cuyo estudio da origen a los datos de la investigación" (p. 96)

En este contexto el tamaño de la población objeto de estudio en la presente investigación fue de ocho (8) personas, las cuales forman parte del departamento de Biblioteca de la Universidad de Oriente, extensión Puerto Ordaz.

Muestra

Al respecto Méndez (2001) aclara:

> Una muestra comprende el estudio de una parte de los elementos de una población, mientras que el censo consiste en estudiar a todos los elementos de ésta. En teoría el investigador podrá pensar que es conveniente estudiar la población completa; en la práctica quizás sea conveniente realizar un muestreo (p.181).

En la presente investigación la muestra se correspondió exactamente con la población (censo), ya que fue posible estudiar a todo el personal del departamento Biblioteca de la Universidad de Oriente, extensión Puerto Ordaz.

Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Al referirse a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, Balestrini, M. (2002) explica:

> Se debe señalar y precisar, de manera clara y desde la perspectiva metodológica, cuáles son aquellos métodos instrumentales y técnicas de recolección de información, considerando las particularidades y límites de cada uno de éstos, más apropiados, atendiendo a las interrogantes planteadas en la investigación y a las características del hecho estudiado, que en su conjunto nos permitirán obtener y recopilar los datos que estamos buscando (p. 132).

Como técnica de recolección de datos se utilizó la observación en su modalidad de no participante, al respecto Méndez (2001) afirma: "Cuando el observador no pertenece al grupo y sólo se hace presente con el propósito de obtener la información, la observación recibe el nombre de no participante o simple" (p.154)

Mediante la observación, en un sentido amplio, se examinaron las fuentes que contenían lo datos objetos de estudio, así como la obtención de conocimientos

referidos a los procesos técnicos y teóricos del departamento de biblioteca de la Universidad de Oriente extensión Puerto Ordaz.

Otra de las técnicas de recolección usada fue la encuesta, que según Hyman (1993) es "un conjunto de técnicas que utilizamos, mediante las cuales los sujetos proporcionan información acerca de sí mismos en forma activa. Las encuestas se utilizan mediante entrevistas orales y cuestionarios escritos" (p. 166)

La encuesta se basó en las preguntas del cuestionario "Diagnóstico previo de un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000" (Ministerio de Fomento de España, 2005), dicho instrumento permite evaluar las condiciones de una organización con respecto a las cláusulas de la norma.

Con respecto a los instrumentos de recolección de datos, Arias (2004) señala que "son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información" (p. 53); y según la Universidad Nacional Abierta (1991) un instrumento "es un formulario diseñado para registrar la información que se obtiene durante el proceso de recolección" (p. 307).

En la presente investigación los instrumentos utilizados fueron: las fichas de trabajo y el cuestionario.

Las fichas de trabajo, según Tamayo y Tamayo, M. (1998) "son instrumentos que permitirán ordenar y clasificar los datos consultados y recogidos, incluyendo observaciones y críticas" (p. 212)

El cuestionario, para Hernández, Fernández y Baptista (1991): "es tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir" (p.285).

Validez

Según Hernández, Fernández, Baptista (1991) "La validez se refiere al grado con que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir" (p.243).

El instrumento (cuestionario) utilizado cuenta con la validez y la confiabilidad necesaria para su aplicación, porque ha sido diseñado y desarrollado por el Ministerio de Fomento de España.

Técnicas para el Análisis de Datos

Se obtuvieron dos tipos de datos: cuantitativos y cualitativos.

Datos Cuantitativos

Comprendieron el conjunto de información numérica, y éstos fueron tabulados en tablas y gráficos y posteriormente analizados, evaluando la situación actual de acuerdo con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000.

Datos Cualitativos

Comprendieron el conjunto de información referente al problema, recopilado a través de la observación, dicha información no se puede cuantificar, ya que estaba compuesta por cualidades, pero fueron la base del análisis y posterior diagnóstico.

Estas técnicas empleadas para el análisis de datos facilitaron el análisis de los mismos durante la investigación.

Operacionalización de las variables.

Según Sabino, (1.992) "Consiste en hacer operativos, es decir, manejables, posibles de trabajar con ellos, a los conceptos y elementos que intervienen en el problema a investigar" (p.101).

Para ello se detallan los elementos que intervinieron en el desarrollo de la operatividad de los objetivos planteados en el capítulo I. (ver Tabla n°1)

Tabla Nº 1

Operacionalización de las Variables

Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
Describir los elementos requeridos por un Sistema de Gestión de la calidad según el modelo de la norma ISO 9001:2000	Responsabilidad de la Dirección Gestión de los Recursos Realización del Producto Medición, Análisis y Mejora	Compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios La organización debe planificar y desarrollar procesos necesarios para la realización del producto La organización debe planificar e Implementar procesos de seguimiento necesarios	Cláusulas de la norma	**Técnica:** Observación documental **Instrumento:** Fichas
Diagnosticar la situación actual de la gestión bibliotecaria de la universidad objeto de estudio, respecto a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000	Situación actual del departamento de biblioteca	Puntos débiles y fuertes del departamento de biblioteca de la Universidad objeto de estudio de acuerdo a los requerimientos de la norma	Conforme No conforme	**Técnica:** Observación Encuesta **Instrumento:** Fichas Cuestionario
Establecer los elementos constituyentes de un plan para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la biblioteca de la Universidad de Oriente, extensión Puerto Ordaz, acordes con los requerimientos de la norma ISO 9001:2000	Plan	Elementos que conforman un sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2000	Elementos del plan, cronograma	**Técnica:** Observación **Instrumento:** Fichas

Diseño: La Investigadora (2007)

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se analizan e interpretan los resultados, los cuales fueron obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos explicados en el Capítulo III: Marco Metodológico.

Hurtado (1999) señala que "el propósito del análisis, entonces es aplicar un conjunto de estrategias y tácticas que le permitan al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos" (p. 171).

Balestrini (2002) señala que:

> El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función a las interrogantes de la investigación. El proceso tiene como fin último, el de reducir los datos de una manera comprensible, para poder interpretarlos, y poner a prueba algunas relaciones de los problemas estudiados (p. 169).

Seltiz, C. y Otros (1976) citado por Balestrini, M. (2002) explican:

> "...el propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de la investigación. El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin último, el de reducir los datos de una manera comprensible, para poder interpretarlos, y poner a prueba algunas relaciones de los problemas estudiados..." (p. 169)
>
> En todo caso, el análisis e interpretación de los datos se convierte en la fase de la aplicación de la lógica deductiva e inductiva en el desarrollo de la investigación. Los datos, según sus partes constitutivas, se clasifican, agrupándolos, dividiéndolos y subdividiéndolos atendiendo a sus características y posibilidades, para posteriormente reunirlos y establecer la relación que existe entre ellos, a fin de dar respuestas a las preguntas de investigación " (p 170)

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, a continuación se presentan los resultados obtenidos, dando respuesta a los objetivos de la investigación.

Objetivo específico n° 1.

Describir los elementos requeridos por un Sistema de Gestión de Calidad según el modelo de la Norma ISO 9001:2000.

Las normas ISO 9000 son un conjunto de normas y directrices internacionales para le gestión de la calidad que, desde su aplicación inicial en 1987, han obtenido una reputación global como base para establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

La familia de normas ISO 9000 del año 2000 está constituida por tres normas básicas complementadas con un número reducido de otros documentos (guías, informes técnicos y especificaciones técnicas). Las tres normas básicas serán: **ISO 9000:** Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario; **ISO 9001:** Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.; **ISO 9004:** Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora de desempeño.

La norma internacional ISO 9001:2000 especifica los requisitos para los SGC, genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto/servicio. Son complementarios a los requisitos del producto/servicio, que pueden ser especificados por los clientes, por la propia organización o por disposiciones reglamentarias. Sólo permite exclusiones de requisitos del capítulo 7 ("Prestación del servicio") que no resulten aplicables, debido a la naturaleza de la organización y de su servicio, si tales exclusiones no afectan a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Esta norma internacional ISO 9001:2000 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

El modelo de un sistema de gestión basado en procesos mostrado anteriormente en la figura n° 2, ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los puntos 4 a 8 de la norma, los cuales se describirán en las siguientes tablas:

Tabla nº 2

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES Identificación, secuencia e interacción de los procesos. Definir métodos de control, seguimiento y medición de los procesos, fijar acciones para alcanzar los objetivos planificados	
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	
4.2.1 Generalidades	La documentación debe incluir declaración de política y objetivos de la calidad, manual de calidad, procedimientos documentados y registros.
4.2.2 Manual de la Calidad	Contendrá descripción, requisitos y ámbito del SGC, procedimientos o referencia a los mismos, descripción de la interacción entre los procesos.
4.2.3 Control de la documentación	Los documentos requeridos por el SGC deben controlarse, debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles para la edición, revisión, aprobación y actualización de documentos y control documentos obsoletos.
4.2.4 Control de los registros	La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

Diseño: La Investigadora (2008)

Tabla nº 3

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN Comunicación a la organización, definir política y objetivos de calidad, revisiones sistema y disponibilidad de recursos.	
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE Identificar, definir y comprender las necesidades y requisitos del cliente	
5.3 POLITICA DE LA CALIDAD Coherente con objetivos de la calidad, sometido a revisión. Compromiso de Mejora. Revisada continuamente	
5.4 PLANIFICACIÓN	
5.4.1 Objetivos de la calidad	Los objetivos de la calidad (incluyendo los necesarios para cumplir los requisitos del servicio) se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la organización, los objetivos de la calidad deben ser medibles y ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de mejora continua.
5.4.2 Planificación de la Calidad	La planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir los requisitos, así como los objetivos de la calidad, manteniendo la integridad del mismo
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	Definir y comunicar responsabilidades y autoridad.
5.5.2 Representante de la Dirección	La alta dirección debe designar a un representante de la Dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener responsabilidad y autoridad para: - asegurase de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el SGC,

	- informar a la Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora, asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización
5.5.3 Comunicación interna	Que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC. Comunicación horizontal y vertical
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Se tendrán en cuenta: Auditorías, voz del cliente, seguimiento de objetivos, procesos, productos y/o servicio, acciones correctoras y preventivas.	

Diseño: La Investigadora (2008)

Tabla nº 4

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS Identificar y aportar recursos para mantener y mejorar el SGC y prestar el servicio requerido de forma que satisfaga los requisitos de sus clientes.	
6.2 RECURSOS HUMANOS	
6.2.1 Generalidades	El personal que realice trabajos que afecten la calidad del producto o servicio debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	La organización debe determinar necesidades de formación, facilitar y evaluar eficacia de la formación y mantener los registros de ello.
6.3 INFRAESTRUCTURA La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura	

necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, esto incluye espacios de trabajo, equipos, mantenimiento, servicios de apoyo.
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, tales como: salud e higiene, métodos de trabajo, ética y condiciones ambientales.

Diseño: La Investigadora (2008)

Tabla nº 5

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Identificar y gestionar los procesos que afectan a la calidad de los productos y/o servicios. Se deben definir métodos de control de procesos, parámetros, normas, y mediciones.	
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES	
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Identificar requisitos de cliente, incluidos los legales
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto y asegurarse de que estén definidos y documentados, debe resolver diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y deber tener capacidad para cumplir los requisitos definidos.
7.2.3 Comunicación con los clientes	La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la información del producto y/o servicio, voz del cliente, pedidos.
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	
7.3.1 Planificación del	La organización debe planificar y controlar el diseño y

diseño y desarrollo	desarrollo del producto. Se deben determinar etapas, equipo, revisión, verificación y validación
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	Se refiere a requisitos de cliente, funcionales, legales, reglamentarios, información acerca de diseños previos, estos elementos deben revisarse y verificarse
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	Cumplir requisitos de entrada, criterios de aceptación y características especiales.
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	Evaluar capacidad de cumplir con los requisitos, Identificar problemas, y proponer las acciones necesarias.
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	Verificación en etapas planificadas
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	Comprobación de que el producto y/o servicio cumple con los requisitos definidos.
7.3.7 Control de cambios del diseño y desarrollo	Identificar los cambios de diseño y desarrollo y mantener registros. Antes de realizar el cambio se debe determinar el efecto en el resto del diseño, así como entre las partes del producto y/o servicio.
7.4 COMPRAS	
7.4.1 Proceso de Compras	La organización debe asegurarse de que el producto/servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados. La organización debe seleccionar, evaluar y reevaluar los proveedores de acuerdo con criterios que determinen la capacidad de los proveedores para suministrar productos/servicios acordes con los requisitos de la organización. Deben mantenerse registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción que se derive de las mismas.
7.4.2 Información de las compras	Requisitos, métodos, documentación.

7.4.3 Verificación de los productos y servicios comprados	Verificación de los productos y/o servicios.
7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas, incluyendo, cuando sea adecuado, - la disponibilidad de información que describa las características del servicio, - la disponibilidad de personal cualificado y el uso del equipo apropiado, - la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición, - la implementación del seguimiento y de la medición, y - la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.	Identificación procesos especiales, Pre-cualificación de procesos.
7.5.3 Identificación y trazabilidad	Identificación producto o servicio. La trazabilidad se implantará cuando sea un requisito especificado
7.5.4 Propiedad del cliente	Verificación, almacenamiento, conservación y comunicación con el cliente
7.5.5 Preservación del producto	Manipulación, embalaje, almacenamiento, entrega.
7.6 CONTROL DE EQUIPOS DE MEDIDA Y SEGUIMIENTO Controlar, calibrar, conservar, manejar y almacenar los equipos de medición y prueba, incluyendo el software.	

Diseño: La Investigadora (2008)

Tabla nº 6

8. MEDIDA, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES El proceso de análisis y medición debe demostrar la eficacia de la gestión y la mejora del sistema de gestión de calidad. Periódicamente se evaluará la efectividad de las mediciones. Los resultados son una entrada a la Revisión por la Dirección.	
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
8.2.1 Satisfacción del cliente	Determinar y establecer procesos para medir la calidad de la implementación del Sistema de Calidad.
8.2.2 Auditorias internas	Seguimiento del Sistema, Procesos y Producto.
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	Medición y seguimiento del proceso y así demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	Se debe verificar el cumplimiento de los requisitos especificados para el producto y/o servicio.
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME La organización debe identificar y controlar los productos no conformes para prevenir su uso o entrega. Además debe analizar las no conformidades con el fin de tomar acciones y posteriormente verificar el reproceso.	
8.4 ANÁLISIS DE DATOS Efectividad y adecuación del sistema de gestión de calidad, tendencias en las operaciones de proceso, satisfacción y/o insatisfacción del cliente, conformidad a los requisitos del cliente, características del producto, proceso y/o servicios.	
8.5 MEJORA	
8.5.1 Mejora Continua	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción correctiva	La organización debe establecer un procedimiento documentado que defina los requisitos para revisar las no conformidades reales (incluyendo las quejas de los clientes), determinar sus causas, evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelven a ocurrir, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas, y revisar las acciones correctivas tomadas.
8.5.3 Acción preventiva	La organización determinará cómo actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades, qué acciones y registros llevar a cabo y la forma de revisar las acciones preventivas tomadas. Debe eliminar y reducir causas potenciales de no conformidades.

Diseño: La Investigadora (2008)

Objetivo específico n° 2.

Diagnosticar la situación actual de la gestión bibliotecaria de la universidad objeto de estudio, respecto a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000.

El diagnóstico de la situación actual de la gestión de la biblioteca fue evidenciado a través de la aplicación del cuestionario a la muestra seleccionada, utilizando el criterio de preguntas cerradas con diferentes alternativas de respuesta.

Los datos recolectados serán clasificados, codificados, tabulados y graficados para luego ser analizados; este análisis se basa en la comparación, con base en el cumplimiento real de los requisitos de la norma con respecto al cumplimiento ideal de los mismos.

Para analizar los resultados, se asignó una escala a las alternativas planteadas en el cuestionario; donde: No se cumple = 0; Se cumple

insatisfactoriamente = 1; Se cumple aceptablemente= 2; Se cumple en alto grado = 3; Se cumple plenamente = 4; (Ver Anexo B).

La calificación alcanzada se muestra por puntos totales por requerimiento de la norma, obtenidos así: sumando los puntajes de cada pregunta, posteriormente se calculó la media aritmética obtenida por cada apartado de la norma con base en la cantidad de preguntas por apartado, (ver tabla n° 7), luego se determinó la amplitud del intervalo (AI) de la siguiente manera: AI=puntaje máximo-puntaje mínimo, es decir AI=4-0; AI=4. Luego se obtuvo la amplitud del intervalo por niveles de pregunta, dividiendo AI entre niveles de pregunta, siendo 5 los niveles de preguntas y se obtuvo un valor de 0,8 (ver tabla n° 8); posteriormente se graficaron dichos resultados por sección de la norma, reflejando la situación actual con respecto a la situación ideal, es decir si el puntaje obtenido hubiese sido 4 (se cumple plenamente), lo anteriormente expuesto permitió emitir los juicios del diagnóstico de la situación actual de la gestión bibliotecaria.

Tabla N° 7

Resultados de puntuación obtenida por sección de la norma ISO 9001:2000

Requerimiento de la norma de la norma	Total puntuación obtenida	Total personas encuestadas	Total de preguntas por sección	Media aritmética
4.- Sistema de gestión de la calidad	162	8	30	0,7
5.- Responsabilidad de la dirección	220	8	36	0,8
6.- Gestión de los recursos	185	8	20	1,2
7.- Realización del producto	835	8	60	1,7
8.- Medición, análisis y mejora.	427	8	30	1,8

Diseño: La Investigadora (2008)

Tabla Nº 8

Amplitud del intervalo por alternativa de respuesta

Alternativas	Mínimo	Máximo
Se cumple plenamente	3,2	4
Se cumple en alto grado	2,4	3,2
Se cumple aceptablemente	1,6	2,4
Se cumple insatisfactoriamente	0,8	1,6
No se cumple	0	0,8

Diseño: La Investigadora (2008)

Los gráficos obtenidos por requerimiento de la norma, basándose en los resultados del cuestionario diagnóstico fueron los siguientes:

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

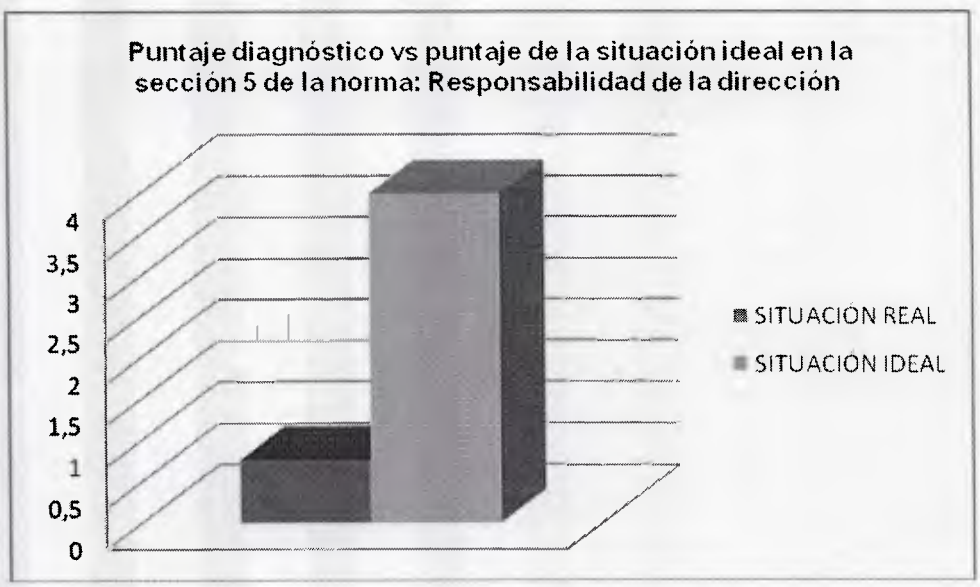
GRÁFICO N° 1

Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2007)

Análisis: Con respecto a la sección 4 de la norma: Sistema de gestión de la calidad, cuyos sub-apartados son: 4.1 Requisitos generales del SGC, 4.2 Requisitos de la documentación, 4.2.2. Manual de la calidad, 4.2.3 Control de los documentos y 4.2.4 Control de los registros, en el gráfico n° 1 se puede observar la alta desviación de la situación real con respecto a la situación ideal de cumplimiento de esta sección, obteniéndose un puntaje de 0,7; lo cual significa que el SGC no cumple con los requisitos especificados en la norma, lo que demuestra, que los procesos de la biblioteca no están claramente definidos documentalmente, dicha organización carece de métodos apropiados que permitan hacer seguimiento a dichos procesos, no existe un manual de la calidad, no se asegura el uso adecuado ni la aprobación de los documentos tanto internos como externos ya que no existe un procedimiento documentado de cómo ejercer el control, ya que los registros no están claramente identificados y en muchos casos no están establecidos.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

GRÁFICO N° 2

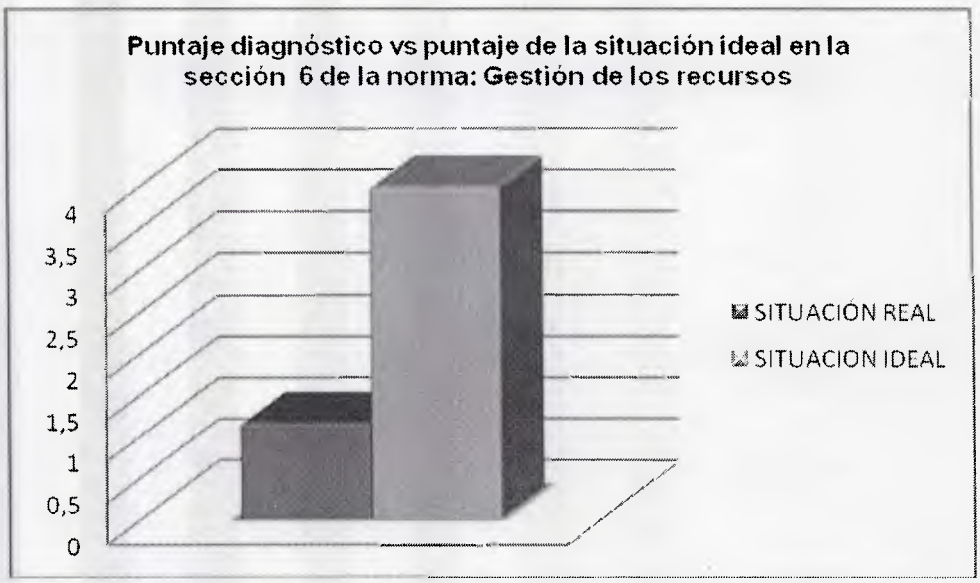


Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2007)

Análisis: Con respecto a la sección 5 de la norma: Responsabilidad de la dirección, cuyos sub-apartados son: 5.1 Compromiso de la dirección, 5.2 Enfoque al cliente, 5.3 Política de la calidad, 5.4 Planificación, 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación, 5.6 Revisión por la dirección, en el gráfico n° 2 se puede observar relación de la situación real con respecto a la situación ideal de cumplimiento de esta sección, obteniéndose en el diagnóstico un puntaje de 0,8; lo cual significa que el requisito de responsabilidad de la dirección se cumple insatisfactoriamente, lo que demuestra que la alta dirección no toma acciones necesarias para crear un ambiente en el cual el personal se sienta involucrado con el SGC, no se ha preocupado por establecer una política de la calidad y objetivos de la calidad, se muestra medianamente interesado por la satisfacción del cliente, en cambio si se ha interesado por que las responsabilidades y autoridades estén definidas y sean comunicadas dentro de la organización, no se ha nombrado a ningún miembro de la dirección que se encargue de concientizar al personal acerca de la importancia de la calidad como factor clave en la competitividad de la organización.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

GRÁFICO N° 3

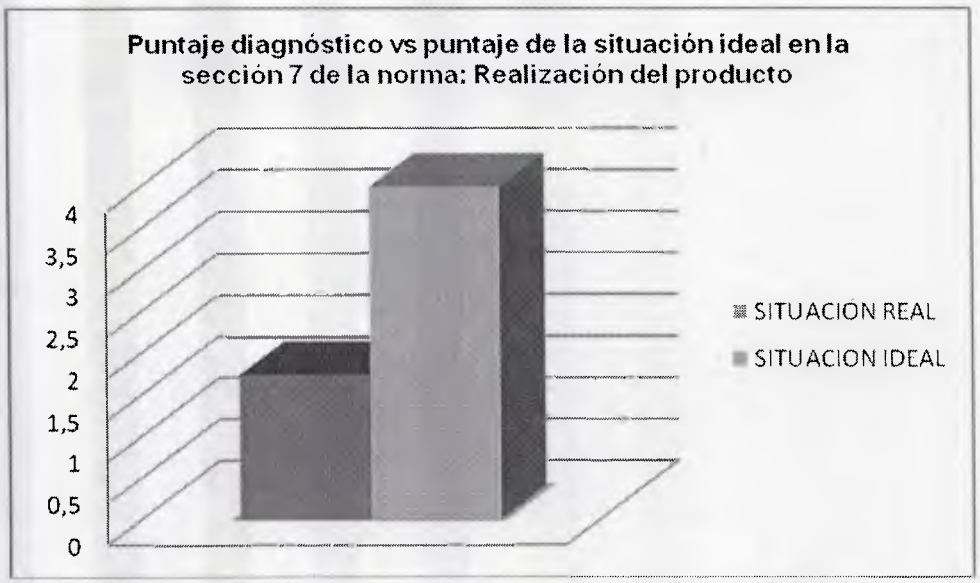


Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2007)

Análisis: Con respecto a la sección 6 de la norma: Gestión de los recursos, cuyos sub-apartados son: 6.1 Provisión de los recursos, 6.2 Recursos humanos, 6.3 Infraestructura, 6.4 Ambiente de trabajo, en el gráfico n° 3 se observa la relación entre la situación real y la situación ideal de cumplimiento, obteniéndose en el diagnóstico un puntaje de 1.2; lo cual significa que el requisito de gestión de los recursos se cumple insatisfactoriamente, lo que demuestra que la organización carece de un plan de formación de los empleados para lograr los objetivos propuestos; no se determinan las competencias y habilidades de los empleados con el fin de llenar vacios con un programa de formación y capacitación; por otro lado se observa además que la los espacios no son suficientes para la demanda del servicio ofrecido por la biblioteca, se requieres espacios más amplios, con equipos y mobiliario suficientes para satisfacer a la gran cantidad de usuarios; con respecto al ambiente de trabajo hay que destacar que no existe un sistema de seguridad y de prevención de riesgos laborales además las instalaciones tales como, baños y comedores muchas veces carecen de la limpieza adecuada.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.

GRÁFICO N° 4

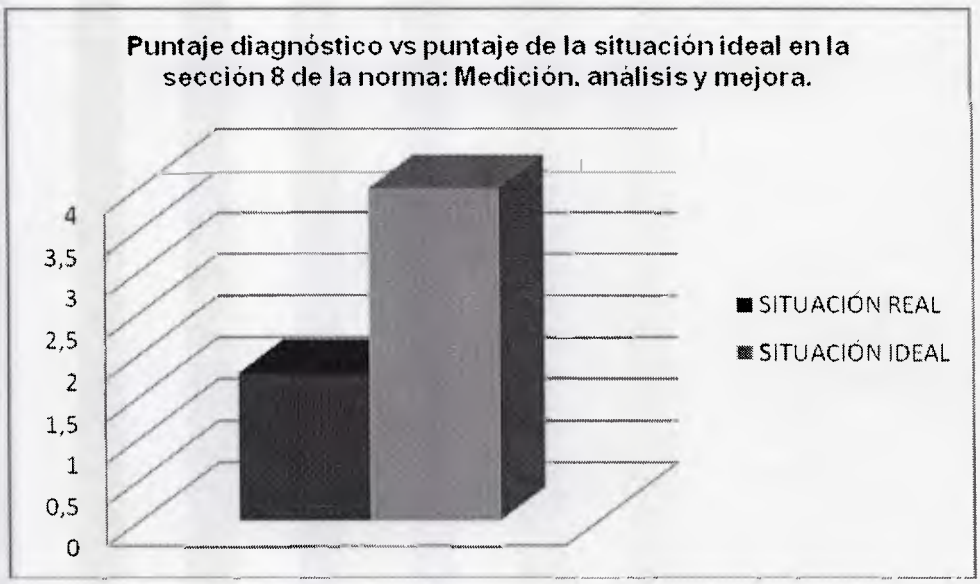


Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2007)

Análisis: Con respecto a la sección 7 de la norma: realización del producto, cuyos sub-apartados aplicables a la organización en estudio son: 7.1 Planificación de la prestación del servicio, 7.2. Procesos relacionados con el cliente, 7.4 Compras, en el gráfico n° 4 se observa la relación entre la situación real y la situación ideal de cumplimiento, obteniéndose en el diagnóstico un puntaje de 1.7; lo cual significa que el requisito de realización del producto, se cumple aceptablemente, lo cual se demuestra con los hechos siguientes: aceptablemente se determinó que la organización planifica y controla el servicio que ofrece, y además están definidos los recursos y documentos destinado para ello. La organización también tiene definidos los requisitos del servicio y los adecua en función de lo que el usuario requiere o necesita. La organización se preocupa por la preservación de equipos y materiales, manteniendo un control y orden en el lugar de almacenamiento. Por otro lado hay que destacar que la organización no se preocupa por la selección y evaluación de sus proveedores; de igual forma que no se lleva un control en el proceso de compra de materiales e insumos, de igual forma no existe un mecanismo de seguimiento y medición claro, en relación al servicio.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

GRÁFICO N° 5



Fuente: Instrumento de Recolección de Datos (2007)

Análisis: Con respecto a la sección 8 de la norma: Medición, análisis y mejora, cuyos sub-apartados son: 8.1 Generalidades, 8.2. Seguimiento y medición, 8.3 Control de producto no conforme, 8.4 Análisis de datos, 8.5 Mejora en el gráfico n° 5 se observa la relación entre la situación real y la situación ideal de cumplimiento, obteniéndose en el diagnóstico un puntaje de 1.8; lo cual significa que el requisito de medición, análisis y mejora, se cumple aceptablemente, por lo cual se determinó lo siguiente: en la biblioteca se llevan a cabo acciones de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente con respecto al servicio, y a pesar de que son analizados los datos y resultados, no se toman acciones de mejora. La organización rara vez identifica las no conformidades y por ende muchas veces ni siquiera toma acciones para eliminar sus causas.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Plan para la Implementación de un Sistema de gestión de la calidad en la biblioteca de la Universidad de Oriente, extensión Puerto Ordaz, acorde con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000

Presentación

La presentación de la propuesta está constituida por un objetivo, alcance, etapas y actividades (procesos).

Justificación

La necesidad de la Biblioteca de la Universidad de Oriente, extensión Puerto Ordaz para proporcionar un eficiente funcionamiento y así mejorar las condiciones de calidad y por ende la satisfacción del cliente, basándose en la Norma Internacional ISO 9001:2000 conllevó a desarrollar una serie de lineamientos de calidad, que servirán de guía para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, tomando en cuenta los puntos débiles y los puntos fuertes de la organización con respecto a los requisitos de la norma.

Se plantea que la Implementación del Sistema de Gestión de la calidad garantiza en alto porcentaje de que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente, a fin de que se satisfagan sus necesidades y expectativas con respecto al servicio bibliotecario.

Objetivo de la Propuesta

Proponer un plan para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2000 en la biblioteca de la Universidad de Oriente, Extensión Puerto Ordaz.

Estructura

El Plan para la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2000 en la biblioteca de Universidad de Oriente, extensión Puerto Ordaz, luego de su aprobación por el Consejo Universitario estará estructurado de la siguiente forma:

1.- Objetivo.

2.- Alcance.

3.- Etapas

4.- Actividades

5.- Indicadores

A continuación se presenta la estructura del Plan para implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2000 en la biblioteca de Universidad de Oriente, extensión Puerto Ordaz.

OBJETIVO

Implementar un Sistema de Gestión de La Calidad bajo la norma ISO 9001:2000 en la biblioteca de la Universidad de Oriente, extensión Puerto Ordaz.

ALCANCE

El presente plan contempla las actividades necesarias para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000, para la implementación del mismo una vez aprobado por el Consejo Universitario.

ETAPAS

1.- Evaluación y diagnóstico.

Actividades:

- Revisión de la gestión actual de la calidad y de los procesos en la organización, comparando con la norma. Se recomienda que la evaluación y diagnóstico cuente con el apoyo de un consultor en materia de calidad, el cual debe conocer los mecanismos de funcionamiento vigentes en la organización. Incluyendo una exposición del estado actual de la gestión de la calidad en la organización y el establecimiento de las primeras líneas de actuación.
- Análisis del autodiagnóstico, determinar los puntos débiles de la organización, basándose en los requisitos de la norma ISO 9001:2000, revisión de organigrama, asignación de responsabilidades, entre otros.
- Proposición de mejora, análisis del alcance adecuado del sistema y estimación de costos y recursos necesarios para la implementación.

2.- Compromiso de la dirección

Actividades:

- Establecer el compromiso formal de la alta dirección de la organización, entre los cuales se destacan Decanos, Consejo Directivo de la unidad y extensión.
- Definición de la política de la calidad.
- Medición y análisis de la satisfacción del cliente.
- Establecimiento de los objetivos de la calidad.

3.- Planificación

Actividades:

- Elegir adecuadamente al responsable de la implementación y funcionamiento del SGC.
- Búsqueda de información documentada y de ayudas económicas relacionadas con el proceso de implementación del SGC.
- Planificación de actividades requeridas de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

4.- Comunicación al personal

Actividades:

- Información al equipo directivo a través de talleres y charlas acerca de (innovación, calidad, medio ambiente, seguridad, tecnologías de la información, satisfacción del cliente). Tiene como finalidad que la Dirección comprenda cuál es su papel en relación con la innovación; que esté informada de la situación de partida, de sus aspectos más críticos y de los recursos necesarios para afrontar la innovación con éxito, en particular la implementación de un SGC.
- Información a los niveles intermedios. La información debe provenir directamente de la Dirección.
- Información al personal. La información ha de ser clara, adecuada al puesto y fiel reflejo del compromiso de la Dirección con el proyecto.

5.- Campaña de sensibilización al personal

Actividades:

- Proporcionar al personal (todo los involucrados en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad) a través de cursos, los conocimientos básicos de los temas relativos al Sistema de Gestión de la

Calidad, de modo tal que todo el personal de la organización pueda interpretar y desarrollar los conceptos en materia de calidad. Entre los temas de los cursos se recomiendan: La Calidad y la ISO 9001, Principios de un Sistema de Gestión de la Calidad, Los objetivos de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, Elementos de la norma ISO 9001 y sus requisitos, Documentación Sistema de Gestión de la Calidad y Manual de la calidad, Auditorias Internas, Beneficios de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001.

6.- Documentación del sistema

Actividades:

- Asignar responsables para la elaboración de la documentación.
- Describir y documentar las actividades de la organización en forma de procedimientos e instrucciones; entregar a sus usuarios para que hagan las observaciones oportunas y, una vez modificado el documento, se debe entregar de nuevo para su revisión. El proceso se repetirá cuantas veces sea necesario hasta que se disponga del documento definitivo y pueda procederse finalmente a implementar su uso.
- La documentación consta de:

Manual de Calidad, que es el documento básico del sistema donde se presenta la manera como el Servicio de Bibliotecas enfocará la consecución de todos y cada uno de los requerimientos de la norma. El manual de la calidad será sencillo y amigable.

Procedimientos Generales, que describirá la manera como se hacen las actividades del Servicio de Bibliotecas (adquisiciones, proceso técnico, préstamo, entre otros)

Instrucciones de Trabajo. Son documentos complementarios de un procedimiento general. Los procedimientos y las instrucciones dan respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué se hace en el Servicio de Bibliotecas?
- ¿Quién lo hace?

- ¿Cómo se hace?
- ¿Cuándo se hace?
- ¿Cómo se deja constancia de que se ha hecho?

- El personal participará en forma activa en el diseño, implementación, desarrollo y monitoreo de su sistema de la calidad, siendo capaz de rediseñarlo y modificarlo de acuerdo a los requerimientos del departamento.

7.- Implementación

Actividades

- Puesta en marcha de procedimientos e instructivos.
- Comprobar parcialmente los controles de seguimiento, comprobaciones, charlas con el personal, entre otros, para verificar que se cumplen con los procedimientos.
- Corregir y ajustar (adaptaciones).

8.- Auditorias internas

Actividades:

- Luego de varios meses de implementación (aproximadamente entre 3 y 6), se debe comprobar el funcionamiento del mismo; para ello la organización en su totalidad debe ser auditada para comprobar que todas las actividades que se describen en el sistema están funcionando y además funcionan bien.
- Las actividades de auditoría comprende: Plan de auditoría y comunicación, informe de auditoría interna, acciones correctivas derivadas de las no conformidades detectadas.

9.- Revisión del sistema

Actividades

- Al menos una vez al año la Dirección de la organización debe valorar, junto con su equipo de colaboradores más allegados, la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad para los fines enmarcados en la política de la calidad.
- Comparar con el Sistema revisado con el punto de partida
- Verificar el cumplimiento de los objetivos de la calidad
- Revisión de informes de auditorías internas, medición de satisfacción del cliente, detección de necesidades de formación del personal.
- Elaborar actas de revisión del sistema y difundirlos en el área.

10.- Certificación

La última fase la constituye, si así lo desea la organización, la solicitud a una Entidad de Certificación (Fondonorma) para que audite y, en su caso, emita un certificado conforme el sistema cumple los requisitos de la norma de referencia.

INDICADORES

El objetivo de los indicadores de rendimiento es servir de herramientas para evaluar la calidad y la eficacia de los servicios de una biblioteca, así como valorar la eficiencia de los recursos asignados por la biblioteca a esos servicios y actividades. Los indicadores permitirán valorar la biblioteca, es conveniente elegir aquellos que resulten apropiados a lo que se quiera medir: fiables, relevantes, útiles, fáciles de usar, y comparables.

Según Norma ISO 11620:1998 (Información y documentación - indicadores de desempeño para bibliotecas), para utilizar un indicador en una biblioteca, debe cumplir con las siguientes caracteristicas:

- **Contenido informativo**. Aporta información clarificadora, de modo que sea útil para medir una actividad, identificar los logros conseguidos, localizar problemas

o deficiencias para actuar en su remedio. Debe ayudar a tomar decisiones, fijar metas, dar prioridades.

- **Tener fiabilidad**. El indicador debe ser fiable, producir el mismo resultado siempre que se use en las mismas circunstancias. El hecho de que un indicador refleje la variabilidad implícita de los datos, por ejemplo, las variaciones estacionales o las fluctuaciones en las actividades de préstamo, no significa que no sea fiable.
- **Validez**. El indicador debe medir lo que se quiere medir.
- **Idoneidad**. Debe adecuarse al objetivo para el que se ha formulado. Las unidades y escala deben ser las adecuadas, y las operaciones necesarias para implantar el proceso de medida deben ser compatibles con los procedimientos habituales de la biblioteca.
- **Practicidad**. El indicador deberá utilizar datos que resulten accesibles con un esfuerzo razonable, en términos de tiempo y de grado de capacitación del personal, costos operativos, tiempo y paciencia que requiera de los usuarios.
- **Comparabilidad**. Si el indicador se usa para comparar bibliotecas, debe permitirla. Ello es así si una vez tenidos en cuenta los posibles defectos de exactitud, el mismo resultado obtenido significa que el nivel de calidad de servicios o de eficiencia de las bibliotecas comparadas es el mismo.

Los indicadores recogidos en la norma ISO 11.620:1998 son presentados en la siguiente tabla:

Tabla nº 9

Indicadores de desempeño en biblioteca según la norma ISO 11620:1998

SERVICIO O ASPECTO EVALUADO	INDICADOR DE RENDIMIENTO
OPINION DEL USUARIO	
General	Satisfacción del usuario
SERVICIOS PUBLICOS	
Generales	Porcentaje alcanzado de la población objetivo Coste por usuario Visita a la biblioteca per. cápita Coste por visita a la biblioteca
Suministro de Documentos	Disponibilidad de títulos. Disponibilidad de títulos solicitados. Porcentaje de títulos solicitados

	existentes en la colección Disponibilidad ampliada de títulos solicitados Uso de materiales en sala per cápita Tasa de uso de documentos
Recuperación de documentos	Tiempo medio de recuperación de documentos en dep. cerrados Tiempo medio de recuperación de documentos de áreas de libre acceso
Préstamo de documentos	Volumen de préstamos (%) Préstamos per Cápita Documentos en préstamo per cápita Coste por préstamo Préstamos por empleado
Suministro de documentos de fuentes externas	Rapidez del préstamo interbibliotecario.
Servicios de referencia e información	Tasa de respuestas correctas
Búsquedas de información	Tasa de éxitos de búsquedas en el catálogo de títulos Tasa de éxitos de búsquedas en el catálogo de materias
Instalaciones	Disponibilidad de instalaciones Tasa de utilización de instalaciones Tasa de ocupación de asientos Disponibilidad de sistemas automatizados
SERVICIOS TÉCNICOS	
Adquisición de documentos	Tiempo medio de adquisición de documentos
Proceso técnico de documentos	Tiempo medio de proceso técnico de documentos
Catalogación	Coste por título catalogado

Diseño: La Investigadora (2008)

A continuación se mencionan algunas consideraciones importantes durante el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000.

1. Es importante que el diseño del SGC se haga de acuerdo a las necesidades del día a día de la organización. La implantación y el mantenimiento de un SGC según norma ISO 9001:2000, si conlleva el compromiso por parte de toda la organización de intentar *"hacer las cosas bien a la primera"*, no ha de obligar, en principio, a grandes inversiones, ni a aumentar la plantilla.

2. La valoración económica de un proceso de implantación y certificación de un SGC deberá incluir la asesoría externa para formación, diseño e implementación del sistema, los honorarios de la Entidad de Certificación y, aunque de menor cuantía, el costo interno (tiempo de las personas de la organización dedicado al sistema).

3. El balance debe establecerse entre invertir en prevención, formación, motivación, comunicación interna (es decir, en el SGC) o soportar los costos de la no calidad

4. Vale la pena prestar especial atención a la elección de la asesoría externa, ya que puede conducir a errores de planteamiento en el proyecto. Respecto a su costo, deben valorarse los fines del proyecto desde el punto de vista del cliente. Cuando el objetivo de la organización sea únicamente obtener un certificado, pueden caber todo tipo de presupuestos. Sin embargo, si el objetivo es aprovechar la implantación de la norma ISO 9001:2000 para introducir mejoras en la organización, es razonable esperar que los honorarios estén en función de la experiencia y especialización, es decir, del previsible valor añadido, del consultor asignado (de la persona en concreto, más que de la organización que le respalde).7

5. La metodología a seguir para la implantación de la norma ISO 9001:2000 debería basarse en tres claves genéricas: una dedicación continua, pero sin ejercer excesiva presión, demostrar y convencer antes que imponer, e informar y explicar el por qué y el para qué de los cambios (muchos o pocos) que se sucedan en la organización. En los primeros días de arranque del proyecto, a las primeras de cambio y antes de que broten, deben vencerse las hostilidades espontáneas que la conducta humana presenta ante todo lo que le es desconocido. Es bastante habitual

que los empleados muestren reticencias ante aquello que pueda representar una amenaza hacia la comodidad del camino seguido hasta la fecha. Es preciso encontrar una fórmula para que todo el personal participe en el diseño del sistema, aportando sus ideas, conocimientos y experiencias.

6. Conviene no olvidar que el SGC descansa en las personas y son ellas las que cada día deben aplicar las sistemáticas de trabajo definidas por la organización. El resultado depende de su implicación, por lo que se debe fomentar su participación y evitar a toda costa las complejidades e incrementos sustanciales de la carga de trabajo.

7. Otra de las claves del éxito en la implantación del SGC es la elección por parte de la organización de un responsable de proyecto adecuado: el perfil del responsable debe ser el de una persona que conozca bien la organización y que cuente con la suficiente credibilidad y autoridad como para dirigir los cambios y las nuevas actividades que, con seguridad, comportará la implantación del sistema.

8. Otro de los consejos en los que se debe insistir es que la implantación de un SGC según ISO 9001 no equivale a una revolución en la organización. Más bien se debería asemejar a un periodo de reflexión y de comienzo en la práctica de la mejora continua. Observación: la mejora continua tampoco es sinónimo de experimentación libre (aunque ciertas técnicas de mejora como la "tormenta de ideas" puedan dar esa impresión).

9. Tampoco se trata de ninguna competencia para superar un récord en el tiempo para implementar el sistema. El camino adecuado es revisar las diferentes actividades o procesos y pensar si existe alguna forma de hacerlo mejor. Cuando se llegue a la conclusión de cual es la mejor forma, es el momento de documentar el proceso y de distribuirlo al personal. Si se cuenta con el apoyo de consultoría, las visitas quincenales permitirán controlar el avance del proyecto y establecer unas obligaciones para el responsable del proyecto en la organización.

10. La utilización del sentido común debe estar presente a lo largo de todo el proyecto, pero es especialmente necesario en los momentos en los que no esté claro que opción escoger o que camino tomar.

Factibilidad de la Propuesta

La propuesta es factible, ya que existe disposición de parte de la Dirección General de la Biblioteca de la UEPO.

La idea de esta investigación fue aceptada por parte del Departamento de Biblioteca, hecho por el cual los empleados prestaron su colaboración, en miras a ser beneficiados a futuro por la propuesta.

Beneficios de la Propuesta

Con la implementación del sistema de gestión de la calidad se pretende:

- Agilizar el conjunto de actividades que se llevan a cabo en las bibliotecas.

- Aprovechamiento del uso de sus recursos

- Velar por la calidad de procesos y servicios

- Garantizar la mejora constante de los servicios que se ofrecen a los usuarios.

- Disponer de un reconocimiento externo de la calidad con la que esta gestión se lleva a cabo.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De la presente investigación y tomando en cuenta los objetivos planteados, se llegó a las siguientes conclusiones:

- El diagnóstico en la biblioteca de la Universidad de Oriente, extensión Puerto Ordaz, bajo la norma ISO 9001: 2000 permitió tomar conciencia de que actualmente la biblioteca de la unidad experimental Puerto Ordaz muestra debilidad con respecto al cumplimiento de los requisitos de las norma, tales como: no están claramente definidos los procesos, no se cuenta con un manual de la calidad, la dirección no es responsable de la concientización del personal con respecto al SGC, no existe un plan de formación y motivación de empleados, los espacios son insuficientes para la satisfacción de la demanda de usuarios, pese a esto, la organización planifica y controla el servicio que ofrece, y además están definidos los recursos y documentos destinado para ello. La información del diagnóstico permitirá así tener un punto de partida para dar los primeros pasos en el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

- El Plan para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2000 en la biblioteca de la Universidad de Oriente, extensión Puerto Ordaz permitirá:
    - Orientar todas aquellas actividades dedicadas a guiar en el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo como base el diagnóstico y los requisitos de la norma ISO 9001:2000.
    - Estandarizar los procesos bibliotecarios y crear registros que sentarán las bases para el control de los mismos.
    - Identificar puntos débiles y puntos fuertes de la biblioteca.
    - Estimular el principio de cooperación dentro de la organización.

- Las auditorías internas durante el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, permitirán controlar el cumplimiento y seguimiento de los procedimientos.

- El Sistema a implementar fortalecerá el servicio ofrecido por la biblioteca, ayudando a aumentar la eficiencia del mismo.

Recomendaciones

Con el objetivo de mejorar el desempeño de la biblioteca de la Universidad de Oriente, extensión Puerto Ordaz se recomienda lo siguiente:

- Desarrollo de la documentación mínima requerida para establecer el Sistema de Gestión de Calidad, no obstante éste es un proceso largo y continúo en el cual la documentación desarrollada se convierte en la base para la organización de los procesos y el mejoramiento del servicio.
- Establecer un compromiso real por parte de la Alta Dirección de la Institución para gestionar e implementar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Dar a conocer la documentación concerniente al Sistema de Gestión de Calidad a toda la organización, en especial al personal directamente implicado en la prestación del servicio.
- Aplicar los Programas de Mantenimiento y Control, y mantener actualizados los documentos y registros para las revisiones por la Dirección.
- Incentivar a los empleados en su papel en el compromiso propio con la calidad en el servicio ofrecido.
- Ampliar las instalaciones de la biblioteca para satisfacer la demanda.

BIBLIOGRAFÍA

ARIAS, F. "Introducción a la metodología de la investigación en ciencias de la administración y del comportamiento". Editorial Trillas. México, D.F., 2004. 1rq Edición.

BALESTRINI, M. "Como se elabora el proyecto de investigación" Caracas: Consultores Asociados OBL., 2006, 7ma Edición

CANTÚ, H. "Desarrollo de una cultura de calidad". Editorial Mc. Graw Hill. México D.F., 2001, 2da Edición.

CHIAVENATO, I. "Introducción a la teoría general de la administración". Editorial Mc. Graw Hill. Bogotá-Colombia, 1999. 5ta Edición.

COVENIN – ISO 9000:2000 (2001) "Norma Venezolana *Sistemas de Gestión de la Calidad,* Requisitos". Traducción Certificada. Venezuela, 2da Revisión.

COVENIN – ISO 9001:2000 (2001) "Norma Venezolana *Sistemas de Gestión de la Calidad,* Requisitos". Traducción Certificada. Venezuela, 2da Revisión.

DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA. Editorial Larousse. México D.F, 2006, 1ra Edición.

DOCUMENTO ISO/TC 176/SC 2/N 544R2. (2003) "Orientación sobre el concepto y uso del Enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión". Traducción Consensuada por el ISO/TC 176 STTG..

FERNANDEZ, I. **"**Estudio sobre la unificación de conceptos en Ciencias de la información, Bibliotecología y Archivología: Una propuesta fundamentada.**"** Recuperado en Agosto de 2007 Web: http://www.uh.cu/facultades/fcom/portal/interes_glosa_terminos.htm

GARCÍA, G. "La calidad en las Bibliotecas Universitarias". Recuperado en Mayo de 2007. Web: http://www.aab.es/pdfs/jba13/calidad_bu.pdf

GLOSARIO DE TÉRMINOS BIBLIOTECOLÓGICOS Y DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN. Recuperado en Agosto de 2007 Web: http://www.uh.cu/facultades/fcom/portal/interes_glosa_terminos.htm

GUTIERREZ, H. "Calidad total y productividad". Editorial Mc. Graw Hill. México D.F. 2005, 2da Edición.

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C.. Y BAPTISTA, P.. "Metodología de la Investigación.". Editorial Mc. Graw Hill. México D.F., 1991, 1ra Edición.

Hurtado de B., J. (1999). "Metodología de la Investigación Holística". Caracas. Fundación Sypal. Venezuela

HYMAN, H. "Diseño y análisis de encuestas sociales". Editorial Amorrortu, :Buenos Aires, 1ra Edición .

ISO 11.620 -1998 "Información y Documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario"

JURAN J.Y GRYNA F. "Análisis y planeación de la calidad". Editorial Mc. Graw Hill. México D.F. 1995, 3ra Edición.

LAU, J. "Aprendizaje y calidad educativa: papel de la biblioteca". Seminario: Biblioteca y calidad de la educación. Universidad de Antioquia, Medellín-Colombia, 2001.

MÉNDEZ, C."Metodología". Editorial Mc. Graw Hill. Bogotá-Colombia, 2001. 3ra Edición.

SABINO, C. "El proceso de Investigación". Editorial Panapo. Caracas-Venezuela, 1993, 2da Edición.

TAMAYO y TAMAYO, M. "El Proceso de Investigación Científica". Editorial Limusa, S.A. México, 1995, 2da Edición.

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR. "Manual de Trabajo de Grado de Maestría y Tesis Doctorales." Caracas-Venezuela, 1998.

VENGOECHEA, C. "Plan para la implementación de un sistema de gestión por procesos, basado en la norma COVENIN-ISO 9001:2000, en la Gerencia de Producción de la empresa Operadora La Urbina C.A. Trabajo Especial de Grado para optar por el título en Ingeniería Industrial. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas-Venezuela, 2003.

VIDAL, C. "Implantación de un sistema de gestión de la calidad en un empresa de servicio de lavandería.", Trabajo Especial de Grado para optar por el título en Ingeniería Industrial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú, 2004.

ZEITHMAL, B. "Marketing de servicios". Editorial Mc. Graw Hill. Madrid-España, 2000. 2da Edición.

ANEXO A

Cronograma de trabajo 2007-2008

CRONOGRAMA DE TRABAJO - 2007-2008

ACTIVIDADES / MESES	ABRIL 2007				MAYO 2007				JUNIO 2007				JULIO 2007				ENERO-ABRIL 2008			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	ENE	FEB	MAR	ABR
Selección y delimitación del problema.	—																			
Revisión, selección y recolección del material bibliográfico.		—	—	—																
Elaboración y aprobación del Plan de investigación: Asesor y UCAB.					—	—														
Elaboración, validación y ajuste del instrumento.							—	—												
Ordenamiento y sistematización de la información.									—	—										
										—	—									
Desarrollo del Esquema de investigación.												—								
Consulta con el Profesor Asesor.													—	—	—					
Análisis e interpretación de la información.																—				
Consulta con el profesor Asesor.																	—			
Redacción 1ra. Versión del Informe monográfico.																		—		
Revisión del Informe monográfico por el Asesor.																				
Tipeo y encuadernación versión definitiva del Informe monográfico.																			—	
Entrega del Informe monográfico para Evaluación.																				—

ANEXO B

Cuestionario aplicado a empleados de la biblioteca de la Universidad de Oriente, Unidad Experimental Puerto Ordaz para el Septiembre-Diciembre 2007

CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO PREVIO SEGÚN ISO 9001:2000 APLICADO AL PERSONAL QUE LABORA EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NUCLEO BOLÍVAR, EXTENSIÓN PUERTO ORDAZ (UEPO)

El objetivo de este estudio es evaluar la situación actual de la biblioteca (UEPO) con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2000, como punto de partida para elaboración posterior de un plan para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma antes mencionada. Mediante la realización de un diagnóstico previo, la organización llega a comprender el conjunto actual de actividades y de herramientas con las que afronta cada día su labor y problemas asociados. También le permite conocer los puntos fuertes y débiles respecto a los requisitos de la norma.

Nota: Toda la información suministrada por usted tendrá carácter confidencial

Cargo:_____

Años de experiencia en el cargo:_____

Instrucciones.

1.- Se le realizaran una serie de preguntas, de acuerdo al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000

2.- Usted debe responder de la siguiente manera:

0=No se cumple

1= Se cumple insatisfactoriamente.

2=Se cumple aceptablemente

3=Se cumple en alto grado

4= Se cumple plenamente.

1/7	PREGUNTAS	0	1	2	3	4
	4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
1	¿ Se han identificado los procesos necesarios para el SGC y determinado su secuencia e interacción?					
2	¿ Se han determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar que todo sale bien?					
3	¿Se disponen de los recursos suficientes tanto materiales, como humanos y de información?					
4	¿ Se realiza el seguimiento, la medición y el aálisis de estos procesos?					
5	¿ Se llevan a cabo acciones para alcanzar los objetivos establecidos y mejorar continuamente?					
6	¿Está definida, documentada y aprobada por la Dirección la politica de la calidad de la organización?					
7	¿ Se han definido objetivos de la calidad?					
8	Los objetivos anteriores, ¿son acordes con la política de la calidad?					
9	¿Se han dado a conocer a todo el personal la política y los objetivos de la calidad?					
10	¿Está establecida la revisión delos objetivos y de la política de la calidad?					
11	¿Existe un manual de la calidad?					
12	¿Existe una colección de procedimientos que cubran las actividades del SGC?					
13	¿El manual de la calidad describe el alcance del SGC y sus exclusiones?					
14	¿El manual de la calidad se ajusta a las directrices principales de la ISO 9001 en cuanto a responsabilidades de la Dirección, gestión de los recursos, prestación del servicio y la medición, análisis y mejora continua de los servicios prestados?					
15	¿El manual de la calidad describe los procesos que se dan en la organización y la interacción con ellos?					
16	¿El manual de la calidad hace referencia a los procedimientos que se aplican a la organización?					
17	¿Cree que el manual es suficiente, comprensible para todo el personal de la organización y da una idea clara de la misma, de su actividad, y del sistema de gestión de la calidad de la organización?					
18	¿Se incluye la lectura del manual en el proceso de formación del personal?					
19	¿Se han identificado los responsables de aprobar, revisar y actualizar la documentación del SGC?					
20	¿Quedan claros los cambios ocurridos en los documentos y su estado de edición o revision?					
21	¿Se ha distribuido la documentación al personal encargado de su aplicación? ¿existe un listado?					
22	¿Se controla la documentación de origen externo (circulares, asociaciones, administración, etc)?					
23	¿Se conserva una copia de los distintos documentos de SGC legible y facilmente identificable?					
24	¿Existe una metodología para prevenir el uso de documentación obsoleta?					
25	¿ Se han identificado cuáles son los registros del SGC de la organización?					
26	¿Se identifican, almacenan y protegen los registros importantes?					
27	¿Se ha identificado el tiempo de retención y su dispocisión final?					
28	¿Se dispone de un procedimiento documentado para el control de dichos registros?					

2/7	PREGUNTAS	0	1	2	3	4
29	¿Se realizan copias de seguridad de los datos informáticos?					
30	¿ Se ha instalado un antivirus en el sistema informático?					
31	¿Se han informado a los empleados y colaboradores de su papel dentro del SGC?					
32	¿Se le ha informado a cada empleado/colaborador de los efectos de la implantación del SGC en su puesto de trabajo?					
33	¿Se ha hecho un análisis de los clientes de la organización y se han agrupado en diferentes categorías?					
34	¿Se han definido las necesidades y expectativas generales de los clientes?					
35	¿Se ha realizado una especificación del servicio acorde con las necesidades y expectativa de los clientes?					
36	¿Existe una política de la calidad, recogida en algun documento y aprobada por la dirección?					
37	¿Se ha distribuido y explicado al personal la política de la calidad?					
38	De su lectura ¿pueden extraerse o derivarse fácilmente objetivos de la calidad?					
39	¿Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejora de eficacia del sistema de la calidad?					
40	¿Se ha previsto su revisión?					
41	¿Están definidos los objetivos de la calidad?					
42	¿Están cuantificados dichos objetivos y, por tanto son medibles?					
43	¿Son representativos de las características del servicio?					
44	Las metas fijadas para dichos objetivos ¿son "a priori" alcanzables?					
45	¿Se han comunicado a los empleados y colaboradores dichos objetivos?					
46	¿Se les ha explicado como alcanzar dichos objetivos?					
47	¿Se realiza una revisión periódica de dichos objetivos?					
48	Los objetivos de la calidad, ¿son coherentes con la política de la calidad?					
49	¿Se identifican, planifican y documentan los recursos necesarios para alcanzar los objetivos?					
50	¿Existe un organigrama actualizado de la organización?					
51	¿Están definidas por escrito las funciones y responsabilidades del personal?					
52	¿Están claras las relaciones entre todo el personal (dependencias, canales de información y ayuda)?					
53	¿Todo el personal conoce sus funciones y responsabilidades?					
54	¿Existe la figura del representante de la Dirección en materia de calidad?					
55	¿Posee la autoridad suficiente dentro de la organización?					
56	¿Se ha informado al personal de la existencia de dicha función y de sus responsabilidades?					
57	¿Abarca tanto la gestión interna del SGC como las relaciones externas en materia de calidad?					

3/7	PREGUNTAS	0	1	2	3	4
58	¿Dispone la organización de medios de comunicación internos (tablón de anuncios, reuniones, etc.)?					
59	Dichos medios, ¿se utilizan para comunicar información relativa a la calidad y al SGC?					
60	¿Son efectivos? Es decir, ¿el personal conoce los niveles de calidad proporcionados por la organización (información relativa a reclamaciones, satisfacción de clientes.)?					
61	¿Está establecida la revisión del SGC?					
62	¿Se ha fijado una periodicidad para estas revisiones?					
63	En caso de que se realicen revisiones del sistema, ¿se tiene en cuenta la información apropiada?					
64	Como resultado de la revisión, ¿se han extraido conclusiones y tomado acciones de mejora relativas, por ejemplo, al SGC, los procesos de la organización, recursos?					
65	Los resultados de la revisión del sistema, ¿se han plasmado en un documento suficientemente extenso, incluidas las acciones de mejora?					
66	¿Se ha distribuido este documento, como mínimo, entre los responsables de departamento?					
67	¿Dispone la organización , en general, de los medios adecuados (máquinas, instalaciones, documentos, etc) para realizar y controlar su actividad?					
68	¿Posee la organización un plan de inversiones o de adquisición de medios acorde con sus objetivos?					
69	¿Existe una política de recursos humanos en la organización?					
70	¿Poseen los empleados la cualificación óptima para el desempeño de sus funciones?					
71	¿Se ha valorado la competencia del personal y dejado constancia de ello por escrito?					
72	¿Se utilizan las descripciones de puesto de trabajo para detectar las necesidades de formación?					
73	¿Se realiza una formación inicial, por mínima que sea, cuando se incorpora personal nuevo?					
74	¿Existe un plan de formación global, o bien a escala individual, que satisfaga las necesidades de formación continua del personal?					
75	¿Se evalúa la eficacia de la formación recibida por el personal?					
76	¿Se ha informado al personal de su papel en el logro de la calidad y de la importancia de su trabajo en dicho fin?					
77	¿Se guardan registros de todas las actividades anteriores relativas a la formación?					
78	¿Posee la organización un plan inversional anual o bianual en el que se incluyan, entre otros, la remodelación o ampliación de instalaciones (tanto oficinas como almacenes), la sustitución total o parcial del sistema informático y de sus programas, la sustitución total o parcial del sistema de telefonía?					
79	¿Se realiza el mantenimiento adecuado de la infraestructura, bien con medios propios o contratados?					
80	¿Dispone la organización de un sistema de prevención de riesgos laborales y de seguridad?					
81	Los puestos de trabajo, ¿son apropiados y ergonómicos?					
82	¿Se dispone de las suficientes instalaciones para el personal (comedores, vestuarios, etc.) y están acondicionados del modo adecuado?					
83	Las condiciones de higiene, limpieza general y contaminación, ¿son adecuados para el desarrollo de la actividad?					
84	¿Impera la cordialidad y compañerismo en las relaciones entre empleados?					
85	¿Se realizan actividades lúdicas extralaborales?					
86	Las metodologías de trabajo, ¿son suficientemente creativas y participativas?					
87	¿Se han definido los procesos y recursos que entrarán en juego a la hora de prestar servicios?					

4/7	PREGUNTAS	0	1	2	3	4
88	¿Se han previsto y se llevan a cabo los controles necesarios para asegurar que el servicio se presta según lo planeado?					
89	Los controles realizados sobre el servicio, ¿tienen en cuenta la especificación de éste, como criterrio de aceptación y, por tanto, de declaración de servicio conforme o no conforme?					
90	¿Se dispone de objetivos de la calidad?					
91	Al margen de la definición de objetivos de la calidad, ¿se dispone de otros indicadores que evidencien el buen o mal funcionamiento del servicio?					
92	¿Se dispone de registros suficientes para probar, en su caso, que el servicio se ha prestado correctamente?					
93	¿Se dispone de una especificación para el servicio o los servicios que ofrece la organización?					
94	¿Se han tenido en cuenta las dispocisiones legales y reglamentos que afectan a la actividad o la hora de describir la especificación del servicio?					
95	¿Se ha considerado la incorporación de requisitos adicionales por parte de la organización?					
96	¿Se ha establecido la oferta escrita como método principal de comunicación de las características del servicio a prestar y de precio asociado?					
97	¿Existen responsables para la gestión (emisión, revisión y aprobación) de las ofertas y contratos?					
98	¿Está normalizado el contenido y formato de las ofertas realizadas?					
99	¿Se han definido las vias por las que puede entrar un pedido?					
100	¿Se ha definido quién es el responsable/s de revisar el pedido y proceder a su información?					
101	En la fase de oferta, o con un pedido en la mano, ¿se analiza la capacidad de la organización para cumplir con los requisitos del cliente?					
102	¿Reflejan los cambios habidos sobre la oferta o el pedido las mismas personas que gestionaron la oferta o pedido inicial?					
103	¿Se registran todos los acuerdos comerciales con clientes?, Es decir, ¿se puede encontrar la oferta o pedidos realizados?					
104	¿Se ha definido quién es el responsable/s de contactar con el cliente según la información que solicite?					
105	¿Se dispone de medios suficientes para atender la información que piden los clientes?					
106	¿Se tiene claro de lo que se puede informar al cliente y de lo que no?					
107	Las comunicaciones relevantes con el cliente, ¿se utilizan para mejorar la calidad del servicio?					
108	¿Existe un circuito claro para la prestación de compras, tanto de materiales como de servicios?					
109	¿Esta organizada la gestión de las compras (departamentos, responsables, autorizaciones, etc)?					
110	¿Existe un registro que relacione a los proveedores con los materiales o los sevicios comprados frecuentemente (listado de proveedores)?					
111	¿Existe un responsable para la evaluación de proveedores/subcontratistas?					
112	¿Están definidos el modo y criterios para aprobar y, posteriormente, evaluar regularmente a los proveedores?					
113	¿Se mantienen reuniones con los proveedores para comentar su nivel de servicio?					
114	¿Existen registros que demuestren la evaluación de proveedores?					
115	¿Se realizan las compras de materiales o servicios por fax?					
116	Las peticiones de compra, ¿se revisan y aprueban, antes de su envío, por algún responsable?					
117	Los documentos de compra, ¿contienen la información suficiente y precisa para asegurar que el producto o servicio comprado cumplirá con los requisitos especificados?					

5/7	PREGUNTAS	0	1	2	3	4
118	¿Están definidas y establecidas las especificaciones de los servicios o materiales a comprar?					
119	¿Están definidas y establecidos los controles en la recepción de los materiales o durante la prestación del servicio subcontratado?					
120	¿Está sistematizada la recogida y revisión del servicio?					
121	¿Se disponen de instrucciones de trabajo que describan las actividades críticas que influyen en la calidad final del servicio?					
122	¿Se realizan y documentan las tareas de mantenimiento preventivo de materiales y equipos?					
123	¿Se han definido indicadores de prestación de servicio que permitan asegurar que se cumplen por ejemplo plazos de entrega de libros en préstamo?					
124	¿ Se cuantifican y controlan estos parámetros?					
125	¿Se adecuan las instalaciones al tipo y cantidad de servicios solicitados por los clientes?					
126	¿Se dispone de equipos de seguimiento que permitan conocer la posición de cada uno de los servicios prestados?					
127	¿Conoce la organización, en cada momento, su capacidad de prestar servicio con recursos propios?					
128	¿Existe una descripción del servicio que permita distinguir entre el servicio conforme y el que no lo es?					
129	¿Se identifican cada uno de los servicios con algún código o número que le permita distinguirse de los demás?					
130	¿La organización, ¿Es capaz de reconstruir, mediante este código o número, el historial de un servicio que se prestó hace meses?					
131	¿Se informa sistematicamente y con prontitud al cliente de daños o de pérdidas en las mercancías?					
132	¿Se utilizan procedimientos o instrucciones documentadas para asegurar que las mercancías se manipulan, almacenan, conservan y recogen/entregan correctamente?					
133	¿Se dispone de un seguro para la mercancia?					
134	Toda la mercancía que circula por la organización,¿esta debidamente identificada?					
135	¿Se dispone de unas pautas generales de manipulación de mercancía, en todas las operaciones?					
136	¿Está establecida una sistemática para la recepción de mercancía que incluya las verificaciones e inspecciones mínimas para detectar mercancía errónea o deteriorada, etc?					
137	¿Existe una sistemática para el acondicionamiento de mercancía en el almacén (etiquetado, agrupaciones, etc)?					
138	¿Están establecidos controles periódicos en el almacenamiento de mercancía (orden, limpieza, control de cantidades -stock- y estado de la mercancía?					
139	¿Está previsto el modo de actuar ante no conformidades en el almacenamiento de mercancía?					
140	¿Está descrito el modo de actuar ante accidentes o emergencias en el almacén?					
141	¿Están identificadas las mercancías que requieren una conservación especial?					
142	¿Están previstos métodos para la conservación de mercancía para prevenir daños o deterioros?					
143	¿Se dispone de un listado con todos los elementos de medición de la organización?					
144	¿Está establecido por la organización el alcance y la frecuencia de dichas revisiones?, es decir, ¿existe un programa de calibración?					
145	Existe una sistemática para distinguir el equipo que está calibrado del que no lo está?					
146	¿Se conservan registros de las calibraciones que evidencien dicho control?					
147	¿Se encuentran planificadas las actividades de medición, análisis y mejora que se realizan?					

6/7	PREGUNTAS	0	1	2	3	4
148	¿Se aplican técnicas que permitan extraer conclusiones rápidas de una serie de datos?					
149	¿Se ha definido la sistemática para conocer la opinión del cliente a intervalos regulares (entrevistas personales, telefónicas, encuestas)?					
150	¿Se han definido indicadores que reflejen la satisfacción/ insatisfacción del cliente?					
151	¿Se ha documentado la información referente a la satisfacción/ insatisfacción del cliente?					
152	¿Se hace un seguimiento de la información referente a la satisfacción/ insatisfacción del cliente?					
153	Como consecuencia del análisis de la información anterior, ¿Se empreden acciones de mejora?					
154	¿Se realizan auditorías que abarquen a todo el SGC?					
155	¿Existen registros de los resultados de las auditorías internas?					
156	¿Se informa a los responsables de departamento, área o sección, de los resultados de la auditoría?					
156	¿Se emprenden acciones correctivas como respuesta a las conformidades encontradas en la auditoría?					
157	¿Se hace un seguimiento de las acciones correctivas derivadas de la auditoría para verificar su implantación y eficacia?					
157	¿Están definidos los requisitos que deben cumplir los auditores internos?					
158	¿Se realizan inspecciones durante el proceso de prestación del servicio?					
158	¿Existen documentos que indiquen qué, cuándo, cómo y con qué criterios se hace la inspección?					
159	¿Se aplican técnicas estadísticas para verificar la capacidad de los procesos?					
159	¿Se realizan controles o inspecciones en la recepción, recogida o carga de mercancía?					
160	¿Se realizan controles o inspecciones durante el traslado de la mercancía?					
160	¿Se realizan controles o inspecciones en la entrega o descarga de la mercancía?					
161	¿Queda constancia de dichas inspecciones? Es decir, ¿Se utilizan marcas, sellos, etiquetas, registros?					
161	¿Se lleva una estadística de incidencias o problemas en cualquiera de los controles anteriores?					
162	¿Se han asignado responsabilidades para la prestación de los servicios controles?					
162	Las personas implicadas en el control, ¿son suficientes y están preparados para esta función?					
163	¿Existe una sistemática de actuación ante problemas en la recepción o recogida?					
163	¿Existe una sistemática de actuación ante problemas durante el traslado de mercancía?					
164	Las comunicaciones ¿Permiten conocer el estado del servicio y, en consecuencia, prever retrasos en la entrega?					
165	¿Se verifica el estado de la mercancía antes de salir y durante los trayectos largos?					
166	¿Se han establecido actividades de autocontrol a realizar por el personal?					
167	¿Existe una sistemática de actuación ante problemas (instrucciones o manual) ?					
168	¿Está definido el catálogo de incidencias/ reclamos con respecto al servicio que presta la organización? Es decir, ¿Está definido lo que es un servicio no conforme?					
169	¿Está definido lo que es un servicio no conforme?					

7/7	PREGUNTAS	0	1	2	3	4
170	¿Existe un procedimiento para asegurar que los servicios no conformes se tratan adecuadamente?					
169	¿Están definidas las responsabilidades y la toma decisiones ante los servicios no conformes?					
171	¿Se analizan por la organización los datos generados en las actividades de medición y seguimiento?					
170	¿Son suficientes y aportan una visión completa del funcionamiento de la organización?					
172	¿Se han valorado fuentes de información externas para comparar?					
171	¿Está prevista y han sido planificadas actividades de mejora continua?					
173	En dichas actividades de mejora continua, ¿se examina toda la información relevante disponible?					
172	¿Se toman acciones encaminadas a la situación definitiva del problema, cuando éste es repetitivo o grave?					
174	¿Existe un procedimiento que regule dicha actividad?					
173	¿Se encuentran registros de acciones correctivas donde, aparte de la descripción del problema de fondo y de las medidas puestas en práctica, se haga un seguimiento de las mismas?					
175	¿Se toman acciones encaminadas a la prevención de problemas potenciales?					
174	¿Existe un procedimiento que regule dicha actividad?					
176	¿Se encuentran registros de acciones preventivas donde, aparte de la descripción del problema de fondo y de las medidas puestas en práctica, se haga un seguimiento de las mismas?					