



**BENEMÉRITA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE PUEBLA**

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA

Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado

“PROPUESTA DE MEJORA EN UNA BIBLIOTECA HISTÓRICA CON BASE EN
LA NORMA ISO-30301:2011 SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL”

TESIS

Para Obtener el Grado de
Maestro en Gestión Organizacional

Directora:

Dra. María de Jesús Ramírez Domínguez

Asesoras:

Dra. Rebeca Muñoz Velázquez

Dra. Kathia Luis Gatica

PRESENTA:

Marcos Erasto Cruz Pérez

Puebla. Pue. octubre 2021



BUAP

Oficio No. FCP/SIEP-020/2021

Asunto: Digitalización de Trabajo Terminal de Titulación

C. CRUZ PÉREZ MARCOS ERASTO

PRESENTE

Por medio del presente tengo a bien comunicarle que se autoriza la digitalización en formato PDF, de la Tesis denominada "PROPUESTA DE MEJORA EN UNA BIBLIOTECA HISTÓRICA CON BASE EN LA NORMA ISO-30301:2011", a fin de sustentar el examen profesional para obtener el grado de MAESTRO EN GESTIÓN ORGANIZACIONAL.

Sin más por el momento, quedo de usted.

ATENTAMENTE

"Pensar Bien, Para Vivir Mejor"

H. Puebla de Z., 29 de septiembre de 2021


DRA. REBECA MUÑOZ VELÁZQUEZ
Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado



c.c.p. SIEP
RMV*/ECA

Facultad
de Contaduría
Pública

Bld. Capitán Carlos Camacho Espiritu,
No. 70 Col. Universidades,
Ciudad Universitaria,
Puebla, Pue. C.P. 72570
01 (222) 229 55 00 Ext. 5552

DRA. REBECA MUÑOZ VELÁZQUEZ
Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de **Directora** de la tesis denominada: "PROPUESTA DE MEJORA EN UNA BIBLIOTECA HISTÓRICA CON BASE EN LA NORMA ISO-30301:2011 SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL", elaborada por el alumno de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN ORGANIZACIONAL** de nombre:

MARCOS ERASTO CRUZ PÉREZ

Informo a usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Sin otro particular, quedo de usted.

ATENTAMENTE
H. Puebla de Z., a 23 de septiembre de 2021



DRA. MARÍA DE JESÚS RAMÍREZ DOMÍNGUEZ

c.c.p. Alumno (s)

M.A JOSÉ FRANCISCO TENORIO MARTÍNEZ
Director de la Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

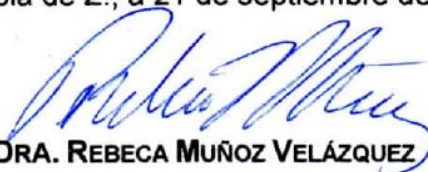
Por este conducto la que suscribe en mi calidad de **Asesora Metodológica** de la tesis denominada: "PROPUESTA PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN UNA BIBLIOTECA HISTÓRICA CON BASE EN LA NORMA ISO-30301:2011 CON LA FINALIDAD DE OBTENER LA CERTIFICACIÓN", elaborada por el alumno de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN ORGANIZACIONAL** de nombre:

MARCOS ERASTO CRUZ PÉREZ

Informo a usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Sin otro particular, quedo de usted.

ATENTAMENTE
H. Puebla de Z., a 21 de septiembre de 2021


DRA. REBECA MUÑOZ VELÁZQUEZ

DRA. REBECA MUÑOZ VELÁZQUEZ

Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado

Facultad de Contaduría Pública

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

P r e s e n t e

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de **Asesora Temática** de la tesis denominada: “PROPUESTA DE MEJORA EN UNA BIBLIOTECA HISTÓRICA CON BASE EN LA NORMA ISO-30301:2011 SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL”, elaborada por el alumno de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN ORGANIZACIONAL** de nombre:

MARCOS ERASTO CRUZ PÉREZ

Informo a usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Sin otro particular, quedo de usted.

ATENTAMENTE

H. Puebla de Z., a 21 de septiembre de 2021



DRA. KATHIA LUIS GATICA

c.c.p. Alumno (s)

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios y la Divina Santa por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas.

No tengo palabras para expresar mi amor y mi gratitud por mi Madre, por su fe, su generosidad y su incansable ayuda en todo momento, gracias a ella he llegado a culminar un peldaño más de mi vida.

A mi Familia Esposa, Hijas e Hijo por su paciencia y comprensión en todos esos momentos que me requerían y estaba ausente por el compromiso adquirido para el logro de este proyecto.

A mis hermanos por su confianza y apoyo incansable.

A mi Comité Tutorial, quienes con su experiencia, conocimiento y motivación me orientaron en la investigación para alcanzar mis metas.

Agradezco a todos los docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Facultad de Contaduría Pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Tabla de contenido

RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	xi
II. PROBLEMA	xiii
II.1 Planteamiento del Problema.....	xiii
II.2 Pregunta de Investigación	xiv
II.3 Sistematización de la Pregunta de Investigación.....	xiv
III. OBJETIVOS.	xv
III.1 Objetivo General	xv
III.2 Objetivos Específicos.	xv
IV. JUSTIFICACIÓN	xvi
V. HIPÓTESIS	xvii
V.1 Variable Independiente	xvii
V.2 Variables Dependientes	xvii
VI. DISEÑO METODOLÓGICO	xviii
VI.1 Método.....	xviii
VI.2 Enfoque	xviii
VI.3 Tipo de Investigación	xviii
VII. ALCANCES Y LIMITACIONES	xviii
VIII. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES:	xx
CAPÍTULO I: MODELOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	1
1.1 HISTORIA DE LA CALIDAD.....	1
1.2 DEFINICIÓN DE CALIDAD	6
1.3 CONCEPTO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	8
1.4 DEFINICIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN Y PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (ISO 9001-2015)	10
CAPÍTULO II: NORMA ISO 9000	14
2.1 HISTORIA DE LA ISO (<i>INTERNATIONAL STANDARIZATION ORGANIZATION</i>) Y ANTECEDENTES DE LA NORMA ISO 9000	14
2.2 FAMILIA ISO 9000	18
2.3 EVOLUCIÓN DE LA NORMA ISO 9001	19

2.4 CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DE LA NORMAS ISO 9001-2008 A 9001-2015.....	20
2.5 NORMA ISO 30300-2011 SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	21
CAPÍTULO III: SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA.....	23
3.1 BUAP: CALIDAD MEDIANTE SU SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN (SIGI)	23
3.2 VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CULTURA.....	24
3.3 BIBLIOTECA JOSÉ MARÍA LAFRAGUA HISTORIA	26
3.4 BIBLIOTECA HISTÓRICA ANTECEDENTES	27
3.5 NORMATIVA INSTITUCIONAL	29
3.6 BIBLIOTECA JOSÉ MARÍA LAFRAGUA HOY	29
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA E INVESTIGACIÓN DE CAMPO	34
4.1 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.....	34
4.2 INVESTIGACIÓN DE CAMPO	34
4.3 INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.	36
4.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	37
4.5 METODOLOGÍA.....	38
4.6 UNIDAD DE ANALISIS.....	38
4.6.1 Antecedentes.....	38
4.6.2 Estructura Organizacional Biblioteca Histórica José María Lafragua.....	40
4.7 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	41
4.8 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	43
4.9 ESTADO DEL PROBLEMA (HIPÓTESIS).....	45
CAPÍTULO V. PROPUESTA DE MEJORA EN UNA BIBLIOTECA HISTÓRICA CON BASE EN LA NORMA ISO-30301:2011 SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.	47
CONCLUSIONES.....	50
REFERENCIAS	61
ANEXO 1.....	67

RESUMEN

El proyecto se desarrolló con el fin de proporcionar las herramientas necesarias, que permita la propuesta de mejora en el Sistema de Gestión Documental basado en la norma ISO 30301-2011, se identifica que en la Biblioteca no se cuenta con Normas y Reglamentos oficiales que regulen el desarrollo de actividades, documentos aprobados para la recolección de la información generada en cada área, no se tienen instrucciones de trabajo que ayuden de forma eficiente el desempeño de los colaboradores y evitar o eliminar retrabajos y uso innecesario de recurso. Este trabajo ayudará a poder personalizar toda la información que se genera de manera interna en cada área de la Biblioteca Histórica, e identificar de manera ágil y efectiva la información externa que se genera por la actividad primordial que es la investigación. De tal forma que el objetivo del trabajo es: conocer y desarrollar el Sistema de Gestión Documental a través de la Norma ISO 30301-2011 e implementarlo en la Biblioteca Histórica, con el fin de mejorar significativamente el tiempo al desarrollar las actividades por área y eficientizar el desempeño de los colaboradores y así lograr la Certificación.

La presente investigación se realizó bajo el método mixto (deductivo-inductivo) ya que se presentó la explicación del tema de manera general y se aplicó a un Estudio de Caso para después validar la información y llevarla nuevamente a la generalidad que permitirá cuantificar el efecto de investigación.

Los resultados obtenidos muestran alta familiarización con la Norma 30301-2011 Sistema de Gestión Documental, dando las pautas para desarrollar actividades en conjunto con directivos y colaboradores, generando la propuesta de como poder mejorar en las diferentes áreas de la Biblioteca, tomando en cuenta como principales acciones el crear formatos e instrucciones de trabajo, control de documentos y selección de actividades esenciales para evitar retrabajos y gastos de recursos humanos y financieros.

PALABRAS CLAVE: Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión Documental, Normas ISO, Norma ISO 30301-2011.

ABSTRACT

The project was developed with the purpose of providing the needed tools that allow the improvement proposal in the Documentary management system based on the rule ISO 30301-2011, it is detected that the library does not count with rules and official regulations that moderate the activities development, either approved documents for the information collection generated in each area , there are not work instructions that help efficiently to the collaborators performance and to avoid or eliminate reworks and unnecessary use of resources. This paper will help to being able to customize all the information that is internally generated in each area of the historical library, and to identify the external information that is generated by the overriding activity that researching is, in a swift and effective way. So that, the purpose of the paper is to know and develop the documentary management system through the rule ISO 30301-2011 and to implement it in the historical library, with the objective of significantly improving the time when developing the activities per area and to streamline the collaborators performance to obtain the certification.

Current researching was done under the mixed method (deductive-inductive) due to that the topic explanation was presented and was applied to a case study for later validate the information and take it to generality again, process that will allow to quantify the research effect.

Obtained results shows high familiarization with the rule 30301-2011 Documentary Management System, providing the guidelines to develop activities together with the managers and collaborators, generating the proposal of how to improve in the different areas of the library, taking in account as main actions: creating formats and work instructions, documents control and selection of essential activities to avoid reworks as well as waste of human and financial resources.

KEYWORDS: Quality Management System, Documentary Management System, ISO rules, Rule Iso 30301-2011

I. INTRODUCCIÓN

En tiempos de tantos cambios, nuevas formas de trabajar y ante las exigencias de tener siempre información fiable, sistemática y usable, sabemos que un sistema de gestión es una herramienta muy poderosa y confiable para poder ofrecer productos y servicios con las especificaciones requeridas y necesarias para el consumidor. La calidad en lo ofertado obliga a conocer al cliente y siempre mantenerse en el círculo de la mejora continua.

Es por ello que se han detectado varias situaciones, relacionadas por la falta de información veraz y bien documentada en acciones pasadas y la falta de protocolos a seguir para el futuro, a esto se enfrentan las bibliotecas, en las Instituciones Públicas de Nivel Superior, por no contar con un Sistema de Gestión Documental.

Es de suma importancia el contar con un sistema de gestión documental ya que en estos tiempos todas las empresas u organizaciones manejan un gran número de información, y que la mayoría de esta se hace física al ser vaciada en papel, que da como resultado un gran número de documentos importantes y valiosos para la toma de decisiones adecuadas, de las personas que lideran estos lugares, lo que beneficia en tener un sistema de gestión documental eficiente y eficaz, al tener un fácil almacenamiento y recuperación oportuna de toda la información vertida en papel.

El Sistema de Gestión Documental ayudara a personalizar toda la información que se genera de manera interna en cada área de la Biblioteca, e identificar de la manera ágil y efectiva la información externa que se genera por la actividad primordial que es la investigación, sobre la información del acervo, de esta forma se mejorara el servicio que otorgamos a los investigadores internos y externos, proporcionándoles la información o documentación en el menor tiempo posible mejorando su experiencia al visitar y dando solución a su búsqueda y

resolviendo su necesidad de respuestas ante preguntas relacionadas con su tema de investigación.

El presente trabajo busca conocer y desarrollar las herramientas que, al lector, le ayuden a comprender mejor la manera de implementar un sistema de gestión documental con apoyo en la norma ISO 30301-2011, que dará la habilidad para crear y controlar los documentos de sus actividades durante el tiempo que lo requiera. Además de determinar los criterios para la implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Biblioteca que servirá como estudio de caso, dependencia que pertenece a la Vicerrectoría de Extensión y Difusión de la Cultura dentro de una institución educativa de nivel superior localizada en Puebla.

Abordando la siguiente estructura:

En el Capítulo I: MODELOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD. Se presentaron los conceptos, definiciones y antecedentes históricos de los sistemas de gestión de calidad.

En el Capítulo II: NORMA ISO 9000. En este abordamos las diferentes normas que existen, así como, sus características particulares de cada una de ellas. Conociendo sobre sus antecedentes y evolución teniendo como principal constante la mejora en el desarrollo de cada una de las normas.

En el Capítulo III: SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA. En este capítulo conocimos el sistema de gestión implementado en nuestra institución, conociendo la normativa interna de la biblioteca y se presentaron las NORMAS propuestas a implementarse en la biblioteca.

En el Capítulo IV: METODOLOGÍA E INVESTIGACIÓN DE CAMPO. Se presenta el desarrollo del proyecto de investigación, identificando la metodología propuesta, herramientas utilizadas en el proceso y conociendo las áreas donde se aplicó.

En el Capítulo V: PROPUESTA DE MEJORA EN UNA BIBLIOTECA HISTÓRICA CON BASE EN LA NORMA ISO-30301:2011 SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL. Finalmente, en este capítulo se dan a conocer las propuestas de mejora en la biblioteca sobre las herramientas del sistema de gestión para los documentos, con miras a obtener la certificación.

Cerrando el trabajo con conclusiones donde se muestran los resultados del instrumento aplicado a los colaboradores de la biblioteca, siguiendo los objetivos planteados en la investigación se realiza la revisión y análisis de la información recolectada, se diseñó la metodología que permitió validar la hipótesis con el fin de presentar una propuesta de mejora con base en un Sistema de Gestión, con toda la información recabada se muestran graficas para hacer más visible los diferentes perspectivas dentro de la Biblioteca, también se presentan las acciones planteadas a los directivos y colaboradores para poder presentar la propuesta de mejora con base en la Norma ISO 30301-2011 en la Biblioteca, con el fin de obtener la certificación, se mencionan las referencias en apoyo al lector y se muestra tabla de resultados del instrumento.

II. PROBLEMA

II.1 Planteamiento del Problema

Conociendo el valor de las actividades que se desarrollan en la Biblioteca Histórica no tiene un Sistema de Gestión Documental que permita eficientizar y

asegurar la mejora en el desempeño de cada área y del servicio que presta a sus diferentes usuarios.

Una forma eficiente para proponer un Sistemas de Gestión es el desarrollo de reglas, procedimientos, así como también la identificación correcta de las metas y objetivos de cada área. Para garantizar la efectividad de los procesos, una adecuada gestión de la información. Todo esto alineado a los Sistemas de Gestión de Calidad y las políticas institucionales.

Es por eso que la Biblioteca Histórica, se enfrenta a problemas de no identificar cuál es la mejor forma de eficientizar sus actividades por área, siendo una Biblioteca de nivel medio superior, superior y posgrados, ubicada en Puebla, sería de gran ayuda el contar con un Sistema de Gestión para la Creación y Gestión de Documentos, donde se identifiquen todos los procesos, actividades, tareas y políticas a realizar por cada área y mediante la propuesta de mejora basado en la Norma ISO 30301-2011, aumentara el desempeño de los colaboradores, saber cómo proceder a ciertas situaciones que se presentan, evitando el uso de recursos extras , retrabajos y horas hombre desperdiciadas, todos los cambios dirigidos a usuarios como personal interno, personas ajenas a la institución, personas de otras universidades, público en general, extranjeros, etcétera, pero todos ellos interesados en la riqueza del acervo que se custodia.

II.2 Pregunta de Investigación

¿Cómo se recomienda implementar un Sistema de Gestión Documental a través de la Norma ISO 30301-2011 en una Biblioteca Histórica con el fin de obtener la certificación?

II.3 Sistematización de la Pregunta de Investigación.

¿Qué es un Sistema?

¿Qué es la Gestión?

¿Qué es la Gestión Documental en las Organizaciones?

¿Qué es un Sistema de Gestión Documental en las Organizaciones?

¿Qué Requisitos conforman el Sistema de Gestión Documental?

¿Qué es una Norma ISO?

¿Qué es la Norma ISO 30301-2011?

III. OBJETIVOS.

III.1 Objetivo General

Desarrollar una propuesta de mejora basada en el Sistema de Gestión Documental en la Biblioteca Histórica José María Lafragua con miras a obtener la certificación de la Norma ISO 30301-2011 beneficiando a los usuarios internos y externos.

III.2 Objetivos Específicos.

Identificar y conocer los requisitos de un Sistema de Gestión Documental de la Norma ISO 30301-2011.

Desarrollar instrucciones de trabajo para identificar las actividades que corresponden a cada área y evitar retrabajos y uso innecesario de recursos.

Conocer e identificar el tipo de formato requerido para cada función, dependiendo sus actividades y siempre alineados a la Norma ISO 30301-2011.

Proponer reglas de uso de los documentos, crear formatos para la recolección de información, para su disponibilidad y su eliminación con autorización.

Desarrollar una propuesta de mejora basada en el Sistema de Gestión Documental en la Biblioteca Histórica José María Lafragua con miras a obtener la certificación de la Norma ISO 30301-2011 beneficiando a los usuarios internos y externos.

IV. JUSTIFICACIÓN

Las organizaciones públicas o privadas se encuentran en constante cambio y mejora con la finalidad de cubrir las necesidades sociales de la comunidad en general, manteniendo un alto grado de competitividad en su entorno. Es por eso la gran importancia de proponer el conocer el Sistema de Gestión Documental en la Biblioteca Histórica, teniendo en cuenta el gran valor de los procesos que se desarrollan, al mejorar el desempeño de las actividades, identificando las primordiales, así como la estandarización de estas, será posible con la propuesta de mejora basada en el Sistema de Gestión que dirija a un mejor control y comunicación. Ante las exigencias de servicios de calidad que tienen los usuarios, las bibliotecas y unidades de información necesitan revisar sus roles, funciones y mecanismos de servicio, por lo que la biblioteca debe de responder en sus productos y servicios para no quedar atrás o fuera del contexto en la que se encuentra inmersa.

Las bibliotecas, consideradas por algunos depositarios de conocimiento, pasan a ser organismos que buscan, recuperan, analizan y proporcionan

información con base a los requisitos de sus usuarios, lo que las convierte en un valioso factor de cambio y si estos organismos basan sus servicios en algún modelo de calidad se puede asegurar la satisfacción de sus usuarios, esto genera una comunidad en constante mejora en un mar de conocimiento, esto permite a sus navegantes mantenerse actualizados en esta sociedad.

El proyecto busca la propuesta de mejora en la Biblioteca Histórica José María Lafragua con base en la norma ISO 30301-2011, con mira a obtener la certificación de esta, siempre alineado con la reglamentación de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

V. HIPÓTESIS

Si se conoce y desarrolla un Sistema de Gestión Documental para proponer mejoras en la Biblioteca Histórica José María Lafragua, por medio de la norma ISO 30301-2011, que permitirá reducir el tiempo en el desarrollo de actividades y optimizar el desempeño de los colaboradores, esto apoyará en un futuro a obtener la certificación.

V.1 Variable Independiente

Sistema de Gestión Documental basado en la NORMA ISO 30301-2011.

V.2 Variables Dependientes

1. Reducir los tiempos en el desarrollo de actividades de cada área.
2. Eficientizar el desempeño de los colaboradores.

3. Obtener la certificación a futuro.

VI. DISEÑO METODOLÓGICO

VI.1 Método

La presente investigación se realizó bajo el método mixto deductivo-inductivo ya que se presentó la explicación del tema de manera general y se aplicó a un Estudio de Caso para después validar la información y llevarla nuevamente a la generalidad que permitió cuantificar el efecto de investigación.

VI.2 Enfoque

El trabajo se realizó haciendo el análisis de la información cuantitativa para después validarla y verificar la postura del investigador en el tema que se desarrolló.

VI.3 Tipo de Investigación

El presente trabajo se realizó con un tipo de investigación descriptiva para la construcción del marco teórico que sirvió de apoyo al tema y permitió analizar las fuentes de información secundarias con el objeto de describir temas y subtemas relacionados con el origen del trabajo.

VII. ALCANCES Y LIMITACIONES

El alcance del trabajo fue contemplando la literatura que esté vigente a partir del año 2016, pero en lo referente a antecedentes se retoman de años anteriores.

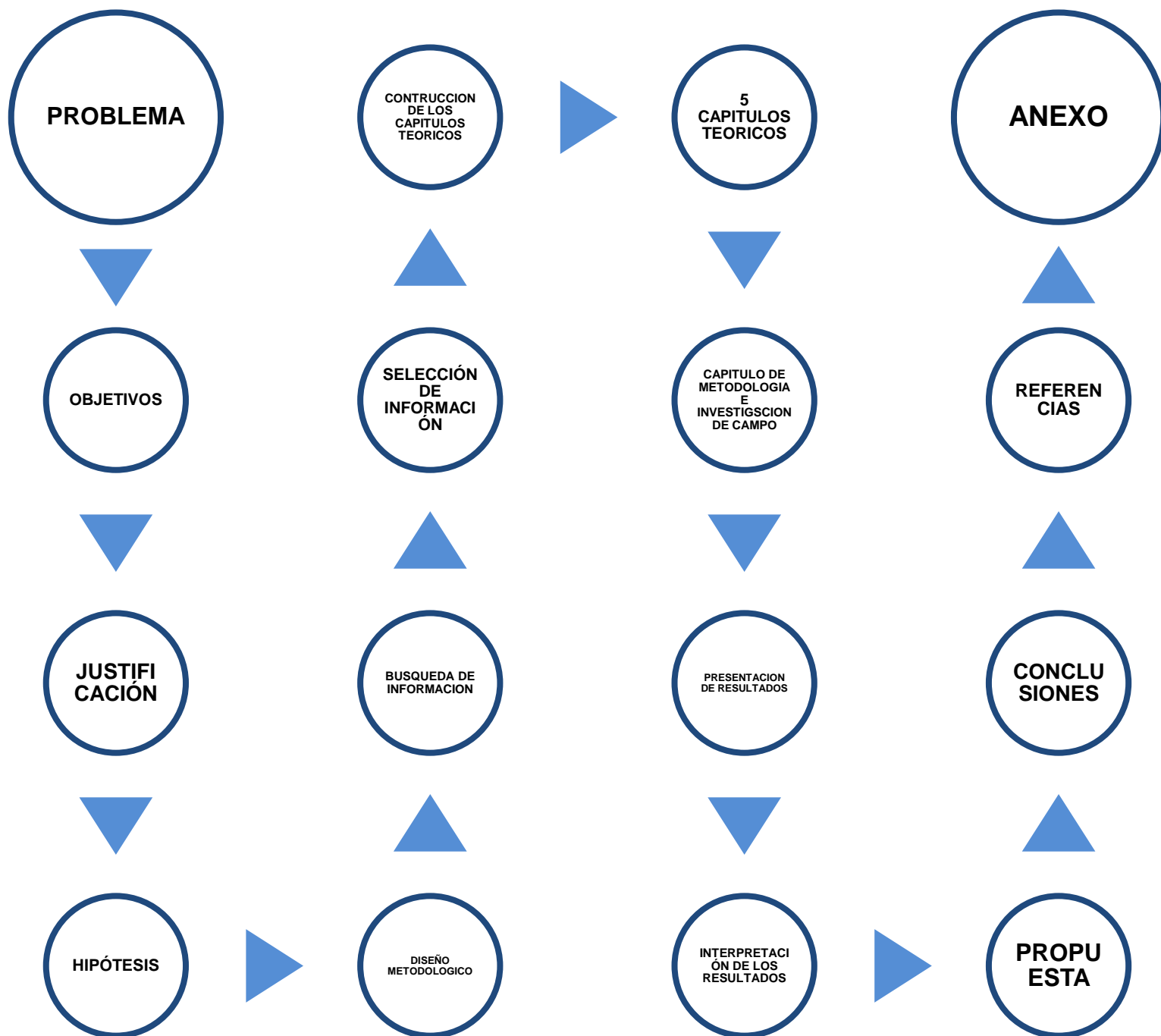
Geográficamente el trabajo se desarrolló en la Biblioteca Histórica “José María Lafragua” que es una dependencia que pertenece a la Benemérita

Universidad Autónoma de Puebla institución educativa de nivel superior que se localiza en la ciudad de Puebla.

El trabajo tuvo un corte transversal, porque comprende en el año 2019.

Las limitaciones identificadas para el trabajo son las siguientes: se hizo como Estudio de Caso en la Biblioteca Histórica José María Lafragua dependencia que pertenece a la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla institución pública de educación superior localizada en Puebla y aplicando en el trabajo exclusivamente la NORMA ISO 30301-2011.

VIII. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES:



CAPÍTULO I: MODELOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

En este Capítulo se conocerá a detalle las definiciones, los conceptos sobre calidad y la historia acerca de lo que es un sistema de gestión.

1.1 HISTORIA DE LA CALIDAD

La Calidad ha estado presente en todo momento, desde la antigüedad los hombres la desarrollaban sin darse cuenta, en los alimentos que consumían, las ropas que usaban, las casas donde vivían y a través de la evolución el hombre aprendió a desarrollar la calidad con la necesidad al desarrollar sus actividades diarias, la forma de comunicarse, mejorar sus herramientas de trabajo y de guerra, en la construcción de mejores viviendas o para perdurar su visión de las cosas al construir pirámides, esculturas, indiscutiblemente la calidad está presente en sus procesos y herramientas para la realización de todo esto. (Hernández y Rodríguez. 2009)

En este proceso evolutivo han pasado varias etapas como:

Etapa Artesanal: donde los artesanos les daban un distintivo a sus obras, para así mantener una buena reputación, tal como lo plantea Fuentes (1998) en el siglo XIII se identificaron los aprendices y los gremios, esto convirtió a los artesanos en instructores e inspectores de su oficio, esto por el gran conocimiento de su trabajo, del producto y de los clientes que lo compraban. En la Revolución Industrial esto cambio porque apareció la producción en masa, de artículos terminados o piezas que se ensamblarían en un proceso, los talleres cambiaron creando las nuevas fábricas y los aprendices en los operarios de estas, debido a los altos niveles de demanda la necesidad de calidad en los productos aparece la función de la inspección en el proceso productivo, llevada a cabo por el operario.

En la segunda guerra mundial en los Estados Unidos, se termina la relación tan cercana entre los fabricantes y sus clientes, esto como resultado de la producción en serie, esto a finales del siglo XIX lo que abre el camino hacia el proceso de estandarización de las condiciones y métodos de trabajo.

Es en este momento donde aparecen las teorías de la Administración Científica, cuyo principal pionero fue Frederick Winslow Taylor, uno de sus ejes principales dice que las actividades de planificación y ejecución del trabajo deben estar separadas con el objetivo de aumentar la productividad. La nueva perspectiva generaría varios inconvenientes con el grado de calidad en los productos, porque los errores humanos se incrementaron exponencialmente esto por desaparecer la inspección que realizaba el operario, para dar solución a este problema se creó la función de inspección centralizada en una sola persona quien determinaría que productos eran buenos o malos. Es así como aparece en los organigramas de las empresas el departamento de control de calidad, de esta forma se pueden tomar todas las medidas necesarias para evitar que productos malos lleguen al cliente. Estos procesos inician la primera etapa del desarrollo de calidad, nombrándose Control de Calidad por Inspección (Shewhart, 1931).

Al final de la primera guerra mundial que fue el detonante para para los sistemas de producción en serie, procesos y técnicas de inspección de la calidad, inicia una segunda etapa donde la inspección pasa a ser una herramienta de la calidad y no la parte medular del proceso. Con el Método de Walter Shewhart (1924) que es mejorar términos de costo beneficio, líneas de producción, aplicar la estadística de manera eficiente para aumentar la productividad y disminuir errores (Shewhart, 1931).

Se debe mencionar que Shewhart se preocupó por el rol administrativo de la calidad, aplicando el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), que posteriormente sería bautizado por los japoneses como el Ciclo de Deming y que

es la base de todo sistema de gestión de calidad existente actualmente. El control de esta segunda etapa de la calidad fue liderado por los norteamericanos, por medio de los estudios industriales sobre como elevar la calidad basados en métodos estadísticos.

Para la industria militar era urgente el evitar que sus jóvenes soldados siguieran pereciendo por el hecho de que su paracaídas no se abría, En 1942 en promedio del 3.45% de cada mil paracaídas no se abrían por defectos de fábrica, es por ello que se intensifico la búsqueda de estándares de calidad para evitar esta tragedia. Se crearon las primeras normas de calidad en el Mundo, basadas en el concepto de aseguramiento de la calidad, el ejército de los Estados Unidos implanto en la Segunda Guerra Mundial un sistema de certificación de calidad, las primeras normas de calidad fueron puestas en práctica en la industria militar y se les llamo normas Z1, con gran éxito elevaron los estándares de calidad exponencialmente y como afortunada consecuencia disminuyo un gran número de soldados caídos.

En estos escenarios del desarrollo de la calidad aparece el doctor William Edwards Deming, un gran estadista y discípulo de Shewhart, quienes trabajaron en Western Electric Company en Chicago, Illinois, donde su tuvieron los primeros experimentos principales sobre productividad de Elton Mayo. En esta época Deming, no era reconocido en lo absoluto, trabajo en la universidad de Stanford capacitando sobre el control estadístico de calidad. De 1942 a 1945 contribuyo a mejorar la calidad en la industria norteamericana dirigida a la guerra.

Como lo plantean Evans y Lindsay (2008), al término de la Segunda Guerra Mundial la calidad tuvo dos vertientes, por un lado, el Occidente con su enfoque basado en la inspección. Por otro el destacado proceso desarrollado en Japón, con un enfoque completamente distinto al occidental, ellos comprendieron que para no producir y por ende no vender productos defectuosos era indispensable desarrollar productos bien hechos desde el principio.

En este panorama Deming llega a Tokio en 1947, para 1950 es invitado por la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses (JUSE) Deming imparte una serie de conferencias sobre control estadístico de calidad y su modelo administrativo para el manejo de la calidad, es por medio de la visión que comparte, que se le considera el padre de la calidad japonesa, y propone y desarrolla la gran responsabilidad que tiene el área directiva para lograr una completa calidad, es en este momento que implementa el Ciclo PHVA.

En un principio el control de calidad se dirigía a una buena inspección, rápidamente se cambió a la prevención en el control de los procesos, como factores principales que ocasionaban productos defectuosos, también entendieron que por mucho que se esforzaran en el área de producción, los problemas de confiabilidad, seguridad y economía del producto no era suficiente si el diseño y los materiales eran defectuosos (Gorgemans, 1999).

Los japoneses no tenían antecedentes claros sobre calidad, por lo que era deficiente antes de la llegada de Deming en 1950, pero con la llegada de Joseph Juran por primera vez a Japón en 1954, contribuyó a entender y dejar claro que para el logro de la calidad debería mantenerse un compromiso constante de la gerencia (Pareja, 1990). Otro personaje importante para la calidad fue Armand V. Feigenbaum quien creó el concepto de Gestión de la Calidad ó Gestionar la Calidad, quien fue nombrado director de producción en todas las unidades de General Electric, él aplicó por primera vez el (*Total Quality Control*) en Estados Unidos y apareció en su libro (*Total Quality Control*) en 1951, visitó Japón en 1954, gracias a estos tres nombres Deming, Juran y Feigenbaum, se da la gran explosión de calidad en Japón, que se consolidó con Ishikawa en 1955.

A principios de los 60 los hombres y mujeres en la empresa no era más que un factor que carece de responsabilidad en la obtención de calidad. En 1961 Phillip

B. Crosby lanzo su concepto de cero defectos, demostrados en los diferentes fracasos en el terreno espacial, que la mayoría de los fallos eran por errores humanos, en 1966 Crosby realiza un experimento, basado en la experiencia de Martin Marrieta donde se le responsabiliza al operario por la calidad de las operaciones que se le asignan, este método se basa en la eliminación de numerosos controles y le da al operario la toma de decisiones para tener conciencia de “hacerlo bien a la primera y siempre”(Crosby, 1979) la empresa espacial ITT adopta este lema y los conceptos filosóficos con grandes resultados principalmente los relacionados con el servicio.

Por otro lado, en Japón sale a escena el empresario y consultor Kaoru Ishikawa, quien construye los primeros círculos de calidad, como primeros resultados los empleados japoneses aprendieron y aplicaron sencillas técnicas estadísticas, ya en 1963 se llevó a cabo la Primera Conferencia de Circulo de Control de Calidad, aquí inicio lo que hoy se conoce como milagro japonés.

Como se puede ver desde la terminación de la Segunda Guerra Mundial hasta finales los 70 fue el mayor aporte para la fundamentación teórica y conceptual de la calidad, que conocemos actualmente.

A partir de esto empieza una tercera etapa en el desarrollo de la Calidad, se integra al mundo el concepto de “Proceso de Calidad Total”, que se distingue por el esfuerzo de obtener la calidad en todos los aspectos de la empresa, donde se incluyen todas las áreas. De esta forma todos deben estar enterados de lo que se planea, como se hará y que resultados se esperan obtener y así se involucran en el resultado final. Esta etapa concluye con el inicio de los 90s, con nuevos conceptos y situaciones sociales como la Globalización que cambia en su totalidad el concepto de Empresa (Evans, 2008).

En la actualidad la cuarta etapa, se conoce como la mejora continua de la calidad, aquí es donde la parte humana tiene un papel importante dado que con el aprendizaje obtenido en cada etapa ha logrado desarrollar habilidades para trabajar en equipo y resolución de problemas, con el objetivo de reducir costos.

Las organizaciones comprenden que deben desarrollar y generar conocimiento de forma sistemática, la consolidación del liderazgo directivo, el trabajo en equipo se transforma de grupos a equipos de mejora continua, proporcionando al empleado medios para implementar mejoras en su lugar de trabajo, se implementa que una parte del sueldo o salario obtenido corresponde según el resultado obtenido en la conclusión de sus objetivos.

Con la apertura de los mercados las empresas descubren nuevos retos al producir y vender, las exigencias de productos de alta calidad al menor costo posible, es aquí donde se refleja el esfuerzo del personal y la optimización de procesos al obtener una reducción de costos continua, la relación más estrecha con los clientes que mejora la venta, todo esto aporta la maximización de las utilidades de la empresa.

1.2 DEFINICIÓN DE CALIDAD

Determinar un solo concepto de calidad puede ser algo subjetivo porque depende del individuo(s) que estén en ese proceso de visualización de algún objeto(s) de una misma especie.

La Norma ISO 9000:2015 dice: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. Otra definición es, la calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente final.

Para Deming, Calidad es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y que se ajuste a las necesidades del mercado. Otra definición de la calidad es "Serie de cuestionamientos hacia una mejora continua". Todas estas definiciones dependen de las necesidades del consumidor, tanto las presentes como futuras, es nos lleva a poder determinar que existe Calidad si se cumple con los siguientes factores: (Deming, 1989).

- Que el producto cumpla las características que se ofrecen.
- Que se ofrezcan las instrucciones para usar e instalar el producto.
- Que se proporcione servicio de reparación y las refacciones para el producto.

Desde el punto de vista de L. Münch la Calidad es "El cumplimiento de los requisitos para la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente" (Münch, 2014)

Crosby, (1996) Define la Calidad como el cumplimiento de normas y requerimientos precisos, la calidad es ajustarse a las especificaciones. Su lema es "hacerlo bien, a la primera vez y conseguir cero defectos", confirmando que la calidad está basada en cuatro principios absolutos: cumplimiento de requisitos, sistema de prevención, su estándar de realización es cero defectos y su medida es el precio del incumplimiento.

Para J. M. Juran, (1993) Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es "la adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente".

Podemos identificar que, para poder obtener una definición formal de calidad, hay varios puntos que analizar: la parte cronológica, la conceptual, que da inicio con la creación del control estadístico de calidad. Desde el punto de vista conceptual

podemos ya identificar con todo lo observado, que existen 4 etapas que se fueron desarrollando en su proceso: control de calidad, aseguramiento de la calidad, proceso de calidad total y la mejora continua de la calidad total (Rodríguez y Rodríguez 2009).

“El origen de la calidad aplica al producto, lo cual fomenta la inspección del producto elaborado controlando y desechando aquellos productos considerados defectuosos según unas características inspeccionadas” (Cortes, 2017)

La Calidad según la norma UNE: “Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas” (Jabaloyes, Carot Sierra , & Carrión Garcia, 2020)

Al conocer las definiciones de calidad se puede mencionar que la calidad depende mucho del uso del producto y puntos de vista de los usuarios finales, pero la característica principal es que en cualquier situación debe cubrir la necesidad que exige el usuario y esto se debe hacer de forma correcta y en el primer intento.

1.3 CONCEPTO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Un Sistema de Gestión de Calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad. En otras palabras, un Sistema de Gestión de Calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de

una organización que influye en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización (Díaz, 2014, pag.180).

El concepto de Sistema de Gestión de Calidad nace en la industria de manufactura, estos pueden ser aplicados en cualquier sector tales como los de Servicios y Gubernamentales.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática (Díaz, 2014, pag.180).

“Se pueden definir a los Sistemas de Gestión de Calidad como el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implantan por medio tales como la planificación, el control de la calidad el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad” (Cortes, 2017).

“La Gestión de Calidad pone en marcha un sistema que anima a las organizaciones a identificar y analizar los requisitos del cliente, a definir unos procesos que proporcionen productos aceptables por el cliente y a mantener estos procesos bajo control, proporcionando así confianza tanto a la organización como a sus clientes de su capacidad para suministrar productos que cumplan los requisitos de forma consistente para que se mejore o realce la satisfacción de los clientes” (Cortes, 2017).

“El Sistema de Gestión de Calidad se basa en un conjunto de elementos como: estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos, capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos y reglas; mediante las cuales la

dirección de la entidad, planifica, ejecuta y controla todas sus actividades en pro de lograr los objetivos preestablecidos y la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente” (Peña & Perdomo, 2017).

1.4 DEFINICIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN Y PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (ISO 9001-2015)

Se ha identificado la definición de Calidad y cómo fue su conceptualización a partir de sus etapas. Es momento de conocer los conceptos de Sistema y Gestión:

¿Qué significa un Sistema?: es un conjunto de elementos relacionados entre sí que funciona como un todo. Aun así cada uno de los elementos de un sistema puede funcionar de manera independiente, siempre formará parte de una estructura mayor. Estos pueden ser un componente de otro sistema. (Significado de Sistema, 14 de julio de 2020).

La Gestión: Conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización (Significado de Gestión, 14 de julio de 2020).

Conociendo estos conceptos identifiquemos que son los Sistemas de Gestión de Calidad.

Como lo plantea la Norma Internacional ISO 9001 son actividades mediante las que las organizaciones identifican sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. El Sistema de Gestión de Calidad gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas. También posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las

consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo. Un Sistema de Gestión de Calidad proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la oferta de productos y servicios (ISO-9000-2015. pdf).

Un principio de sistema de gestión de calidad se puede definir como: “La regla básica utilizada para dirigir y operar una organización”, enfocado en la mejora continua del desempeño a largo plazo, a los clientes e identificando las necesidades de todas las partes interesadas (CemiotInter.com, 2015).

Estos principios se describen en la Norma ISO 9001-2015, los cuales contienen la declaración de cada uno y una base racional que demuestra la importancia para la organización.

Los 7 principios de la gestión de calidad que se base la familia de normas ISO 9000 a partir de la publicación de ISO 9001-015 son:

- 1 Enfoque al cliente.
- 2 Liderazgo.
- 3 Compromiso de las personas.
- 4 Enfoque a procesos.
- 5 Mejora.
- 6 Toma de decisiones basada en evidencias.
- 7 Gestión de las relaciones.

A continuación se menciona cada uno de los principios inicia enfoque al cliente está formado por varios puntos importante como la visión principal de la gestión es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del mismo, la calidad se identifica como la capacidad del producto o servicio para

satisfacer las necesidades del cliente con una precio benéfico para el cliente y conveniente para la organización, sobre el valor percibido depende del cliente cuando este le asigna valor a un producto o servicio con relación al precio o también lo que está dispuesto a pagar el cliente por obtener este producto o servicio, un punto más es el juicio de valor que se describe como opinión razonada que se forma de una persona o cosa. El principio de liderazgo se enfoca a los líderes en todos los niveles de la organización son los que establecen unidad de propósito y dirección crean condiciones donde los colaboradores se sumen al logro de objetivos de calidad para la organización, el punto de visión sirve como guía para la toma de decisiones enfocados a los colaboradores que apunten hacia un mismo objetivo y no provoquen un espacio sin canales de comunicación, el punto de cultura organizacional es todos los puntos que dan personalidad a la empresa compartida por los miembros de la misma y la distinguen positivamente en su entorno, un punto más la cultura de calidad, conjunto de hábitos, creencias y comportamientos humanos basados en la calidad, sobre la comunicación organizacional habla sobre las inter relaciones con palabras, mensajes, símbolos o mensajes que comparten los miembros de una organización con un mismo significa entre sí. Un punto más compromiso de las personas tiene como principio contar con personas competentes, empoderadas y comprometidas con la organización son necesarias para aumentar la calidad y generar valor a la organización. Sobre el punto enfoque a procesos tiene como principio alcanzar los resultados que sean coherentes y previsibles de forma eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados funcionando como un sistema. En el punto de mejora nos habla que todas las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora. Un punto más es la toma de decisiones basada en la evidencia nos plantea que las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tendrán mayor probabilidad de obtener los resultados esperados. El ultimo principio es gestión de las relaciones dice que para lograr un éxito contante las organizaciones deben gestionar las relaciones con sus partes interesas como podría ser sus proveedores, personas u organizaciones, al tomar

una decisión o actividad donde no se logren las necesidades y expectativas pueden ser un riesgo significativo para la sostenibilidad de las relaciones gestionadas (Cortes, 2017)

Una vez abordados los puntos como definición, historia, la conceptualización de la calidad, identificar los principios que conforman las normas ISO, se da paso al siguiente capítulo donde se abordara la historia sobre la creación de las ISO, la historia, conoceremos las ISO que integran a la familia ISO 9000 y conoceremos su evolución y mejora con el tiempo.

CAPÍTULO II: NORMA ISO 9000

En este Capítulo se conocerá la historia de la Norma ISO 9000, su evolución y la familia que conforma la ISO, se tendrá un acercamiento a la Norma ISO 30300-2011 que desarrolla el proyecto.

2.1 HISTORIA DE LA ISO (*INTERNATIONAL STANDARIZATION ORGANIZATION*) Y ANTECEDENTES DE LA NORMA ISO 9000

La organización surgió a partir de la unión de organismos creados previamente, como la (*International Federation of the National Standardizing Association*), también llamada ISA, fundada en Nueva York en el año 1928 y basados en el sistema métrico, cuya finalidad era dar tratamiento a las áreas que no estaban dentro del área de la electrotécnica, ya regulada por la ICE International (*Electrotechnical Commission*), creada en 1906. Cuando estalló la Segunda Guerra Mundial en el año 1939, la ISA suspendió su actividad debido a la falta de comunicación internacional. Y como resultado en el año 1944 cuando se forma la UNSCC (*United Nations Standards Coordinating Committee*) en Londres empujado por el desarrollo manufacturero de armamento que se vio impulsado por la aplicación de estandarización. La UNSCC se administraba desde las mismas oficinas del ICE, organismo ya por entonces con bastante renombre. Por aquél entonces, el secretario general de dicha organización era Charles Le Maistre, por muchos considerado como el padre de la normalización (Historia de la ISO–International Standardization Organization, 2014).

El año 1945 es clave para la historia de la ISO, los delegados de la UNSCC (*United Nations Standards Coordinating Committee* en Londres) se reunieron en Nueva York para intentar crear una organización de normalización. Le Maistre, tras la guerra mundial, tomó contacto con la ISA y les informó de la recientemente creada

UNSCC. La idea que tenía Le Maistre era la creación de un único organismo conjunto internacional dedicado a la normalización y fue así como se fundó la ISO. En Julio del año 1946, en París se realizó un consejo de la ISA. Le Maitre convocó reunión de la UNSCC en el mismo lugar. Por tanto, se forzó así la determinación de unirse. Pocos meses después se disolvió la ISA por las irregularidades que existían y el paro de operaciones detectado a causa de la guerra. Poco a poco Le Maistre consiguió la unión de los delegados de UNSCC y la ISA (Principios de Gestión de la Calidad, 2015).

La ISO (siglas para Organización Internacional de Normalización en castellano), se creó en el año 1946 con la presencia de 64 representantes delegados provenientes de 25 países. Esta reunión tuvo cita en Londres, Inglaterra en la sede del Instituto de Ingenieros Civiles. Estas personas decidieron adentrarse en el proyecto de creación de una organización cuya finalidad sería facilitar una unificación en normas de industrialización y una mejora en la coordinación internacional de empresas. Al año siguiente, en el mes de febrero, se hizo oficial la creación de la ISO y empezó sus operaciones. La fecha oficial de inicio de actividades fue el 27 de febrero de 1947. Desde aquel año, se han creado más de 19.500 normas para todos los sectores de producción, incluidos por supuesto, la industria, el sector salud, el sector alimentario, tecnológico, etc.) La organización tiene sede en Ginebra (Suiza) y desde allí, donde se encuentra la Secretaría General de ISO, se controlan al resto de países. En esta oficina actualmente trabajan cerca de 150 personas a tiempo completo (Principios de Gestión de la Calidad, 2015).

En el año 1951 fue publicada la primera norma ISO en aquel momento se llamó simplemente una “recomendación”. Esta primera, la ISO/R 1:1951, fue una norma que abarcaba la temperatura estándar de referencia para medir la longitud industrial. Dicha primera norma fue actualizada en varias ocasiones hasta llegar a la más actual que es la del año 2002 sobre especificaciones del producto genérico

– temperatura de referencia estándar para especificación geométrica de los productos. La ISO reconoció en el año 1977 durante una conferencia, que la ISA fue el primer prototipo de la organización y que la mayoría de los comités técnicos que la componen son los mismos que operaban en la ISA. Fue por este motivo que se termina de definir a la ISO como organización única a nivel internacional para la normalización (Principios de Gestión de la Calidad, 2015).

Actualmente la organización internacional de normalización acoge a 164 países miembros y lo conforman alrededor de 3368 órganos técnicos encargados de cuidar la elaboración de dichas normas. La palabra ISO, significa según su raíz griega “igual”, de ahí el nombre de la organización, que, además, coincide con las siglas de la misma. Se trata de un juego de palabras muy adecuado para la finalidad de la organización. Esta es una federación internacional independiente que intenta aportar mayor seguridad, calidad y eficiencia a los sistemas de trabajo para hacer más simple el intercambio entre países y regiones de bienes y servicios producidos. Cada país tiene su propio organismo nacional de normalización de tipo no gubernamental que se puede ver como un puente de contacto entre el sector público y el sector privado. En el caso de España, por ejemplo, sería AENOR. Los miembros son parte de la estructura de gobierno de cada país al que pertenecen, pero también existen miembros que tienen raíces no gubernamentales ya que provienen del sector privado únicamente. Por ello, las normas de la ISO permiten llegar a consensos sobre las posibles soluciones de cara a los negocios como para el beneficio general de la sociedad, en un ámbito más amplio (Principios de Gestión de la Calidad, 2015).

“La serie de normas que componen la ISO 9000 fue resultado de las necesidades creadas a partir de la segunda guerra mundial. No existía por ese entonces un control sobre los procesos y la fabricación de productos en el Reino Unido y por ello se tenían que adoptar estas normas. Al establecer los procedimientos basados en inspecciones y controles, se aumentó la calidad. Se

aplicó el principio de Pareto y las mejoras en cuanto a aplicación estadística propuestos por Walter Shewart. De esta forma, se aseguraba el cumplimiento con las especificaciones de calidad y conformidad. A finales de los años cincuenta, se mantiene ese enfoque de inspección y asegurar la calidad y por ello, se desarrolla en Estados Unidos un esquema de requerimientos llamado (*“Quality Program Requirements”*) aplicado al sector militar. Luego, la NASA promovió la evolución de los sistemas de inspección a sistemas enfocados en asegurar la calidad y fue en el año 1962 cuando se pudieron establecer los criterios que la aseguraban de cara a los proveedores de dicha entidad. Los retos, que inicialmente eran sólo del sector militar, fueron haciéndose visibles también en otros sectores como por ejemplo el sector energético” (International Standardization Organization, 2014)

En distintos países empiezan a trabajar por mejorar su calidad y empiezan a darse debates para poder dar respuesta a las demandas de inspección, verificación, aseguramiento de la calidad, etc. Se crea la BS 5750, método enfocado en el control de resultados durante el proceso de realización de los productos. Será recién en el año 1987 cuando la BS 5750, se convierta en la ISO 9000, con la finalidad básica de facilitar el comercio global. Para llegar al consenso sobre esta normativa, se requirió de apoyo del 75% de los países que la componían. Esta normativa está basada en dos pilares: la mejora y el desempeño, se desprendió del enfoque inicial de control y comando, se modernizó. Se arraiga en 8 principios, entre ellos los mercados, la reglamentación, las mejoras, la responsabilidad, el desarrollo del intelecto, etc. Fue a partir del año 1994 cuando salió la nueva versión de la ISO 9001, cuando se volvió más interesante de cara a las empresas. Experimentó un gran crecimiento desde entonces. La versión actual de la norma es la que data del año 2015 (última actualización). La del 1994, se dirigía más expresamente a empresas con procesos productivos más no tanto a empresas de servicios, por tanto, en la revisión del año 2000 se simplificó la norma y empezó a ser aplicable a todo tipo de empresas, incluso de servicios o a la Administración Pública. La única normal que se puede certificar de la familia de la ISO 9001 es la ISO 9001:2008.

Para poder hacer válida esta certificación es necesaria una auditoría de implantación y aplicación de la norma, que en caso de ser positiva, emite un certificado de conformidad (International Standardization Organization, 2014).

Para lograrlo, muchas empresas se asesoran y se comprometen ampliamente a la implementación en todos sus procesos, algo que muchas veces puede ser complicado para algunas. Este proceso de implementación de la norma requiere de un entendimiento de los requerimientos de la norma y un análisis de la situación de la organización. Desde ese punto de partida se empiezan a documentar los procesos y se detectan las necesidades de capacitación existentes. Durante la ejecución de proyecto, la fuerza de trabajo debe hacerse partícipe en cuanto a las nuevas políticas de calidad. Además, se utilizan las auditorías internas y se empieza a mejorar el uso de la norma poco a poco, obteniendo resultados positivos (International Standardization Organization, 2014).

“La mayoría de los líderes de las Pymes consideran a la certificación ISO 9001 solo como un trámite legal y por esa percepción delegan este proceso a una área en especial, en realidad la calidad no se delega se asume” (Cortes, 2017).

2.2 FAMILIA ISO 9000

ISO 9000, hace referencia a los principios y el vocabulario empleados en las normas de gestión de la calidad, y sirve para comprender y aplicar el resto de las normas de la familia.

ISO 9001 es la única norma certificable de la familia. Las demás normas son guías y complementos para esta norma principal. La ISO 9001 es la norma que gestiona la calidad en las empresas, indicando los requisitos que se deben cumplir para lograr la certificación. Esta norma se emplea para cumplir eficientemente los

criterios que debe tener una empresa para satisfacer a sus clientes. De este modo, se logrará la satisfacción total de clientes, empleados y proveedores.

ISO 9002 complementa a la ISO 9001, aportando las directrices para la aplicación de dicha norma.

ISO 9003 (obsoleta) esta norma complementaba las dos anteriores, cubriendo únicamente la inspección y los ensayos finales. En el año 2000, esta norma fue reemplazada por el conjunto de la familia de normas ISO 9000 vigentes.

ISO 9004 se enfoca en la mejora del desempeño y de la gestión para el éxito sostenido de la organización. El objetivo de esta norma es proporcionar la ayuda necesaria para mejorar el sistema de la gestión de la calidad todas las partes interesadas en la satisfacción final del cliente (Certificación, S. P. G. 2017).

2.3 EVOLUCIÓN DE LA NORMA ISO 9001

ISO 9001:1994

En 1994 se revisaron las tres normas mencionadas arriba y se publicó la segunda edición de las mismas. Esta revisión no supuso cambios significativos en el aseguramiento de la calidad.

ISO 9001:2000

A la revisión de 1994 le siguió la del año 2000. Esta vez apareció una norma ISO 9001 que reemplazaba a los tres modelos que había hasta entonces. Incorporó cambios en la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y un mejor desempeño de las organizaciones. Algunos expertos decían que esta versión pasó

del concepto (“*conformance*” a “*performance*”), es decir de conformidad a desempeño.

En 1994, los fabricantes debían seguir como mínimo ISO 9002, y si incorporaban los departamentos de investigación y desarrollo ISO 9001. Pero en el año 2000 todos estos fabricantes se certificaban ya según ISO 9001, y si no hubiese tareas de diseño se especificaría en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

ISO 9001:2008

La cuarta edición de ISO 9001 aparece en el año 2008, aunque en esta ocasión los cambios se dirigían a la mejora de la consistencia de la norma de gestión ambiental ISO 14001. No hubo grandes cambios a resaltar.

ISO 9001:2015

La edición ISO 9001:2015 pretende seguir conservando la aplicabilidad de la norma en cualquier tipo de organización y fomentar la alineación con otras normas de sistemas de gestión elaboradas por ISO.

Esta revisión se puso en marcha para adaptar la norma a la realidad actual de las organizaciones. Se trata de un cambio muy importante y delicado debido a que ISO 9001 supone el 80% de la totalidad de certificaciones mundiales (e-book-ISO-9001-2015-Futuro de la Calidad.pdf).

2.4 CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DE LA NORMAS ISO 9001-2008 A 9001-2015.

Como se menciona las actualizaciones que se presentan de la norma ISO 9001-2008 a la ISO 9001-2015 tiene como objetivo el poder adaptarse a los cambios actuales y vertiginosas que se presentan en las organizaciones. La norma ISO 2015 presenta cambios, su lenguaje permite incluir a empresas de servicios y no solo la de procesos, alineando la planificación estratégica y la planeación del sistema de gestión de calidad, se han modificado algunos conceptos para poder dar pauta de lo que se debe hacer y no solo imponer como hacerlo esa es la parte donde las organizaciones deben de crecer al implementar el sistema de gestión de calidad (Noguez, 2014).

Modificaciones importantes realizadas a la Norma:

- Énfasis en el enfoque basado en procesos
- Lenguaje aplicable a las empresas de servicios
- Análisis del contexto de la organización
- Pensamiento basado en el riesgo
- Desaparece el concepto de acción preventiva
- No solo se habla de clientes, si no de partes interesadas
- Concepto de información documentada
- No es exigible el Representante de la Dirección
- Gestión del conocimiento
- Mayor énfasis en los procesos externalizados
- Validar la competencia del personal

2.5 NORMA ISO 30300-2011 SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

Esta Norma pertenece a una serie de normas bajo el título general de Información y Documentación, Sistemas de Gestión Para los Documentos.

Se divide en dos partes:

ISO 30300 Información y Documentación, Sistema de Gestión Para los Documentos, Fundamentos y vocabulario. Específica la terminología para toda la serie de normas, los objetivos y los beneficios de un sistema de gestión documental.

ISO 30301 Información y Documentación, Sistema de Gestión Para los Documentos-Requisitos. Nos muestra cada uno de ellos y como desarrollarlos con el fin de implementar un sistema de gestión documental, con el fin de identificar las habilidades que se han desarrollado en la organización, para proponer y controlar los formatos y documentos de las actividades esenciales en el tiempo que sean requeridos (Norma-30301-2011).

Con la información anterior se puede identificar, conocer los términos principales en la norma y con las que se relaciona y puede interactuar, esto se tomó de los fundamentos y vocabulario. Y con los requisitos conocer cada uno de los puntos que ayudaran a desarrollar la norma y las reglas necesarias para una implementación adecuada y eficiente del desarrollo de las actividades dentro de cada área.

Como es el caso de un Sistema de Gestión de Calidad en la Benemérita universidad Autónoma de Puebla donde conoceremos la normativa que implementa, las áreas que relaciona y como se alinea en nuestra Biblioteca Histórica “José María Lafragua”, que se presenta en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO III: SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

En este capítulo se conoce sobre la forma que la BUAP desarrollo, transmitió e implemento hacia la comunidad universitaria, conociendo las diferentes áreas que intervienen y apoyan en el proceso, las normas que ayudan a proporcionar un servicio de calidad en todas las bibliotecas de la Universidad, hasta conocer cómo se desarrolla en la Biblioteca José María Lafragua.

3.1 BUAP: CALIDAD MEDIANTE SU SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN (SIGI)

La BUAP tiene la firme convicción y meta de ofrecer la mejor educación y difundir la cultura por mencionar una parte de toda sus objetivos y la forma de otorgar calidad, esta ardua tarea es por medio de un Sistema Integral de Gestión de la Información (SIGI) aplicado a todos los niveles y en todas las áreas de la Universidad.

Como se lee en la Ley de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla:

Artículo 1.

“La Universidad Autónoma de Puebla es un Organismo Público Descentralizado del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene por objeto contribuir a la prestación de los servicios educativos en los niveles medio superior y superior; realizar investigación científica, tecnológica y humanística y coadyuvar al estudio, preservación, acrecentamiento y difusión de la cultura”

Artículo 2.

“La Universidad como organismo constitucionalmente autónomo tiene libertad para organizarse y gobernarse a sí misma, definir su estructura y funciones académicas, así como sus planes y programas, fijar los términos de ingreso, promoción y permanencia de su personal académico y administrar su patrimonio” (Benemerita Universidad Autonoma de Puebla, 2020).

El Sistema Integral de Gestión de la Información establece un modelo de procesos administrativos innovadores que se distinguen por ser funcionales, ágiles y que permiten añadir características de valor y así contribuir a la formación de los estudiantes siempre bajo los lineamientos institucionales y del Plan de Desarrollo Institucional, basado en los 7 principios de la Gestión de Calidad. Bajo este sistema se muestran su Misión y Visión:

Misión:

Gestionar el talento humano de la institución de manera confiable y oportuna.

Visión:

Ser reconocida por promover cambios en las competencias del talento humano, a través de proyectos de innovación, fomentando el valor de pertenencia a la Institución (Inducción SIGI – Benemérita Universidad Autónoma de Puebla)

3.2 VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CULTURA.

En la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla además de las tareas sustantivas de docencia y de investigación la Vicerrectoría de Extensión y Difusión de la Cultura (VEDC), realiza acciones que contribuyen a la formación integral de los estudiantes, a través de diversas actividades culturales, artísticas y de

divulgación esta vicerrectoría ofrece talleres de prácticas musicales, dancísticas, teatrales, de dibujo, pintura, escultura, ciclos de cine, conferencias, charlas y presentaciones de libros.

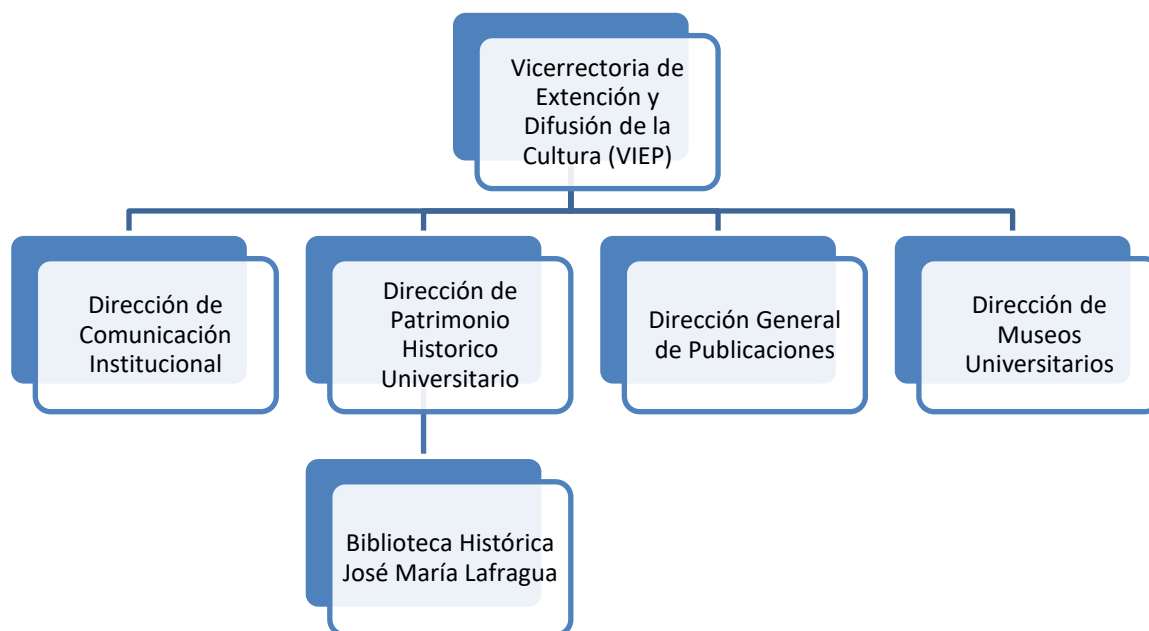
Integrada por diferentes dependencias como:

- La Biblioteca Histórica, encargada de preservar, acrecentar y difundir el material bibliográfico, hemerográfico y documental histórico de nuestra institución.
- El Museo Universitario “Casa de los Muñecos”, con más de 4 mil piezas que conforman sus colecciones de pintura, muebles, yeserías, grabados, fotografía y acuarelas, donde se difunde la apreciación de objetos con valor estético.
- El Museo de la Memoria Histórica Universitaria, que conserva y expone el acervo histórico que se ha generado por el trabajo realizado dentro de la universidad a través de los años.
- La Dirección General de Publicaciones y Librerías Universitarias, donde se edita, publica y pone al alcance del público en general obras impresas de nuestras comunidades científicas y literarias.

La Vicerrectoría de Extensión y Difusión de la Cultura (VEDC) fomenta la apreciación y práctica artística como una posibilidad de generación de conocimiento complejo y de sensibilidad en estudiantes y personal de la universidad, al apreciar los valores físicos de los materiales, su integración en objetos artísticos y su valoración estética se favorece la sensibilidad, formación emocional y cultural de integrantes de la BUAP y del público en general. Promoviendo la formación de una sociedad más culta e informada respondiendo así a nuestra responsabilidad como Universidad Pública (Cultura, 2020).

La Biblioteca Histórica forma parte de la Vicerrectoría de Extensión y Difusión de la Cultura (VEDC), donde alineados al Plan de Desarrollo Institucional de la BUAP, muestra como uno de sus objetivos principales, es “todas las dependencias que forman parte de esta vicerrectoría obtengan la certificación en Sistemas de Gestión de Calidad”, atendiendo ese punto la Biblioteca Histórica José María Lafragua, participa en el proceso de certificación, al desarrollar en cada area que conforma la Biblioteca los requisitos y formatos que exige la norma con el fin de lograr la certificación.

Estructura de la VEDC:



3.3 BIBLIOTECA JOSÉ MARÍA LAFRAGUA HISTORIA

En 1885, en el marco de las conmemoraciones patrióticas del 16 de septiembre, el Colegio del Estado de Puebla organizó una sesión solemne para reinaugurar su biblioteca bajo el nombre de José María Lafragua, honrando la memoria de su principal benefactor. Ésta no era la única transformación que viviría

el acervo institucional: once años atrás, sus autoridades la habían dotado de carácter público, es decir, que no sólo estuviera al servicio de los estudiantes y catedráticos del Colegio, sino que el público en general pudiera hacer uso de ella. Ese breve lapso significó para la Biblioteca un período coyuntural de cambios profundos que manifestaron un viraje en los fundamentos que la sostenían y en los paradigmas planteados, los que necesariamente vinieron acompañados de modificaciones en sus instalaciones, servicios y capacitación del personal (Biblioteca Lafragua, 2019).

3.4 BIBLIOTECA HISTÓRICA ANTECEDENTES

La Librería del Colegio del Espíritu Santo: La historia de la Biblioteca Histórica José María Lafragua tiene sus más remotos antecedentes en una “deseada” biblioteca para un colegio jesuita, en el contexto del inicio de la

obra educativa de la Compañía de Jesús en la ciudad de Puebla, a finales del siglo XVI. Desde la fundación del Colegio del Espíritu Santo, el primer colegio ignaciano, ejecutada en 1587 por la voluntad de un vecino de la ciudad, un rico comerciante de “grana cochinilla” de origen noble llamado Melchor de Covarrubias, se forjó un vínculo indisoluble entre el Colegio y su librería (Biblioteca Lafragua, 2019).

Las Librerías de los Colegios de la Compañía de Jesús en Puebla: La labor educativa de la orden jesuita en la ciudad de Puebla fue creciendo hasta constituir, en menos de dos siglos, dos Colegios de enseñanza (el Colegio del Espíritu Santo y el Colegio de san Ildefonso), dos Colegios convictorios (de san Jerónimo y de san Ignacio) y un Colegio para la formación de misioneros entre los indios (de san Javier). Por supuesto, cada establecimiento contó con una biblioteca cuya conformación estuvo atenta a sus respectivas necesidades y características, pero también se deben considerar las obras de diversas materias, tanto religiosas como profanas, manuscritas e impresas, que los padres jesuitas y los colegiales tendrían

en sus aposentos, en la medida que la cobertura moral y canónicamente correcta lo permitiera.

De las Librerías Colegiales Jesuitas al Real Colegio Carolino: En el caso de Puebla, la Junta de Temporalidades dio celeridad y confirió suficiente atención al mandato creando registros puntuales de los libros y manuscritos que, después de un expurgo y la compra de algunos de ellos para la biblioteca de los Reales Colegio Seminarios, serían heredados por donación del rey Carlos III a una nueva institución educativa que sustituyó a los colegios jesuitas en el ámbito de los estudios superiores. En ésta, con sede en el antiguo edificio del Colegio del Espíritu Santo, fueron reunidos los extintos colegios bajo el nombre de Colegio Carolino, para dar honor al antedicho monarca quien fungió como su patrono.

La Biblioteca del Colegio del Estado de Puebla: Tras la consumación de la independencia de México, en mayo de 1825, el Congreso del Estado de Puebla acordó que el poder ejecutivo local ejercería la suprema inspección de estudios en el Colegio, pasando así una institución educativa de la monarquía al dominio del gobierno estatal obteniendo su nuevo nombre: Colegio del Estado de Puebla.

La Biblioteca Pública “José María Lafragua”: En 1876, acaecida la muerte del abogado José María Lafragua, entonces ministro de Relaciones Exteriores, el Colegio del Estado se vio beneficiado —por disposición testamentaria— de la cuarta parte de sus bienes. Este legado obedecía al vínculo que el abogado y literato mantenía con el Colegio donde realizó sus estudios y en particular por sus labores como colegial al frente de su archivo y biblioteca en torno a 1829.

En esa porción de sus bienes se incluía el valor de los libros que formaban su amplia biblioteca, una vez restados los libros de temática americana que el finado dispuso fueran entregados a la Biblioteca Nacional de México, institución que fue fruto de sus esfuerzos. A esos materiales, impresos y documentos manuscritos de

primera importancia para la historia mexicana, junto con una buena aportación en capital monetario destinado específicamente a la adquisición de libros, contemplado en la misma disposición testamentaria, se ha denominado el “Legado Lafragua”.

3.5 NORMATIVA INSTITUCIONAL

En 2004 el Rectorado aprobó los “Lineamientos Generales para regular la Biblioteca José María Lafragua de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla” los cuales fueron publicados en la Gaceta “Universidad” en el Número 76 de fecha julio de 2004. Dichos Lineamientos definieron su estructura administrativa, orientada a la profesionalización de las funciones del personal de la Biblioteca, y a especificar aspectos relacionados con la preservación de los bienes culturales y de los recintos que los contienen.

Por lo anteriormente expuesto y con los lineamientos aprobados por la máxima autoridad de nuestra institución se desprende; con fundamento en las facultades que confieren los artículos 17 fracciones VI y VII de la Ley de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla; 53 y 62 fracción XVII del Estatuto Orgánico, emite el Reglamento para regular a la biblioteca “José María Lafragua” de la benemérita Universidad Autónoma de Puebla (Biblioteca Lafragua, 2019).

3.6 BIBLIOTECA JOSÉ MARÍA LAFRAGUA HOY

La Biblioteca Histórica: El gran cambio para el acervo bibliográfico de la institución vendría décadas, en los años setentas, después de conformarse como Universidad, y crearse la Dirección General de Bibliotecas se establece la distinción entre los acervos especializados para dar servicio a cada facultad de estudios, del fondo patrimonial resguardado en la Biblioteca Lafragua (como se le conoce comúnmente) al que, aun cuando no estuviera a la vanguardia de los estudios formativos impartidos en la institución, se seguía consultando con intereses de

investigación, reconociéndose su importancia intelectual y cultural, lo que contribuyó a su posterior conceptualización como biblioteca histórica.

Los bienes muebles documentales con valor cultural propiedad de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla albergados en la Biblioteca Histórica José María Lafragua están conformados por:

El Fondo Lafragua se encuentra integrado por cuatro partes con sus sub fondos en cada uno, el Primero es el Fondo de Origen donde se encuentra los Colegios Jesuitas y el Colegio Carolino, el Segundo es el Fondo de la Universidad conformado por el Colegio del Estado y Universidad Autónoma de Puebla, el Tercero es el Fondo Desamortización donde se encuentra el Clero Regular y Clero Secular y por último el Fondo Legados Y Donaciones gracias a las valiosas aportaciones de personajes célebres en nuestra historia (Biblioteca Lafragua, 2019).

Para el aumento o enriquecimiento de nuestro acervo, con base en el artículo XX del Reglamento interno, se acepta donaciones de libros y material hemerográfico siempre que se cumplan tres requisitos primordiales:

- Que los documentos tengan una antigüedad mayor a 100 años respecto del año en curso.
- Que se encuentren en buenas condiciones de conservación.
- Que se compruebe su legítima propiedad.

Las donaciones de material bibliográfico se admiten en función de su valor cultural y bibliográfico, de las necesidades de los usuarios y de las líneas de estudio. Una vez aceptado el material, la Biblioteca Lafragua se reserva los derechos sobre

el mismo, para su organización, albergó y difusión. La Biblioteca se reserva el derecho a aceptar o rechazar una donación (Biblioteca Lafragua, 2019).

Se cuenta con el catálogo de libros Millennium, el cual muestra todos los recursos digitales y de bibliotecas de nuestra universidad, en su versión más actualizada Sierra, es amigable con el usuario va guiando al llenado del registro, de esta forma para el consumidor final, al investigador se le proporcionan varios datos sobre cada documento, lo que le da un amplio campo de búsqueda dependiendo su tema de interés (www.buap.mx, 2020)

La Biblioteca Histórica José María Lafragua, si bien custodia con responsabilidad ese legado cultural de varios siglos lo hace manteniéndose a la vanguardia facilitando el acceso al patrimonio documental: con instalaciones apropiadas para sus funciones, apoyando a los usuarios con el uso de recursos tecnológicos de alto nivel que faciliten su trabajo, con la difusión del material por medio de revistas, boletines, reproducciones digitales así como apoyando la publicación de investigaciones en revistas arbitradas y libros. También mediante la participación activa y constante de su personal en importantes proyectos generados en la propia biblioteca o de carácter colaborativo como son el Catálogo Colectivo de Marcas de Fuego, la colección digital Estampas de la Academia de Bellas Artes de Puebla, la colección digital Primeros libros de las Américas, y el Catálogo Colectivo de Encuadernaciones Artísticas, o bien formando parte de seminarios académicos como el Seminario Interdisciplinario de Bibliología (IIB-UNAM), el Seminario de Preservación Documental (liderado por el IISUE-UNAM), del Comité Técnico de Normalización Nacional de Documentación (COTENNDOC), y de la Red Abierta de Bibliotecas Digitales (RABiD) de la Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet II (CUDI), del Seminario Monarquías Comparadas. Formas cotidianas de cohesión global. Siglos XV-XVIII (IIH-UNAM), entre otros (Biblioteca Lafragua, 2019).

La Biblioteca Histórica José María Lafragua, de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, tiene como MISIÓN salvaguardar la herencia patrimonial de que es custodia, dedicada a fomentar y facilitar la investigación; promover la formación, la creación y la divulgación del conocimiento, contribuyendo así al desarrollo de la cultura. Con la importante tarea de preservar, conservar, custodiar, catalogar y difundir los bienes documentales patrimoniales, así como las colecciones digitales que constituyen su acervo (Biblioteca Lafragua, 2019).

Como primera medida de preservación, destina recursos para investigar su propio fondo, con objeto que deriven en el desarrollo de sistemas y productos de información bibliotecológicos y digitales que contribuyan a mejorar la calidad de la investigación, la docencia y el aprendizaje, garantizar el disfrute, acceso y consulta tanto de investigadores acreditados como de usuarios presentes y futuros en beneficio de la comunidad universitaria y la sociedad en general, siempre acorde con los principios y valores estipulados por la Universidad.

Su visión: Estar posicionada entre la comunidad universitaria como centro documental histórico y patrimonial para el quehacer académico de esta casa de estudios. Ser un referente nacional en bibliotecas con fondos antiguos (Biblioteca Lafragua, 2019).

Sus Objetivos:

- La generación de investigaciones, productos de información y bibliotecológicos de vanguardia, así como servicios para conocer y difundir el acervo de la Biblioteca.
- El establecimiento de vínculos de cooperación y colaboración interinstitucionales.

- Una gestión que garantice su uso continuo y a largo plazo, con el trabajo de profesionales activos y competentes (Biblioteca Lafragua, 2019).

El acervo se encuentra en un magnífico edificio con mucha historia como lo es el Edificio Carolino, fue de los colegios Jesuitas, ahora resguarda los materiales de gran valor cultural, cuenta con espacios adecuados para la conservación, preservación y difusión, de toda la información histórica que se encuentra en nuestros libros, con estantería adecuada para este, constantes mediciones de humedad y temperatura, lámparas especiales que no alteraran la composición de los libros y documentos. También contamos con el área de fondo restringido donde se encuentran las joyas de la biblioteca, llamados así por ser libros y documentos con un valor histórico incalculable, como son libros incunables, ediciones del periódico El Machete, documento de gran aporte a la historia mexicana, entre otros.

En la parte tecnológica se han digitalizado varios documentos y libros con gran valor histórico, únicos, rareza en su contenido e información, documentos irremplazables, todo esta información digital puede consultarse de forma gratuita en la página de la biblioteca (<http://www.lafragua.buap.mx/>), contamos con una base de datos donde nuestros investigadores internos y externos pueden realizar la búsqueda de los materiales que requieran, el software de nuestra base y la pagina constantemente se le realizan mejoras y actualizaciones, en el área de catalogación diariamente se identifican libros y describen de manera estandarizada bajo las normas Internacionales de Catalogación Para Libro Antiguo, esta información alimenta el Catálogo Millenium, es la base de bibliotecas de nuestra Universidad.

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA E INVESTIGACIÓN DE CAMPO

El presente capítulo hace referencia al método, la investigación documental, investigación de campo, así como el Estudio de Caso, las técnicas utilizadas, metodología desarrollada, al desarrollo para la obtención de información, presentación y análisis de resultados, así como el estado de la hipótesis, con la finalidad de tener una mejor comprensión de cómo se realizó la investigación.

Lo descrito en capítulos anteriores muestra que la mejora continua y la evolución de los sistemas de gestión son una potente herramienta que las personas e instituciones pueden adoptar para ser más eficientes y eficaces en el logro de sus metas, en el siguiente capítulo se expone la metodología para desarrollar la propuesta de mejora con base en un Sistema de Gestión Documental en la Biblioteca Histórica como se planteó el Estudio de Caso.

4.1 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.

Para la investigación documental, se procedió a buscar información relacionada con el tema que se desarrolla en libros, páginas web, blogs de calidad, libros electrónicos, artículos electrónicos, videos.

Con la información recopilada se realizó una lectura y análisis para con posterioridad seleccionarla y desarrollar la construcción teórica del trabajo.

4.2 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Para la investigación de campo se parte de la construcción teórica, se procedió a la operacionalización de las variables y con base en ellas se construyó un instrumento, el mismo que fue piloteado para poder obtener el instrumento

definitivo, una vez obtenido el instrumentó se determinó a que personas de la empresa en un estudio de caso se iba a aplicar el instrumento construido.

La investigación de campo descansa en la biblioteca Histórica José María Lafragua de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, mostrando las actividades desarrolladas para obtener esta información en la tabla 4.1

Bitácora de actividades para la obtención de la información de campo:

FECHA	ACTIVIDAD	RESULTADO
15 enero 2020	Primer contacto con la directora de la Biblioteca.	Se acordó la fecha para reunirnos y presentarles el proyecto.
24 enero 2020	Reunión con la directora y Coordinadora Administrativa de la Biblioteca.	Se presentó el proyecto y solicito la autorización para poder desarrollarlo en la Biblioteca y diferentes áreas.
25 febrero 2020	Junta con las autoridades y colaboradores de cada área.	Se les presento e informo sobre el proyecto a desarrollar.
15 marzo 2020	Se realizó una reunión con los colaboradores presentándoles la Norma a implementar y los Beneficios que aportaría a la Biblioteca.	Se conocieron los puntos de vista referente a la norma por parte de los colaboradores, se resolvieron dudas sobre esta.
Marzo 2020	Se programaron reuniones con los encargados de cada área.	Conocer sus actividades e identificar puntos de oportunidad.
Abril 2020	De la información recabada se programó reunión con las autoridades de la biblioteca	Se identificaron los puntos débiles y de mejora en las diferentes áreas.

	para acordar que puntos falta fortalecer y sugerir cambios.	
Mayo 2020	Se reunió con las autoridades y se trabajó en que puntos habría que mejorar sobre el desarrollo de reglas, IT, y actividades por área.	De lo ya existente se complementó y en otras se crearon las IT para llevar a cabo ciertos procesos.
Agosto 2020	Se solicitó autorización para aplicar un cuestionario a los colaboradores.	Con el fin de conocer su familiarización y percepción sobre la norma ISO 30301-2011.
Octubre 2020	Se presento el formato de cuestionario para conocer la nueva percepción de los colaboradores referente a la norma.	
Noviembre 2020	Está pendiente programar la fecha de aplicación del instrumento.	

Tabla 4.1 Bitácora de Actividades

Fuente: Elaboración Propia

4.3 INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

El instrumento para la recolección de información de campo inicia con la construcción de un cuestionario, con base en la construcción teórica partiendo en la operacionalización de variables, dando como resultado un cuestionario con un total 19 preguntas, con alternativas de respuestas dicotómica y de respuesta directa. El instrumentó fue aplicado a las personas afines al área para que las preguntas sean bien entendidas, a continuación, presentamos la estructura del instrumento aplicado, en Anexo 1.

4.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

La tabla 4.2 muestra la operacionalización de variables que sirvió de apoyo para la construcción del instrumento.

VARIABLES	DIMENSIONES (subvariables)	INDICADORES	PARAMETROS DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de Gestión Documental.	Conocimiento de la Norma	Información	SI-NO	4-Cuestionario
	Entendimiento de los requisitos de la Norma	Información	SI-NO	5-Cuestionario
	Familiarización con las normas	Interacción con los sistemas de gestión	SI-NO	6-Cuestionario
	Respeto y adopción de reglamentos para la implementación de la norma	Información y entendimiento los reglamentos del área al que corresponde	SI-NO	7-Cuestionario
	Disponibilidad para trabajar con los formatos	Conocer los formatos del área Familiarización con lo forma de llenado de estos	SI-NO	8-Cuestionario
	Tiempo de guarda de documentos	Conocer las reglas referentes a esta acción	SI-NO	9-Cuestionario
	Participación en el desarrollo de alguna Norma	Interacción con la información de la Norma	SI-NO	10-Cuestionario
VARIABLES DEPENDIENTES: 1-Reducir los tiempos en el desarrollo de actividades de cada área.	Asignación de actividades por área	Conocer y entender las actividades asignada	SI-NO	11-Cuestionario
	Bienes adecuados para realizar actividades	Contar con los materiales necesarios para el desarrollo de las actividades	SI-NO	12-Cuestionario
	IT para el desarrollo de actividades por área	Conocimientos de las IT por área	SI-NO	13 y 14 Cuestionario
2-Mejorar el desempeño de los colaboradores.	Información de los objetivos a cumplir	Identificar y conocer los objetivos de cada área	SI-NO	15-Cuestionario
	Información de las metas a cumplir	Identificar y conocer las metas de cada área	SI-NO	16-Cuestionario
	Tiempo contra cumplimiento de objetivos	Informes periódicos por área	SI-NO	17-Cuestionario
	Tiempo contra cumplimiento de metas	Informes periódicos por área	SI-NO	18-Cuestionario
	Retroalimentación del porcentaje de avance obtenido en objetivos	Informes periódicos del área	SI-NO	19-Cuestionario
	Retroalimentación del porcentaje de avance obtenido en las metas	Informes periódicos del área	SI-NO	19-Cuestionario
	Indicadores del desempeño de los colaboradores(generales)	Informe general de las áreas	SI-NO	20-Cuestionario
3-Obtener la certificación.	Cumplir con los requisitos de la norma	Evaluación de cada uno de los requisitos por área	SI-NO	21-Cuestionario
	Requisitos específicos--- de fondo y de norma--- (requisitos específicos que le corresponden a cada área)	Cumplir con los formatos de la norma y desarrollarlos con las especificaciones requeridas	SI-NO	Cuestionario
	Revisar lo básico de la norma: • Expedientes • Plan de trabajo • Metas • Objetivos • Planta		SI-NO	Cuestionario

Tabla 4.2 Operacionalizaciones de Variables.

Fuente: Elaboración Propia.

4.5 METODOLOGÍA

Para la construcción del trabajo se procedió a la construcción teórica con base en la investigación documental tal como ya se refirió en el punto 4.1.

Se contó con la autorización por medio de una entrevista a la directora de la Biblioteca Histórica, donde se obtuvo la información que se integra y describe en el presente Estudio de Caso.

El desarrollo de la investigación de campo fue presentado en el punto 4.2. se menciona que el instrumento fue aplicado a través de envío electrónico, el día 26 de enero 2021, se completó con la tasa porcentual de respuesta al 100%, tomando en cuenta que fueron enviados a 15 colaboradores de un total de 19, considerando que los 15 a los que fue aplicado el instrumento tienen relación directa con procesos fundamentales en cada Área de la Biblioteca y estos respondieron en su totalidad.

4.6 UNIDAD DE ANALISIS

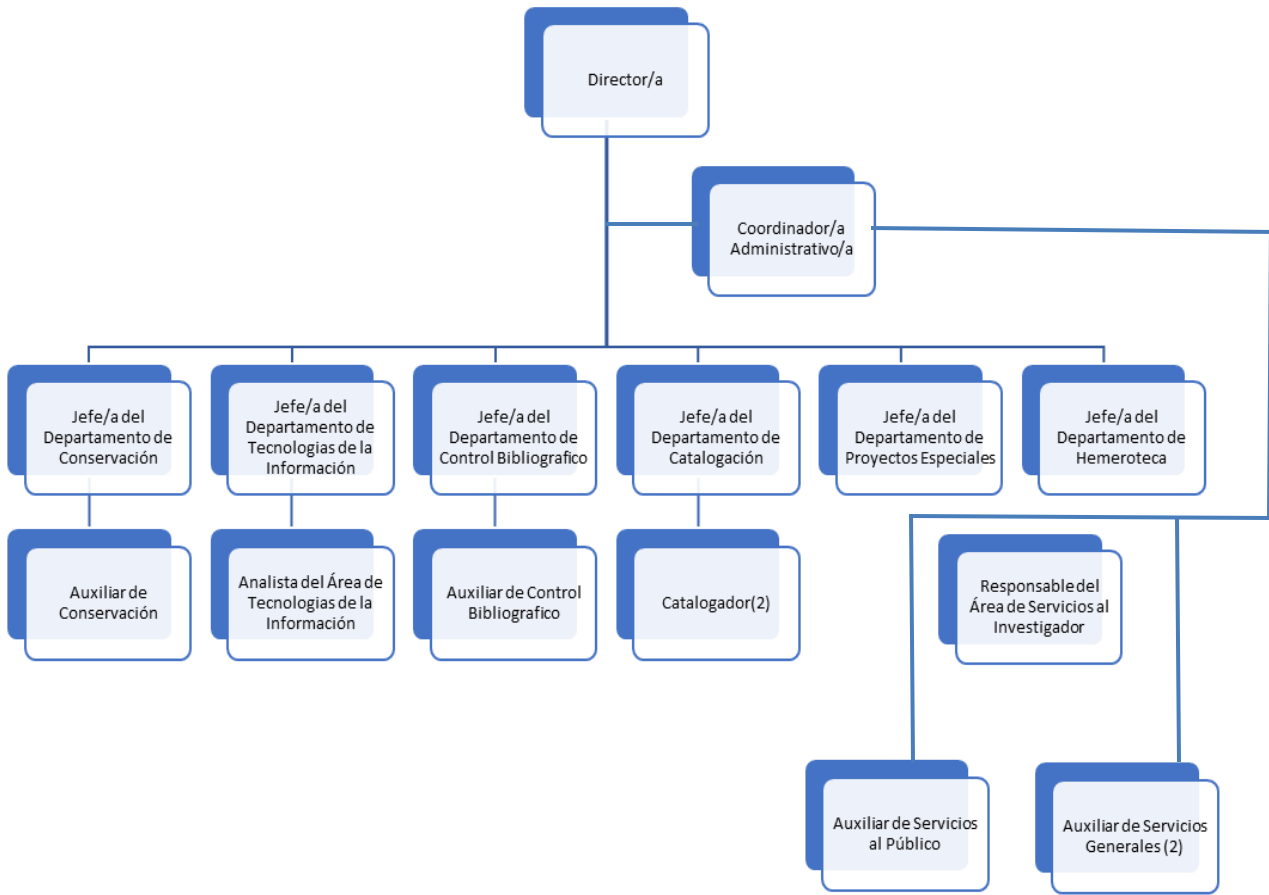
4.6.1 Antecedentes

La Biblioteca Histórica “José María Lafragua”, custodia con responsabilidad un legado cultural de varios siglos el cual se desarrolla manteniéndose a la vanguardia facilitando el acceso al patrimonio documental con instalaciones apropiadas para sus funciones. Proporcionando a los usuarios nacionales, extranjeros y locales, el uso de recursos tecnológicos de alto nivel que faciliten su trabajo, con la difusión del material por medio de revistas, boletines, reproducciones digitales, así como apoyando la publicación de investigaciones en revistas arbitradas y libros. También mediante la participación activa y constante de su personal en importantes proyectos generados en la propia biblioteca o de carácter colaborativo con otras instituciones.

El Estudio de Caso se desarrolló en la Biblioteca Histórica “José María Lafragua”, pertenece a la Vicerrectoría de Extensión y Difusión de la Cultura, donde se identificaron ciertas situaciones de conflicto en las diferentes áreas, al no contar con un Sistema de Gestión, es por esto que se decidió aplicar un cuestionario que sirva para conocer la familiarización de los colaboradores sobre la norma ISO 30301-2011, esto con el fin de poder planear actividades, objetivos, proporcionar las herramientas necesarias, que permitan mejorar la eficiencia en la implementación de un Sistema de Gestión Documental alineado con la norma ISO 30301-2011, lo que ayudara a poder personalizar toda la información que se genera de manera interna en cada área de la Biblioteca, e identificar de la manera ágil y efectiva la información externa que se genera de la actividad primordial que es el servicio al investigador.

A continuación, se muestra el organigrama de la Biblioteca Histórica José María Lafragua para identificar como están interconectadas las Áreas que la conforman:

4.6.2 Estructura Organizacional Biblioteca Histórica José María Lafragua



Organigrama

Fuente: (Biblioteca Lafragua, 2019).

4.7 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La información obtenida a través de la aplicación del cuestionario fue registrada para su interpretación, misma que se presenta en la siguiente tabla.

PREGUNTAS	PARTICIPANTE E 1	PARTICIPANTE E 2	PARTICIPANTE E 3	PARTICIPANTE E 4	PARTICIPANTE E 5	PARTICIPANTE E 6	PARTICIPANTE E 7	PARTICIPANTE E 8	PARTICIPANTE E 9	PARTICIPANTE E 10	PARTICIPANTE E 11	PARTICIPANTE E 12	PARTICIPANTE E 13	PARTICIPANTE E 14	PARTICIPANTE E 15
1-Indique su antigüedad dentro de la Institución.	10-15 AÑOS	MAS DE 15 AÑOS	5-10 AÑOS	0-5 AÑOS	5-10 AÑOS	10-15 AÑOS	MAS DE 15 AÑOS	0-5 AÑOS	10-15 AÑOS	5-10 AÑOS	MAS DE 15 AÑOS	5-10 AÑOS	MAS DE 15 AÑOS	5-10 AÑOS	MAS DE 15 AÑOS
2-Indique su grado académico.	Maestría - Posgrado	Maestría - Posgrado	Carrera Técnica- Licenciatura	Carrera Técnica- Licenciatura	Carrera Técnica- Licenciatura	Carrera Técnica- Licenciatura	Maestría - Posgrado	Maestría - Posgrado	Carrera Técnica- Licenciatura	Secundaria-Preparatoria	Carrera Técnica- Licenciatura	Maestría - Posgrado	Maestría - Posgrado	Carrera Técnica- Licenciatura	Carrera Técnica- Licenciatura
3-¿En que Área de la Biblioteca labora?	Control Bibliográfico	Dirección	Catalogación	Conservación	procesos técnicos	Servicio al Investigador	Administrativa	Catalogación	Servicio de consulta al investigador	Sala Histórica Jose Maria Lafragua	DEPARTAMENTO DE CONSERVACIÓN	Departamento de Proyectos	Tecnologías de la Información	Tecnologías de la Información	Catalogación
4-¿Conoce usted la Norma 30301-2011 Sistema de Gestión?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
5-¿Conoce los requisitos que forman la Norma 30301-2011 Sistema de Gestión Documental?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
6-¿Conoce el proceso para desarrollar un Sistema de Gestión Documental?	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO
7-¿Conoce usted los procesos fundamentales de la dependencia donde labora?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO
8-¿Conoce usted los formatos con los que se documenta el trabajo que realiza en su área de trabajo?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO
9-¿Conoce usted las actividades que le corresponde realizar de acuerdo con su Descripción de Puesto autorizada?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración Propia

PREGUNTAS	PARTICIPANTE 1	PARTICIPANTE 2	PARTICIPANTE 3	PARTICIPANTE 4	PARTICIPANTE 5	PARTICIPANTE 6	PARTICIPANTE 7	PARTICIPANTE 8	PARTICIPANTE 9	PARTICIPANTE 10	PARTICIPANTE 11	PARTICIPANTE 12	PARTICIPANTE 13	PARTICIPANTE 14	PARTICIPANTE 15	
10-¿Identifica las instrucciones de trabajo que corresponden a su Área?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	
11-¿Conoce usted el plan de trabajo de la dependencia y cómo incide lo que usted hace para su cumplimiento?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	
12-¿Los informes de avances que presenta mensualmente abonan al cumplimiento de objetivos planteados en el Plan Anual de Trabajo de la Dependencia?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
13-¿Conoce e identifica los requisitos de la Norma ISO 30301:2011 Sistema de Gestión Documental aplicables a su área?	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	
14-¿Ha participado en el desarrollo de los formatos solicitados por la norma ISO 30301:2011 correspondientes a su área?	NO	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	
15-Mencione al menos dos formatos en los que participó.	Proceso de atención a investigadores 2-I.T.	Instrucciones de trabajo. Matriz de Riesgos. Mapa	Ninguno.	Formato de diagnóstico, formato de reporte de	ninguno	Encuesta de satisfacción a investigadores	Proceso de	En el formato de conducta antisoborno y en la IT de	ninguno	En ninguno	Ninguno	NO APLICA EN MI CASO	Instrucción de Trabajo para la Descripción de encuadernación	Ninguno todavía	Ninguno	No he participado en la elaboración
16-¿Ha participado en las actividades requeridas por la norma ISO 30301:2011 SGD correspondientes a su área?	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	
17-¿Ha tenido alguna capacitación referente a la Norma 30301:2011 Sistema de Gestión Documental?	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	
18-¿Sabe usted que la BUAP ha puesto en marcha un Código de Conducta Antisoborno?	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
19-Indique que necesita de forma particular para entender mejor la Norma 30301:2011 Sistema de Gestión Documental.	leería, una y otra vez, para entenderla bien y tener claro los lineamientos que enuncia para aplicarlos correctamente	Asesoría de parte de la Coordinación General Administrativa para saber si todos los formatos heredados están listos para subirlos a la plataforma de Sistema de Calidad. También para enviar el cable de todos los formatos diseñados para la Norma ISO 9000 funcionan al 100% en esta otra norma.	Instrucción al respecto, algún resumen que me permita identificar de manera más precisa los contenidos y poder ligarlos a mi actividad cotidiana.	Mayor capacitación para aplicarla más a fondo	Tener un curso por personal capacitado y especialista en las normas y no improvisados	Conocer los avances en la implementación de esta dentro de la biblioteca. Tener capacitación constante para contar con las habilidades requeridas al desarrollar mis actividades	Asesoría para saber si los formatos han sido llenados correctamente	Además de leer la norma a conciencia, me parecería útil una pequeña capacitación para entender la adaptación de la norma a las necesidades de la Biblioteca y así tener un mejor entendimiento de los procesos de mejora.	Involucrarme en actividades, así como en todo lo que tenga que ver con la gestión documental de mi área de trabajo.	Más capacitación.	DARME A CONOCER LOS AVANCES QUE SE REALIZAN DE LA NORMA PARA SU APLICACIÓN EN LA BIBLIOTECA	Capacitación que atienda con especificidad los procesos en los que mi desempeño se ve involucrado	Capacitación	Que una persona nos explique con más ejemplos la norma y si es posible que nos explique cómo lo usan en una dependencia similar a la nuestra.	Sentarme y leer bien la norma en específico, además de elaborar un resumen	

Fuente: Elaboración propia

4.8 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Al analizar las respuestas obtenidas del instrumento, se calculó de forma manual los porcentajes, siendo de un 91% el nivel de información con relación al conocimiento y desarrollo de actividades en cada área de los colaboradores y lo que corresponde a la familiarización sobre la Norma ISO 30301-2011 se percibe un bajo porcentaje de familiarización un 56%.

Se observan los resultados de lo planteado en el cuestionario que se aplicó a los colaboradores de la Biblioteca Histórica, de esta forma desarrollar acciones y actividades para complementar con propuestas de mejora a las áreas que integran la Biblioteca. A continuación, se muestran e interpretan las preguntas más relevantes para el logro de los objetivos y que ayudaran a la comprobación de la Hipótesis, tomando como parámetro el resultado obtenido en el instrumento aplicado:

La pregunta 5 dice ¿Conoce los requisitos que forman la Norma 30301-2011 Sistema de Gestión Documental? Donde se obtuvo un 100% de conocimiento por parte de los colaboradores, esto facilitara al involucrar a los colaboradores para en un futuro iniciar el proceso de certificación en la norma, para cubrir los requisitos que solicita la Norma.

La pregunta 6 dice ¿Conoce el proceso para desarrollar un Sistema de Gestión Documental? Donde obtuvimos un 75% de conocimiento del proceso, donde se podrá desarrollar el punto 7 de la Norma en su apartado de Capacitación, al proponer a la Dirección capacitación para informar sobre los procesos y cómo influyen en cada área y su impacto y beneficio.

La pregunta 9 dice ¿Conoce usted las actividades que le corresponde realizar de acuerdo con su Descripción de Puesto autorizada? Donde obtuvimos un 100%

de conocimiento, esto beneficia porque se cubre el Punto 4 de la Norma que es el Comprensión de la Organización y su Contexto.

La pregunta 10 dice ¿Identifica las instrucciones de trabajo que corresponden a su Área? Donde se obtuvo un 95% de identificación de instrucciones de trabajo, esta información es relevante porque apoya a cumplir con los puntos 4 y 7 de la Norma.

La pregunta 14 dice ¿Ha participado en el desarrollo de los formatos solicitados por la norma ISO 30301-2011 correspondientes a su área? Donde se obtuvo un 30% de participación, con la información obtenida se podrán cubrir varios requisitos de la norma como el 7. Soporte, el 8. Operación, 9. Evaluación del Desempeño que en un futuro facilitar al buscar la certificación de la Norma.

La pregunta 16 dice ¿Ha participado en las actividades requeridas por la norma ISO 30301-2011 SGD correspondientes a su área? Donde se obtuvo un 40% de participación, con esta información se pueden abordar varios requisitos de la norma 4. Contexto de la Organización, 7. Soporte, 8. Operación, 9. Evaluación del Desempeño.

La pregunta 17 dice ¿Ha tenido alguna capacitación referente a la Norma 30301-2011 Sistema de gestión Documental? Donde se obtuvo un 40% de capacitación por parte de los colaboradores, pero fuera de la institución, lo que permite que se cubran varios requisitos de la Norma al desarrollar cursos para informar sobre la Norma e involucrar a todos los colaboradores y de esta forma poder obtener mejores resultados al en un futuro iniciar el proceso de certificación.

La pregunta 19 dice Indique que necesita de forma particular para entender mejor la Norma 30301-2011 Sistema de Gestión Documental, Donde el 100% de los colaboradores coincidieron en sus respuestas en 2 principales solicitudes una

capacitación constante y mayor involucramiento en las actividades desarrolladas por la dirección.

De las preguntas antes mencionadas se obtuvieron importantes respuestas que ayudaran en el desarrollo de acciones para cumplir los objetivos propuestos en este trabajo, identificando aspectos de mejora dentro de las diferentes áreas de la organización, como son: los colaboradores conocen la norma y sus requisitos, todos están abiertos a querer involucrarse más con respecto a lo que se requiera para lograr en un futuro la certificación. Por eso al analizar los resultados obtenidos se concluye que son positivos para la investigación y ayudan al logro de los objetivos planteados.

4.9 ESTADO DEL PROBLEMA (HIPÓTESIS)

La Hipótesis enunciada como:

Si se conoce y desarrolla un Sistema de Gestión Documental para proponer mejoras en la Biblioteca Histórica José María Lafragua, por medio de la norma ISO 30301-2011, que permitirá reducir el tiempo en el desarrollo de actividades y optimizar el desempeño de los colaboradores, esto apoyará en un futuro a obtener la certificación.

Se valida la hipótesis en la parte que hace referencia a conocer el nivel de familiarización sobre el Sistema de Gestión Documental por medio de la Norma ISO 30301-2011, al analizar las respuestas presentadas en las gráficas antes mencionada y comentadas, se identifica información relevante que apoyara en el desarrollo de acciones que en un futuro permita lograr la certificación.

A partir de los resultados obtenidos se propone realizar reuniones periódicas con los directivos donde se desarrollarán actividades y acciones para involucrar a

los colaboradores en el desarrollo de sus actividades, todo alineado a la Norma ISO 30301-2011.

- En principio plantear e identificar las actividades esenciales por área.
- Se identificarán los documentos o formatos requeridos para el desarrollo de las actividades.
- Desarrollar diagramas de flujo sobre la interrelación y circulación de información entre cada área.
- Conocer los procesos que le correspondan a las áreas y de forma colectiva desarrollar las instrucciones de trabajo que involucran y dan soporte a cada proceso.

Con lo propuesto anteriormente se les proporcionan a los colaboradores herramientas para optimizar el tiempo en el desarrollo de sus labores y se mejora su desempeño sin importar a que área pertenecen, todo lo propuesto alineado a la Norma ISO 30301-2011 Sistema de Gestión Documental visión de que en un futuro sea posible implementar la norma en la Biblioteca Histórica.

CAPÍTULO V. PROPUESTA DE MEJORA EN UNA BIBLIOTECA HISTÓRICA CON BASE EN LA NORMA ISO-30301:2011 SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

Esta Propuesta parte de los hallazgos detectados en la Investigación de Campo y respaldada por la construcción teórica e identificando que solo el 56% de los colaboradores demostraron familiarización con la Norma ISO 30301-2011 Sistema de Gestión Documental.

Se proponen reuniones con los directivos el desarrollo de pláticas informativas hacia los colaboradores, donde se presente un plan de actividades mensualmente a cubrir en un año, en el que se programen los temas que se informaran en cada sesión, tomando como referencia el resultado de la encuesta e identificando los aspectos que falta reforzar de la Norma ISO 30301-2011. Algunos de los cuales son la participación de los colaboradores en procesos de Sistemas de Gestión y desarrollo de formatos aplicables a su área.

Se desarrollará de la siguiente forma:

1-Primera reunión con los directivos se les mostraran los resultados obtenidos del instrumento y abordaran los puntos donde se obtuvo bajo porcentaje de familiarización con la Norma, mostrando las necesidades principales que presentan los colaboradores para entender mejor la Norma. Teniendo como evidencia en cada sesión una minuta de actividades y puntos desarrollados.

2-Se propone un plan para realizar pláticas informativas con los colaboradores enfocados a los puntos débiles obtenidos de la encuesta, se sugiere realizarse mensualmente, con una duración no mayor a los 60 minutos y enfocadas a dudas relacionadas con la familiarización de la Norma y cómo influye en su área laboral.

3-La Primera sesión sería sobre dudas del contexto de la Norma ISO 30301-2011 Sistema de Gestión Documental y los Requisitos que la Conforman.

4-La Segunda sesión sería de cómo es aplicada la Norma e identificación de las actividades que se deben realizar en cada una de las áreas de la Biblioteca Histórica y los beneficios que esto trae.

5-La Tercera identificación de los formatos y desarrollar las instrucciones de trabajo para cada área de la Biblioteca Histórica.

6-La Cuarta sesión sería el Contexto de la Organización conocer su contenido, formatos requeridos, actividades relacionadas a cada área de la Biblioteca Histórica.

7-La Quinta sesión sería el Liderazgo conocer su contenido, formatos requeridos, actividades relacionadas a cada área de la Biblioteca Histórica.

8-La Sexta sesión sería la Planificación conocer su contenido, formatos requeridos, actividades relacionadas a cada área de la Biblioteca Histórica.

9-La Séptima sesión sería el Soporte conocer su contenido, formatos requeridos, actividades relacionadas a cada área de la Biblioteca Histórica.

10-La Octava sesión sería el Operación conocer su contenido, formatos requeridos, actividades relacionadas a cada área de la Biblioteca Histórica.

11- La Novena sesión sería el Evaluación del Desempeño conocer su contenido, formatos requeridos, actividades relacionadas a cada área de la Biblioteca Histórica.

12- La Decima sesión sería la Mejora conocer su contenido, formatos requeridos, actividades relacionadas a cada área de la Biblioteca Histórica.

Con la realización de las pláticas informativas se pretende resolver las dudas que surjan en el desarrollo de los requisitos de la Norma en cada una de las áreas, y se involucra a cada colaborador en las actividades que requiere la Norma para poder implementarse en la Biblioteca Histórica y poder obtener la Certificación, cubriendo el bajo porcentaje de familiarización (56%) obtenido en la aplicación del instrumento.

A través de la información recabada por medio del instrumento aplicado a los colaboradores de la Biblioteca Histórica José María Lafragua, como anteriormente se menciona fueron realizadas varias reuniones con los directivos y responsables de cada área, para iniciar el planteamiento de identificación de actividades fundamentales que se desarrollan en las áreas, proponer la estructura del formato para crear las Instrucciones de Trabajo (IT) desarrolladas a cada área. Posteriormente acordar los puntos principales que tendrán cada una de las IT.

CONCLUSIONES

Con lo realizado en el trabajo de investigación, recopilando la información sobre el tema y estudiando la norma ISO 30301-2011 se pueden obtener las siguientes conclusiones: lo relacionado con el objetivo general se logró dar propuestas de mejora con base en la Norma ISO 30301-2011 con el fin de poder implementar un sistema de gestión a futuro, en el desarrollo del proyecto, se comprendió que la calidad y los sistemas de gestión son una cultura que día a día va creciendo y ganando miembros que lo toman como una necesidad en la vida diaria, porque se consideran poderosas herramienta de apoyo en el logro de metas y objetivos para cualquier organización o persona, donde se tiene como lema que las cosas se pueden hacer bien y a la primera desde el principio del proceso y hasta el final de este.

Al desarrollar la investigación y obtener resultados que apoyan la propuesta de mejora se podrán generarán cambios de actitud positiva en los colaboradores, la valoración en la calidad de las actividades realizadas aumentara al contar con formas estandarizadas al desarrollarlas, todo puede ser perfectible en la propuesta de una mejora como punto principal el mantener un ambiente de mejora continua y comunicación proactiva.

Es indispensable que toda organización realice una encuesta de satisfacción que permita identificar las fortalezas, detectar debilidades internas y externas, evaluar los resultados que se obtienen y centrarse en áreas de oportunidad, en las cuales se pueden enfocar al planear las estrategias de mejora. Toda organización debe buscar la satisfacción de sus clientes, sin olvidar que los colaboradores internos son también clientes que los representan hacia el exterior.

Con el desarrollo de la investigación y recolección de información se identifican las áreas que tienen puntos de mejora como contar con formatos de

entrada y salida de materiales biblio-hemerográficos, identificar procesos principales, desarrollo de instrucciones de trabajo para soportar y fortalecer a cada proceso. En conjunto con la dirección y responsables de área se proponen los formatos para cubrir esta necesidad en cada área.

Finalmente se concluye que con las propuestas de mejora basados en la Norma ISO 30301-2011, una vez recolectada toda la información necesaria y haber conocido y difundido la norma a los colaboradores, podrá ser una herramienta sólida para poder lograr a futuro la implementación la norma en la Biblioteca Histórica José María Lafragua y como siguiente paso lograr la certificación de la misma norma.

A continuación, se muestra la propuesta de Formato para la Instrucción de Trabajo:

Título de la Instrucción de Trabajo:

No.	Descripción de la actividad de <u>Control</u>	Requisito	Registro (Si aplica)
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			

Lista de Distribución:

--

Control de vigencia

Revisión	Fecha	Descripción de la naturaleza de la modificación	Realizado por:

Nº de Versión:			
Elaborado por: (puesto)		Fecha:	
Dependencia/área:			
Aprobado por:(puesto)		Fecha:	
Dependencia/área:			

Fuente: Biblioteca Histórica José María Lafragua

A continuación, se muestran las propuestas de Formato para la Instrucción de Trabajo del Área de al Servicio al Investigador:

Nombre de la dependencia: **Biblioteca Histórica José María Lafragua**

Nombre del proceso: **Atención a investigadores**

LO QUE ENTREGO (CLIENTE INTERNO/EXTERNO)

¿Quién es el cliente? ¿A quién le ENTREGO algo?	¿Qué se le ENTREGA al cliente? <i>(Producto, servicio o información)</i>	¿Con qué requisitos se le ENTREGA al cliente?	¿Cómo se verifica?	¿Quién lo aprueba?

LO QUE RECIBO (PROVEEDOR INTERNO/EXTERNO)

¿De quién RECIBO algo?	¿Qué RECIBO? <i>(Producto, servicio o información)</i>	¿Con qué requisitos lo RECIBO?	¿Cómo reviso lo que RECIBO?

No.	Descripción de la actividad de <u>Control</u>	Requisito	Registro (si aplica)
1	Registro en el Padrón de Investigadores de la Biblioteca.		
2.	Atención al Investigador.		
3.	Solicitudes de materiales para ser consultados por un investigador.		
4.	Entrega de materiales para consulta en sala de consulta.		
5.	Entrega de materiales para consulta en sala de consulta.		
6.	Solicitud de digitalizaciones.		

¿Cómo lo Mido o Controlo?

Medición y Control de Producto	
Medición y control del Proceso	

Control de Registros:

	Nombre del registro
De lo que entrego	
De lo que recibo	
De lo que controlo	

Lista de Distribución:

Responsable del Servicio a Investigadores.
Responsable de Control Bibliográfico y su auxiliar.
Responsable de Hemeroteca.
Responsable de Tecnologías de la Información y su auxiliar.
Responsable de Proyectos.
Responsable de Conservación.
Coordinador/a Administrativo/a.
Director/a.

Control de vigencia

Revisión	Fecha	Descripción de la naturaleza de la modificación	Nombre del registro
Nº de Versión:	1		
Elaborado por: (puesto)	Director/a		Fecha:
Dependencia/área:	Biblioteca Histórica "José María Lafragua"		
Aprobado por:(puesto)			Fecha:
Elaborado por: (puesto)			

Fuente: Biblioteca Histórica José María Lafragua

A continuación, se muestran las propuestas de los Formatos para el Control de Materiales del Área de Servicio al Investigador:

"BIBLIOTECA HISTORICA JOSE MARIA LAFRAGUA"

FORMATO DE CITAS

HOR A	MESA 1	MESA 2	MESA 3	MESA 4	MESA 5	MESA 6	MESA 7	MICROFIL M
09:3 0								
10:0 0								
11:0 0								
12:0 0								
13:0 0								
14:0 0								
15:0 0								
16:0 0								

DIA:----- **MES:**----- **AÑO:**-----

Fuente: Biblioteca Histórica José María Lafragua

Formato para el Registro de Material Bibliográfico:

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA. BIBLIOTECA HISTÓRICA JOSÉ MARÍA LAFRAGUA HEMEROTECA JUAN N. TRONCOSO.</p>	<p>BENEMÉRITA</p>  <p>BIBLIOTECA JOSÉ MARÍA LAFRAGUA</p>	<p>Formato: BHJML/DSI2019</p>
Registro de Material Bibliográfico		
Fecha de solicitud:	Fecha de Consulta:	
Investigador:	No. De Inv.	
Tema de Investigación:		
Correo:		
Institución:	Firma:	

Fuente: Biblioteca Histórica José María Lafragua

Encuesta de atención al investigador

Estimado investigador:

Le solicitamos completar esta pequeña encuesta para mejorar la calidad de nuestro servicio.

1.- ¿Cómo se enteró de la Biblioteca?:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Redes sociales de la Biblioteca | <input type="checkbox"/> Redes sociales de la BUAP |
| <input type="checkbox"/> Sitio web de la Biblioteca | <input type="checkbox"/> Por el Bibliocatálogo BUAP |
| <input type="checkbox"/> Por un docente de mi facultad | <input type="checkbox"/> Recomendación de un conocido |
| <input type="checkbox"/> Otro. Especifique _____ | |

2.- Especifique el día y hora en que está respondiendo esta evaluación:

3.- ¿Cómo evalúa la atención recibida en su proceso de registro/renovación en la Coordinación Administrativa?

1	2	3	4
Excelente	Buena	Regular	Deficiente

4.- ¿Cómo evalúa el trato recibido este día de parte del Responsable de Atención a Investigadores?

1	2	3	4
Excelente	Buena	Regular	Deficiente

5.- ¿Cómo evalúa la herramienta Base de Datos para la localización de los materiales bibliográficos que ha consultado?

1 Excelente	2 Buena	3 Regular	4 Deficiente
----------------	------------	--------------	-----------------

6.- ¿Cómo evalúa las guías de apoyo para la localización de otro tipo de materiales que ha necesitado consultar?

1 Excelente	2 Buena	3 Regular	4 Deficiente
----------------	------------	--------------	-----------------

7.- Indique cuál guía consultó:

8.- Los materiales que solicitó ¿estuvieron listos en la sala de consulta conforme a la cita programada que realizó?

1 Sí	2 No	3 No aplica
---------	---------	----------------

9.- Si su respuesta es "No", ¿le indicaron las razones para que no pudiera consultarlo?

1 Sí	2 No	3 No aplica
---------	---------	----------------

10.- Indique el documento en cuestión:

11.- ¿Cómo evalúa las instalaciones donde realizó la consulta?

1 Excelente	2 Buena	3 Regular	4 Deficiente
----------------	------------	--------------	-----------------

12.- ¿Cómo evalúa el horario de atención?

1 Excelente	2 Buena	3 Regular	4 Deficiente
----------------	------------	--------------	-----------------

13.- Si ha solicitado un servicio de digitalización, ¿cómo lo evalúa?

1 Excelente	2 Buena	3 Regular	4 Deficiente
----------------	------------	--------------	-----------------

14.- ¿Le fueron entregadas en el tiempo establecido?

1 Sí	2 No	3 No aplica
---------	---------	----------------

15.- Si su respuesta es "No" indique ¿Cuál fue la razón que le dieron?

16.- Agregue algún comentario que quiera compartir con nosotros.

Valoramos su tiempo y su participación. Gracias

A continuación, se muestran la propuesta de los Formatos para el Control de Materiales del Área de Tecnologías de la Información:



Solicitud de Digitalizaciones

Folio: _____

Número de Investigador: _____

Nombre: _____

Fecha de solicitud: _____

Referencia 1 : _____

Título: _____

Páginas: _____

Referencia 2: _____

Título: _____

Páginas: _____

- Calidad Estudio
- Calidad Impresión
- Copia Microfilm
- Total: _____

- Calidad Estudio
- Calidad Impresión
- Copia Microfilm
- Total: _____

<p>Fecha de entrega:</p> <p>Firma Coordinador Administrativo</p>

Fuente: Biblioteca Histórica José María Lafragua

BITACORA DE DIGITALIZACIÓN

ENTREGA							DEVOLUCIÓN	
FECHA	MATERIAL	INVESTIGADOR	DESCRIPCIÓN	ENTREGA	RECIBE	AUTORIZA	FECHA	RECIBE

Fuente: Biblioteca Histórica José María Lafragua

A continuación, se muestran la propuesta de los Formatos para el Control de Materiales del Área de Hemeroteca:

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA.
BIBLIOTECA HISTÓRICA JOSÉ MARÍA LAFRAGUA,
HEMEROTECA JUAN N. TRONCOSO.

Formato:
BHJML/HJNT2019

Registro de Material Hemerográfico

Folio:

Fecha de solicitud: / /	Fecha de Consulta: / /
Solicitante:	No. de Inv.
Institución:	Firma:

Formatos: **P:** Periódico, **R:** Revista, **F:** Folleto, **M:** Memoria,

Título: _____	Formato: _____
Años: _____ Tomo: _____ Vol: _____ Ubicación: _____	
Estado: Dev____ Reserva____ Digit.____ Expo.	Tiempo de exposición: _____

Fuente: Biblioteca Histórica José María Lafragua

BITÁCORA DE ENTREGA DE MATERIALES DE HEMEROTECA A SALA DE CONSULTA

Formato:
HJNT/201 HJNT/ES
6 C 2017

FOLIO:

FECHA	NO. INV	TÍTULO	Año-Tomo-No.	ENTREGA HEMERO T	RECIB E	FECHA Y HORA	ESTADO: Dev, Res,Dig.

Fuente: Biblioteca Histórica José María Lafragua

REFERENCIAS

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. (s/f). Normativa Institucional. Recuperado el 1 de agosto de 2020, de <https://www.buap.mx/>

Biblioteca Histórica José María Lafragua. Estructura Organizacional. Recuperado el 12 de julio de 2020, de <http://www.lafragua.buap.mx/>

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. Madrid, España: Pearson, Prentice Hall.

Certificación, S. P. G. 2017. "Normas de la familia ISO 9000". SPG CERTIFICACIÓN | Certificado ISO 9001. Recuperado el 5 de mayo de 2020 (<https://www.certificadoiso9001.com/normas-familia-iso-9000/>).

Cortes, José Manuel, Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001-2015 *E-Libro*. 2017. Recuperado el 7 de junio de 2021, de <https://elibro-net.proxydgb.buap.mx/es/ereader/bibliotecasbuap/56053?page=3>

Cruz, R. J. (1999). Historia de la calidad en EXCELLENTIA.

Cubillos Rodríguez, M. C., & Roza Rodríguez, D. (01 de ABRIL de 2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Revista Universidad de La Salle; Núm. 48 (2009), 81.

De Anda, C. G. (2008). Administración y Calidad. México, México: Limusa.

Deming, W. E. 1989. Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis. Editorial Díaz de Santos; Madrid.

Díaz, Juan Fernando Vivanco.2014. "INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO – IIP-FCQ MAESTRÍA EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD MSGC-3P-". 180. <https://www.uce.edu.ec/web/fcq>

Dirección General de Bibliotecas. Recuperado el 25 de julio de 2020, de <https://bibliotecas.buap.mx/portal/resources/digitalLibrary>

Evans, J. R. 2008. *Administración y control de la calidad*. 857.

Extrader. (2017) Cómo Implementar un Sistema de Gestión de Calidad en una Empresa. Recuperado de <https://www.emprendices.co/implementar-sistema-gestion-calidad-una-empresa/>

French, W. L. (1996). Desarrollo organizacional: aportaciones de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de la organización (5ª edición ed.). México, México: Prentice Hall.

Formulario "NORMA ISO 30301-2011 SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL":<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=x8fjOIHq3kaVQBL0EQ6sm8MbERjc02BCq8PIYMXtDAIUMjZURE45TzBWTktWTDhMVTVZWIRaSUdDSS4u>.

Garvín, David A. Compitiendo en las 8 dimensiones de la Calidad. Harvard Business Review 65, no. 6 (noviembre-diciembre de 1987).

Historia de la ISO – International Standardization Organization. (2014, diciembre 30). Blog Calidad ISO. <http://blogdecalidadiso.es/historia-de-la-iso/>

Hunter, J. (1988). La Paradoja. Un Relato Sobre la Verdadera Esencia del Liderazgo. Detroit, U.S.A.: Empresa Activa.

Inducción SIGI – Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. (s/f). Recuperado el 12 de julio de 2020, de http://cmas.siu.buap.mx/portal_pprd/wb/drh/63nducción_sigi

Ishikawa, K. (1988). ¿Qué es el control de la calidad?: la modalidad japonesa. Bogotá, Colombia: Norma.

ISO – Structure and governance. (s/f). ISO. Recuperado el 5 de mayo de 2020, de <https://www.iso.org/structure.html>

Jabaloyes, José Vivas; Carot Sierra, José Miguel; Carrión García, Andrés- Introducción a la Gestión de la Calidad-2020/ E-Libro. Universidad Politécnica de Valencia-Recuperado el 7 de junio de 2021, de <https://elibro-net.proxydgb.buap.mx/es/ereader/bibliotecasbuap/165233?page=3>

Johnson., Fremont, K., Rosenzweig.1988. Administración en las organizaciones: enfoque de sistemas y de contingencias. 2ª Ed. México: McGraw Hill.

Lepeley, M. T. 2007, Gestión y Calidad en Educación. Un Modelo de Evaluación. Registro Propiedad Intelectual 117.068 I.S.B.N.: 956-278-132-1.

Ley de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, 2012. http://cmas.siu.buap.mx/portal_pprd/wb/contraloria/legislacion_universitaria

Martin, W. B. (2009). Quality Customer Service: Satisfy Customers-It's Everybody's Job... (5 ta. Ed.). N.Y., U.S.A.

Mellado, Y. R. (octubre de 2012). Determinar los criterios para la metodología de implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001-2008...Tesis de Maestría. Benemérita universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Contaduría.

Munch-Lourdes, Administración: gestión organizacional, enfoques y proceso administrative, 2ª-edición-2014.pdf)

Navarrete, O. A. (2006). Evaluación de Bibliotecas. Un Modelo Desde la Óptica de Gestión de Calidad. 128. Gestión, DF, Gestión: Alfagrama Ediciones.

Noguez,Victor-e-book-2014-ISO-9001-2015-futuro de la Calidad.pdf,
<https://www.isotools.org/>

Norma ISO 9000-2015-Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario. Recuperado Febrero del 2020.
<http://saf.uas.edu.mx/pdf/Certificacion/NORMA%20ISO%209000%202015.pdf>

Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos Calidad. Recuperado Febrero del 2020.
<http://saf.uas.edu.mx/pdf/Certificacion/NORMA%20ISO%209000%202015.pdf>

Norma-30301-2011- Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos.pdf. Recuperado Febrero del 2020.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6464/1/T2771-MASGD-Freire-Analisis.pdf>

Oficial, N. I. (s.f.). Recuperado el 8 de agosto de 2019, de
https://justicialarioja.gob.ar/planificacion/pagina/Norma%20ISO%209000_2015%20Vocabulario%20Fundamentos.pdf.

Oyarzun, F. (2005). Calidad en un Sistemas de Gestión de Calidad. Chile: Universidad Arturo Prat.

Peña, Guillermo Guarín; Perdomo, Álvaro Burgos/ Efectos del sistema de gestión de la calidad en las entidades del sector público,2017/ E Libro. Recuperado el 7 de junio de 2021, de <https://elibro-net.proxydgb.buap.mx/es/ereader/bibliotecasbuap/70701?page=7>

Principios de Gestión de la Calidad: Los 7 Pilares en ISO 9001:2015 | Cemiot Internacional. (s/f). Recuperado el 4 de mayo de 2020, de <https://www.cemiot.com/inicio/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Rodríguez, María Constanza Cubillos, y Diego Rozo Rodríguez. 2009. “El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad”. 21.

Rosander, A. (1994). Los catorce Puntos de Deming Aplicados a los Servicios. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos, S.A.

Senlle, A. & Gutiérrez, N. 2005: P.3. Calidad en los Servicios Educativos. Ediciones Díaz de Santos, España.

Significado de Gestión. (s/f). Significados. Recuperado el 14 de julio de 2020, de <https://www.significados.com/gestion/>

Significado de Sistema. (s/f). Significados. Recuperado el 14 de julio de 2020, de <https://www.significados.com/sistema/>

Vázquez, Marcelo Lema/ Conociendo los Principios de Gestión ISO 9001-2020/E Libro. Recuperado el 7 de junio de 2021, de <https://elibro-net.proxydgb.buap.mx/es/ereader/bibliotecasbuap/164539?page=7>

Vázquez, Marcelo Lema /6 Pecados con la ISO 9001 Abril 2019/E-Libro. Recuperado el 7 de junio de 2021, de <https://elibro-net.proxydgb.buap.mx/es/ereader/bibliotecasbuap/164538?page=11>

Vicerrectoría de Extensión y Difusión de la Cultura. (s/f). Recuperado el 5 de junio de 2020, de <https://cultura.buap.mx/>

ANEXO 1

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE CONTADURIA PÚBLICA

MAESTRIA EN GESTIÓN ORGANIZACIONAL

OBJETIVO: Obtener información para identificar el grado de familiarización sobre la Norma ISO 30301-2011 referente al Sistema de Gestión Documental.

DIRIGIDO A: Los colaboradores de una Biblioteca Histórica ubicada en Puebla.

INSTRUCCIONES: Responda las preguntas que lo solicite.

Marque una sola respuesta en las siguientes preguntas según corresponda.



NORMA ISO 30301-2011

SISTEMA DE GESTIÓN

DOCUMENTAL

OBJETIVO: Obtener información para identificar el grado de familiarización de los colaboradores de la Biblioteca Histórica "José María Lafragua", sobre la norma ISO 30301-2011 referente al Sistema de Gestión Documental.

INSTRUCCIONES: Responda las preguntas que lo solicite.
Marque una sola respuesta en las siguientes preguntas según corresponda.

* Obligatorio

1. Indique su antigüedad dentro de la Institución. *

- 0-5 AÑOS
- 5-10 AÑOS
- 10-15 AÑOS
- MAS DE 15 AÑOS

2. Indique su grado académico. *

- Secundaria-Preparatoria
- Carrera Técnica-Licenciatura
- Maestría -Posgrado
- Ninguna

3. ¿En que Área de la Biblioteca labora? *

4. ¿Conoce usted la Norma 30301-2011 Sistema de Gestión Documental? *

- SI
- NO

5. ¿Conoce los requisitos que forman la Norma 30301-2011 Sistema de Gestión Documental? *

- SI
- NO

6. ¿Conoce el proceso para desarrollar un Sistema de Gestión Documental? *

- SI
- NO

7. ¿Conoce usted los procesos fundamentales de la dependencia donde labora? *

- SI
- NO

8. ¿Conoce usted los formatos con los que se documenta el trabajo que realiza en su área de trabajo? *

- SI
- NO

9. ¿Conoce usted las actividades que le corresponde realizar de acuerdo con su Descripción de Puesto autorizada? *

- SI
- NO

10. ¿Identifica las instrucciones de trabajo que corresponden a su Área? *

- SI
- NO

11. ¿Conoce usted el plan de trabajo de la dependencia y cómo incide lo que usted hace para su cumplimiento? *

- SI
- NO

12. ¿Los informes de avances que presenta mensualmente abonan al cumplimiento de objetivos planteados en el Plan Anual de Trabajo de la Dependencia? *

- SI
- NO

13. ¿Conoce e identifica los requisitos de la Norma ISO 30301-2011 Sistema de Gestión Documental aplicables a su área? *

- SI
- NO

14. ¿Ha participado en el desarrollo de los formatos solicitados por la norma ISO 30301-2011 correspondientes a su área? *

- SI
- NO

15. Mencione al menos dos formatos en los que participó. *

16. ¿Ha participado en las actividades requeridas por la norma ISO 30301-2011 SGD correspondientes a su área? *

- SI
- NO

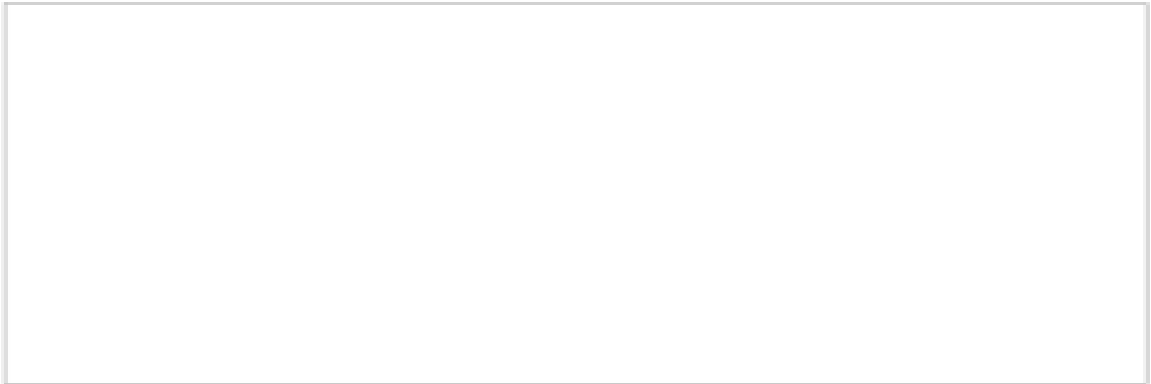
17. ¿Ha tenido alguna capacitación referente a la Norma 30301-2011 Sistema de Gestión Documental? *

- SI
- NO

18. ¿Sabe usted que la BUAP ha puesto en marcha un Código de Conducta Antisoborno? *

- SI
- NO

19. Indique que necesita de forma particular para entender mejor la Norma 30301-2011 Sistema de Gestión Documental. *

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the respondent to provide their answer to question 19.

MUCHAS GRACIAS por tomarse
el tiempo para contestar este
cuestionario Feliz Día.