



Wong Kiew Kit. *Chi-Kung*. Urano, Barcelona, 1998; del original en inglés, 1997.

Zohar, Danah. *El yo cuántico*. Edivisión, México, 1996.

Smith, Alfred G. (Comp.) *Comunicación y cultura*. Nueva Visión, Buenos Aires, 1989.

Stewart, Daniel R. *Psicología de la comunicación*. Paidós, Buenos Aires, 1973.

Stewart, Daniel R. *Psicología de la comunicación*. Paidós, Buenos Aires, 1973.

Torres, Fernando y otros. *Introducción a la filosofía del hombre y la cultura*. Trilce, Lima, 1991.

Torres, Fernando y otros. *Introducción a la filosofía del hombre y la cultura*. Trilce, Lima, 1991.

Universidad Pedagógica Nacional. *El juego*. Anología básica UPN, México, 1992.

Valdez Castellanos, Luis S. *Comunicación y cultura*. Trilce, Lima, 1991.

Verón, Eliseo y otros. *Lenguaje y comunicación social*. Nueva Visión, Buenos Aires, 1985.

Verón, Eliseo y otros. *Lenguaje y comunicación social*. Nueva Visión, Buenos Aires, 1985.

Verón, Eliseo y otros. *Lenguaje y comunicación social*. Nueva Visión, Buenos Aires, 1985.

Verón, Eliseo y otros. *Lenguaje y comunicación social*. Nueva Visión, Buenos Aires, 1985.

Verón, Eliseo y otros. *Lenguaje y comunicación social*. Nueva Visión, Buenos Aires, 1985.

Verón, Eliseo y otros. *Lenguaje y comunicación social*. Nueva Visión, Buenos Aires, 1985.

Verón, Eliseo y otros. *Lenguaje y comunicación social*. Nueva Visión, Buenos Aires, 1985.

Verón, Eliseo y otros. *Lenguaje y comunicación social*. Nueva Visión, Buenos Aires, 1985.

Verón, Eliseo y otros. *Lenguaje y comunicación social*. Nueva Visión, Buenos Aires, 1985.

Verón, Eliseo y otros. *Lenguaje y comunicación social*. Nueva Visión, Buenos Aires, 1985.

LOS SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR MEXICANA

La experiencia de la Biblioteca Universitaria "Raúl Rangel Frías" de la Universidad Autónoma de Nuevo León

Porfirio Tamez Solís,
Maestro en Bibliotecología
Director de la Biblioteca Universitaria
"Raúl Rangel Frías", UANL

1. Introducción

La globalización, una de las muchas consecuencias del liberalismo económico, ha invadido prácticamente toda actividad social, y hoy día es común escuchar que tanto las naciones en lo general, como las empresas en lo particular deben participar activamente en un intenso proceso de adopción de sistemas de calidad para subsistir.

Por supuesto que esto ha significado nuevos y mayores retos para ellas, particularmente en lo referente a la expansión de mercados, clientes y competidores, que trae como consecuencia una mayor competencia entre los competidores por esos mercados siempre en expansión, y por los clientes, buscando de manera prioritaria el posicionamiento estratégico de la organización en el entorno regional, nacional e internacional.

Esta circunstancia ha motivado a las organizaciones a implantar estrategias y procedimientos administrativos que permitan conservar los mercados y clientes, principalmente mediante la satisfacción de sus necesidades, para lo cual se han diseñado, entre otras acciones, sistemas de aseguramiento de la calidad de los procesos.

Resulta por demás interesante observar cómo a nivel mundial, tanto en el área de prestación de servicios como en la de producción de bienes se aplican actualmente diversos sistemas de aseguramiento de la calidad: en industrias de hoteles y restaurantes, plásticos, textiles, instrumentos, minería, aeronaves, transportes, alimentos, construcción, aeronáutica, educación, entre otros.

En el inicio del siglo XXI la educación en México enfrentará entonces los retos producidos por esa tendencia globalizadora del desarrollo mundial. En el nivel superior la perspectiva se antoja todavía más compleja dado que la oferta educativa en ese nivel compite de manera muy

importante por los clientes, por los alumnos, quienes están a la búsqueda de las mejores instituciones educativas a fin de formarse como los profesionistas más competitivos para el mercado internacional.

Es en ese contexto en el que las bibliotecas de las instituciones de educación superior deberán crecer bajo un nuevo concepto, adecuado a esas tendencias, que considere la aplicación de principios de calidad en sus procesos administrativos.

Los retos que enfrentarán las bibliotecas universitarias tienen su origen, desde cierta perspectiva, en la tradición académica de la Universidad que las ha vinculado con cierta mística del servicio, cuando en realidad constituyen un aspecto lisa y llanamente pragmático: una institución de educación superior que no cuente con apropiados sistemas bibliotecarios apropiados ofrecerá una educación deficiente y carecerá de elementos que respalden sus procesos de docencia, investigación y extensión.

La biblioteca es —se ha insistido con frecuencia— el centro, el corazón mismo de la Universidad, sin embargo, en no pocas ocasiones esta declaración ha sido solamente discurso político, *slogan* de campaña, y no compromiso institucional. La realidad es que las bibliotecas universitarias mexicanas y su desarrollo son del interés exclusivo de los académicos (principalmente de aquellos formados en el extranjero, o en instituciones de educación superior mexicanas de prestigio, que al regresar a sus instituciones de origen exigen bibliotecas como las que utilizaron en su autoexilio) que no de los políticos.

El escenario actual, los recursos y las necesidades de las bibliotecas universitarias mexicanas es, en la mayoría de los casos verdaderamente dramático, muy lamentable; se advierte por doquier la urgencia de tomar las medidas pertinentes que garanticen el suministro de servicios bibliotecarios con calidad, como corresponde a las instituciones de excelencia que se han estado tratando de formar durante la última década, y con mayor razón ahora que al inicio de un nuevo siglo el reto para la educación es —se ha expresado con frecuencia en círculos oficiales del sector educativo— adoptar la calidad y la mejora continua como estrategias esenciales de desarrollo.

Por supuesto que en función de los recursos asignados para este propósito por medio del Fondo para la Modernización de la Educación Superior (FOMES) en los últimos diez años, las bibliotecas recibieron un impulso importante, pero también lo es el que los rezagos en esta materia han sido tradicionalmente tan grandes, que todavía no se han logrado superar. De hecho falta mucho por hacer, sobre todo si se desea modernizar

la infraestructura académica de las instituciones de educación superior para lograr calidad en los servicios educativos.

Cabe aclarar, sin embargo, que el problema financiero no es el único ni el más importante que enfrentan las bibliotecas de las universidades públicas estatales (UPES) mexicana, sin embargo, es prácticamente imposible prestar servicios bibliotecarios de calidad cuando se carece de un presupuesto específico y suficiente sobre el cual se desarrollen las acciones previamente planeadas.

Partiendo de un estudio realizado a las bibliotecas de las universidades públicas estatales en México a mediados de la década pasada (Arellano, 1994) se sabe que el primer problema que ellas enfrentan es el relacionado a la concepción que se tiene. No obstante que la esencia de su trabajo es de apoyo a la infraestructura académica, en la mayoría de las universidades mexicanas se les ubica, bien en el área de cultura, bien en la de apoyo administrativo, sin lograr obtener un lugar importante en ninguna.

El documento citado ofrece cifras verdaderamente aterradoras, por su dramatismo, relativas a las bibliotecas universitarias. El mensaje es sumamente claro: en materia bibliotecaria dentro de las UPES todavía hay mucho por hacer: aplicación de recursos financieros frescos, ubicación apropiada en la estructura organizacional de la institución, profesionalización de las tareas, los servicios y el personal bibliotecarios, aplicación de sistemas de aseguramiento de la calidad, actualización y diversificación de los acervos documentales y su organización, mejoramiento substancial de los servicios bibliotecarios y de información, así como de los edificios bibliotecarios, actualización de la infraestructura de cómputo y telecomunicación, etc.

El campo de la bibliotecología no es ajeno a esta fuerte tendencia de cambio que impera en la educación, ya que se vive un momento de transición, que por cierto puede durar muchos años, pues algunas de las bibliotecas universitarias mexicanas calificadas de tradicionales se están moviendo lentamente hacia el ambiente digital, pero conservando un pie en el mundo anterior, pues al mismo tiempo que seleccionan, adquieren, organizan, promueven y hacen circular libros, revistas y otros materiales en formatos convencionales y en medios electrónicos prestando los servicios bibliotecarios tradicionales, buscan también posicionarse estratégicamente en un entorno digital (Akeroyd, 1999).

Por ello es que si se quiere coadyuvar al desarrollo y consolidación del nuevo modelo educativo que en México se pretende crear (ANUIES, 1999), los bibliotecarios mexicanos debemos promover y lograr en cada

institución de educación superior de México la prestación de servicios bibliotecarios con calidad, aunque entendemos que la calidad es el resultado de varios factores que deben concurrir en tiempo y espacio, que la ausencia de ellos, lógicamente, impedirá el logro de esta meta, que la calidad exige un esfuerzo constante y sostenido por parte de los individuos, y las instituciones, en la búsqueda de la mejora continua de los servicios.

En su momento, más cercano tal vez de lo que pudiéramos advertir, los responsables de las bibliotecas universitarias en México enfrentaremos dos opciones: o nos sumamos a la nueva tendencia administrativa y convertimos nuestros centros de trabajo en entidades dinámicas, competitivas e incluso capaces de generar recursos económicos, o de lo contrario seremos superados por el cambio y quedaremos fuera de toda posibilidad de modernización.

2. La calidad en la Educación Superior

México no es ajeno a esta tendencia internacional de adopción de sistemas de aseguramiento de la calidad; antes al contrario, el concepto de calidad está muy presente en la vida nacional, pues resulta particularmente interesante que hoy día en el país, cuando se viven intensamente grandes retos (pues es evidente que a lo largo y a lo ancho de la nación se respira un ambiente de cambio, se experimenta un periodo de transición en diversos frentes sociales: en lo político, económico, laboral, académico, etc.), el gobierno federal utilice éste como su término administrativo preferido, sobre todo considerando que a la fecha más de 2 100 empresas mexicanas, de giros muy diversos, han certificado sus procesos bajo la normatividad ISO 9000.

Aunque se debe advertir que el empleo del término "calidad" en el vocabulario oficial no es nuevo, cabe recordar que desde los tiempos posteriores a las elecciones de julio de 2000, las declaraciones del Dr. Rafael Rangel Sostman fueron muy frecuentes en cuanto a este asunto. El entonces presidente del Comité de Educación del equipo de transición y ahora ex colaborador del presidente Vicente Fox, se pronunciaba en el sentido de que la próxima administración federal buscaría establecer la adopción de algún sistema de aseguramiento de la calidad por parte de las instituciones de educación en México como estrategia para posicionarse ventajosamente en el que -según afirmaba- sería un muy competido mercado de los servicios educativos y particularmente en lo referente a la asignación de los siempre magros presupuestos federales y estatales.

Se afirmaba con insistencia que la certificación del estado de la calidad de las instituciones educativas y de sus resultados escolares y académicos sería una premisa fundamental para el gobierno entrante, y tan importante lo sería que incluso se pensó en recurrir en su oportunidad a instancias externas para certificar de manera objetiva la operación con calidad de las escuelas mexicanas, extendiendo por cierto esta idea a toda la infraestructura educativa.

Aquellas declaraciones de los funcionarios de la transición se han convertido hoy día en la propuesta del régimen, pues ha sido el propio presidente Fox quien a través de anuncios públicos ha manifestado que su administración pugnaría por establecer una cultura de la calidad en el gobierno federal, para lo cual algunas secretarías de estado -no especificó cuáles- implantarían sistemas de aseguramiento de la calidad en sus procesos administrativos basados en la norma ISO 9002.

La Secretaría de Educación Pública ha dado a conocer de manera oficial (en el mes de abril del presente año), durante la reunión del Programa para la Normalización de la Información Administrativa (PRONAD) por el Subsecretario de Educación Superior, así como por funcionarios adscritos a la oficina del Dr. Julio Rubio, en el sentido de que algunas de sus direcciones se certificarán bajo dicha normatividad en el verano del presente 2001, e impulsarán su aplicación en las IES mexicanas.

Lo que resulta a todas luces interesante es el hecho de que aún antes de que exista de manera específica una política educativa al respecto, se sabe que, hoy día, 18 instituciones de educación superior en el país (principalmente institutos tecnológicos), cifra que representa el 0.86% del total de organizaciones reconocidas, han certificado algún proceso administrativo. Debe destacarse que las IES mexicanas certificadas representan el 43% del total de aquellas que han seguido esta tendencia a nivel mundial, mismas que suman 42.

Bajo esta óptica pareció un acto de congruencia por parte de la SEP que durante la Reunión Internacional "Administración y gestión de la educación superior en el siglo XXI: Visión internacional del PRONAD", efectuada en Puebla, Puebla del 4 al 7 de abril próximo pasado se efectuó una mesa redonda bajo el tema "Certificación de procesos en la universidad a través de la norma ISO 9000", en la que participaron las Universidades Autónomas de Baja California, Hidalgo, México, Veracruzana y Nuevo León, cuyos representantes debatieron ampliamente, apoyados por un público sumamente informado e interesado en el tema, sobre los aspectos técnicos y prácticos de dicha iniciativa.

Tampoco resultó una sorpresa del todo que durante la XVII Reunión Ordinaria del Consejo de universidades públicas e Instituciones Afines (CUPIA), la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) haya convocado a tres de las universidades públicas (Autónomas de Baja California, México y Nuevo León) que en México han avanzado de manera importante en este sentido, para que dieran a los rectores una perspectiva fresca, real y consistente de los aspectos técnicos y financieros de la aplicación de sistemas de aseguramiento de la calidad y la búsqueda de la certificación de esos procesos.

3. Sistemas de aseguramiento de calidad en bibliotecas universitarias

Es conveniente recordar que este concepto de cambio en el enfoque administrativo no es nuevo para las bibliotecas mexicanas, pues desde el momento en que dejaron de pensar en los procesos técnicos y en el desarrollo de colecciones como el centro de toda la actividad bibliotecaria y se enfocaron más en los servicios y en la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios fue como se creó el ambiente apropiado para pensar en la calidad de los servicios bibliotecarios.

Según Johanssen (1996) la aplicación de sistemas de calidad en bibliotecas se inició en la década de los noventa. De hecho, fue a principios de 1992 cuando aparecieron en la literatura profesional los primeros reportes sobre este asunto.

Y no obstante que el de calidad es un concepto un tanto elusivo, las empresas, las organizaciones, incluidas ahí las bibliotecas, en el mundo entero, se han dado a la tarea de adoptar la calidad como estrategia de trabajo. A partir de allí es que se han desarrollado diversos sistemas de aseguramiento de la calidad, incluso normas aplicables a la calidad en la elaboración de productos o en la prestación de servicios, aunque esta circunstancia se debió en buena medida al ambiente resultante de la globalización comercial y económica que tomó fuerza desde mediados de los ochenta.

Ahora bien, es preciso señalar enfáticamente que no existe un modelo o sistema de aseguramiento de la calidad que sea universalmente aceptado por las organizaciones ni por las bibliotecas; por el contrario a partir de los pronunciamientos de los llamados "gurús" de la calidad, como Deming, Ishikawa, Juran, Taguchi, Hitochi Kume, Carlzon, Albrecht, Peters, McCann, entre otros diferentes expertos y/o instituciones se dieron a la

tarea de desarrollar diversos modelos, algunos con similitudes entre sí, que ofrecían distintos enfoques sobre la administración de la calidad.

Tal vez los modelos de aseguramiento de la calidad más conocidos a nivel mundial sean:

1. *Business Process Re-engineering* (BPR) o Reingeniería de procesos
2. *Total Quality Management* (TQM) o Administración total de la calidad
3. *Continuos Quality Improvement* (CQI) o Mejoramiento continuo de la calidad
4. ISO 9000, Sistema de calidad basado en un conjunto de normas
5. *British Standard Accreditation*, que es el equivalente británico para el modelo ISO 9000, y
6. *Investors in People* (IiP), norma británica enfocada a la administración de los recursos humanos, la cual enfatiza la capacitación, el adiestramiento y desarrollo de personal como estrategia clave para el aseguramiento de la calidad en las organizaciones.

Aunque existen otros menos conocidos en las Américas como el *European model for total quality management* o el *Malcolm Baldrige National Quality Award*, los que, aunque premios europeos a la calidad, constituyen modelos prácticos en la materia.

Según la opinión de diversos especialistas (Dobson y Ernst, 1999, Guía, sin fecha, Meera, 1998, Mistry, 2001 y Reyes Palacios, 1997), quienes han llevado a cabo estudios comparativos serios de algunos de los sistemas de aseguramiento de la calidad mencionados, todos los modelos disponibles para bibliotecas son válidos y útiles para el propósito que se pretende, en tanto que constituyen alternativas para atender un asunto de gran relevancia como el que se discute ahora.

La Biblioteca Universitaria "Raúl Rangel Frías", de la Universidad Autónoma de Nuevo León, optó, desde 1996, por la adopción de la normatividad ISO 9002 como el modelo óptimo para el establecimiento, documentación y mantenimiento de un sistema de aseguramiento de la calidad de los productos y servicios que ella ofrece, logrando la certificación a la calidad en el mes de octubre de 2000, convirtiéndosela así en la primera biblioteca universitaria de las Américas y la tercera a nivel mundial en obtener tal reconocimiento.

Las siglas ISO hacen referencia a la Organización Internacional de Normalización por su nombre en inglés: *International Standard Organization*, entidad que tiene su sede en Ginebra, Suiza, y que a lo largo de su fructífera existencia ha emitido miles de normas relacionadas con

diversas áreas de la actividad productiva, comercial, de servicios y del medio ambiente.

Esta organización emitió en el año 1987 (con una reedición en 1994) la normatividad ISO 9000, la cual consiste un conjunto de normas relacionadas con la calidad en la elaboración de productos y en la prestación de servicios. La parte fundamental de este conjunto de normas la constituyen los apartados ISO 9001, 9002 y 9003, que tienen diferentes enfoques en lo relacionado con la calidad.

Así, mientras la norma ISO 9001 comprende 20 elementos o requisitos por cumplir en lo referente al diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio, la norma ISO 9002 exige el cumplimiento de 19 de los elementos antes mencionados, omitiendo el relacionado con el diseño y, finalmente, la norma ISO 9003 se enfoca principalmente a la inspección y pruebas finales de la elaboración de productos o en la prestación de servicios.

Por supuesto que en lo referente a la aplicación del modelo ISO 9002 en las bibliotecas digitales es posible encontrar defensores y detractores. Aquellos que rechazan el modelo ISO 9002 en general lo hacen porque piensan que tiene un enfoque muy orientado a la empresa, que obliga a hacer las cosas de determinada manera, que excede la atención en la determinación de los procesos e instrucciones de operación, pero sobre todo porque la normatividad -afirman-, es muy exigente.

Sin embargo, cabe recordar que las normas ISO 9000 definen los elementos básicos que las organizaciones deben cumplir para administrar la calidad, que las normas ISO 9002 constituyen una guía sobre qué hacer en materia de calidad, no sobre cómo hacerlo; esto, el cómo, es absoluta responsabilidad de la organización que las adopta, y finalmente debemos recordar que para las bibliotecas el uso de normas no es un concepto nuevo de ninguna manera, pues desde hace largo tiempo ellas emplean normas internacionales de catalogación, de entradas bibliográficas, de creación de bases de datos, entre otras, por lo que el empleo de normas para la administración de la calidad no debe representar un reto demasiado difícil para ellas.

La recomendación conducente en este polémico asunto sería, por supuesto, informarse detalladamente sobre las características, estructura y operación del modelo ISO 9002, considerar su aplicación a la institución para la cual se elabora, si ese modelo se ajusta a las expectativas, recursos (porque su aplicación es muy económica, no así el proceso de consultoría, capacitación y certificación) y las necesidades de la propia institución y del personal que lo operará.

Finalmente, cabe mencionar que la nueva versión de las normas ISO 9000, edición 2000, representan un enfoque totalmente actualizado que presta más atención a la gestión de la calidad, a la administración por procesos con enfoque al cliente y a la mejora continua, se enfatiza el liderazgo y la participación activa del personal en la toma de decisiones basada en hechos.

4. La experiencia de la Biblioteca Universitaria "Raúl Rangel Frías" con el tema de la calidad

Al compartir la experiencia de la Biblioteca Universitaria "Raúl Rangel Frías" (BMU) en la aplicación de la normatividad ISO 9000 para el control de la calidad de procesos y servicios, y referirme particularmente al origen, al sustento de esta decisión, cabría hablar del desarrollo en los empleados de un regionalismo crítico a la manera expresada por Luis Porter (1997).

Es decir, sabíamos que había una tendencia internacional hacia la aplicación de sistemas de aseguramiento de la calidad de los servicios bibliotecarios, que esa tendencia era parte de un proceso de modernización de las unidades de información, que se extendería de los países desarrollados a los subdesarrollados, pero no sabíamos que con el tiempo esa tendencia se convertiría prácticamente en política educativa en México.

En cambio, quisimos, a partir de ideas e iniciativa propias, de un proceso de autocrítica, considerando nuestra propia visión de la biblioteca universitaria, de la naciente biblioteca digital y de las formas que nos parecían más apropiadas para el mejoramiento del servicio bibliotecario encarar de una manera diferente, propia, si vale la expresión, los retos de prestar un servicio bibliotecario con calidad.

Muchas organizaciones en el mundo estaban empleando con éxito sistemas de aseguramiento de la calidad, particularmente las normas ISO 9000; algunas no se certificaban, otras sí; de hecho dos que habían adoptado la normatividad con antelación al 1996 lograron la certificación entre 1999 y 2000: Los dos ejemplos conocidos son: la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Barcelona y la Biblioteca del Instituto Tecnológico de Malasia.

En la BMU, los empleados considerábamos que, al iniciar operaciones en septiembre de 1995, enfrentábamos enormes retos, algunos de carácter político, otros de tipo financiero, algunos más de orden académico, los retos más relevantes fueron:

- Establecer nuevos principios teóricos respecto a la biblioteca digital que nacía
- Proponer nuevos paradigmas respecto al servicio
- Diseñar nuevos servicios bibliotecarios y de documentación
- Integrar de manera apropiada las colecciones necesarias para los usuarios
- Formular nuevos paradigmas laborales
- Transformar la mentalidad de los colegas bibliotecarios y capacitarlos mejor
- Fortalecer la infraestructura de cómputo y comunicación, y
- Operar de manera eficiente y competitiva la naciente biblioteca.

De allí que al analizar diferentes sistemas de aseguramiento de la calidad, en particular el modelo ISO 9002, al observar que tenía una estructura específica (ISO 9000, 1998) y poseía ciertas características que hacían pensar era la herramienta apropiada para satisfacer las necesidades de la biblioteca, fue lo que en última instancia ofreció el sustento, las razones por las cuales fue adoptado como el sistema de aseguramiento de la calidad de la BMU.

Con el avance del proyecto se identificaron cualidades y/o características que correspondían a los planteamientos teóricos e incluso superaron las expectativas. Las cualidades más relevantes fueron:

1. Sistema de aseguramiento de la calidad de productos y servicios bibliotecarios de manera demostrable,
2. Ofrece una visión globalizadora y conceptual de los servicios, favorece una comprobación objetiva de su aplicación, la cual es llevada a cabo por terceros,
3. Tiene aceptación y reconocimiento internacionales, permite una reducción significativa de desperdicios de tiempo e insumos,
4. Facilita la planeación estratégica,
5. Permite la elaboración de planes funcionales más lógicos y estructurados,
6. Favorece el trabajo en equipos, la motivación entre los empleados así como la comunicación grupal,
7. Forma empleados más preparados, productivos y más comprometidos con la organización,

8. Permite, a través del manual de calidad, la capacitación y actualización de los nuevos empleados,

9. Favorece, por su estructura y diseño, la mejora continua,

10. Permite estar a la vanguardia en lo relativo a sistemas de aseguramiento de la calidad pues es un modelo que se evalúa con frecuencia, de hecho se tiene ya acceso a la versión 2000 de la norma que da especial atención a la gestión de la calidad y el cuidado del medio ambiente,

11. Enfatiza la elaboración de registros relativos a procesos e instrucciones de operación, a los cuales llama documentos, como estrategia básica de control del sistema,

12. Puede emplearse simultáneamente con otras estrategias de calidad, y

13. Asegura una clientela objetivamente más satisfecha.

Para ello fue necesario que todo el personal de la BMU participase de un intenso programa de capacitación, con frecuencia ofrecido fuera del horario de trabajo, pero que generó un adecuado clima organizacional, un sano ambiente de cordialidad, de entusiasmo, de interés, de expectación. La meta, a inicios de 1996, se había fijado claramente; la nuestra sería la primer biblioteca universitaria mexicana en lograr la certificación ISO 9002, el reto era enorme, pero no menores eran el conocimiento, el compromiso, el sentido de unidad y de equipo que se manifestaba entre los empleados.

Las cuatro galerías existentes en la BMU se convirtieron en muy poco tiempo en seis. La demanda por parte de los artistas consagrados y noveles por participar en eventos plásticos crecía día con día: así desfilarían por los espacios plásticos disponibles Martha Chapa y sus manzanas, Héctor Cantú Ojeda y sus formidables acuarelas, Vladimir Cora con sus enormes esculturas talladas en madera, Saskia Juárez y sus hermosos paisajes regionales, y tantos otros nombres nacionales y extranjeros que han sido para los universitarios de Nuevo León una verdadera introducción al arte. A manera de ejemplos se puede mencionar a Jaime Flores, Helga Krebs, Gerda Gruber, Kenji Yoshida, Teresa Cito, Raymundo Sesma Pierre Alechivnsky, Guillermo Ceniceros, Edmundo Ayarzagotia Graham, Javier Sánchez, Marcos Huerta, etc.

Los servicios documentales que ofrecía la biblioteca: acceso a bases de datos, suministro de documentos, elaboración de bibliografías, consulta

personal y telefónica, etc., ganaron clientes, tanto en la academia como en la industria, en aquellos lugares donde la información actual, fidedigna y confiable es necesaria para la toma de decisiones. Otros servicios bibliotecarios generales tuvieron gran demanda, principalmente entre los estudiantes. Las cifras de usuarios crecieron hasta llegar en cierta época a una suma récord de 5 000 visitantes por día.

Los acervos de la BMU integrados en diversos formatos empezaron a crecer, partiendo de un fondo inicial de 30 000 volúmenes hasta llegar a más de 230 000 en cinco años. La consulta a maestros e investigadores constituyó la estrategia básica para el desarrollo y la consulta de colecciones.

Con el tiempo se abrieron los espacios universitarios a usuarios de otros niveles educativos; así se inició un sólido programa de formación de usuarios para estudiantes de educación básica y media básica. Los resultados fueron sorprendentes, porque los chiquillos aprendían con enorme rapidez y pedían otro tipo de servicios.

De esta manera surgió la idea de ofrecer anualmente el Campo infantil de Verano (a la fecha se han celebrado tres anualidades), con un objetivo específico: ofrecer a niños de 5 a 12 años, durante el receso escolar, una opción de diversión y aprendizaje en las instalaciones de la BMU. Para lo cual se integró un programa formado por seis materias: literatura (promoción lectural), cómputo, música, teatro, deportes y valores, que mantenía ocupados a bibliotecarios y estudiantes por casi seis horas diarias durante dos semanas.

Con toda esta intensa actividad vinieron también nuevos retos: una altísima rotación de personal (promedio anual de 25%), insuficientes recursos económicos, asignación de espacios de BMU para diversas dependencias universitarias, etc.

El proceso de aplicación y desarrollo del sistema de aseguramiento de la calidad continuó. De esta forma, en noviembre de 1999 se llevó a cabo una pre-auditoría de operación; la recomendación de la agencia certificadora fue muy concreta: procedan a la certificación.

La auditoría para certificación se celebró en julio de 2000, la cual concluyó con cero no conformidades; la meta se había logrado: la BMU logró certificarse. La recepción del certificado se dio en una ceremonia especial el 12 de octubre de 2000.

Algunos procesos administrativos tienden a la deshumanización, a la identificación de las personas como simples insumos en un proceso productivo. La experiencia de BMU con la adopción de ISO 9002 ha sido muy diferente, pues ofreció a los empleados la posibilidad de crecer en conocimientos, habilidades y actitudes.

Ante lo expuesto cabe preguntarse ¿cuál será la respuesta de las IES mexicanas, particularmente de las UPES, a la implantación de una política de calidad en el sector educativo por parte de la SEP? Es difícil predecirlo, pero sin duda que el modelo centro/ periferia implantado por las autoridades federales en administraciones anteriores no ha funcionado eficientemente en el pasado; en cambio, la idea de impulsar un regionalismo crítico, es decir, ante la posibilidad de propiciar en los estados y en sus IES la inventiva, creatividad e iniciativa para cualquier proyecto universitario siempre dará resultado, pues significa el esfuerzo y compromiso de los propios universitarios.

5. Comentarios finales

La aplicación de sistemas de administración de la calidad en la educación en México se ha venido impulsando de manera prioritaria por la Secretaría de Educación Pública, y muy probablemente no será en el corto plazo para las IES una opción graciosa que puedan escoger, sino una obligación de parte de las instituciones y personas.

Existen diferentes modelos de sistemas de aseguramiento de la calidad. Sería conveniente, como ejercicio académico, conocerlos, analizarlos y, en su momento, escoger el más apropiado para cumplir con las expectativas, necesidades, intereses y recursos de las instituciones y el personal que los emplearán.

El modelo ISO 9002 es una opción no fácil, simple o económica, pero existen razones fundamentadas para su adopción.

La educación no es un asunto de inmediatez; se requiere tiempo, paciencia y constancia para observar resultados en los educandos así como en las instituciones. De la misma manera, la aplicación de sistemas de aseguramiento de la calidad en bibliotecas digitales no puede ser un proyecto o programa a corto plazo, pero debe ser ejecutado con toda oportunidad.

Bibliografía

Akeroyd, John. (1999). "The management of change" en International Federation of Library Associations and Institutions Annual Conference. 66th IFLA Council and general conference Jerusalem, Israel, 13-18 august.

ANUIES. (2000). *La educación superior en el siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo*. México: La Asociación.

Arellano Rodríguez, J. Alberto. *Diagnóstico de los servicios bibliotecarios de las Universidades públicas de México*. Colab. Juan I. Piña Marquina y Hosana Valdez. Mérida, Yucatán, Universidad Autónoma de Yucatán, CONPAB, 1994.

Dobson, Chris and Ernst, Carolyn. (1999). "ISO 9000: The librarians's role" in *Information outlook* 3, n.6. June 1999. pp. 25-28.

Guía para la aplicación de la norma ISO 9000 a bibliotecas y servicios de información y documentación. Spi.

ISO 9000: *Manual para empresas de Servicios de países en desarrollo*. Ginebra: Centro de Comercio Internacional, 1998.

Johannsen, Carl Gustav. (1996). "ISO 9000 a managerial approach" in *Library management*. V. 17, n. 5, 1996, pp. 14-24.

Meera, B.M. (1998). "ISO 9000 guidelines for implementation to library and information systems: a compatibility study" in *Information studies*. Vol. 4, no. 3 July 1998, p. 165-188.

Mistry, V. and Bob Usherwood. (2001). "Total quality management, British Standard Accreditation, Investors in people and academic libraries". Medio electrónico.

Porter, Luis. (1997). "El modelo centro/ periferia y la emergencia de un regionalismo crítico". XLI Reunión anual comparative and international education society. Educación, democracia y desarrollo en el fin de siglo. México, 19-23 marzo 1997.

Porter, Luis. (2000). *El zorro y el puercoespín*. Fábula de una demanda teórica. Documento electrónico.

Reyes Pacios Lozano, Ana. (1997). "ISO 9000 and the total quality management models" in *Library management*. V. 18, n. 3, 1997. pp. 148-150.

Tamez, Porfirio. (2001). "Las políticas educativas en México y su impacto en el servicio bibliotecario. Una narrativa persona"l.

UNESCO. (1999). "Conferencia mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción".

Sección Cuarta

HISTORIA