



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

CENTRO UNIVERSITARIO VALLE DE CHALCO



Estrategia para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en los procesos de la cadena documental de la Biblioteca Nacional de Antropología e Historia “Dr. Eusebio Dávalos Hurtado”

TRABAJO TERMINAL DE GRADO

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

P R E S E N T A

JOSÉ FRANCISCO RUEDA ROJAS

TUTOR ACADÉMICO
DR. GERARDO REYES RUIZ

TUTOR ADJUNTO
DR. ALEJANDRO BARRAGÁN OCAÑA
TUTOR ADJUNTO
DR. SAMUEL OLMOS PEÑA



VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD, MÉXICO

NOVIEMBRE 2016.

TABLA DE CONTENIDO

1.	Resumen.....	4
2.	Introducción.....	5
3.	La Biblioteca Nacional de Antropología e Historia	
3.1	Historia.....	7
3.2	Colecciones.....	10
3.3	Organización documental.....	15
3.4	Misión visión.....	17
3.5	Servicios.....	19
4.	Problema.....	26
5.	Justificación.....	28
6.	Objetivos	
6.1	Objetivo general.....	35
6.2	Objetivos específicos.....	35
7.	La cadena documental en los procesos bibliotecarios	
7.1	Conceptualización de Biblioteca nacional.....	36
7.2	Conceptualización de Biblioteca especializada.....	37
7.3	Características de la cadena documental.....	38
8.	Gestión de calidad	
8.1	Concepto de calidad.....	45

8.2	Calidad total.....	46
8.3	Calidad basada en los procesos.....	49
9.	La Norma ISO 9001:2008	
9.1	Generalidades de la Norma ISO 9001:2008.....	51
9.2	Características de la norma ISO 9001:2008.....	52
9.3	Principios de la norma ISO 9001:2008.....	53
10.	Norma ISO 9001:2008 en el entorno bibliotecario	
10.1	La gestión de los procesos bibliotecarios.....	55
10.2	La Norma ISO 9001 en bibliotecas especializadas en México.....	58
11.	Método para la estrategia en la implementación del SGC en la BNAH	
11.1	Alcance de la investigación para la estrategia.....	66
11.2	Tipología de la investigación para la estrategia.....	67
11.3	Etapa de diagnóstico.....	68
11.3.1	Análisis de necesidades (FODA).....	71
11.3.2	Procedimiento para aplicación del análisis FODA en las áreas de la cadena documental de la BNAH.....	73
11.4	Etapa de evaluación.....	78
11.4.1	Procesos de la cadena documental descritos en el Manual General de Organización del INAH.....	79
11.4.2	Procesos de la cadena documental descritos en la Cédula de Evaluación de Puestos del INAH.....	86
11.5	Indicadores de gestión en la evaluación de los procesos de la cadena documental.....	88

11.5.1	Indicadores de gestión para la estrategia en el área de Desarrollo de Colecciones.....	93
11.5.2	Indicadores de gestión para la estrategia en el área de Procesos Técnicos.....	99
11.5.3	Indicadores de gestión para la estrategia en el área de Servicios al Público.....	106
11.6	Etapas de implementación de la estrategia.....	112
11.6.1	El círculo PDCA y la mejora continua en la estrategia.....	115
11.6.2	Requisitos ISO 9001:2008 en la estrategia del SGC en los procesos de la cadena documental de la BNAH.....	118
11.7	Plan de calidad.....	135
11.8	Política de calidad.....	139
11.9	Manual de calidad.....	141
12.	Resultados.....	143
13.	Recomendaciones.....	165
14.	Discusión y conclusiones.....	175
15.	Bibliografía.....	178
16.	Anexos.....	186

1. RESUMEN

En el presente trabajo terminal de grado se desarrolla una propuesta estratégica que permita la optimización de los procesos de la cadena documental en la Biblioteca Nacional de Antropología e Historia “Dr. Eusebio Dávalos Hurtado”.

Con ello se pretende mejorar el aprovechamiento de los recursos disponibles satisfaciendo así las nuevas demandas de información de los usuarios a la que se destinan sus servicios; dado que tanto por el desarrollo tecnológico, social y cultural de las últimas décadas, la institución requiere de una reorientación en sus procesos internos; para ello, es necesario la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) orientado en los procesos, aprovechando así de manera óptima sus recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura.

La estrategia se basa en los estándares descritos por la Norma ISO 9001:2008, esto debido a la viabilidad que presenta para adaptarse en su aplicación a los procesos desarrollados en una organización encargada de administrar y proporcionar servicios por medio de recursos de información y en las propias actividades administrativas que se requieren para su funcionamiento.

El producto final es una estrategia que describe los elementos necesarios para poder implementar el Sistema de Gestión de Calidad enfocado a la mejora continua de los procesos de la cadena documental que interviene en tres áreas claves en los procesos bibliotecarios que son desarrollo de colecciones, procesos técnicos y servicios al público y que están vinculados a la satisfacción de información de usuarios.