

Rosa Regina Romero Parada
de De la Vega

CALIDAD TOTAL EN EL SERVICIO QUE SE
PRESTA A LOS USUARIOS DE UNA
UNIDAD DE INFORMACION

Asesora: Licenciada Ofelia Aguilar Pellecer



Universidad de San Carlos de Guatemala
FACULTAD DE HUMANIDADES
Escuela de Bibliotecología

Guatemala, octubre 1, 1996

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Este estudio fue presentado por la autora como
trabajo de tesis, requisito previo a su
graduación de Licenciada en Bibliotecología.

Guatemala, octubre 1, 1996

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCION	1
2.	ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION	2
3.	PROBLEMA	5
4.	OBJETIVOS	6
	4.1 GENERAL	6
	4.2 ESPECIFICOS	6
5.	MARCO TEORICO	7
	5.1 CALIDAD	7
	5.2 CALIDAD TOTAL	7
	5.3 USUARIO	8
	5.4 SERVICIO	9
	5.5 CARACTERISTICAS DE LOS USUARIOS	9
	5.6 IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS	13
	5.7 TRATO CON LAS PERSONAS	16
	5.8 EL LADO HUMANO DE LA CALIDAD	17
	5.9 CUESTIONARIOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO	21
	5.10 CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS	24
6.	MARCO METODOLOGICO	26
	6.1 UNIVERSO O POBLACION (MUESTRA)	26
	6.2 INSTRUMENTOS	26
	6.3 ANALISIS ESTADISTICO	26
7.	PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS	27
	7.1 CUESTIONARIO	27
	7.2 ENTREVISTA	33

8.	PROYECTO DE APLICACION DE CALIDAD TOTAL EN EL SERVICIO QUE SE PRESTA A LOS USUARIOS DE UNA UNIDAD DE INFORMACION	3
8.1	INTRODUCCION	3
8.2	PASOS A SEGUIR PARA DESARROLLAR UN SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO BIBLIOTECARIO	4
8.3	MOTIVACION DEL PERSONAL	4
8.4	MOTIVACION PARA LOS USUARIOS	4
8.5	TIPOS DE USUARIOS	4
8.6	ELABORACION DE CUESTIONARIOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO	5
	8.6.1 BOLETA DE INTERES	5
	8.6.2 BOLETA DE SUGERENCIAS	5
	8.6.3 CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE USUARIOS	5
	8.6.4 CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO	5
9.	CONCLUSIONES	6
10.	RECOMENDACIONES	6
11.	BIBLIOGRAFIA	6
12.	GLOSARIO	6
13.	ANEXOS	8
	ANEXO 1 - CUESTIONARIO	8
	ANEXO 2 - ENTREVISTA	8
	ANEXO 3 - GRAFICAS	8

INTRODUCCION

La atención al público es uno de los servicios que brindan las unidades de información. Puede considerarse como el más importante, ya que es por medio de este servicio que el usuario tiene contacto con el acervo bibliográfico.

Es por este motivo que se debe proporcionar un servicio de calidad a los usuarios, los cuales necesitan sentirse bien atendidos y complacidos del servicio que reciben para tener la confianza de regresar en cualquier momento con la certeza de que serán bien recibidos.

El presente trabajo ha sido elaborado pensando en el usuario, quien merece que se le brinde buena atención y adecuada orientación en la búsqueda de información. Se debe tener al usuario como punto principal de las actividades bibliotecarias, las cuales se desarrollan para darle un mejor servicio.

Se espera colaborar en pequeña medida con las bibliotecas universitarias y en general con las unidades de información para mejorar su servicio de atención al usuario, quien es la razón de ser de toda unidad de información, haciendo conciencia en su personal, del importante papel que juegan en la prestación de servicios.

2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION

Los usuarios asisten a una unidad de información cuando buscan información para la realización de un determinado trabajo, generalmente no tienen la costumbre de asistir a ella con otros fines, como por ejemplo aprovechar su tiempo libre. En esto influye el hecho de que en la unidad de información no reciben un servicio que los atraiga y los retenga como usuarios asiduos, haciendo que su visita a la unidad de información sea más agradable, pues, en la mayoría de los casos, el usuario no es el punto de atención principal para las personas que laboran en una unidad de servicio bibliotecario, a esto se suma que al no tener los usuarios el hábito de lectura, no asisten constantemente a la unidad de información.

Por otra parte, el servicio que algunas veces reciben en ella no los atrae, porque debido a las múltiples actividades de los Bibliotecólogos y a la cantidad de información por procesar, así como a la cantidad de usuarios que reciben, el USUARIO no es el PUNTO PRINCIPAL de las unidades de información.

Se tiene que considerar también el hecho de que existen muchas diferencias individuales, de las cuales no se está consciente; el tenerlas presentes ayuda mucho para aprender a tratar con los demás. Esto se refiere a el lado humano de la calidad; al hablar de calidad se considera a las personas, tomando en cuenta sus conductas personales e

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

intergrupales, los seres humanos tienen muchas cosas en común que los identifican, aunque difieran en otras características.

La investigación trata de mejorar el servicio que la unidad de información brinda a los usuarios aplicando los principios de CALIDAD TOTAL, ya que para ésta, el cliente (usuario) es LO MAS IMPORTANTE, y así se logrará que asistan con más frecuencia a ella y la consideren no sólo como una fuente de información para la realización de un trabajo, sino como una fuente de conocimientos para ampliar su cultura general, y un lugar agradable y tranquilo para invertir su tiempo libre en una buena lectura (distracción).

El arte de tratar a los usuarios como invitados se define en cuatro pasos sencillos:

1. Transmitir una actitud positiva
2. Identificar las necesidades de los usuarios
3. Ocuparse de las necesidades de los mismos
4. Procurar que la transferencia se repita

En síntesis, el objeto de la aplicación de CALIDAD TOTAL es darle al usuario un mejor servicio. La calidad y la satisfacción del usuario son temas cuya importancia ha sido objeto de una atención creciente en el mundo.

La Organización Internacional de Normalización -ISO- se ha preocupado en la elaboración de las Normas Internacionales de la Serie 9000, las cuales proporcionan una respuesta a la necesidad de concientizar y animar a las

organizaciones y a las empresas a gestionar los aspectos de la calidad en sus actividades de servicio de una forma más eficaz.

La Norma ISO 9004 se basa en los principios de gestión de la calidad, reconociendo que el hecho de no alcanzar los objetivos de la calidad puede tener consecuencias perjudiciales para el usuario, la organización y la sociedad. Además reconoce que es responsabilidad de la dirección asegurar la prevención de las fallas.

Para el presente trabajo se consultaron secciones de dicha norma para confirmar la urgente necesidad que existe de proporcionar servicios de calidad en cualquier actividad que se realice, especialmente en una unidad de información.

Los conceptos, principios y elementos del sistema de calidad que se describen en la Norma ISO 9004-2 "Directrices para la prestación de servicios", se aplican a servicios propiamente dichos o en combinación con la producción y el suministro del producto.

En principio, el usuario (interno o externo), será el receptor final del servicio, a quien se le debe brindar nuestra mejor atención.

La elección de los elementos operacionales y la medida en que deben ser aplicados dichos elementos depende de factores tales como mercado a servir, opciones de la organización, la naturaleza del servicio, los procesos del mismo y las necesidades del cliente.

3. PROBLEMA

Los usuarios sólo asisten a la unidad de información para buscar temas relacionados con un determinado trabajo, influyendo en ellos el hecho de que no son el punto de atención principal del personal, quien muchas veces no les brinda un buen servicio. por ello se plantea la siguiente interrogante: ¿Estará consciente el personal de la importancia que tiene el dar un buen servicio a todos los usuarios por igual?

OBJETIVOS

4.1 General:

Desarrollar una estrategia y un sistema de calidad de servicio bibliotecario apoyados en los principios y técnicas de calidad total.

4.2 Específicos:

4.2.1 Brindar a los usuarios calidad de información y de servicio, como política para la atracción y retención de los mismos.

4.2.2 Motivar al personal de la unidad de información para que el usuario sea el punto número uno de todas las actividades.

4.2.3 Establecer criterios para la evaluación de los servicios bibliotecarios.

4.2.4 Concientizar al personal de la unidad de información del importante papel que desempeñan al hacer las cosas bien en beneficio de los usuarios.

MARCO TEORICO

5.1 CALIDAD:

Es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que le confiere su aptitud para satisfacer necesidades expresadas o implícitas. Es la satisfacción total del usuario; es proveer bienes o servicios que consistentemente satisfacen o exceden las expectativas del usuario. (8:3)

La calidad está convirtiéndose rápidamente en un tema competitivo en nuestros días, sin embargo, es un concepto fácil de visualizar pero difícil de definir y que puede llevar a equivocaciones.

Según el norteamericano David Garvin, experto en temas de calidad: "la calidad es sinónimo de 'excelencia innata'. Esta opción sostiene a menudo que la calidad no puede ser definida con precisión, es una propiedad simple no analizable, que aprendemos a reconocer sólo a través de la experiencia". (13:8)

La calidad es la llave del éxito de todo empleado con responsabilidad, es el cimiento sobre el que se construyen el éxito y las ganancias de la empresa.

5.2 CALIDAD TOTAL:

"Es la aplicación sistemática, estratégica, enfocada en el usuario, y basada en el mejoramiento continuo de todos



los actores y factores involucrados en la producción de bien o servicio" (PGCP-ICAITI). (8:5)

No es una técnica, sino una actitud mental y una forma de vida; no es una responsabilidad del trabajador, sino la Alta Gerencia; no cuesta, lo que cuesta es la baja calidad, no es corregir lo hecho, sino prevenir lo que se va a hacer.

El servicio al usuario es responsabilidad de todo el personal de la unidad de información, a veces se cree que este servicio sólo es obligación del personal de circulación y préstamo, sin embargo, desde el Director hasta el empleado de menor categoría proporcionan servicios al usuario directa o indirectamente. Así, todos CONTRIBUYEN a la buena reputación de servicios y cortesía en la Unidad.

5.3 USUARIO:

Es la persona que usa ordinariamente una cosa. "que tiene derecho de usar de la cosa ajena con cierta limitación. Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa" (14:1360), en este estudio la unidad de información.

El que recibe un producto o servicio. Puede ser, el último consumidor, usuario, beneficiario o comprador, o una unidad dentro de la misma organización. El usuario ya sea interno o externo a la organización será el receptor final del servicio.

5.4 SERVICIO:

Es el resultado generado por las actividades en la interacción entre el usuario y el suministrador y por las actividades internas de éste para satisfacer las necesidades del usuario.

La entrega o utilización de bienes tangibles puede formar parte de la prestación del servicio.

El producto o servicio es el paquete de beneficios que tienen un valor específico para su adquiriente y que es posicionado en su mente mediante un concepto que lo presenta como diferente a los demás. Esto se aplica tanto a los productos tangibles tradicionales como a los intangibles o servicios. Un producto llega a tener un valor más allá de lo que aparentemente parece, un cliente adquiere un producto por lo que hace, no por lo que es; significa que adquiere funciones, beneficios, y valor que le proporciona el producto y no por el producto mismo. Por ejemplo: Un lector no compra un libro, sino información y conocimientos.

5.5 CARACTERISTICAS DE LOS USUARIOS:

Dentro de toda organización existen 'personas', de las cuales depende el comportamiento organizacional, el análisis y aplicaciones de los pensamientos, sentimientos y acciones actitudinales del factor humano.

El ser humano vale, lo que produce es esencial para su propio bienestar y también para el bienestar de otros. Es

importante conocer las características de la personalidad humana, para saber cómo y por qué se comportan los demás de la forma que lo hacen, y cómo debemos reaccionar ante una situación problemática para resolverla. En esto ayudará mucho el conocer las bases del Análisis Transaccional.

El conocer la forma en que las demás personas se conducen, ayudará a comprender y a aceptar los diferentes caracteres de las mismas, ya que a una unidad de información asisten personas con tan variadas personalidades que es difícil aceptarlas tal como son, sin que esto cree cierto problema para la persona encargada de atención al público. Así tenemos que a la unidad de información llegan personas tímidas, calladas, serias, sonrientes, enojadas, discretas, extrovertidas o exigentes, y la persona encargada de circulación debe atenderlas a todas y a cada una de ellas con la misma amabilidad y esmero. He aquí la importancia de conocer las diferencias individuales que existen en la personalidad humana.

A continuación, para ampliar lo anterior, se incluyen conceptos de qué es y cómo funciona el Análisis Transaccional, técnica que brinda un discernimiento que permite el conocimiento de nuestras debilidades y fortalezas a nivel de conductas personales e intergrupales para que posteriormente, se apliquen sistemas de cambio que guíen la búsqueda del éxito.

La estructura de la personalidad es el conjunto de artes que conforman a la persona, está formada por los estados del YO". Cada persona, independientemente de su edad, sexo, raza, tiene tres pautas de pensamiento, sentimiento y conducta que se pueden claramente identificar.

Estos estados son:

- Estado Niño del YO
- Estado Padre del YO
- Estado Adulto del YO
- El Estado NIÑO DEL YO contiene todos los impulsos naturales de un infante. En él se encuentran la intuición, la creatividad, y las emociones básicas (alegría, tristeza, cólera, afecto y miedo). La energía que lo mueve es la satisfacción de sus necesidades básicas. Actúa en función de: "quiero" o "no quiero"; "me gusta" o "no me gusta". Se caracteriza por ser egoísta, afectivo, mezquino, quisquilloso, quejumbroso, caprichoso y manipulador.

- El estado PADRE DEL YO contiene las grabaciones de actitudes y comportamientos observados en los padres. La persona actúa, habla y hace gestos aprendidos de sus figuras parentales. Actúa en función de: "debes" o "no debes"; "es bueno" o "es malo". Contiene varios tipos de grabaciones, por ejemplo: todos los "no" que se le dicen a un niño; todas las normas, reglas, tradiciones, prejuicios y herencia cultural.

Puede adoptar dos tipos de comportamiento, permisivo y consolador (Padre protector) y el severo intolerante (Padre crítico).

- El estado ADULTO DEL YO se orienta hacia realidad y la recolección objetiva de información, sin importar la edad de las personas. Es organizado, adaptable, inteligente y calculador desapasionado.

Actúa en función de "me conviene" o "no me conviene". Pone a prueba la realidad, actualiza los datos del estado padre y evalúa la conveniencia de expresar el estado niño; por ello puede tomar decisiones generalmente acertadas. Utiliza el análisis, el razonamiento y la lógica. Podría decirse que es la computadora personal que todos llevamos interiormente.

Al conocer la estructura de la personalidad se podrá comprender las diferentes actitudes de los usuarios, actuar de la manera más apropiada para atenderlos de mejor forma.

5.6 IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS:

Es importante saber lo que los usuarios desean, lo que necesitan, lo que piensan, lo que sienten, si están satisfechos, y si regresan.

Todos los usuarios, sin importar el tipo de actividad que desarrollan, tienen necesidades humanas básicas en mayor o menor grado. Algunas de las necesidades humanas comunes son:

- necesidad de sentirse bien recibido
- necesidad de sentirse cómodo
- necesidad de ser comprendido
- necesidad de sentirse importante
- necesidad de ser apreciado
- necesidad de ser conocido o recordado
- necesidad de ser respetado
- necesidad de un servicio puntual
- necesidad de un servicio ordenado
- necesidad de recibir ayuda o asistencia

Necesidad de sentirse bien recibido: Ninguna persona que esté tratando con usted y se sienta como una extraña regresará. La gente necesita sentir que se alegra de verla y que su asunto es importante.

Necesidad de sentirse cómodo: Los usuarios necesitan comodidad física, un lugar donde esperar, descansar, hablar, estudiar, planificar, o hacer negocios. También necesitan comodidad psicológica, la seguridad de que se les atenderá en la forma adecuada, y la confianza de que usted satisfará sus necesidades.

Necesidad de ser comprendido: Aquellos que eligen su servicio necesitan sentir que se están comunicando con usted en forma efectiva. Esto significa que se interpretan en forma correcta los mensajes que envían; las emociones o barreras del lenguaje pueden interponerse e impedir una comprensión adecuada.

Necesidad de sentirse importante: El ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas. A todos nos gusta sentirnos importantes, cualquier cosa que se haga para que el individuo se sienta especial será un paso en la dirección correcta.

Necesidad de sentirse apreciado: Es otra necesidad humana que influye mucho en hacer sentir valiosos a los demás, lo que contribuye positivamente en sus actitudes y en continuar haciendo uso de sus servicios.

Necesidad de ser conocido o recordado: Es una satisfacción para los usuarios saber que al llegar a algún lugar recibirá una sonrisa o una cara agradable por no ser una persona desconocida.

Necesidad de ser respetado: El respeto agrega valor a un servicio. Es importante saber respetar los derechos de los demás, para recibir respeto en reciprocidad.

Necesidad de un servicio puntual: Es importante tener presente el factor tiempo de los clientes o usuarios para poder brindarles un servicio de calidad. Para toda persona, el invertir su tiempo en esperar ser atendido es una falta de consideración que ocasiona malestar y disgusto, ya que para cada uno, "su tiempo es de oro".

Necesidad de un servicio ordenado: Es muy desagradable recibir por partes, o en forma incompleta algún trabajo o servicio, por lo que al brindar un servicio ordenado, se estará llenando a cabalidad las expectativas del usuario.

Necesidad de recibir ayuda o asistencia: Es de mucha utilidad anticiparse a las necesidades de los usuarios, y tomarlas todas en cuenta. Se deben ofrecer servicios adicionales a los que ha solicitado; tratar de mejorar el servicio cada día, y posteriormente, ofrecerlo o prestarlo sin que él lo solicite.

Se pueden identificar las necesidades poniéndoles atención a las mismas. Esta es la capacidad para entender lo que ellos pueden necesitar y querer. Va más allá de la puntualidad y anticipación porque exige que se sintonice con las necesidades humanas de ellos.



Para identificar las necesidades de los usuarios, se debe entender cuáles son las básicas, pues, al igual que cualquier otra persona, necesitan: ayuda, respeto, comodidad, empatía, satisfacción, apoyo, y una carisma amistosa.

Saber escuchar es una forma de identificar las necesidades del usuario. Cinco maneras de escuchar mejor son:

1. dejar de hablar cuando su usuario hable
2. evitar las distracciones
3. concentrarse en lo que la otra persona está diciendo.
4. buscar el significado "real" a su solicitud
5. darle "retroalimentación" al emisor

Todo establecimiento de servicio al cliente debería tener formas de obtener retroalimentación de los usuarios.

La mejor forma de identificar las necesidades de los usuarios es tratar de ponerse en su lugar, observar las cosas desde su punto de vista.

5.7 TRATO CON LAS PERSONAS:

No se ha acondicionado o preparado a las personas para tratar a los demás dentro de sus propias organizaciones, de la misma forma que tratan a sus usuarios externos. También los compañeros de trabajo son usuarios, sólo que internos.

Nadie trabaja solo! Sin el respaldo y la cooperación

del personal interno, es difícil satisfacer a los que comúnmente se ven como nuestros 'verdaderos' clientes (quienes compran nuestros productos o servicios). La satisfacción del personal interno proporciona un eslabón vital en la cadena que lleva a la satisfacción de los usuarios fuera de la organización.

Con frecuencia las personas no comprenden que trabajar duro no es lo mismo que satisfacer a los usuarios. Como resultado frecuentemente las personas trabajan duro y se sienten frustradas porque los usuarios quedan insatisfechos.

Cuando se es capaz de ver cómo el trabajo que se realiza beneficia a los usuarios, la satisfacción aumenta, y le da un mayor significado al trabajo.

Tanto en el sector público como en el privado, las organizaciones reconocen que la satisfacción del usuario es la clave del éxito continuo.

5.8 EL LADO HUMANO DE LA CALIDAD:

El factor humano es el motor del desarrollo, y no puede haber ningún cambio sustancial de la calidad en ninguno de sus aspectos, si no le damos la importancia que éste merece.

No se trata únicamente de tomar en cuenta aspectos sentimentales o emocionales de las personas, ya que esto da una visión muy restringida.

Al revisar la evolución histórica de las ciencias

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

LIBRERIA

administrativas se encuentra que al principio sólo consideraba importante la fuerza laboral del hombre. Es una de las razones por las cuales se adoptaron enfoques financieros o ingenieriles para abordar la administración personal en las organizaciones. Sólo es hasta época reciente que se le da gran importancia a la persona como SER INTEGRAL. (Esto es, considerado como "ser bio-psico-social", y no sólo como "ser económico" o "ser laboral")

De esa cuenta es que, en la actualidad, puede hablarse con propiedad de un Sistema de Calidad, pues ya consideran todos los aspectos higiénicos y motivacionales los individuos en el ambiente de trabajo, con lo cual puede hablar de una "administración de la calidad" utilizando "métodos de calidad" para obtener "calidad" a través de "seres-humanos-productivos-de calidad".

La administración de personal ha sido reconocida como tal desde hace aproximadamente 50 años. Sin embargo, como campo de práctica y de especialización funcional sus raíces penetran profundamente en el pasado, ha sido necesario siempre que han existido grupos de personas para lograr objetivos comunes. Los dirigentes (individuos responsables de dirigir y manejar las organizaciones), desde siempre han visto enfrentados a la necesidad de proporcionar cierto tipo de entrenamiento, motivación, dirección y remuneración a la gente a su cargo. Aunque sólo fuera a base de "ensayar y acertar".

Sin embargo, poco a poco ha sido necesario ir haciendo mejoras en los procesos. Muchos adelantos han sucedido como respuesta a necesidades o presiones específicas que se originaron en crisis militares, económicas o sociales. Más frecuentemente, las mejoras se han desarrollado lentamente, durante largos períodos de tiempo.

Algunas nociones de desarrollo surgen en la Edad Media. En esta época las relaciones de libre empleo (similares a las actuales) comenzaron a emerger. El crecimiento de pueblos y ciudades creaba una nueva demanda de producción de bienes y servicios y, generaba fuentes de empleo para quienes deseaban escapar de su condición de siervos del sistema feudal.

Los artesanos especializados se unieron para formar gremios los cuales establecieron controles y reglamentos relativos a sus oficios, estos gremios fueron precursores de las asociaciones patronales de la actualidad y ayudaron a proporcionar las normas de artesanía y bases para el entrenamiento de aprendices, que actualmente todavía necesitan quienes desean incorporarse a un oficio; para los jornaleros las oportunidades eran limitadas, muchos de ellos se vieron obligados a continuar trabajando para los maestros artesanos. Como resultado, se principiaron a formar gremios, que se asemejaban a los sindicatos industriales de hoy.

Antes de la Revolución Industrial, la mayoría de los

productos eran manufacturados por pequeños talleres o en el hogar del artesano (métodos de producción caseros). La Revolución Industrial estimuló el crecimiento de fábricas debido a la disponibilidad de capital, del trabajo libre, de equipo movido por energía, de técnicas mejoradas de producción y de la creciente demanda de artículos fabricados.

De esta situación surgieron las fábricas, las cuales podían ofrecer precios más bajos que las industrias caseras y los talleres pequeños.

Sin embargo, el sistema -con su especialización en el trabajo- originó nuevos problemas en el área de las relaciones humanas, ya que se crearon muchas tareas no especializadas y repetitivas, con lo cual el trabajo tendió a ser monótono y poco interesante, así como insalubre y peligroso.

A diferencia de los artesanos que gozaban de cierto grado de seguridad económica, en virtud de contar con una habilidad negociable, el trabajador de las fábricas perdió seguridad debido a que podía ser reemplazado fácilmente por otros individuos que se entrenaban con rapidez, para ejecutar el mismo tipo de trabajo. Por esta razón, tenía poco poder de negociación para mejorar su situación.

A partir de esa época se presentan en forma incipientes muchos problemas que se han convertido en típicos retos de la administración de personal. Si bien en mucha

organizaciones de la actualidad los mismos se han superado, estos siguen siendo puntos por resolver:

- a) Cómo organizar
- b) Coordinar
- c) Controlar y
- d) Motivar las actividades de un gran número de personas y al mismo tiempo, prever su bienestar, seguridad y moral.

Un concepto muy funcional es el que dice que "administrar es hacer a través de otros". Esto clarifica que quien administra no necesariamente debe saber hacerlo todo. Pero es un funcionario tal que es capaz de coordinar y proveer todo el ambiente necesario para que "su gente" logre los resultados deseados en la organización. (8:3)

La administración de personal no enfoca la parte financiera de la empresa, son lineamientos básicos para saber tratar a la gente'.

5.9 CUESTIONARIOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO:

Para medir la calidad de los productos y servicios, se debe tener presente que calidad es el grado en el cual los productos satisfacen los requerimientos de las personas que los usan. Se distinguen dos tipos: Calidad de diseño y calidad de conformidad.

La calidad de diseño refleja el grado en el cual un

producto o servicio posee una característica prometida. Por ejemplo, un automóvil con detalles de lujo sería considerado por tener una mejor calidad de diseño que otro automóvil que no tenga estas opciones. La calidad de conformidad refleja el grado en el que el producto o servicio cumple con el diseño prometido.

Estos aspectos de la calidad pueden ser medidos. Las mediciones le dan a la organización una exacta indicación de que los procesos de su empresa están siendo bien hechos, determinan la calidad de los productos y servicios que resultan de estos procesos.

La medición ayuda a una organización a: 1) determinar cómo están trabajando sus procesos; 2) permite conocer dónde se necesitan cambios para hacer mejoras, si los cambios son necesarios; y 3) determinan si los cambios dirigen a mejoras.

Varias técnicas de medición pueden indicar la calidad de los procesos de la organización, los productos y servicios. Por ejemplo, en una industria de manufactura los procesos para producir piezas, conducen a mediciones de tamaño, cantidad, color, etc. En industrias no manufactureras, las mediciones pueden incluir tiempo para completar un servicio, o el número de errores escritos en un informe en particular.

Recientemente se ha visto la tendencia de utilizar más mediciones subjetivas o 'suaves' como indicadores de

calidad. Estas mediciones son 'suaves' porque enfatizan percepciones o actitudes en vez de un criterio más objetivo. A menudo es necesario utilizar estas mediciones porque los índices objetivos no son aplicables para apreciar la calidad de los servicios. También las compañías están simplemente interesadas en obtener un claro entendimiento de las percepciones de sus clientes. Las mediciones 'suaves' incluyen cuestionarios de satisfacción del cliente para determinar la percepción y las actitudes de los mismos, con respecto a la calidad del servicio o producto que recibieron, así como cuestionarios de actitud de empleados para apreciar sus percepciones acerca de su trabajo diario.

Se puede mencionar que el uso de cuestionarios de satisfacción son más apropiados para las organizaciones del sector de servicio, que para las industrias de manufactura, en las cuales, la calidad se evalúa por medio de los productos que elaboran. Si se mide el tiempo involucrado en la prestación de un servicio con un cronómetro, se verá si este se brindó en un tiempo corto o rápido, pero esto no indicará si para el usuario el servicio se completó en el tiempo que él quería o si lo necesitaba con más rapidez o si la calidad del servicio era la esperada.

La calidad de los productos se determina, en parte, al cumplir y satisfacer los requisitos que solicita el usuario; en los sectores de servicios la medición de la calidad se evalúa mejor por medio de la percepción de los usuarios con

respecto al servicio recibido.

Los cuestionarios de satisfacción sirven para dar conocer la opinión de los usuarios respecto a los servicios que reciben.

Hay diferentes tipos de cuestionarios, algunos sólo piden información superficial, otros un poco más profunda.

En el desarrollo del Proyecto de aplicación de calidad total en una Unidad de Información se detalla la elaboración de los cuestionarios de satisfacción de usuarios.

5.10 CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS:

Las características de calidad que deben contener los servicios se detallan a continuación:

- Tangibles: Instalaciones físicas, equipo y eficiencia del personal
- Confiabilidad: Capacidad para ejecutar el servicio ofrecido en forma segura y correcta
- Sensibilidad: Deseo genuino de servir al usuario y proporcionarle un servicio rápido
- Confianza: Conocimientos y cortesía de los empleados, su habilidad para infundir confianza
- Empatía: Esmero en la atención personalizada que la empresa brinda a sus clientes

- Características distintivas: Aspectos de servicio que lo distinguen del servicio prestado por otras empresas, o que le agregan valor a los usuarios
- Calidad percibida: Reputación, sentimientos positivos o negativos que las personas asocian a los servicios basándose en experiencias anteriores con la unidad de información.

MARCO METODOLOGICO

6.1 UNIVERSO O POBLACION (MUESTRA)

Considerando que en Guatemala hay aproximadamente un millón de estudiantes de nivel superior, se tomó como muestra a 20 estudiantes de cada universidad, así como a 20 usuarios de la Biblioteca de ICAITI, lo que representó un .5% del total de la población estudiantil universitaria (120 alumnos en total).

6.2 INSTRUMENTOS

Se utilizó un cuestionario y se realizó una entrevista dirigida. (Anexos 1 y 2).

6.3 ANALISIS ESTADISTICO

Se realizó un análisis estadístico descriptivo de la información recopilada a través del cuestionario y de la entrevista, presentando los resultados en forma de tabulaciones.

7. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

Se visitaron las cinco Bibliotecas Universitarias, seleccionando 10 estudiantes de cada una para que completaran el cuestionario y así determinar el grado de satisfacción que están recibiendo del servicio bibliotecario, la frecuencia con que asisten a ella, los motivos por los que asisten y su opinión de cómo mejorarla.

Además se realizaron entrevistas dirigidas a otros 10 estudiantes de las mismas universidades, para obtener su opinión en cuanto a la calidad del servicio que reciben en las Bibliotecas.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en forma de porcentajes, de acuerdo a las respuestas recabadas del cuestionario y de la entrevista; y en el Anexo 3 se incluyen las gráficas correspondientes.

7.1 CUESTIONARIO

7.1.1 Frecuencia de asistencia (Gráfica No. 1)

En la primera pregunta del cuestionario "Visita frecuentemente esta Biblioteca?", con las opciones SI y NO, se obtuvo el siguiente resultado: El 79% de estudiantes visita frecuentemente la Biblioteca. El 21% no la visita con frecuencia. Por consiguiente, se deduce que la mayoría de los estudiantes sí acostumbran asistir a la unidad de información.

7.1.2 En la pregunta número 2 se especifica la frecuencia con la que se asiste, con los siguientes resultados (Gráfica No. 2):

- diariamente	6%
- 3 veces a la semana	31%
- 1 vez a la semana	26%
- 1 vez cada 15 días	13%
- 1 vez al mes	20%
- 1 vez cada 3 meses	2%
- 1 vez cada 6 meses	2%

notándose que los usuarios no asisten con una periodicidad constante, sino que esta varía, de acuerdo a sus necesidades de información.

7.1.3 Motivos por los que asisten (Gráfica No. 3)

Se les preguntó "Por qué asiste a la Biblioteca?" ofreciéndoles varias opciones, siendo sus respuestas:

- Para buscar información relacionada con su trabajo	30%
- Para elaborar un trabajo universitario	58%
- Para buscar una lectura amena en sus ratos libres	5%
- Para aprender algo más de cultura general	5%

- Por el silencio y ambiente agradable 2%

Resumiendo que la mayoría de estudiantes sólo llega a la unidad de información cuando tienen necesidad de elaborar un trabajo universitario.

7.1.4 Material solicitado (Gráfica No. 4)

Para indagar si el material que necesitan lo encuentran en la unidad de información, se les dieron las siguientes opciones:

- siempre 9%
- frecuentemente 61%
- a veces 30%

Por lo que se deduce que es bajo el porcentaje de las personas que sí encuentran toda la información que buscan

7.1.5 Ayuda del personal (Gráfica No. 5)

Para comprobar si la colaboración del personal es espontánea, se les preguntó: "Reciben ayuda del personal sin necesidad de solicitarla?", respondiendo:

- siempre 13%
- frecuentemente 26%
- a veces 24%
- nunca 37%

Por el resultado obtenido se deduce que el usuario debe, en la mayoría de los casos, solicitar ayuda del personal; es necesario hacer reflexionar al personal que debe brindar ayuda al usuario sin que se le solicite. En algunos casos puede ser un simple ¿lo puedo ayudar? ¿necesita ayuda?

7.1.6 Servicio recibido (Gráfica No. 6)

Para conocer la satisfacción en cuanto al servicio que reciben por parte de la unidad de información, se les preguntó: "Salen satisfechos del servicio recibido?"

- siempre	26%
- frecuentemente	46%
- a veces	26%
- nunca	2%

Una buena mayoría sí sale satisfecho del servicio, aunque se debe mejorar un poco en la prestación del servicio bibliotecario, para que sean más los que salgan satisfechos.

7.1.7 Atención recibida (Gráfica No. 7)

Para saber si el trato que reciben es bueno, se les preguntó: "La atención que reciben es agradable y amigable?", contestando de la siguiente manera:

- siempre 33%
- frecuentemente 37%
- a veces 30%

Ninguno de los porcentajes es considerablemente alto, por lo que se debe trabajar en mejorar la atención que se les brinda a los usuarios

7.1.8 Atención inapropiada o descortés (Gráfica No. 8)

Para conocer si alguna vez se han sentido incómodos en el servicio recibido, se les hizo esta pregunta: "Son atendidos en forma inapropiada o descortés?", a lo que respondieron:

- frecuentemente 7%
- a veces 36%
- nunca 57%

La mayoría no se queja de una mala atención, pero si existen algunos casos, que deben evitarse.

7.1.9 Mejoras en el servicio (Gráfica No. 9)

Se les preguntó si les gustaría que el servicio de la Biblioteca mejorara, respondiendo:

- sí 89%
- no 11%

La mayoría de los estudiantes respondió que sí les gustaría que el servicio mejorara.

Para ampliar esta respuesta se les pidió que dieran sugerencias de cómo mejorar el servicio,

- consultar y prestar libros	16%
- preparar exámenes privados	2%
- elaborar tesis	6%
- estudiar	20%
- investigar	24%
- y como lugar para leer	8%

De acuerdo a estas respuestas, se detecta que la mayoría llega a investigar, aunque son bien variados los motivos por los que asisten.

7.2.3 Considera importante asistir a una Biblioteca? (Gráfica No. 13)

El 100% afirmó que sí es importante asistir a una biblioteca, ya que es allí donde se adquiere información y conocimientos sobre cualquier tema del saber humano, y es la base para adquirir una cultura general extensa.

7.2.4 Servicio recibido (Gráfica No. 14)

Se solicitó la opinión de los estudiantes respecto al servicio que reciben en la biblioteca, para ver cuál es su opinión de la forma en que son atendidos y respondieron de la siguiente manera:

- excelente y bastante eficiente	7%
- bastante bueno y de primera	7%
- muy bueno	10%
- bueno	35%

- adecuado y aceptable	7%
- regular aunque está mejorando	6%
- bueno en sala de lectura y malo en la atención al público	5%
- no tiene problemas aunque es un poco lento	4%
- no se puede exigir mucho	2%
- tienen mala organización y mucho papeleo, deben modernizarse para dar un buen servicio	5%
- regañan mucho	2%
- el servicio es malo. pues no encuentran la información que buscan	10%

7.2.5 Satisfacción del servicio (Gráfica No. 15)

A pesar de las diferentes opiniones recibidas, la mayoría de estudiantes respondió que sí sale satisfecho del servicio recibido, pues, aunque no les parezca algo del servicio, el resultado es satisfactorio, al preguntárseles dieron las siguientes respuestas:

- el 90% sí sale satisfecho
- el 5% casi siempre
- el 5% no sale satisfecho.

7.2.6 Ha recibido una mala atención por parte de personal de la biblioteca? (Gráfica No. 16)

Las opiniones sobre el servicio recibido coinciden con las respuestas que dieron al preguntárseles si han recibido una mala atención por parte del personal, ya que aunque su opinión del servicio recibido sea una, su opinión de una mala atención por parte del personal es la siguiente:

- no	86%
- un poco de indiferencia	2%
- sí	8%
- no del personal sino del servicio	2%
- sólo se reciben regaños	2%

7.2.7 Qué considera necesario cambiar en el servicio que brinda la biblioteca? (Gráfica No. 17)

Las sugerencias para mejorar el servicio fueron las siguientes:

- todo está bien	5%
- que el personal brinde la ayuda necesaria en la búsqueda de bibliografías, brindando atención y orientación en forma más ágil	20%
- el servicio de fotocopias para evitar colas	5%

- un fichero accesible, pues a las personas que no tiene conocimiento de inglés se les hace difícil consultarlo, con un área más amplia para el mismo 5%
- una mejor organización 5%
- ampliación de las instalaciones 10%
- automatización 20%
- colocar letreros de orientación para facilitar la localización de la información 10%
- respeto hacia los demás, pues algunas personas hacen mucho ruido 5%
- tener más libros nuevos y actualizados, con varias copias disponibles, en caso de alguno esté prestado 15%

7.2.8 Conocimientos de Calidad Total

Los estudiantes entrevistados verbalmente dieron su punto de vista acerca de calidad total y de la posibilidad de aplicarla a una unidad de información. Únicamente una persona respondió que no valía la pena aplicar calidad total a una biblioteca.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

7.2.9 Futuras visitas (Gráfica No. 18)

El 100% contestó que al recibir un mejor servicio regresarán con más frecuencia a la Biblioteca pues eso los motiva para volver y esto hará su visita más agradable.

En base a los resultados obtenidos en el siguiente capítulo se propone un proyecto, con el fin de brindar un servicio más eficiente en la atención de los usuarios quienes merecen recibir todo el interés y esmero de la persona a cargo del servicio de circulación.

3. PROYECTO DE APLICACION DE CALIDAD TOTAL EN EL SERVICIO QUE SE PRESTA A LOS USUARIOS DE UNA UNIDAD DE INFORMACION

8.1 INTRODUCCION

El servicio tiene la particularidad de ser intangible; su calidad no se administra como la de los productos industriales, su prestación y su consumo son simultáneos, al contrario de lo que ocurre con los productos que primero son fabricados y luego han de venderse y ser utilizados, la productividad se expresa en términos de satisfacción del usuario y en consecuencia se mide por el aumento 'de solicitudes de información'.

Para que el servicio de la unidad de información sea más efectivo y eficiente, se puede aplicar una serie de técnicas de gestión de calidad desarrolladas por la industria, desde los círculos de calidad hasta los múltiples métodos de búsqueda y eliminación de errores.

8.2 PASOS A SEGUIR PARA DESARROLLAR UN SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO BIBLIOTECARIO

Se deben tomar en cuenta los siguientes pasos para desarrollar un sistema de calidad de servicio bibliotecario:

1. Concientizar al personal de la importancia de aplicar calidad total en todas sus actividades
2. Concientizar al personal sobre la importante labor que desempeñan en la atención al usuario
3. Situar al usuario como punto número uno de todas las actividades
4. Evaluar los servicios bibliotecarios por medio de cuestionarios de satisfacción
5. Capacitar al personal en la atención al usuario
6. Formar al personal con las herramientas de calidad total, (círculos de calidad, grupos de mejora) y con las técnicas especiales (espina de pescado, tormenta de ideas, histograma, etc.) para que los apliquen en sus actividades diarias, y los utilicen en la resolución de problemas puntuales.
7. Motivar al personal a hacer las cosas bien desde la primera vez, todas las veces, en beneficio de su propio trabajo y en beneficio de los usuarios.

Es muy importante que el personal esté consciente que al aplicar calidad total en todas sus actividades, su trabajo mejorará en gran medida, y se sentirá muy satisfecho de ser una persona de calidad, trabajando con calidad y viviendo con calidad.

Se debe hacer conciencia en el personal de la labor tan importante que desempeñan en la atención del usuario, pues sin usuario, no hay unidad de información y por consiguiente no tendrán trabajo. Si los usuarios se sienten complacidos con la atención que reciben, regresarán constantemente a la unidad y valorarán el servicio que reciben.

El usuario es la razón de ser de la unidad de información, y por este motivo se debe pensar en ellos como el punto principal de todas las actividades que se realizan. Cada acción que se desarrolla es en beneficio de los usuarios y para satisfacción de los mismos.

Para conocer la efectividad de los servicios que se brindan, es de mucha utilidad evaluarlos con cuestionarios de satisfacción, los cuales reflejan la complacencia que los usuarios sienten al recibir los servicios bibliotecarios.

Para lograr que el personal brinde un buen servicio, se le debe capacitar con cursos de relaciones humanas los cuales ayudarán a que su trato con los usuarios sea más agradable y cordial.

Los círculos de calidad pueden formarse para encontrar solución a problemas puntuales. Por ejemplo: Para diseminar la información en forma más eficiente, se puede solicitar a los usuarios que llenen una boleta de perfil, y así conocer sus intereses y avisarles de la información recién adquirida. Este sería el resultado del análisis de cómo difundir la información para que todos estén enterados de lo que se recibe. Las otras técnicas de calidad total pueden contribuir a mejorar los servicios. En el glosario se describen las herramientas y las técnicas que se pueden utilizar.

El hecho de que la calidad sea, en parte subjetiva, no impide que se puedan definir normas precisas. Además un sistema eficaz de prestación de servicio no debería eliminar la sonrisa de quien lo recibe.

Para eliminar errores se debe imponer una disciplina constante. En servicios no existe término medio, hay que aspirar a la excelencia, al cero defectos, atendiendo los detalles es como se logra mejorar la calidad de los servicios.

Usualmente, para la agilización de búsqueda en el catálogo, los usuarios preguntan directamente a la persona encargada de circulación, quien debe estar bien familiarizada del material y de los encabezamientos de materia que se encuentran en el catálogo. Para brindar un servicio más rápido en este sentido, lo más recomendable

ría tener el catálogo en forma automatizada, lo que permite recuperar toda la información que está disponible sobre determinado tema con una agilidad y exactitud notables.

En el mundo de los servicios, calidad no significa necesariamente lujo, ni algo inmejorable. Un servicio alcanza su nivel de excelencia cuando responde a las demandas de un grupo seleccionado; es aconsejable tener un sistema de 'sugerencias' para así poder saber cuáles son las necesidades de los usuarios y cómo darles solución a las mismas. En él se recibirán sugerencias desde un título nuevo a adquirir, cambiar alguna política de préstamo, nuevas ideas, opiniones, hasta cómo brindar un servicio terminado. Para ello se pueden colocar, a la par del sistema, unas boletas especiales con los temas sobre los que el usuario desea recibir comentarios.

Inclinarse al cero defectos es la única garantía de éxito a largo plazo. Esto quiere decir tener usuarios satisfechos todo el tiempo, por haber encontrado el material que necesitaban y haber recibido un servicio satisfactorio.

Para establecer un sistema de calidad de servicio bibliotecario se debe instituir una estructura organizada de tal manera que cada miembro del personal conozca sus responsabilidades, atribuciones, los procedimientos, los recursos y los recursos necesarios para llevar a cabo con eficiencia cada una de las actividades que se desarrollan en

beneficio de los usuarios.

Un sistema de calidad se diseña para asegurar la continua repetición de las características del servicio, las cuales están implícita o explícitamente de acuerdo con las necesidades de los usuarios. Esto se lleva a cabo para darle confianza al usuario con respecto a la calidad de servicio que recibe.

Una acción que se puede implementar es colocar un letrero con los principios de calidad total, para que este al alcance de todos y al verlo, tratar de aplicarlo.

- El cliente/usuario es lo más importante
- Hacer las cosas bien desde la primera vez, todas las veces
- Satisfacer las necesidades implícitas y explícitas de los usuarios
- Proveer la satisfacción total del usuario
- Mantener una actitud mental positiva

8.3 MOTIVACION DEL PERSONAL

Es importante que el personal esté consciente de la necesidad de brindar un servicio eficiente y de calidad. Esto se logra manteniendo informados a los empleados de los logros alcanzados como consecuencia del buen servicio que ellos brindan. Como una medida de motivación se puede colocar las cartas de felicitación recibidas en un cuadro de

honor, informar en el periódico de la institución los éxitos logrados en cuanto a calidad del servicio, el aumento en el número de usuarios, además se deben mantener reuniones regularmente para tratar aspectos de calidad, conceder medallas que premien las iniciativas que mejor hayan servido al usuario, organizar concursos sobre la mejor atención hacia los usuarios; todo esto con el fin de comunicar al personal de la importancia de la calidad de los servicios de la unidad de información, para que se sientan orgullosos de hacer las cosas bien, y de que todas las acciones que realizan son fructíferas.

También es importante hacer notar que algunas veces se reciben reclamos por parte de los usuarios, éstos se deben dar a conocer a los empleados haciéndoles notar en qué estuvo la falla y establecer las medidas necesarias para tratar de mejorar esa acción en particular en la próxima oportunidad, para que no se repita dicho error. Los reclamos sirven de crecimiento para mejorar los puntos débiles del servicio, por esto se les debe tomar en consideración y se deben poner en práctica las medidas que ayuden a evitarlos.

Un empleado motivado y entusiasta es aquella persona sensible a los cumplidos de los usuarios, se siente respaldado por su institución y se siente capaz de tomar iniciativas sobre la marcha. Un empleado convencido es un usuario complacido. Se debe saber vender la calidad de un

servicio a los empleados antes de vendérsela a los usuarios para que ellos estén conscientes de la importancia de labor.

Es esencial que el personal se sienta a gusto con trabajo que realiza, ya que esto se refleja en el buen rendimiento de las actividades que debe ejecutar, y sentirse satisfecho será amable, atento, cordial y atenderá con simpatía a sus usuarios, mostrando un auténtico interés por servirles, lo que le permitirá demostrar el grado de profesionalismo que tengan.

Es muy importante hacer conciencia en el personal de la unidad de información lo valioso que es hacer las cosas bien. Nadie lo hará todo bien desde la primera vez, sin embargo, si le gusta lo que hace, la sensación de bienestar influirá en su estado de ánimo y en su actitud hacia el trabajo y hacia los demás. Si el personal se siente orgulloso de su trabajo, redundará en beneficio del usuario a quien atenderá con prontitud y esmero.

Trabajar con entusiasmo contribuirá a tener una dedicación total en las actividades que se realicen, y esto acompañado de felicitaciones por parte de la unidad de información al estar cumpliendo a cabalidad el trabajo motivará al personal a continuar de esta forma.

Al tener definido el Sistema de Calidad el personal conocerá la estructura del mismo, y los lineamientos de trabajo tanto individual como en equipo, y su relación con

la organización de la unidad de información, contribuyendo a la satisfacción personal de cada empleado, al conocer su ubicación exacta dentro de la organización.

Se deben establecer los lineamientos para un programa constante de entrenamiento y capacitación del recurso humano, realizar evaluaciones sobre el desempeño, crear un sistema de sugerencias por parte del personal, mantener una buena comunicación interpersonal, e identificar, planear y priorizar las acciones, previa ejecución de las mismas, enfocadas a la resolución de los problemas que se presenten, todo esto en beneficio de los usuarios.

Es importante el reconocimiento del trabajo bien hecho, por parte de las autoridades, otorgando medallas, reconocimientos, diplomas, otros, después de un cierto período de evaluación del desempeño.

Para finalizar, se debe elaborar el Manual de Calidad de la Unidad de Información, con el detalle de cada una de las acciones que se llevan acabo en ella.

8.4 MOTIVACION PARA LOS USUARIOS

Mucho se ha hablado acerca del poco uso que los estudiantes hacen de la unidad de información, ya que usualmente asisten a ella sólo para cumplir con un trabajo de investigación como requisito del programa de estudios, y no la utilizan como una fuente de información valiosa de cultura general o como un lugar de distracción donde se puede disfrutar una lectura recreativa. Esto se pudo comprobar según los resultados de las entrevistas y los cuestionarios que se realizaron para esta investigación, donde se pudo observar no sólo la poca frecuencia con la que visitan la biblioteca sino los motivos de su visita, que normalmente son por obligación, como requisito para elaborar un trabajo y no por propia iniciativa.

En esto influye la poca motivación que se recibe durante la educación primaria, ya que en muy raras ocasiones los maestros llevan a sus alumnos a conocer la biblioteca de su escuela o colegio -si la hay-, o los llevan a visitar alguna de otra institución. Es importante estimular en los estudiantes desde temprana edad el uso de la biblioteca, por medio del hábito de lectura, asignándoles pequeñas investigaciones, cuentos para compartir en clase, o realizando concursos inter-aulas, con el fin de inculcarles ese hábito tan importante.

8.5 TIPOS DE USUARIOS:

El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. Siempre llegan a la unidad de información diferentes tipos de personas, con muy variadas personalidades, por eso es tan importante saber tratar a las personas con cortesía y aprender a aceptar su forma de ser, ya sea desde una persona amable y educada, hasta un gruñón que no tenga modales para solicitar las cosas.

Usualmente se reciben en la unidad de información, llamadas de usuarios tanto internos como externos, que solicitan información. Se debe contestar con cortesía y tratar de ser lo más útiles que se pueda. Normalmente no se da información por teléfono, ya que eso implica dejar esperando a la persona que llama, ir a buscar la información, regresar a darle la respuesta, y todo esto involucra mucho tiempo. Con mucho respeto, se le debe indicar al usuario que llama, el horario de atención, el tipo de material con que cuenta la unidad, el tipo de servicio que se ofrece, e indicarle que será bienvenido a la unidad de información en el momento que lo desee. Claro que una sonrisa nunca está de más. Si es verdad que se ve por teléfono, hace falta además que esa sonrisa proporcione una buena información, que oriente al interlocutor y no permita que se impacienta.

Por medio de la visita que se realizó a la bibliotecas de las cinco universidades y las entrevistas, se pudo observar que efectivamente son bien variadas las personas que se acercan a la biblioteca, no se les puede generalizar en un solo tipo, pero si se les debe tratar todos por igual.

Se debe tratar de mantener contentos a los usuarios ya que sin usuarios no hay unidad de información y si servicio no hay usuarios, y si reciben un mal servicio, se les despertarán las ganas de regresar... pero a otra unidad de información.

8.6 ELABORACION DE CUESTIONARIOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO

Además de contar con un buzón de sugerencias, es recomendable que cada cierto tiempo se pregunte a los usuarios en forma directa sobre su opinión del servicio que están recibiendo, lo que piensan, lo que sienten, lo que quieren, y para ello se pueden utilizar cuestionarios especiales o boletas de interés, para conocer las necesidades de material, temas, y publicaciones que les son de utilidad.

En las boletas de sugerencias se recibirá en algunos casos ideas, de mejoras que se pueden realizar dentro de la unidad.

Los cuestionarios para evaluar la calidad del servicio sirven como una auto-evaluación para el personal de la unidad de información, con el objeto de conocer la importancia que tiene cada característica para los usuarios y de qué manera se está cumpliendo con esas necesidades, así como deducir el nivel de complacencia de los usuarios con respecto al servicio recibido.

Para su elaboración se deben tomar en cuenta los siguientes puntos:

1. Solicitar a los usuarios que identifiquen cuáles son sus necesidades o requerimientos con respecto al servicio que desean. Esto es esencial para tener una mejor visión de cómo los usuarios definen la calidad del servicio que esperan recibir y cómo satisfacerla.
2. Al conocer cuáles son los requisitos del usuario, será más fácil la elaboración de los cuestionarios de satisfacción. Las preguntas evaluarán el nivel de agrado que perciben los usuarios.
3. Luego se desarrollarán los cuestionarios que permitan la evaluación de información específica acerca de las percepciones de los usuarios (con respecto a los requisitos que se identificaron en el paso número 1).
4. Las preguntas de los cuestionarios deben ser pertinentes, concisas y no ambiguas. Deben ser escritas con claridad, reflejando únicamente una idea, se deben evitar negativas. La introducción del

cuestionario reflejará el propósito del mismo indicará como se debe completar.

5. Al haber llenado los cuestionarios se procede a evaluación de los mismos para obtener los resultados. A continuación se dan algunos ejemplos de los cuestionarios que se les pueden pasar a los usuarios:

8.6.1

BOLETA DE INTERES:

INTRODUCCION: La presente boleta solicita su colaboración para enriquecer el acervo bibliográfico de la unidad de información, sírvase indicar sus preferencias.

1. De los temas que maneja esta Unidad, cuales son de mayor interés para usted:
 - a) _____
 - b) _____
 - c) _____

2. Los ha encontrado todos, o necesita que se adquieran publicaciones sobre un tema en particular? _____

3. Necesita alguna publicación en especial? Indique el título de la misma o los datos que de ella conozca: _____

4. Si el material que está utilizando está obsoleto y usted conoce la existencia de una nueva edición del mismo o alguna otra publicación de similar contenido que sea importante adquirir para la unidad de información, por favor sírvase anotarla a continuación: _____

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

8.6.2 BOLETA DE SUGERENCIAS:

INTRODUCCION: A continuación sírvase anotar ideas, opiniones, comentarios y cualquier otra sugerencia que ayude a mejorar el servicio de la unidad de información.

1. Edificio: _____

2. Sala de Lectura: _____

3. Materiales: _____

4. Servicios: _____

5. Personal: _____

8.6.3 CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE USUARIOS:

1. Servicio solicitado: _____
2. Tema de interés: _____

INSTRUCCIONES: Sírvase contestar las siguientes preguntas marcando con un círculo la respuesta apropiada a su grado de satisfacción con respecto a cada actividad.

- Tiempo de atención:

- a)
 1. Esperé poco tiempo para ser atendido
 2. Esperé un tiempo razonable para ser atendido
 3. Esperé demasiado para ser atendido

- b)
 1. Recibí una respuesta inmediata a mi solicitud por parte de la persona encargada de circulación
 2. Entré a la Biblioteca y la persona encargada de circulación me atendió después de unos minutos de espera
 3. No pude obtener la atención de la persona encargada de circulación a pesar de ser el único que estaba allí.

- c)
 1. Me entregaron las publicaciones con rapidez
 2. Me entregaron las publicaciones después de esperar un buen rato
 3. Esperé demasiado y no me entregaron las publicaciones solicitadas

- Profesionalismo

- a) 1. La persona encargada de circulación dedicó el tiempo necesario para escuchar mi solicitud
- 2. La persona encargada de circulación fue amable pero no dedicó mucho tiempo a escucharme
- 3. La persona encargada de circulación se comportó rudamente cuando solicité información

- b) 1. La persona encargada me brindó un servicio personalizado
- 2. La persona encargada fue amable pero no me brindó mucha confianza
- 3. No fue personal, no saludó, ni se despidió

- c) 1. La persona encargada escuchó con atención y rápido supo de que se trataba
- 2. Tuvo que pedir la colaboración de otra persona
- 3. Se vió confundido y no sabía que responder a mi solicitud

- Materiales

- a) 1. Encontré todo el material que buscaba y más
- 2. Los materiales que me proporcionaron fueron apropiados
- 3. Encontré muy poco material respecto al tema buscado

- b) 1. Las publicaciones consultadas están bastante actualizadas
- 2. Las publicaciones consultadas están un par de años atrasadas
- 3. Las publicaciones consultadas están obsoletas

- Satisfacción general del servicio

1. La calidad del servicio de circulación fue muy bueno
2. La calidad del servicio de circulación llenó mis expectativas
3. No estoy satisfecho del servicio recibido

8.6.4 CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO:
(Para el personal que labora en la Unidad de
Información)

INSTRUCCIONES: Para cada una de las características de servicio listadas a continuación señale, con un círculo, el número de 1 al 5 que mejor describa su punto de vista, donde 5 es mejor opción y 1 es la más baja.

Características de servicio	Importancia para los usuarios					De que manera satisface esta necesidad?			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4
1. Tangibles: Instalaciones físicas, equipo, apariencia del personal	1	2	3	4	5	1	2	3	4
2. Confiabilidad: Capacidad para ejecutar el servicio ofrecido en forma segura y correcta	1	2	3	4	5	1	2	3	4
3. Sensibilidad: Deseo genuino de ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido	1	2	3	4	5	1	2	3	4
4. Confianza: Conocimientos y cortesía de los empleados, su habilidad para infundir seguridad	1	2	3	4	5	1	2	3	4
5. Empatía: Esmero, atención personalizada que la biblioteca brinda a sus usuarios	1	2	3	4	5	1	2	3	4

CONCLUSIONES

1. Los usuarios sólo asisten a la unidad de información para cumplir con un trabajo específico, y muchas veces ya no regresan por el tipo de servicio que reciben.
2. El establecimiento de un sistema de calidad en la unidad de información contribuirá a brindar un mejor servicio a los usuarios.
3. La atención que los usuarios reciben por parte del personal influye grandemente en que ellos regresen a la unidad de información y salgan satisfechos de la misma.
4. El personal debe estar consciente que el usuario es el punto más importante de la unidad de información y que existen muchas

diferencias entre las personalidades de los usuarios por lo que se les debe tratar con cortesía a todos por igual.

5. Es importante que el personal reconozca el valor e importancia que tiene cada una de las acciones que realiza, en beneficio de los usuarios.
6. Evaluar constantemente los servicios proporcionados contribuirá a mantener la calidad del servicio bibliotecario.
7. De acuerdo con los resultados del trabajo de campo, los usuarios necesitan recibir un mejor servicio por parte del personal de la unidad de información, y así sentirse motivados a volver.

10. RECOMENDACIONES

1. Implementar un sistema de calidad total para todas las actividades que se realicen en la unidad de información.
2. Concientizar al personal de que sus actividades deben ser centradas hacia el usuario, quien es el punto número uno de las unidades de información.
3. Capacitar al recurso humano para interactuar, desarrollar y brindar un mejor servicio al usuario sin importar el tipo de personalidad que posea.
4. Evaluar periódicamente la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios.
5. Concientizar al personal de hacer las cosas bien desde la primera vez, todas las veces.

11. BIBLIOGRAFIA
1. Barra, Ralph. Círculos de calidad en operación. México, McGraw-Hill, 1987. 181 p.
 2. González Pérez, María Eugenia. Cómo estimular en el escolar el interés por la lectura y el uso de la biblioteca. Tesis Licenciado en Bibliotecología. Guatemala, USAC, 1984. 236 p.
 3. Guerra de Jérez, Marina. La biblioteca en la escuela primaria. Tesis Licenciado en Bibliotecología. Guatemala, USAC, 1976. 117 p.
 4. Harris, R. Lee. The customer is king. Milwaukee, Wisconsin, ASQC Quality Press, 1991. 144 p.
 5. Hayes, Bob E. Measuring customer satisfaction: Development and use of questionnaires. Milwaukee, Wisconsin, ASQC Quality Press, 1992. 165 p.
 6. Horovitz, Jacques. La calidad del servicio, a la conquista del cliente. Madrid, McGraw-Hill, 1987. 105 p.
 7. Instituto Centroamericano de Investigación y Tecnología Industrial (ICAITI). Gestión y aseguramiento de la calidad. Serie ICAITI 66000. Normas fundamentales (armonizadas ISO 9000). Guatemala, ICAITI, s.f. Pag. irr.
 8. ----- . Seminario "La calidad total como opción competitiva para la pequeña y mediana empresa - Sector Servicio". Febrero 7-11, 1994. Guatemala, ICAITI, 1994. Pag. irr.

REPUBLICA DE GUATEMALA



9. Martin, William B. Calidad en el servicio al cliente: Guía para la excelencia en el servicio. Trad.: Teresa Carter B. México, Grupo Editorial Iberoamericana, 1992. 77 p.
10. Martínez Llebrez, Vicente. Fundamentos de normalización y metrología. La Habana, Ministerio de Educación Superior, 1984. 539 p.
11. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 8402: 1994. Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad. Santafé de Bogotá, ICONTEC, 1994. 28 p.
12. ----- . NTC-ISO 9004-2: 1994. Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 2: Directrices para servicios. Santafé de Bogotá, ICONTEC, 1994. 36 p.
13. Physikalisch-Technische Bundesanstalt. Workshop de Normalización Hispanoamericano-Alemán. Unidad 3: Normalización y calidad. Junio 15-23, 1993. Hamburgo, PTB, 1993. 42 p.
14. Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. 20 ed. Madrid, RAE, 1984. 1416 p.
15. Samayoa Arévalo, María Victoria. La biblioteca infantil en Guatemala. Tesis Licenciado en Bibliotecología. Guatemala, USAC, 1982. 97 p.
16. Scott, Dru. La satisfacción del cliente: La otra mitad de su trabajo. Trad. Héctor G. Tejera. México, Grupo Editorial Iberoamericana, 1991. 112 p.

7. Total quality management. The Information business:
Key issues 92. Hertfordshire, Hertis
Information and Research, 1993. 120 p.

12. GLOSARIO

ADMINISTRACION DE LA CALIDAD:

Todas las actividades de la función gerencial que determinan la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades y que los ponen en práctica por medio de la planificación, el control, el aseguramiento, y el mejoramiento de la calidad, dentro del sistema de calidad. La administración de la calidad es una responsabilidad de todos los niveles de la administración, pero debe ser conducida por la alta gerencia. Su implementación implica a todos los miembros de la organización. En ella se toman en consideración los aspectos económicos.

ADMINISTRACION TOTAL DE LA CALIDAD:

Un enfoque de administración de una organización, centrado en la calidad, basado en la participación de todos sus miembros y buscando el éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente, y los beneficios para los miembros de la organización y para la sociedad.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:

Todas las actividades planificadas y sistemáticas implementadas dentro del sistema de calidad y evidenciadas como necesarias para dar adecuada confianza de que una entidad cumplirá con los requisitos de calidad. Hay propósitos internos y externos respecto al aseguramiento de la calidad. El aseguramiento interno dentro de una empresa le da confianza a la gerencia, el aseguramiento externo en situaciones contractuales o de otra índole, le da confianza a los clientes y usuarios.

Si los requisitos de calidad no reflejan plenamente las necesidades del usuario, es posible que el aseguramiento de la calidad no brinde la confianza apropiada.

CALIDAD:

La totalidad de las características que le otorgan aptitud para satisfacer necesidades explícitas o implícitas a una entidad. Aptitud para el uso, según lo juzga el usuario. Conformidad con requerimientos. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.

CLIENTE/USUARIO:

El receptor de un producto o servicio suministrado por el proveedor. En una situación contractual el cliente se puede denominar comprador. Puede ser el consumidor final, usuario, o beneficiario, externo o interno a la organización.

CONTROL DE CALIDAD:

Las técnicas y las actividades operacionales que se usan para cumplir con los requisitos de calidad. El control de calidad comprende las técnicas y las actividades operacionales destinadas a controlar un proceso y a eliminar causas de desempeño no satisfactorio en todas las etapas del ciclo de la calidad para así lograr la eficiencia económica.

DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO:

Ilustra la relación existente entre un efecto y todas sus posibles causas, con el fin de identificarlas y compararlas unas con otras.
Objetivos: Ordenar y agrupar lógicamente las posibles causas de un problema; identificar áreas para la recolección de datos (producción, administración, etc.); mostrar a los

participantes el proceso de resolución de problemas; facilitar el seguimiento del objetivo de la reunión.

Pasos para la elaboración de un diagrama de causa y efecto: Crear una frase que describa en forma clara el problema elegido, especificando dónde y cuándo ocurre, así como su alcance; definir la característica medible de calidad que se desea mejorar y controlar; escribirla a la derecha del diagrama; generar las causas necesarias para construir el diagrama utilizando una técnica de generación de ideas como la tormenta de ideas, la técnica de grupo nominal, o bien, una fuente de datos como una hoja de inspección; reunir las posibles causas de dispersión en grupos generales como materias primas, maquinaria, método de trabajo, mano de obra. Cada grupo formará una rama. Entre las diferentes categorías de causas principales se encuentran las siguientes: Para análisis de procesos de producción, las 5 m's: mano de obra, maquinaria, métodos y materiales, medio ambiente; para análisis de áreas administrativas, las 4p's: políticas, procedimientos, personal y planta; anotar detalladamente las ramificaciones (causas); por

cada causa, preguntar: ¿Por qué sucede?. Las respuestas van a constituir las ramificaciones menores; para encontrar las causas fundamentales del problema es importante observar las causas que aparecen repetidamente, llegar a un consenso de grupo para decidir cuáles son las causas fundamentales.

DIAGRAMA DE DISPERSION:

Diagrama que muestra la relación existente entre dos variables, comparando dos grupos de datos correspondientes. El propósito del diagrama es determinar si la ocurrencia de un evento afecta la ocurrencia de otro. Sus objetivos son:

- Determinar la relación de dependencia existente entre dos variables.
- Determinar posibles relaciones entre una causa y su efecto.
- Mostrar el comportamiento de una variable a medida que la otra cambia.

Para elaborar un diagrama de dispersión, se reúnen entre 50 y 100 pares de datos de muestras cuya relación se desea investigar y consignarlos en una hoja de registro de datos.

Se trazan los ejes horizontal y vertical del gráfico. Se indican las cifras más altas en la

parte superior del eje vertical y hacia la derecha del eje horizontal. La lectura del diagrama se facilita si ambos ejes tienen aproximadamente la misma longitud. Si la relación entre dos tipos de datos es de causa y efecto, habitualmente se representan los valores que corresponden a la causa en el eje horizontal y los que corresponden al efecto en el vertical. Se marcan los datos en un gráfico. Si los valores de los datos se repiten y caen sobre un mismo punto, se trazan círculos concéntricos, las veces que sea necesario. Si se tiene una gran cantidad de datos, y si estos incluyen muchos del mismo valor, no se deberá indicar cada uno en el gráfico. En ese caso, se recurre a la técnica de construir histogramas y confeccionar una tabla de frecuencias.

DIAGRAMA DE FLUJO:

Representación gráfica de todos los pasos de un proceso: describe las etapas principales y las entradas (insumos) y salidas (productos). Utiliza símbolos fáciles de reconocer para representar las operaciones del proceso.

Objetivos: Comprender el sistema; representar todos los pasos de un proceso; facilitar la

identificación de los lugares lógicos en donde se debe recolectar la información; determinar diferencias entre el sistema "actual" y el sistema "ideal".

DIAGRAMA DE PARETO:

El Diagrama de Pareto (Paretograma) es una forma especial de gráfico de barras verticales que muestra la importancia relativa de los problemas o aspectos que se comparan a fin de establecer prioridades. Ayuda a dirigir esfuerzos y atención a los problemas o factores realmente importantes.

Se basa en el principio de pocos vitales, muchos triviales, lo cual aplicado a problemas de calidad, consiste en que el 80% de los errores o fallas de un sistema se debe al 20% de todas las causas posibles. Sus objetivos son: a) priorizar y mostrar la importancia relativa de los problemas; b) promover una representación gráfica conveniente de los datos numéricos; c) crear criterios para el próximo paso, generando ideas para la solución de problemas; d) resaltar los resultados de los proyectos de mejoramiento. Los pasos para su elaboración son:

- Seleccionar los problemas a ser analizados por

medio de una tormenta de ideas,

- Seleccionar la unidad de medición del patrón de comparación (costo anual, frecuencia, etc.),
- Seleccionar el período de tiempo a ser estudiado (horas, días, etc.),
- Reunir los datos necesarios y totalizar las observaciones de cada problema o aspecto analizado,
- Ordenarlos según su importancia, el problema más frecuente primero, el segundo después, etc.,
- Construir un diagrama de barras siguiendo este ordenamiento,
- Calcular porcentajes y frecuencias acumuladas,
- Trazar el gráfico de frecuencias acumuladas.

Un uso común del Diagrama de Pareto es organizar la información para resolver las causas principales de un problema; después de que la acción de mejoramiento de Calidad se ha tomado se procede a recolectar la misma clase de información y a compararla a la anterior.

Los Diagramas de Pareto se trazan generalmente con escalas en porcentaje, para hacer una comparación de los resultados antes y después del estudio, se puede hacer un Diagrama de Pareto en pirámide, lo cual ayuda a ver las mejoras.

DIAGRAMA DE TENDENCIAS:

Muestra de forma simple la posible tendencia reflejada por los valores de una variable marcados secuencialmente dentro de un período de tiempo especificado. Los objetivos de este diagrama son:

- Representar datos fácilmente
- Reconocer tendencias
- Monitorear un sistema con el fin de ver si el promedio a largo plazo ha cambiado.

Para la elaboración, se traza el eje de las X (línea horizontal de la gráfica); se traza el eje de las Y (línea vertical de la gráfica); se marca el punto que indique la medición o cantidad muestreada por un tiempo determinado. Se unen los puntos para mostrar la tendencia.

HERRAMIENTAS DE CALIDAD:

Llamadas también, herramientas de mejoramiento. Consisten en 7 herramientas básicas y 7 nuevas herramientas, las cuales se describen bajo su propio nombre:

Las 7 herramientas básicas

- Hojas de inspección
- Diagrama de flujo
- Diagrama de causa y efecto
- Histograma

- Diagrama de Pareto
- Diagrama de Tendencias
- Diagrama de Dispersión

Las 7 nuevas herramientas

- Diagrama de interrelaciones
- Diagrama de afinidad
- Matrices de priorización
- Programa de decisiones sobre el proceso
- Diagrama de árbol
- Diagrama matricial
- Diagrama de redes

HISTOGRAMA

Representación gráfica de la forma en que se distribuyen los datos de una variable del proceso con el propósito de mostrar su tendencia central y dispersión.

Objetivos: Mostrar la distribución de los datos provenientes de un proceso, así como su variabilidad y sesgo; resumir y comunicar la información efectivamente.

HOJA DE INSPECCIÓN

Método fácil de recolección de información para analizar datos de un vistazo, y presentar resultados. Se elabora para responder a la pregunta "¿Con qué frecuencia ocurre cierto evento?"

Sus objetivos son: reunir datos basados en la observación de muestras y detectar tendencias; iniciar el proceso de conversión de opiniones en hechos.

Para elaborar una hoja de inspección se debe seguir los siguientes pasos: definir claramente el evento a analizar, y hacerlo del conocimiento general; definir la frecuencia de recolección de datos, así como el período de tiempo a observar; diseñar formatos claros y fáciles de utilizar; y asegurar que los datos se obtengan de manera consistente y honesta.

MANUAL DE CALIDAD:

Un documento que enuncia la política de calidad y que describe el sistema de calidad de una organización.

Se puede referir a la totalidad de las actividades de una organización o únicamente a una parte de ellas. El título y el alcance del manual refleja el campo de aplicación.

Un manual de calidad normalmente contendrá los siguientes aspectos, o al menos se referirá a ellos:

- a) Política de calidad
- b) Las responsabilidades, la autoridad y las

interrelaciones del personal que dirige, efectúa, verifica o revisa el trabajo que afecta a la calidad

- c) El sistema de calidad, los procedimientos y las instrucciones
- d) Disposiciones para revisar, actualizar y controlar el manual.

Un manual de calidad puede variar en profundidad y formato, para adaptarse a las necesidades de una organización.

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD:

Las acciones emprendidas en toda la organización para incrementar la eficacia y la eficiencia de las actividades y los procesos para suministrar beneficios agregados tanto para la organización, como para sus clientes.

NORMALIZACION:

La normalización es un proceso de creación lógica y de empleo de reglas, prescripciones y principios que ponen en orden una actividad material determinada sobre la base de los logros científico-técnicos y la actividad práctica.

La normalización en su definición más general es la actividad dirigida a implantar reglas con el

objeto de ordenar una actividad determinada para el beneficio y con la participación de todos los interesados y en particular para lograr la optimización de la economía en general cumpliendo las condiciones funcionales y los requisitos de seguridad.

NORMAS ISO 9000:

Las normas ISO 9000 son herramientas para la evaluación de los sistemas de calidad de todas las organizaciones a nivel internacional. Las normas describen un conjunto básico de elementos con los cuales puede desarrollarse e implementarse un sistema de calidad, y proporcionan conceptos para la administración de calidad así como indicaciones y modelos para los requerimientos de garantía de calidad externa.

POLITICA DE CALIDAD:

Las directrices y los objetivos generales de una organización con respecto a la calidad, expresados de manera formal por la alta gerencia. La política de calidad es un elemento de la política corporativa y es aprobada por la alta gerencia.

PRESTACION DEL SERVICIO:

Aquellas actividades del proveedor necesarias para suministrar el servicio.

PROVEEDOR:

La organización que suministra un producto o servicio al cliente o usuario. Puede ser por ejemplo, el productor, el distribuidor, el importador, el ensamblador o la organización de servicio. Puede ser externo o interno a la organización.

REQUISITOS DE CALIDAD:

La expresión de las necesidades o su traducción como conjunto de requisitos expresados en forma cuantitativa o cualitativa respecto a las características de una entidad para hacer posible su realización y examen.

SERVICIO:

Los resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el cliente/usuario y por las actividades internas del proveedor para atender las necesidades del mismo. El suministro o el uso de productos

tangibles pueden formar parte de la prestación del servicio.

SISTEMA DE CALIDAD:

Está formado por la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos, y los recursos necesarios para implementar la administración de la calidad. Es conveniente que el sistema de calidad no sea más extenso de lo necesario para cumplir con los objetivos de calidad. En una organización éste se diseña primordialmente para satisfacer las necesidades administrativas internas de dicha organización. Es más amplio que los requisitos de un cliente en particular que sólo evalúa la parte del sistema de calidad que le interesa.

Para diseñar el Sistema de Calidad Total de una unidad de información se debe:

1. Definir la estructura y lineamientos del trabajo en equipo, y su relación con la organización formal de la empresa.
2. Establecer las bases para:
 - Entrenamiento y capacitación del recurso humano
 - Evaluación del desempeño

- Sistema de sugerencias
 - Comunicación
 - Identificación, priorización, planeación y ejecución de acciones para la resolución de problemas y el mejoramiento continuo del servicio
 - Reconocimiento
3. Desarrollar el Manual de Calidad de la unidad de información

TORMENTA DE IDEAS:

La primera etapa es la generación de ideas. Las reglas de la generación de idea son que todos los integrantes del grupo participen del proceso, siguiendo el orden de las agujas del reloj. Cada participante da solo una idea en cada turno. Las ideas proporcionadas no se critican positiva o negativamente.

Al tener la lista de ideas, se hace una depuración de las mismas, dando razones para aclarar cada una. Se pueden mezclar o modificar las que sean más apropiadas. Las que se eliminen no serán borradas, sino que quedarán de referencia y apoyo para futuras acciones en la resolución de problemas.

Entre las ideas seleccionadas, se establecen prioridades por medio de votación, en donde cada participante le dará una puntuación de 1 a 5 a cada idea. La idea que haya tenido más puntos será la prioridad número uno para el trabajo de grupo, la siguiente, será la número dos y así sucesivamente.

13. ANEXOS

ANEXO 1
CUESTIONARIO

1. Visita frecuentemente esta Biblioteca? // SI // NO
2. Con qué frecuencia?

// diariamente	// 1 vez a la semana
// 3 veces a la semana	// 1 vez cada 15 días
// 1 vez al mes	// 1 vez cada 3 meses
// 1 vez cada 6 meses	// 1 vez al año
3. Por qué asiste a la Biblioteca?
 - a. Para buscar información relacionada con su trabajo // //
 - b. Para elaborar un trabajo universitario // //
 - c. Para buscar una lectura amena en sus ratos libres // //
 - d. Para aprender algo más de cultura general // //
4. El material que necesita lo encuentra

// siempre	// frecuentemente	// a veces	// nunca
------------	-------------------	------------	----------
5. Recibe ayuda del personal sin necesidad de solicitarla?

// siempre	// frecuentemente	// a veces	// nunca
------------	-------------------	------------	----------
6. Sale satisfecho del servicio recibido?

// siempre	// frecuentemente	// a veces	// nunca
------------	-------------------	------------	----------
7. La atención que recibe del personal es agradable y amigable?

// siempre	// frecuentemente	// a veces	// nunca
------------	-------------------	------------	----------
8. Es atendido de una forma inapropiada o descortés?

// siempre	// frecuentemente	// a veces	// nunca
------------	-------------------	------------	----------

9. Le gustaría que el servicio de Biblioteca mejorara?
// SI NO //

Cómo? _____

10. Visitará la Biblioteca nuevamente por su propia
voluntad, sin necesidad de cumplir con una tarea para
hacerlo?

// SI NO //

A N E X O 2
E N T R E V I S T A

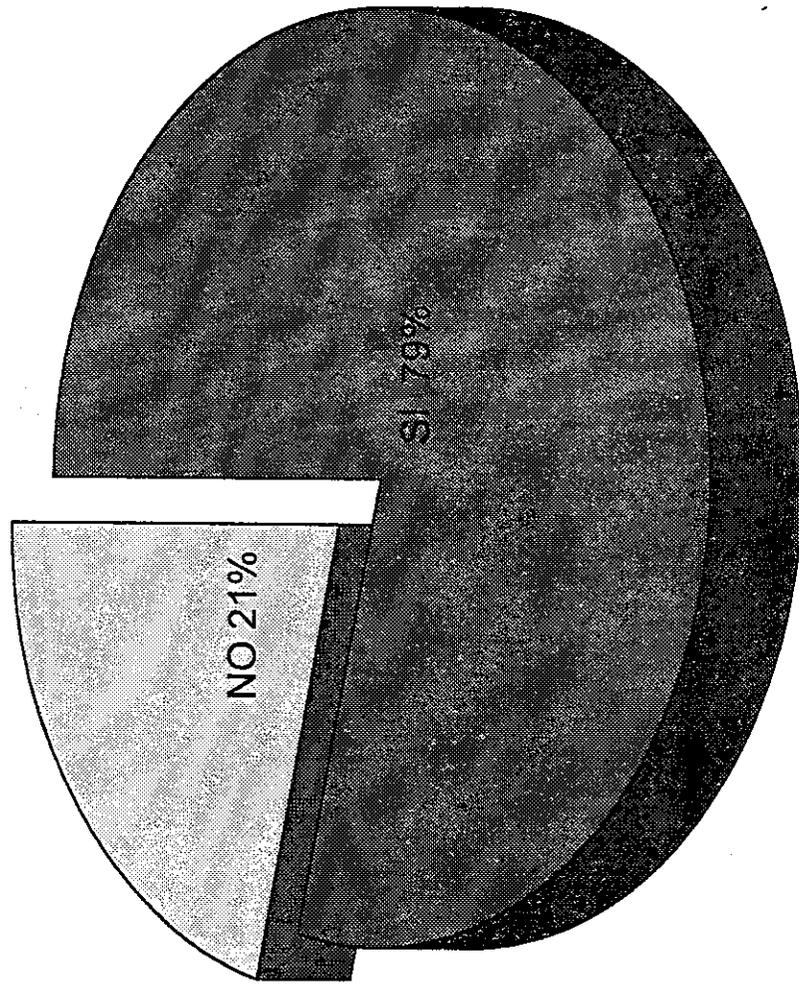
1. Viene con frecuencia a la Biblioteca?
2. Por qué motivo visita la Biblioteca?
3. Considera usted que es importante asistir a una Biblioteca?
4. Cómo considera usted el servicio recibido?
5. Fue bien atendido? Sale con frecuencia satisfecho?
6. Ha recibido alguna vez una mala atención por parte del personal de la Biblioteca?
7. Qué considera necesario cambiar en el servicio que brinda esta Biblioteca?
8. Qué sabe usted de "CALIDAD TOTAL"?
9. Asistiría con más frecuencia a la Biblioteca, si ésta le brindara un servicio de calidad?

_____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____ 7 _____ 8 _____ 9 _____ 10 _____ 11 _____ 12 _____ 13 _____ 14 _____ 15 _____ 16 _____ 17 _____ 18 _____ 19 _____ 20 _____ 21 _____ 22 _____ 23 _____ 24 _____ 25 _____ 26 _____ 27 _____ 28 _____ 29 _____ 30 _____ 31 _____ 32 _____ 33 _____ 34 _____ 35 _____ 36 _____ 37 _____ 38 _____ 39 _____ 40 _____ 41 _____ 42 _____ 43 _____ 44 _____ 45 _____ 46 _____ 47 _____ 48 _____ 49 _____ 50 _____ 51 _____ 52 _____ 53 _____ 54 _____ 55 _____ 56 _____ 57 _____ 58 _____ 59 _____ 60 _____ 61 _____ 62 _____ 63 _____ 64 _____ 65 _____ 66 _____ 67 _____ 68 _____ 69 _____ 70 _____ 71 _____ 72 _____ 73 _____ 74 _____ 75 _____ 76 _____ 77 _____ 78 _____ 79 _____ 80 _____ 81 _____ 82 _____ 83 _____ 84 _____ 85 _____ 86 _____ 87 _____ 88 _____ 89 _____ 90 _____ 91 _____ 92 _____ 93 _____ 94 _____ 95 _____ 96 _____ 97 _____ 98 _____ 99 _____ 100 _____

ANEXO 3
GRAFICAS

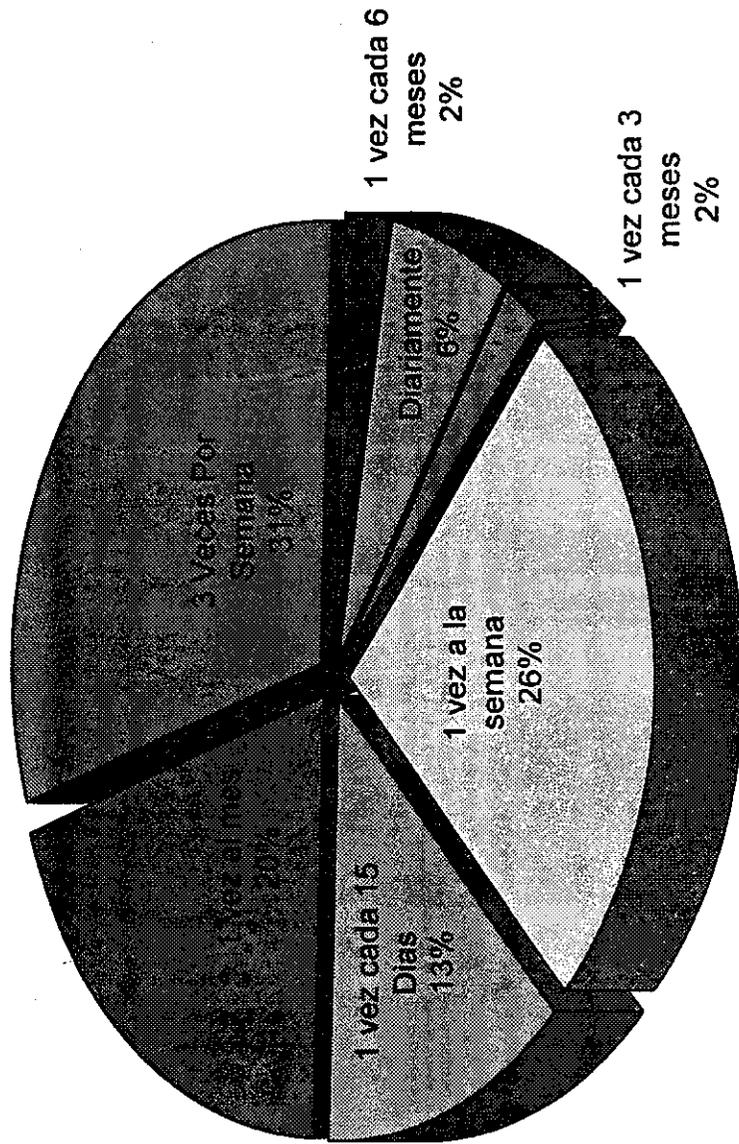
GRAFICA No. 1

Visita la Biblioteca



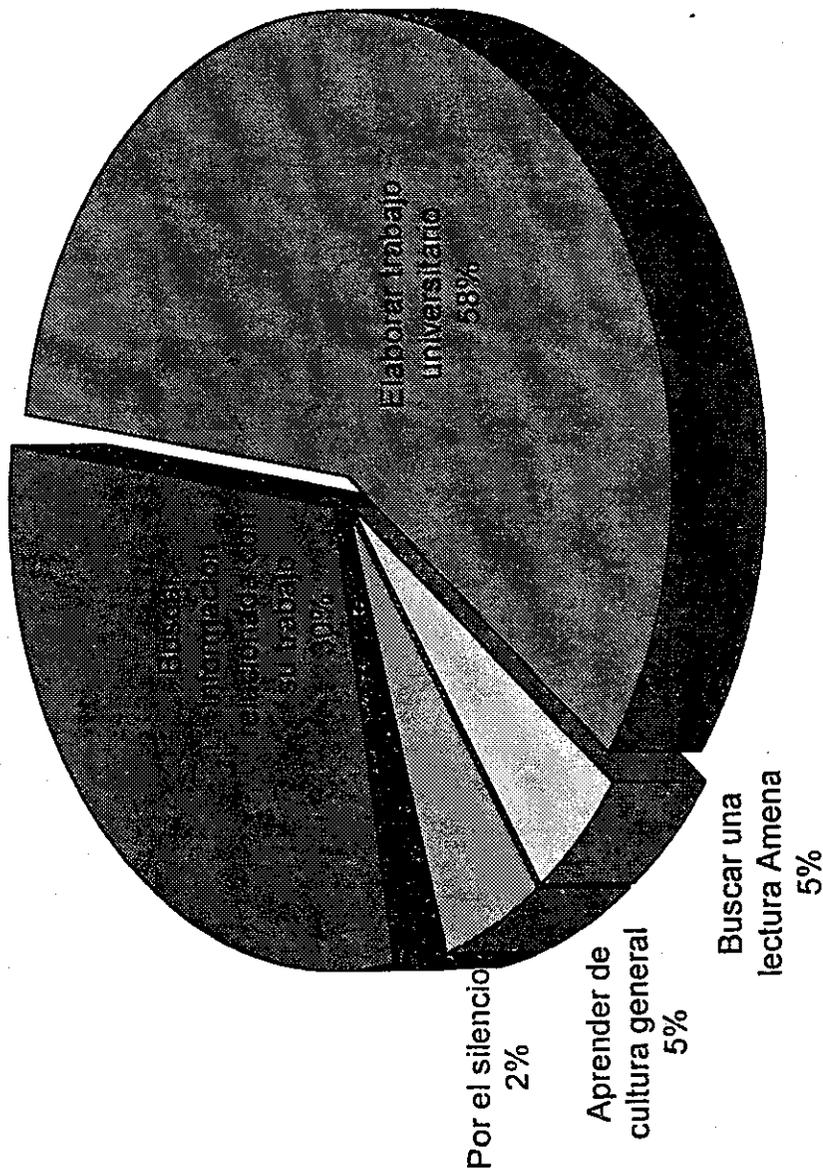
GRAFICA NO. 2

Frecuencia de Asistencia



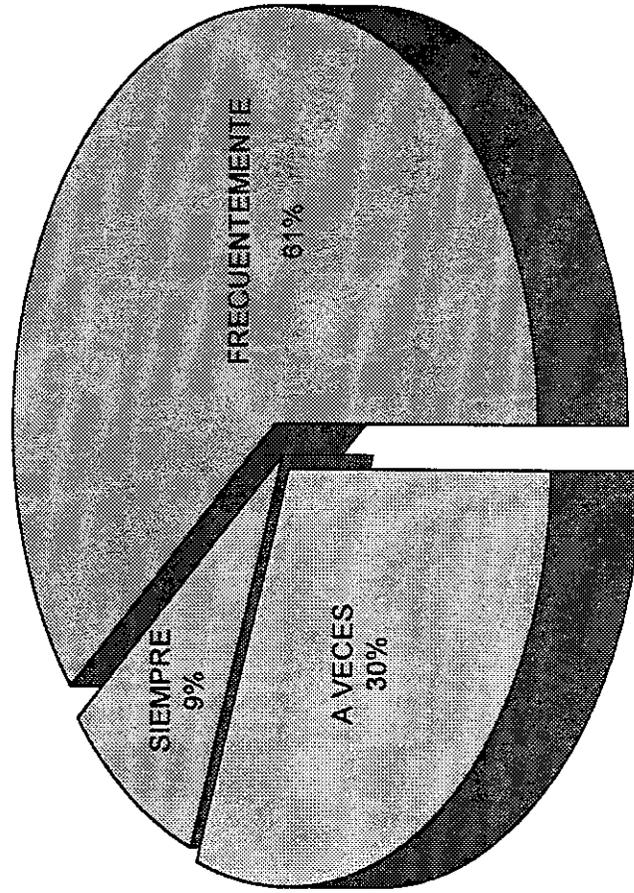
GRAFICA No. 3

Motivos por los que Asisten



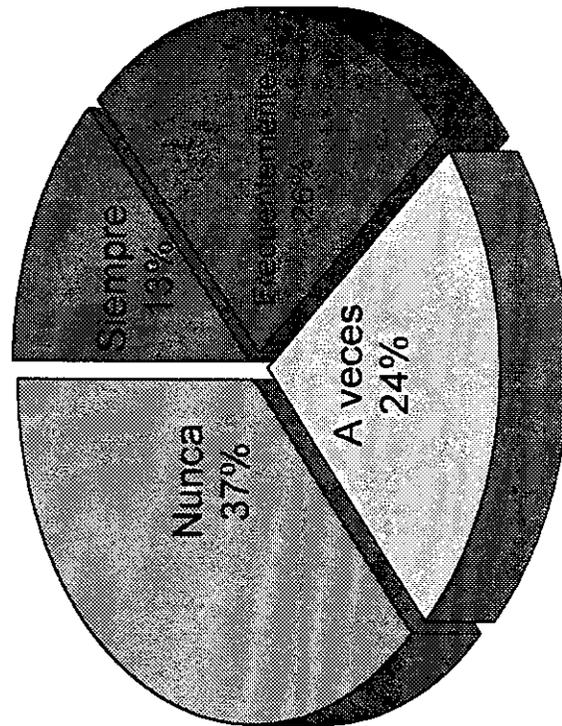
GRAFICA No.4

Material Solicitado



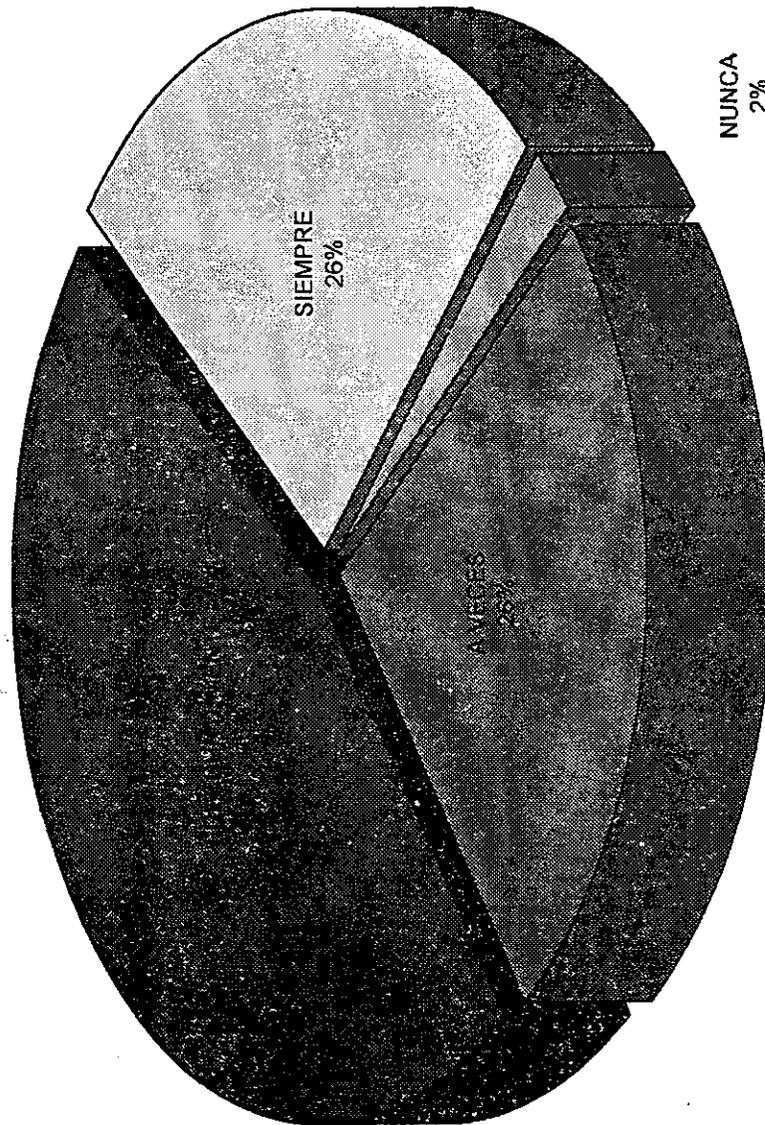
GRAFICA No. 5

Ayuda del Personal



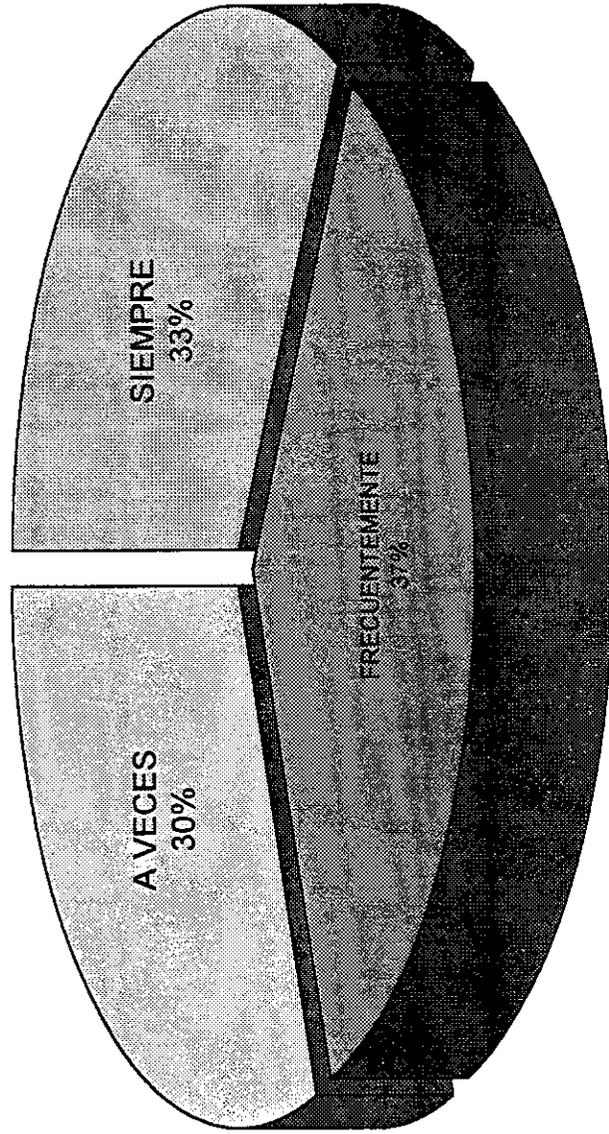
GRAFICA No. 6

Servicio Recibido



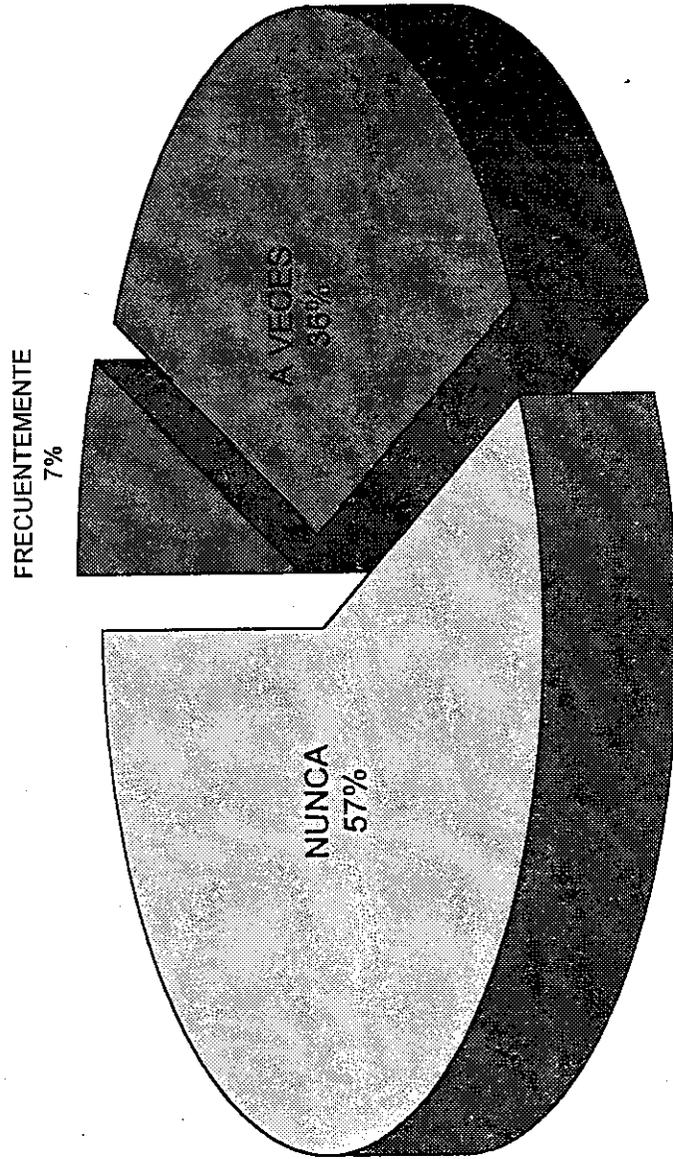
GRAFICA No. 7

Atencion Recibida



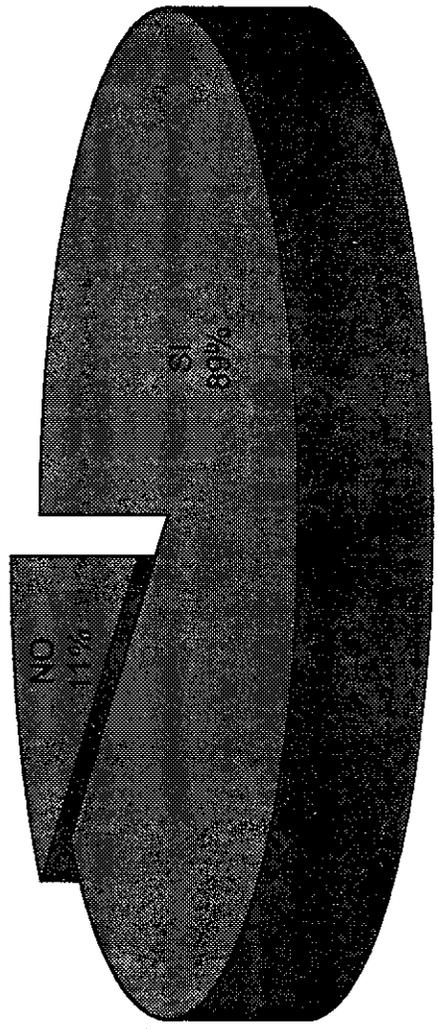
GRAFICA No.8

Atencion Inapropiada o Descortes



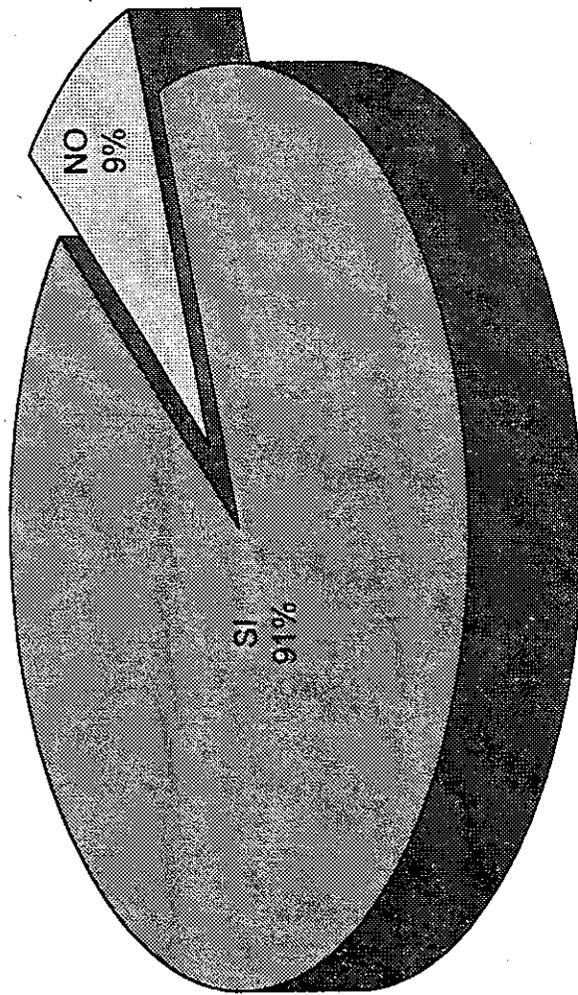
GRAFICA No. 9

Mejoras en el Servicio



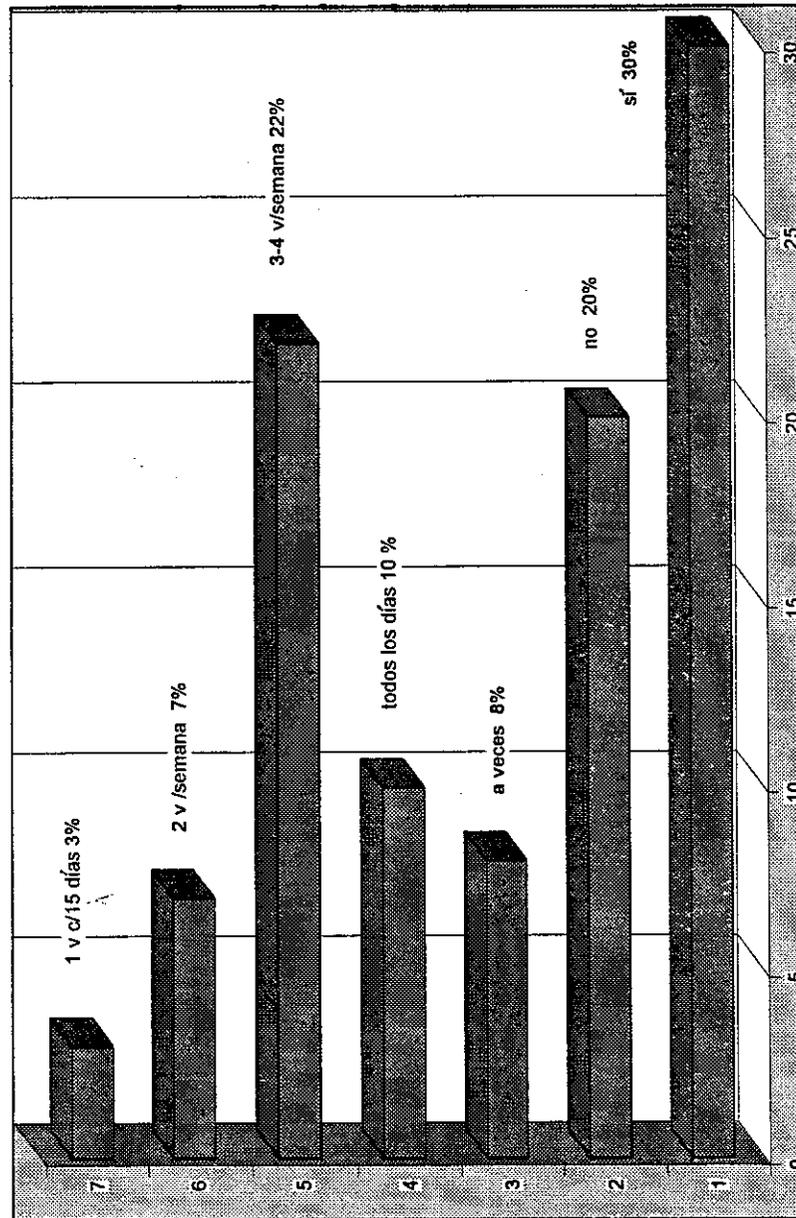
GRAFICA No. 10

Futuras Visitas



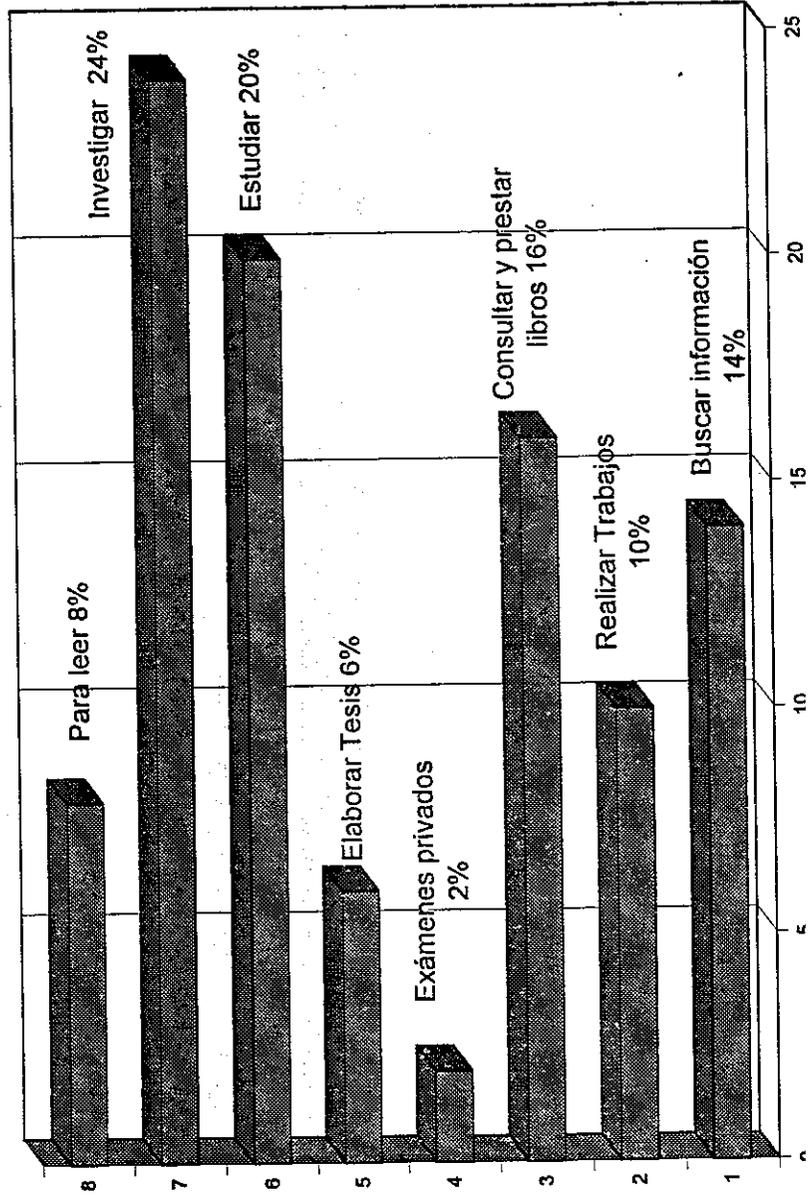
GRAFICA No.11

Frecuencia de Asistencia



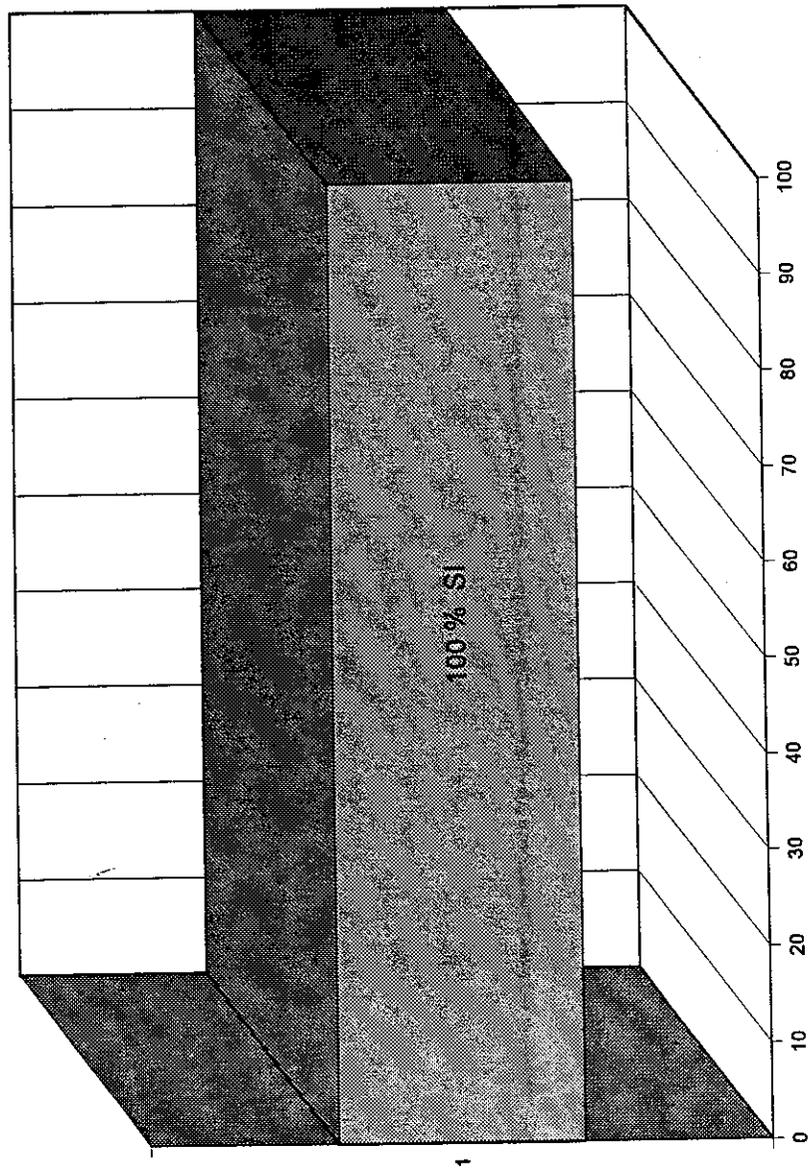
GRAFICA No. 12

Motivos por los que asisten



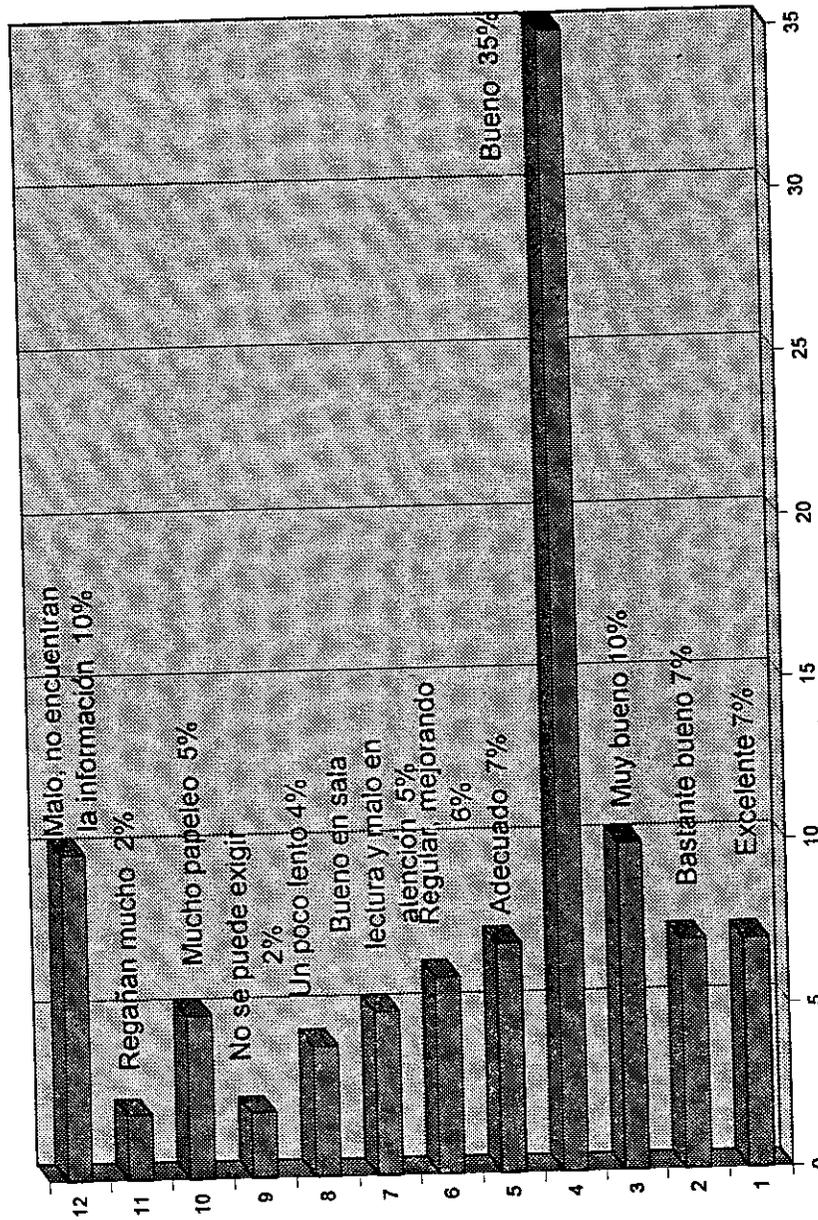
GRAFICA No. 13

Importancia de asistir a una Biblioteca



GRAFICA No. 14

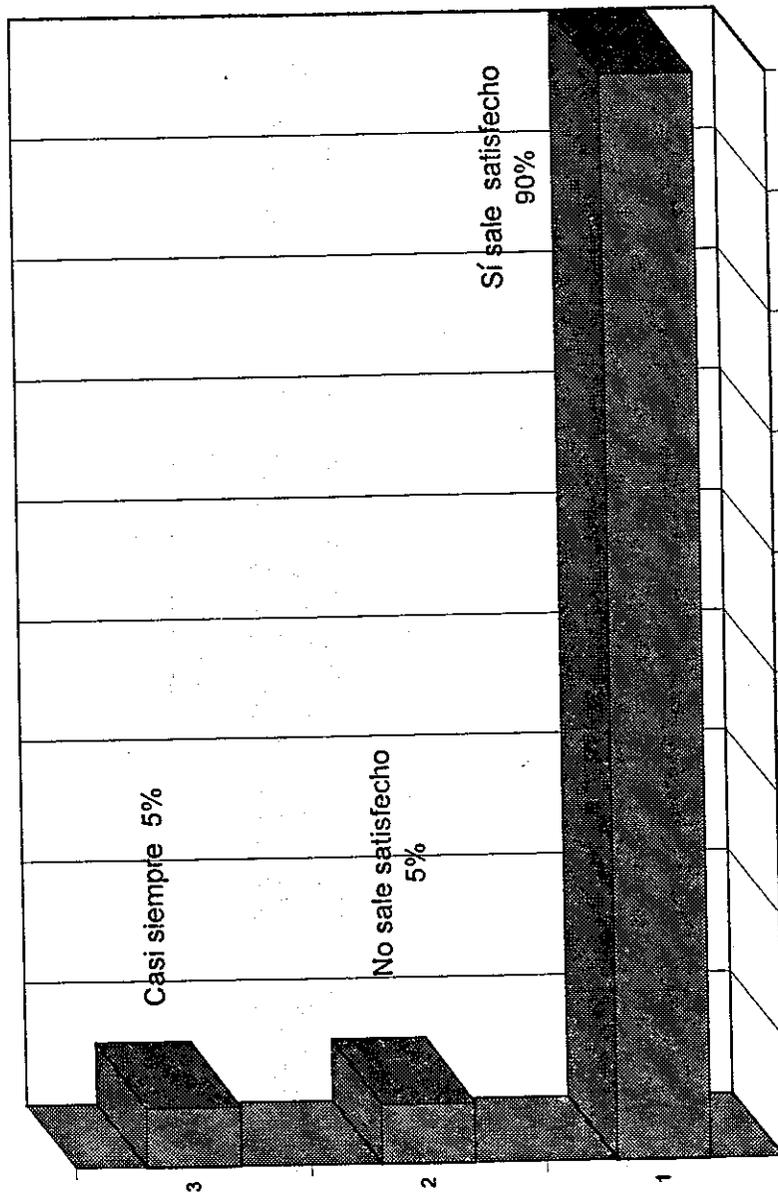
Servicio Recibido



Bueno 35%

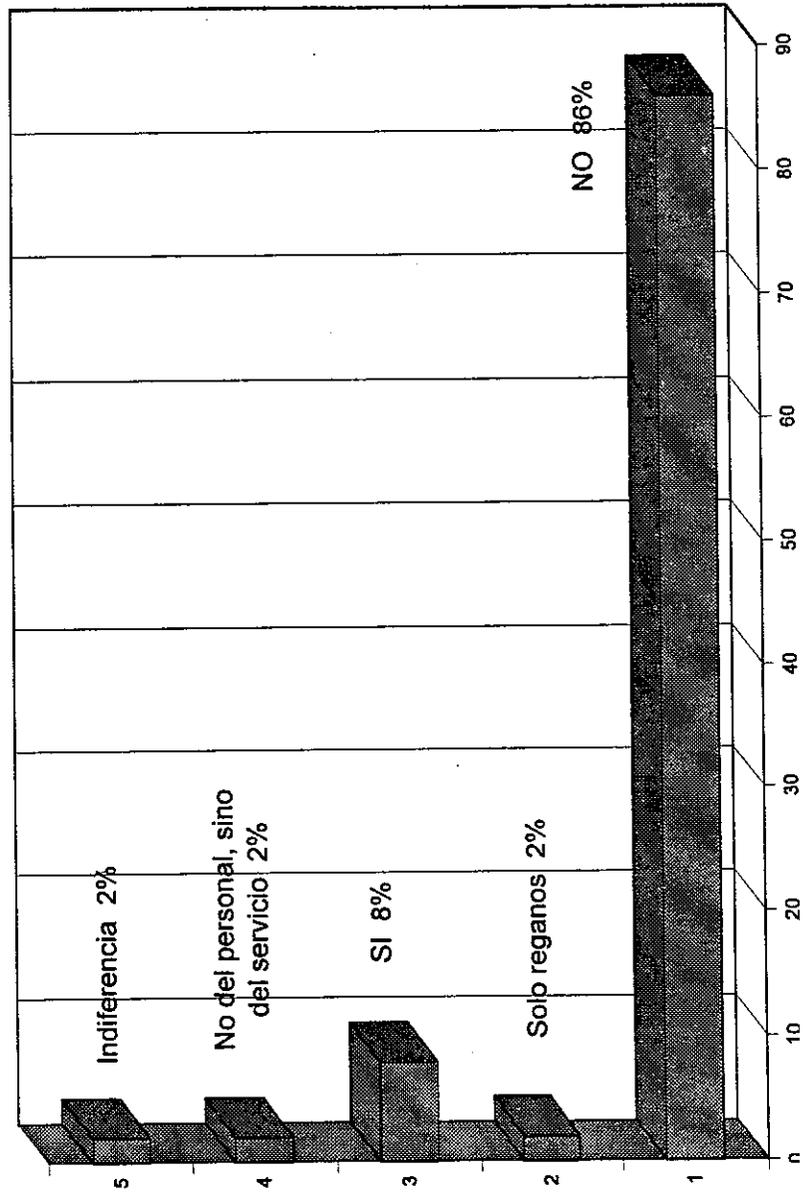
GRAFICA No. 15

Satisfaccion del Servicio



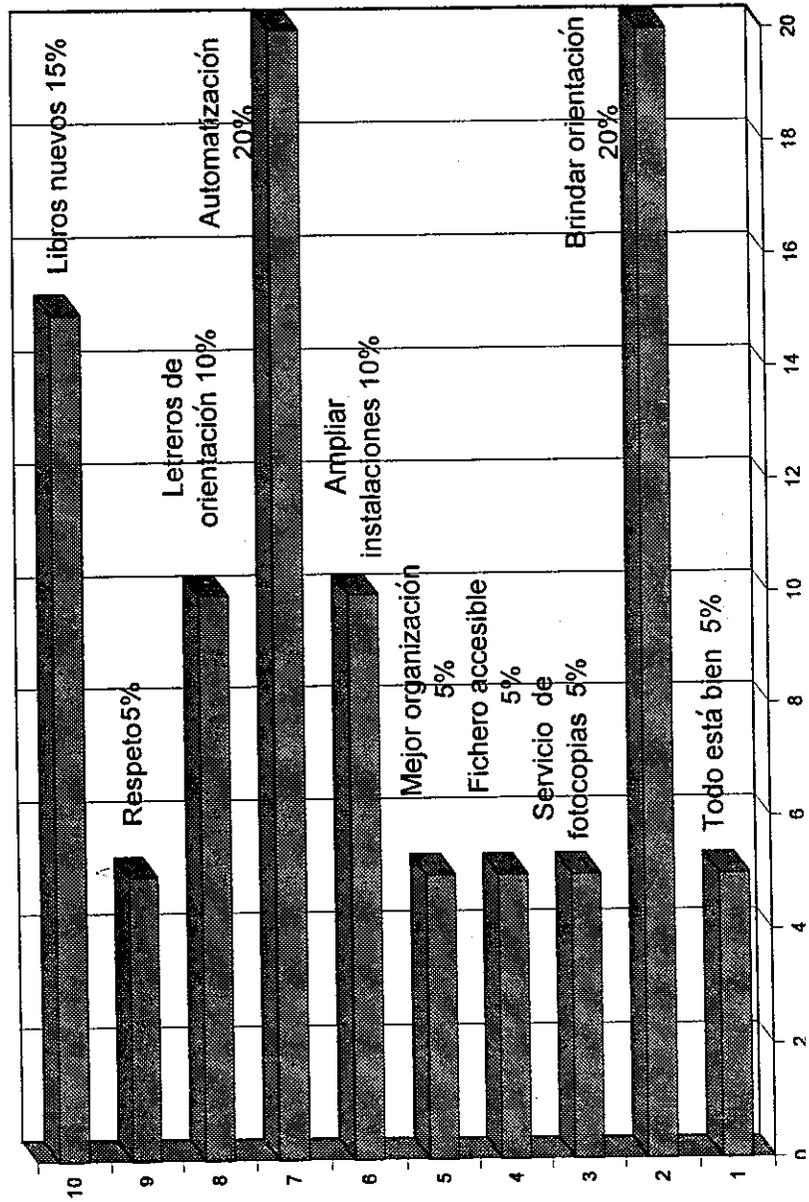
GRAFICA No. 16

Mala atención del personal



GRAFICA No. 17

Cambios en el servicio de la Biblioteca



GRAFICA No. 18

Futuras visitas

