



SIBIUAS

Revista de la Dirección General de Bibliotecas

ISSN (en trámite)



U N I V E R S I D A D A U T Ó N O M A D E S I N A L O A

AVANCES DE INVESTIGACIÓN



OPEN ACCESS



CREATIVE COMMONS

OPTIMIZACIÓN DE COMPETENCIAS EN BIBLIOTECARIOS DE PROCESO CERTIFICADO BAJO NORMA ISO 9001 MEDIANTE LAS TIC EN EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

*COMPETENCY OPTIMIZATION IN LIBRARIANS WITHIN
THE ISO 9001 CERTIFIED PROCESS THROUGH ICT IN THE
LIBRARY SYSTEM OF THE AUTONOMOUS UNIVERSITY OF
SINALOA*

MTRA. ANABELL FUENTES ARREDONDO

 0000-0002-7899-5664
anabell@uas.edu.mx

LCP. ADRIANA ISABEL GARCÍA CORRALES

 0000-0001-9656-4844
adriana.garcia@uas.edu.mx

Recibido: 28 de septiembre de 2023.

Aceptado: 22 de octubre de 2023.

Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Compartir igual (CC BY-NC-SA 4.0), que permite compartir y adaptar siempre que se cite adecuadamente la obra, no se utilice con fines comerciales y se comparta bajo las mismas condiciones que el original.

SIBIUAS Revista de la Dirección General de Bibliotecas
Núm. 2, ISSN (en trámite)

OPTIMIZACIÓN DE COMPETENCIAS EN BIBLIOTECARIOS DE PROCESO CERTIFICADO BAJO NORMA ISO 9001 MEDIANTE LAS TIC EN EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA

COMPETENCY OPTIMIZATION IN LIBRARIANS WITHIN THE ISO 9001 CERTIFIED PROCESS THROUGH ICT IN THE LIBRARY SYSTEM OF THE AUTONOMOUS UNIVERSITY OF SINALOA

RESUMEN

La certificación de bibliotecas en la Universidad Autónoma de Sinaloa ha transformado nuestro entorno al requerir personal capacitado en norma ISO 9001 para ofrecer servicios de calidad. En este contexto, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se destacan como herramientas cruciales para optimizar las capacitaciones, contribuyendo al desarrollo y empoderamiento de los bibliotecarios. Esta evolución es especialmente beneficiosa para aquellos que no pueden acceder a las sedes principales para capacitaciones presenciales. Este enfoque busca elevar las habilidades del personal, garantizando un servicio de calidad que cumpla con las expectativas de los usuarios. En este sentido, el presente escrito detalla la gestión del proceso certificado de servicios al público en el Sistema Bibliotecario de la UAS bajo la norma ISO 9001. Dentro de los requisitos para cumplir con esta norma, se destaca la necesidad de demostrar la competencia del personal. Sin embargo, algunos miembros aún enfrentan dificultades para demostrar competencia suficiente, lo que ha llevado a replantear la posibilidad de utilizar las TIC como herramientas de capacitación para mejorar la formación del personal y superar las deficiencias identificadas en las acciones previas para elevar sus competencias. Se destaca que la progresión de competencias se ha convertido en un elemento clave, evidenciando la influencia

positiva de las TIC en el proceso formativo y su impacto significativo en el rendimiento del personal.

Palabras clave: Certificación de bibliotecas, Norma ISO 9001, Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), Desarrollo profesional, Competencia laboral.

ABSTRACT

The certification of libraries at the Universidad Autónoma de Sinaloa has transformed our environment by requiring trained personnel in ISO 9001 standards to provide quality services. In this context, Information and Communication Technologies (ICT) stand out as crucial tools to optimize training, contributing to the development and empowerment of librarians. This evolution is especially beneficial for those who cannot access the main locations for in-person training. This approach aims to enhance the skills of the staff, ensuring a quality service that meets user expectations. In this regard, this paper details the certified process management of public services in the UAS Library System under ISO 9001 standards. Within the requirements to comply with this standard, the need to demonstrate the competence of the staff is emphasized. However, some members still face difficulties in

demonstrating sufficient competence, leading to reconsider the possibility of using ICT as training tools to improve staff training and overcome identified deficiencies in previous actions to enhance their competencies. Considering that competency progression has become a key element, highlighting the positive influence of ICT in the training process and its impact on staff performance.

Keywords: Library certification, ISO 9001 standard, Information and Communication Technologies (ICT), Professional development, Job competency.

INTRODUCCIÓN

La Universidad Autónoma de Sinaloa es una institución centenaria que actualmente brinda servicios educativos en el estado de Sinaloa, abarcando los niveles medio y superior. Además de ser una institución pública y humanista, tiene presencia en todo el estado mediante diversas Unidades Académicas que ofrecen programas de bachillerato, licenciaturas (incluyendo posgrados), y técnicos superiores universitarios.

De acuerdo con su política de gestión, la universidad se esfuerza por proporcionar servicios de calidad para satisfacer los requisitos de sus usuarios, que incluyen estudiantes, personal administrativo, y académicos de distintos niveles, así como otras partes interesadas. En este sentido, la institución se ha comprometido con certificaciones bajo la norma ISO 9001 para los servicios de sus procesos, así como con acreditaciones para los programas educativos que ofrece.

Este documento detalla la sección del sistema de gestión correspondiente al proceso certificado de los servicios al público en el Sistema Bibliotecario de la UAS. En el marco

de los requisitos para cumplir con la norma ISO 9001, uno de los aspectos decisivos es demostrar la competencia del personal. A pesar de las evaluaciones realizadas, persiste la presencia de personal que no logra demostrar competencia suficiente. Ante la evidencia de la ineficacia de las acciones previas para mejorar estas competencias, se plantea la posibilidad de emplear las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como herramientas de capacitación para potenciar la formación del personal.

La Dirección General de Bibliotecas, al gestionar tres procesos certificados que contribuyen al funcionamiento del sistema de la UAS, se somete a evaluaciones periódicas para garantizar la conformidad con los requisitos de la norma. El proceso de servicios al público, con una larga trayectoria en la cultura de calidad, se somete a auditorías internas y externas anuales, revelando hallazgos que afectan directamente la competencia del personal. A raíz de evaluaciones previas, se identifica la necesidad de ajustar los métodos de capacitación del personal. Esta decisión surge de un análisis conjunto entre directivos y personal operativo involucrado en las actividades, con el objetivo de abordar las causas fundamentales de la ineficacia de las acciones adoptadas. Como resultado, se concluye que la innovación es necesaria, ya que, a pesar de mantener el mismo contexto, las necesidades han evolucionado. En este sentido, se propone la adopción de nuevas tecnologías como medio para mejorar el proceso.

Aprovechar las TIC no solo resolverá las deficiencias en las competencias del personal, sino que también abordará otros problemas que afectan la satisfacción de los usuarios de las bibliotecas, quienes son la razón de ser de la universidad. En este escrito, se busca exponer el problema que ha surgido, así como la estrategia planeada para hacerle frente.

INNOVACIÓN EDUCATIVA

Dentro del Sistema de Gestión de la Universidad Autónoma de Sinaloa, específicamente en el Sistema Bibliotecario de la UAS, se han certificado tres procesos según la norma ISO 9001 (Desarrollo de colecciones, Procesos técnicos, Servicios al público). Sin embargo, el proceso multisitio de servicios al público, donde el personal bibliotecario interactúa directamente con los usuarios, es crucial. Este proceso abarca el préstamo interno y externo de material bibliotecario, así como la formación de usuarios a través de cursos, talleres y asesorías. Por lo que resulta imperativo asegurar las competencias del personal para garantizar la excelencia en el servicio.

Hoy en día, los cursos programados anualmente enfrentan limitaciones logísticas y de costos, ya que solo se ofrecen en las sedes principales de cada Unidad Regional en el estado de Sinaloa. Esto reduce las posibilidades de alcanzar el total de usuarios que se debería atender. Por lo tanto, se considera la posibilidad de aprovechar las nuevas tecnologías para superar estas limitaciones y mejorar la formación del personal.

La innovación es una necesidad imperante con distintos usos según el contexto y el propósito para el cual se aplique. En este sentido, la definición de innovación como “el proceso de integración de

la tecnología ya existente o la combinación de varios inventos para mejorar un producto, un proceso o un sistema” (Freeman, 1997, citado por Burgos y Lozano, 2010, p. 21), destaca que la innovación es un proceso dinámico. Analizando los resultados de las evaluaciones de competencias actuales del personal de bibliotecas en el Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma de Sinaloa, se observa una brecha con las competencias necesarias para demostrar efectivamente que las bibliotecas son un soporte académico trascendental dentro del amplio conjunto de procesos del sistema de gestión universitario.

Ante esta disparidad, se hace evidente la necesidad de redefinir los métodos o modelos utilizados hasta el momento. El objetivo principal es lograr contar con un recurso humano eficiente y eficaz que cumpla con las demandas específicas del entorno académico.

La innovación se presenta como una herramienta clave en este proceso de redefinición, buscando integrar tecnologías existentes o combinar diferentes enfoques para mejorar el desempeño del personal y, en última instancia, fortalecer el papel de las bibliotecas como elementos fundamentales en el sistema de gestión universitario.

En la actualidad se dan capacitaciones de manera

presencial solamente en las tres Unidades Regionales, como sedes: Unidad Regional Zona Sur en la ciudad de Mazatlán; Unidad Regional Centro en la ciudad de Culiacán, y la Unidad Regional Zona Norte en la ciudad de Los Mochis. A pesar de la gradual inclusión de las TIC en las capacitaciones, aún persiste la limitación en alcanzar completamente a las bibliotecas departamentales de las Unidades Académicas ubicadas en áreas remotas distantes de las principales ciudades. Estas unidades enfrentan dificultades para acceder a las capacitaciones presenciales, ya que las distancias geográficas significativas y la falta de recursos financieros dificultan el traslado, especialmente cuando se requiere varios días para completar dichas capacitaciones.

La inclusión integral de todo el personal que requiere capacitación demanda una innovación en el proceso formativo. Esta transformación se alcanzaría mediante el rediseño de la metodología, con especial atención en la integración de las nuevas tecnologías. Dado que la infraestructura actual brinda el respaldo necesario, se presenta la oportunidad de implementar estrategias innovadoras que garanticen una efectiva asimilación de la capacitación por parte del personal. Este

enfoque incluiría prácticas de enseñanza adaptativa para abordar la alta rotación de personal, asegurando que los nuevos miembros, ya sea por ascenso o cambio, reciban la formación necesaria para desempeñar sus funciones de manera eficiente.

Si buscamos impactar en el contexto educativo, considerando que: “La innovación educativa es aquella que establece un cambio en el ámbito educativo” (Burgos y Lozano, 2010, p. 34), es imperativo reconocer que el entorno educativo no escapa a la necesidad de innovación para adaptarse a la evolución global. Por ende, se hace necesario ajustar los modelos educativos, alineándolos desde los estándares internacionales hasta los institucionales, de manera que puedan hacer frente a las nuevas demandas. En este sentido, es determinante rediseñar la forma en que se imparte la capacitación, con el objetivo de abarcar al 100% del personal involucrado en el proceso de servicios al público de las bibliotecas que lo requiera, asegurando así una respuesta efectiva a las necesidades emergentes.

UTILIZACIÓN DE LAS TIC COMO HERRAMIENTAS DE CAPACITACIÓN

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han convertido en herramientas de uso común entre el personal bibliotecario, fundamentales para llevar a cabo sus tareas diarias. Estas TIC pueden desempeñar un papel esencial en el proceso de capacitación, contribuyendo a mejorar las competencias del personal. Como señala Cebrián (2007), el desarrollo tecnológico está teniendo una gran influencia social, y diversas administraciones e instituciones reconocen la necesidad de aprovechar las posibilidades que ofrecen estas tecnologías.

El uso frecuente de las TIC en la sociedad actual ha generado cambios significativos en la forma de vida de las personas y ha impactado positivamente en la educación (Burgos y Lozano, 2010). Estas herramientas pueden ser poderosas para abordar diversas problemáticas, como la distancia, la inclusión de personas con necesidades especiales, la gestión del tiempo y la disponibilidad de información, entre otros aspectos.

Considerando este contexto, las TIC no solo son recursos tecnológicos accesibles para el personal bibliotecario, sino también una oportunidad

valiosa para fortalecer la formación y mejorar las competencias. Aprovechar estas herramientas en el proceso de capacitación puede conducir a beneficios significativos, permitiendo superar barreras y adaptarse a las demandas cambiantes del entorno educativo y bibliotecario.

Sin embargo, la implementación de nuevas formas y herramientas de capacitación, como la modalidad a distancia y en línea a través de plataformas educativas y software para videoconferencias, puede encontrar resistencia entre el personal acostumbrado a métodos tradicionales. Superar esta resistencia implica adaptar estrategias que fomenten la toma de conciencia y la motivación. Se hace necesario aplicar un liderazgo ajustado a cada nivel de autoridad, buscando guiar y motivar al personal en la transición hacia estas modalidades innovadoras.

Es determinante aprovechar la infraestructura ya disponible para optimizar la transición. A pesar de, se reconoce que la introducción de estas novedades puede presentar desafíos, especialmente con trabajadores cercanos a la jubilación que pueden no mostrar un interés genuino en adquirir nuevas habilidades. Abordar estos retos requerirá una gestión institucional cuidadosa

y estrategias específicas para fomentar la participación y la autogestión del conocimiento por parte del personal.

Frente a esta problemática de diseñar el proyecto adaptado a las necesidades, se destaca la importancia de utilizar tecnologías en el ámbito universitario. En este sentido, Cebrián (2007) señala que: “Existen razones importantes para utilizar las tecnologías en la universidad, pero necesitamos plantear unas cuestiones orientativas para desarrollar los proyectos de innovación tecnológica” (p. 24). La implementación del proyecto requiere precaución, ya que de su éxito dependerán los resultados finales.

MEJORAR LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL

Uno de los requisitos fundamentales en el cumplimiento de la norma ISO 9001 se relaciona con la competencia del personal. López (2013) define la competencia como un “saber de ejecución” que está vinculado a la capacidad de pensar, desempeñar, interpretar y actuar en diversos escenarios (p. 38). En este contexto, es primordial asegurar la competencia de todo el personal involucrado en el proceso de servicios al público del Sistema Bibliotecario de

la UAS. Solo mediante este enfoque se puede garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

En el ámbito educativo se debe demostrar capacidad, para poder enseñar a los usuarios sobre los productos o servicios que se prestan, pero como se viene mencionando:

Las competencias involucran nuevos procesos de aprendizaje que, junto con la aparición de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC), fortalecen el desarrollo de nuevos saberes dejando atrás la educación lineal-tradicional y le abren paso al desarrollo de un nuevo esquema de formación dinámico-recursivo-holista. (López, 2013, p. 46)

Aprovechar al máximo las TIC para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje es esencial, incluso si implica formar en competencia digital a personal que pueda resistirse al cambio. Los beneficios de esta transformación valdrán la pena, ya que se orientan hacia la mejora del servicio ofrecido a los usuarios.

Lo que se propone es que el personal se forme de manera autónoma, adquiriendo y desarrollando las estrategias y habilidades necesarias para generar conocimiento, siguiendo la premisa de que “Nuestra

habilidad para aprender lo que necesitamos mañana es más importante que lo que sabemos hoy” (Aparici, 2011, p. 88). Esta perspectiva tiene como objetivo reducir los riesgos e incertidumbres asociados con la evolución constante de la innovación. En caso de que lo que hoy se considere innovador deje de ser productivo en el futuro, contaríamos con un personal debidamente preparado, especialmente en competencias digitales, que son fundamentales y se incorporarán como parte esencial de su repertorio. Esto se sustenta en la idea de que “El aprendizaje es continuo” (Siemens, 2010, p. 47). Puesto que se busca guiar al personal, fomentando su motivación intrínseca, ya que la mejora continua es primordial. De acuerdo con esta premisa, el aprendizaje no se limita a la obtención de grados escolares, sino que es un proceso constante que perdura a lo largo de la vida.

Considerando la diversidad en la forma en que los seres humanos aprendemos, marcada por nuestras preferencias individuales hacia distintos ambientes, métodos y medios de interacción en el proceso de aprendizaje (Varela Navarro, 2012), es importante buscar la adaptación de los entornos personales de aprendizaje. Asimismo, se debe aprovechar los entornos sociales de aprendizaje como parte integral

de las nuevas tecnologías, abordando de manera efectiva los retos y desafíos que puedan surgir. En este contexto, se enfatiza la necesidad de adoptar un enfoque centrado en el elemento humano que está recibiendo la capacitación, promoviendo así un concepto de aprendizaje adaptativo.

CONCLUSIONES

Después de la exposición y análisis previos, se llega a la conclusión de que el camino por delante no es sencillo y requiere tiempo, incluso en términos de socialización. A pesar de que los cambios siempre generan incertidumbre, vivimos en un mundo globalizado cada vez más afectado en todos los aspectos por las nuevas tecnologías. ¿Por qué no recurrir a ellas, especialmente si creemos que pueden resolver problemas preexistentes, como las deficiencias en la competencia del personal universitario?

Nada debería obstaculizar la capacitación del personal, ya que, dentro de todo sistema, el recurso humano es

y será siempre fundamental para la subsistencia. Por lo tanto, es crucial guiarlos para que contribuyan con la mejor disposición a mejorar constantemente en su trabajo, fomentando que encuentren en sí mismos las estrategias necesarias. En otras palabras, deben aprender a aprender, anticipando el día en que el sistema trabaje para ellos.

Como se ha subrayado, es imperativo impulsar una evolución en los métodos para maximizar la eficiencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje que se ha utilizado hasta ahora. Inicialmente, se propone diseñar un proyecto que integre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Aunque es cierto que el personal docente en la universidad ya utiliza estas tecnologías en algunos programas educativos, no se han explotado plenamente en el ámbito de la enseñanza para el personal administrativo. Aunque estos últimos son considerados como estudiantes con características diferentes, es posible utilizar las mismas

tecnologías, buscando la mejor manera de llegar a ellos.

Por otro lado, las bibliotecas no son ajenas a la vorágine de inclusión de las tecnologías, ya que han dejado de ser simplemente contenedores de conocimiento. En su lugar, han migrado hacia la utilización de recursos digitales, como repositorios digitales y bases de datos científicas, puestos a disposición de la comunidad universitaria mediante adquisiciones a editoriales con contenido de calidad para su uso en investigaciones con rigor científico.

Estos esfuerzos se orientan a mejorar las competencias del personal bibliotecario, destacando la importancia de alcanzar los objetivos establecidos. Estos objetivos, estrechamente vinculados con la satisfacción de los usuarios, requieren una demostración sólida en cada una de las 75 bibliotecas certificadas bajo la norma ISO 9001, asegurando la presencia de un recurso humano idóneo.

BIBLIOGRAFÍA

- Aparici, R. (Coord.). (2011). *Conectados en el ciber espacio*. España: UNED.
- Burgos, J.V. y Lozano, A. (Comps.). (2010). *Tecnología educativa y redes de aprendizaje de colaboración: Retos y realidades a través de la innovación*. México: Trillas.
- Cebrián, M. (Coord.). (2007). *Enseñanza virtual para la innovación universitaria*. (2ª ed.). España: Narcea.
- López, M.A. (2013). *Aprendizaje competencias y TIC*. México: Pearson.
- Siemens, G. (2010). *Conociendo el conocimiento*. Canadá: Nodos Ele.
- Varela- Navarro, G. A. (2012). *Personalización adaptativa de recursos educativos basados en estilos de aprendizaje*. Apertura: Revista De Innovación Educativa, 4(2), 1.