

Índice

Prólogo	7
Introducción	9
1. La gestión de calidad en la biblioteca desde la perspectiva de las normas ISO	17
1.1. Oportunidades y obstáculos para que tenga éxito el sistema de gestión de calidad	20
1.2. La normalización para el sistema de gestión de calidad	21
1.3. Las normas ISO 9000 para la gestión de calidad	23
1.4. Requisitos para un sistema de gestión de calidad, según la ISO 9001 e ISO 9002: "Cláusulas" o "Criterios"	25
1.5. Pilares del sistema de gestión de calidad	27
1.6. Procesos de autoevaluación institucional en la educación superior en México y su aplicación en la biblioteca	29
2. La evaluación de la biblioteca como parte de un sistema de gestión de calidad	39
2.1. De la recolección de datos a la toma de decisiones	42

2.2. Los indicadores de rendimiento en la evaluación de la biblioteca	43
2.3. Indicadores y parámetros extranjeros	45
2.3.1. Estructura del indicador	47
2.3.2. Esquema de indicadores por áreas de actividad	47
2.3.3. Ejemplos de indicadores	50
2.4. Indicadores y parámetros nacionales	55
2.4.1. Estructura del indicador	57
2.4.2. Esquema de indicadores por áreas de actividad	58
2.4.3. Ejemplos de indicadores	59
2.5. Organizaciones extranjeras que han desarrollado normas y directrices para la evaluación de bibliotecas	60
3. Indicadores de rendimiento: una propuesta de modelo	63
3.1. Estructura del indicador	64
3.2. Esquema de indicadores cualitativos por áreas de actividad	65
3.3. Esquema de indicadores cuantitativos por áreas de actividad	69
3.4. Indicadores cualitativos	71
3.5. Indicadores cuantitativos	85
Conclusiones	123
Bibliografía	125