



## RESEÑA DE LA EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS EN EL ECUADOR

María de los Angeles Ormaza Pincay, Mg. <sup>1</sup>  
Jipson Marcelo Moreno Cobeña<sup>2</sup>  
Emilio Antonio Cedeño Palma, Mg. <sup>3</sup>  
Miguel Joseph Rodríguez Véliz, Mg. <sup>4</sup>

m.ormaza@utm.edu.ec\*,  
jmoreno8278@utm.edu.ec;  
emil01es@hotmail.es  
; mjrodriguez@utm.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

María de los Angeles Ormaza Pincay, Jipson Marcelo Moreno Cobeña, Emilio Antonio Cedeño Palma y Miguel Joseph Rodríguez Véliz (2018): "Reseña de la evaluación de bibliotecas universitarias en el Ecuador", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (marzo 2018). En línea: [//www.eumed.net/2/rev/caribe/2018/03/bibliotecas-universitarias-ecuador.html](http://www.eumed.net/2/rev/caribe/2018/03/bibliotecas-universitarias-ecuador.html)

### RESUMEN

Dentro de las universidades, la biblioteca constituye uno de los puntos fuertes y claves dentro de las dos funciones que son la razón de ser de los centros de estudios universitarios: la investigación o creación del conocimiento y la enseñanza o comunicación de dicho conocimiento. De esta manera surge la necesidad de realizar un análisis de la situación de las bibliotecas universitarias del Ecuador, que sirva como punto de partida para el desarrollo de este documento, mediante la exposición de una realidad contundente planteándose como objetivo de la investigación analizar los procesos de evaluación de bibliotecas universitarias en el Ecuador realizado por el Consejo Ecuatoriano de Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. La metodología se basa principalmente en la revisión bibliográfica; es una investigación de tipo descriptiva y para fines de concatenación y exposición de ideas se hace uso del método histórico – lógico. En la propuesta 2018 elevada por el CEAACES a las instituciones de educación superior, se cambia la concepción de la evaluación, incluso tomando en cuenta estándares internacionales que pudieran medir la gestión, se hace explícita la solicitud de personal capacitado que pueda encarar esta gestión, ciertamente se podría considerar un gran avance en cuanto a la mejora continua de los procesos.

**Palabras clave:** evaluación bibliotecas, bibliotecas universitarias, bibliotecas Ecuador, servicios de calidad, gestión bibliotecaria, gestión de calidad.

### Abstract

<sup>1</sup> Docente carrera de Bibliotecología. Universidad Técnica de Manabí. Ecuador.

<sup>2</sup> Egresado de la carrera de Bibliotecología. Universidad Técnica de Manabí. Ecuador

<sup>3</sup> Docente carrera de Ciencias Informáticas. Universidad Técnica de Manabí. Ecuador

<sup>4</sup> Docente carrera de Ciencias Informáticas. Universidad Técnica de Manabí. Ecuador

Within the universities, the library is one of the strong and key points within the two functions that are the *raison d'être* of university study centers: research or creation of knowledge and teaching or communication of such knowledge. Thus, there is a need to carry out an analysis of the situation of the university libraries of Ecuador, which serves as a starting point for the development of this document, through the presentation of a forceful reality with the objective of analyzing the processes of evaluation of university libraries in Ecuador carried out by the Ecuadorian Council for the Accreditation and Quality Assurance of Higher Education. The methodology is based mainly on the bibliographic review; research of descriptive type and for purposes of concatenation and exposition of ideas makes use of the historical - logical method. In proposal 2018, elevated by CEAACES to HEIs, the conception of evaluation is changed, even taking into account international standards that could measure management. The request of qualified personnel that can face this management is made explicit, it could certainly be considered a breakthrough in terms of continuous process improvement.

**Keywords:** evaluation libraries, university libraries, Ecuador libraries, quality services, library management, quality management.

## 1.- INTRODUCCIÓN

Registrar el uso de las colecciones, recursos y servicios ha sido una tarea que se realiza casi que con naturalidad en las bibliotecas, llegando a parecer a veces un comportamiento un poco compulsivo. Todos quieren que se vea reflejada en los procesos una estadística. Hasta hace algún tiempo, por ejemplo, no era suficiente saber cuántos libros nuevos se incorporaban a la colección, también se hacían informes simultáneamente sobre cuánto se clasificaba y catalogaba, cuántos volúmenes se rotulaban, cuántos salían del área de procesos a servicios, aunque en muchos casos los datos se repitieran. La calidad le ha otorgado a la evaluación de las bibliotecas universitarias claridad en sus propósitos, nuevas herramientas y articulación en sus procesos institucionales que permitan su orientación a través de indicadores y métodos estándares.

En el sistema universitario, la calidad entendida como mejora continua es un valor en alza, cuyo logro implica una serie de requisitos (Rey García, A., 1998). Según el autor, uno de ellos es disponer de información actualizada y relevante para la gestión, es decir, un sistema de indicadores que refleje el desenvolvimiento real de la institución y que incluya estadísticas relativas a la satisfacción de los clientes, eficiencia interna de los procesos, y al nivel de innovación y aprendizaje del personal.

Otra condición es el control y revisión sistemática de todas las actividades, sobre todo de las más críticas para la organización. De este modo, cada decisión o cambio introducido ha de ser evaluado y revisado con el fin de detectar puntos débiles y oportunidades de mejora, la comparación con las mejores prácticas de otras organizaciones similares o diferentes y la formación y aprendizaje continuos a todos los niveles (Rey García, A. 1998).

Dentro de las universidades, la biblioteca constituye uno de los puntos fuertes y clave dentro de las dos funciones que son la razón de ser de los centros de estudios universitarios: la investigación o creación del conocimiento y la enseñanza o comunicación de dicho conocimiento. Por este motivo, se dice que las universidades con mejor prestigio son las que tienen a su disposición las mejores bibliotecas para sus diferentes usos ya sean estos académicos o científicos. Con este pensamiento, surgen preguntas como: ¿tienen características definidas las mejores bibliotecas universitarias?, ¿de qué manera se pueden cuantificar y cualificar dichas características?, ¿qué tipo de indicadores se pueden usar para valorar estas características?

La evaluación de las Bibliotecas y su vínculo con el buen funcionamiento de las actividades de gestión es incuestionable. En los países de nuestro entorno, la evaluación de la calidad de la educación universitaria se ha convertido no sólo en una prioridad, sino también en una exigencia tanto para las universidades como para los gobiernos y la administración pública. Es un tópico que se ha trabajado desde la década de los 60's, el cual inicialmente se realizaba por medio de métodos estadísticos y sobre áreas específicas de las bibliotecas, pero éstas han evolucionado a la par con la tecnología tanto en la amplitud de servicios como en el uso y perfeccionamiento de sus procesos, lo que las ha obligado a plantear nuevos retos para su

evaluación acordes a las nuevas necesidades de información de usuarios que son cada vez más exigentes.

Ecuador no es un caso aislado en estas exigencias planteadas a nivel mundial; es a partir del año 2009 cuando comienza a trascender el término evaluación en lo que respecta a las instituciones de educación superior. Con la aprobación de la Ley Orgánica de Educación Superior, Título V, Capítulo I, Art. 94 (2010) que cita:

*Evaluación de la calidad.- la evaluación de la calidad es el proceso para determinar las condiciones de la institución, carrera o programa académico, mediante la recopilación sistemática de datos cuantitativos y cualitativos que permitan emitir un juicio o diagnóstico, analizando sus componentes, funciones, procesos, a fin de que sus resultados sirvan para reformar y mejorar el programa de estudios, carrera o institución.*

Se inicia un nuevo capítulo en la historia de la educación superior ecuatoriana; el proceso de evaluación de la calidad de las universidades en el país está a cargo del CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior), que es un organismo creado de conformidad a la Constitución de la República del Ecuador y al Artículo 175 de la Ley Orgánica de Educación Superior del Ecuador. La misión de este organismo, de acuerdo a la página web oficial del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior R.O. 733 (2012: 7) es, “ejercer la rectoría de la política pública para el seguimiento de la calidad de la educación superior del Ecuador, a través de los procesos de evaluación, acreditación y categorización en las Instituciones de Educación Superior”.

Unesco (1998, p. 11), en un documento titulado *Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI*, se refiere a las evaluaciones institucionales como una concepción global aplicable a todos los campos de la institución, desde funciones estrictas a las actividades administrativas hasta lo académico; para ello, menciona “la evaluación institucional corresponde a un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario”.

En cuanto al modelo de evaluación en bibliotecas, el CEAACES (2016), en su informe indica que a la biblioteca se la evalúa no solo desde la perspectiva de espacio físico, sino que además, a través de varios indicadores, se busca determinar si ésta cuenta con recursos bibliográficos y documentales suficientes y adecuados para las actividades de docencia, consulta de los estudiantes y desarrollo de la investigación; si las colecciones bibliográficas y documentales son actualizadas periódicamente y si los sistemas de consulta e infraestructura ofrecen las facilidades necesarias para la utilización de los usuarios.

Basados en este contexto, la evaluación bibliotecaria es obligatoria para buscar constantes alternativas de perfeccionamiento de los servicios y productos que se ofrecen. La preocupación y espacio que se le ha dado al tema de evaluar y medir el rendimiento de las bibliotecas ha sido motivo de estudios y se ha visto plasmado en varios documentos e iniciativas de organizaciones a nivel internacional. Desde empujes centrados en los servicios bibliotecarios hasta los de carácter normalizador.

En lo referente a los antecedentes de estudios sobre la temática, se denota una reseña de la escasa historia de las evaluaciones realizadas a las bibliotecas en el Ecuador y la inexistencia de un modelo estandarizado que se pueda usar por las instituciones para su efectiva aplicación, solo consta en la lista la realizada por el Consejo de Ecuatoriano de Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES). Un buen ejemplo de lo antes dicho es la propuesta de autores como Fuentes (1999), quien afirma que antes de emprender un proyecto de valoración, se deben tomar en cuenta tres cuestiones elementales:

*Para quién: sea cual sea el tipo de evaluación que se quiera llevar a cabo, ésta es distinta según la institución o centro que la realice, de modo que va a estar en función de los objetivos propios de cada centro. Para qué: la evaluación implica un balance de lo realizado pero, al mismo tiempo, conlleva una visión prospectiva de la situación, intentando prever, en la medida de lo posible, las actuaciones futuras; según esto, antes de recoger los datos hay que definir claramente una política que conlleve conocer lo que realmente necesita el usuario final y, al*

*mismo tiempo, dar iguales oportunidades de participación en la evaluación a cualquier usuario. Cómo evaluar: reclama la pertinencia y adecuación de los datos que hay que reunir, así como la capacidad de comprensión de quienes tienen que hacer acopio de los datos (Fuentes, R. 1999. p. 22).*

La preocupación y espacio que se le ha dado al tema de evaluar y medir el rendimiento de las bibliotecas ha sido motivo de estudios y se ha visto plasmado en varios documentos e iniciativas de organizaciones a nivel internacional. Desde empujes centrados en los servicios bibliotecarios hasta los de carácter normalizador, se citan algunos:

*European Commission. Library Performance Indicators and Library Management Tools.* - En el marco de la reunión en Berlín en el año 2003, se considera como fecha límite el año 2005 para que los estados de la Unión Europea se integren en sistemas operativos que garanticen la calidad; por lo que consideran a agencias como la ENQA para que desarrollen una estructura de métodos, directrices e indicadores de rendimiento de la calidad, cuyo resultado arroja Directrices para la Garantía de la Calidad de la Educación Superior, que fuera firmado oficialmente en el año 2005. En el documento, se exhorta a las universidades a buscar mecanismos medibles y evaluables, interna y externamente, que garanticen recursos de apoyo al aprendizaje a través de bibliotecas que sustenten los programas educativos que se ofertan. Es así que en este contexto, las bibliotecas universitarias con la finalidad de garantizar la calidad de servicio contarán con elementos, cuyo objetivo será desarrollar mecanismos de medidas e indicadores de rendimiento relevantes y aplicables en todo tipo de bibliotecas en Europa (Moscoso y Martínez, 2009).

*International Organization for Standardization (ISO). Norma ISO 11620: Information and Documentation - Library Performance Indicators. 1998.* - Esta norma puede ser aplicada tanto para bibliotecas universitarias como para públicas y es un referente internacional en la evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios. Uno de sus principales objetivos es el apoyo que brinda a las bibliotecas a través de indicadores de rendimiento y a la vez divulgar su uso, metodología, alcance; a pesar de aquello, también presenta falencias en aspectos como los recursos humanos, la formación de usuarios y los servicios en línea (Pérez, 2007).

*International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). Directrices Internacionales para la medición del rendimiento en las Bibliotecas Universitarias. 1998.* La IFLA es uno de los organismos internacionales más representativos en el campo de las bibliotecas. Las directrices de estas normas se centran en bibliotecas universitarias a diferencia de la norma ISO 11620. Además, incluye indicadores de carácter general y otros de acciones específicas (González y Molina, 2008).

*Joint Funding Councils' Ad-hoc Group on Performance Indicators for Libraries. The Effective Academic Library: a Framework for Evaluating the Performance of UK Academic Libraries. 1995.* - Estos indicadores están basados en informes que han sido consultados en el Reino Unido y que sirven para prestar ayuda técnica a instituciones y a sus bibliotecas para mejorar su rendimiento y funcionalidad. Según la HEFCE (1995), refiriéndose a la clasificación de los indicadores expresa: "Los 33 indicadores que propone están clasificados en cinco áreas: integración, satisfacción del usuario, prestaciones, eficiencia y economía".

*REBIUN (Red Española de Bibliotecas Universitarias).* - En España, en el año de 1997, se han publicado las Normas y Directrices para Bibliotecas Universitarias y Científicas que son producto de un trabajo consensuado y cooperativo que será de ayuda y apoyo a las bibliotecas cuyo objetivo sea la mejora continua y la actualización, e incluso brinda la adecuada asesoría a nuevas bibliotecas que se crean. Estas normas también incorporan las novedades respecto a la aplicación de las nuevas tecnologías de la información (REBIUN, 1997).

Tomando en cuenta estos modelos útiles de evaluación de bibliotecas alrededor del mundo, surge la necesidad de realizar un análisis de la situación de las bibliotecas universitarias del Ecuador, que sirva como punto de partida para el desarrollo de este documento, es a partir de la descripción de una realidad contundente cuando se pueden plantear determinadas estrategias y objetivos para corregir las deficiencias, mejorar los servicios y optimizar los

recursos, para adecuarse cada vez más a las necesidades de los usuarios y a las expectativas de las instituciones a las que pertenecen estos centros de información. Este análisis se realizará reuniendo un conjunto de datos internos y externos que aportarán una idea clara de la realidad de las bibliotecas, sus debilidades y fortalezas. En consecuencia, el objetivo de la investigación es; analizar los procesos de evaluación de bibliotecas universitarias en el Ecuador realizado por el CEAACES.

## **2.- METODOLOGÍA:**

La presente investigación inicia con el análisis documental mediante la revisión bibliográfica de un amplio acervo; donde en primer lugar, se intentó localizar las normativas y directrices de evaluación tanto a nivel nacional como internacional que hubiesen aportado en criterios de evaluación precisos, aceptados comúnmente y aplicables a las bibliotecas universitarias ecuatorianas. De esta revisión bibliográfica, se observó que en el país no se aportó ninguna normativa, directriz o guía para la evaluación de las bibliotecas universitarias, excepto la aplicada a las universidades por el CEAACES.

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo y para fines de concatenación de ideas y exposición de las mismas se hace uso del método histórico – lógico.

## **3.- DESARROLLO**

### **3.1. Antecedentes de la evaluación de calidad**

En los años ochenta, crece una acelerada competitividad entre las compañías occidentales que se proponían ser las mejores. Es aquí donde nace lo que hoy llamamos calidad. Diferentes empresas comenzaron a notar la importancia de la iniciativa japonesa de dar calidad a sus productos para satisfacer necesidades de los usuarios y es así que se propagó en todo el mundo la importancia y el valor trascendental de dar calidad a los productos y también a los servicios, de esta forma adquiriendo competitividad y clientes satisfechos. Aunque las vías para lograr estos objetivos no eran sencillas, se decidió incluir programas y proyectos de calidad en las organizaciones que proporcionaran ideas claras y la corrección de errores al momento de evaluar productos o servicios, posicionando a las empresas como líderes en el cumplimiento eficaz de los objetivos recurriendo a ciertos estándares que guíen estos procesos y que los certifiquen, según el tipo de actividad de cada organización y lo que representaría mejoras en el rendimiento de servicios y financieros, tal como se menciona en Freyle, J.; Rincón, E. & Flores, C. (2012).

Las palabras anteriores hacen entender la importancia de la calidad. Por ende, hace necesaria su investigación tanto teórica como metodológica, que ayude a elaborar un marco para que los lectores puedan encontrar y elegir este argumento como fuente para la mejora continua de la calidad en bibliotecas y centros de información. El presente trabajo pretende ser una guía metodológica para encaminarse por la vía hacia el desarrollo de la calidad, así como identificar los roles y responsabilidades en el liderazgo de los esfuerzos de mejora de la organización, mostrando una filosofía sobre actuales estudios de la administración de la calidad en centros de información que pueda ayudar a bibliotecas que deseen implantarla.

Indudablemente los estudios sobre la calidad en los servicios de las bibliotecas universitarias se hacen indispensables, porque permitirán dilucidar posibles brechas entre lo que los usuarios esperarían de los servicios frente a lo que finalmente reciben y es evaluado por los organismos acreditadores. (Morrillo, E.; Morrillo, J. & Ortega, E. 2011).

#### **3.1.2. Calidad**

Para Tarí Guilló, J. (2013), en la actualidad ya no podemos hablar sólo de calidad del producto o servicio, sino que la nueva visión ha evolucionado hacia el concepto de la calidad total. La calidad del producto o servicio se ha convertido en el objetivo principal de toda organización o empresa, con un enfoque moderno donde se considera que será toda la empresa que permitirá conseguir esta meta, especialmente a través de la prevención, es decir podrá mejorar la calidad del producto o servicio si mejora la calidad global de la empresa. Una de las primeras versiones de calidad que la define como conformidad con las especificaciones, en la

actualidad, se la considera incompleta para críticos como Reeves, C. y Bednar, D. (1994), ya que los requisitos del producto deben ajustarse a lo que desean los clientes y no a lo que cree la empresa. Los clientes pueden no conocer exactamente cómo el producto o servicio se ajusta a las especificaciones internas. Además, el factor humano, que no está contemplado en esta definición, es parte esencial de la calidad, no sólo en las empresas de servicios, sino también cada vez más en las industriales.

En este sentido, resultaría dificultoso llegar a descubrir las necesidades de los clientes, porque quizás estos no conozcan cuales son en un principio y sólo logren identificarlas una vez que prueben o utilicen el producto o el servicio. A pesar de ello, se considera precisa la segunda definición, porque la primera está orientada a la calidad del producto y no a satisfacer las necesidades del cliente, mientras que la segunda definición manifiesta que las características del producto o del servicio sean orientadas a los requisitos y demandas del cliente, por lo tanto a sus necesidades. Estos también pueden sujetarse a cambios para los que la empresa se adaptará rápidamente, ya que en un tiempo específico, las demandas del cliente pueden variar y la empresa deberá conocerlas y realizar los ajustes a las mismas. Es así que el término calidad pasa desde una perspectiva epistemológica de la inspección a una retroalimentación que abarca todas las funciones de la empresa, y de brindar calidad al producto hasta llegar al servicio. Son estas las características principales desde el enfoque moderno. Para resumir lo expresado, se muestra la siguiente tabla comparativa:

Tabla 1: Enfoque de la calidad

CALIDAD	
ENFOQUE TRADICIONAL	ENFOQUE MODERNO
Identificación con control de calidad	Identificación con calidad total
Inspección	Prevención
Afecta solo al bien o servicio	Afecta a todas las actividades de la empresa
Responsabilidad del inspector	Responsabilidad de todos los miembros
Sólo participa en su logro el departamento de control de calidad	Participan en su consecución todos los miembros
Méritos de la calidad	Calidad de la vida

Juran y Gryna (1995)

En este sentido, calidad significa “producir bienes y/o servicios según especificaciones que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes; por tanto, las necesidades del mismo llegan a ser un input clave en la mejora de la calidad” (Reed, Lemak y Montgomery, 1996; p.178).

3.1.3. Evolución de la calidad

A lo largo de la historia, observamos múltiples manifestaciones que argumentan al hombre consiguiendo satisfacer sus necesidades adquiriendo aquello que le reporta mayor utilidad. Es así que de una u otra forma siempre se preocupó de la calidad de lo que adquiere, por lo tanto es conveniente analizar el proceso histórico que lo ha desarrollado hasta alcanzar el actual enfoque. En la edad media de la revolución industrial, con la creación de gremios artesanales, se observan los primeros ejemplos del concepto de calidad. Los artesanos, relacionados con el trabajo directivo o manual mantenían estrecha relación con los consumidores, lo que les

permitía elaborar un producto que se ajustaba casi perfectamente a los requisitos exigidos por los mismos. A partir del siglo XVII, con el desarrollo de las ciudades, surge la figura del mercader que compraba la producción a los artesanos para luego comercializarla, consiguiendo así la producción a mayor escala, división del trabajo y especialización. En conclusión, la calidad se basa en la habilidad y reputación de los artesanos (Cuatrecasas, LI.; 2010).

Los primeros análisis de calidad fueron escuchados primero en Japón que en Estados Unidos, por lo que la calidad empezó a ser una preocupación en empresas japonesas, aunque eran centradas en los productos hasta ese momento. De esta manera, Japón comprendió que para no vender productos defectuosos, era necesario producir artículos de excelente calidad desde el principio, y es donde el control de calidad que empezó con la inspección pasa a la prevención en controlar productos defectuosos y sienten la necesidad de involucrar a todos sus empleados en el control de calidad. Esto significaba que quienes intervenían en la planificación, diseño e investigación de nuevos productos, así como quienes estaban en la división de fabricación y en las divisiones de contabilidad y personal entre otras, tenían que participar sin excepción. Para occidente, seguía siendo prioridad la inspección de productos porque aún no se enfrentaba con una competencia fuerte, las ineficiencias y costes extras eran repercutidas a los clientes que no les representaba problema porque veían crecer su economía (Juran, J. y Gryna, F. 1995).

Entre los años ochenta y noventa, en la parte occidental del hemisferio, se empieza a clarificar el liderazgo de Japón en lo concerniente a la idiosincrasia de calidad que poseía su gente y que contrastaba con la cultura estadounidense que se basaba en productividad. En este contexto, los mercados se expanden hacia nuevos horizontes y es así que la industria occidental y estadounidense comienza a decaer en sectores donde por muchos años fueron líderes en ventas de productos automotrices, siderúrgicos, computacionales, entre otros. Con estos antecedentes y con consumidores sumergidos en un mundo globalizado donde la información fluía de manera tan rápida que les permitía estar al tanto de ofertas variadas, se llega a un factor crítico; *“es así como la calidad se convierte en una necesidad para poder ser competitivo en las empresas y la década de los ochenta se convierte en fiel testigo de los logros japoneses en cuestiones de calidad y de los que ahora se trata de importar los procesos”* (Cuatrecasas, LI.; 2010, pp. 22,23).

#### **3.1.4. Calidad en la prestación de servicios**

Según escribe Dolors Setó, P. (2013) las primeras investigaciones sobre la calidad, centradas en la propia naturaleza de los servicios, intentan proporcionar modelos conceptuales de calidad de servicio, analizando qué es y cómo ésta puede medirse. Poco a poco, esas investigaciones han evolucionado hacia modelos más complejos en los que el principal objetivo ya no es únicamente la conceptualización y la medición de la calidad de servicio, sino también analizar cómo ésta se relaciona con otros conceptos como la satisfacción del cliente y sus intenciones futuras de comportamiento. Esta evolución puede constatarse en el primer momento. El objetivo principal de las empresas fue la calidad. Luego se produjo un pequeño cambio de orientación hacia la satisfacción del cliente. Como concepto muy ligado al anterior, la calidad en los servicios se traduce en la satisfacción que se brinda al cliente; la satisfacción se traduce en una mayor fidelización del cliente y la fidelidad del cliente tiene un impacto positivo en la empresa.

#### **3.1.5. Mejora continua de la calidad**

Desde las concepciones de los diferentes países, se instituyen modelos de calidad para diversas actividades, sean estas comerciales o de servicios. A partir de estos modelos, se premia a organizaciones o empresas con certificados de calidad y que sirven de medio para promocionar estos productos o servicios. Dichos modelos sirven de guías para dar pasos hacia la excelencia en calidad o para hacer un análisis retrospectivo de su nivel de gestión y hasta para realizar comparaciones con otras empresas u organizaciones. Como propuestas a los cambios hacia la mejora continua, se destacan modelos representativos como el japonés, que otorga el premio Deming, el estadounidense, que entrega el premio Malcolm Baldrige, y el europeo que cuenta con el premio europeo a la calidad, el modelo iberoamericano, el ISO, entre otros.

### **3.2. El papel del estado en la calidad de la educación superior**

Indudablemente, el estado debe cumplir un papel prioritario en los procesos de calidad de las instituciones de educación superior apartándose de aspectos relacionados a si se tratan de universidades públicas o privadas. Tiene la responsabilidad absoluta de garantizar la calidad y hacer cumplir en este sentido a las instituciones de educación superior con las expectativas de calidad que se deben alcanzar a nivel nacional y mundial. Además, debe ser vigilante de los procesos que atañen a las certificaciones de calidad, a la formación de los profesionales docentes, la gestión de los procesos educativos y el equipamiento de los diferentes laboratorios acordes a su fin. El fin del estado será el desarrollo del ser humano desde un enfoque integrado en principios, calidad de vida, amigable con la naturaleza y el buen vivir; promoverá los procesos descentralizados, democráticos y participativos.

La participación del estado en la educación superior puede también ser justificada por factores económicos y de equidad que podrían ser de gran ayuda en el camino a la eficiencia, tal como lo explica Salas Opazo, V. (2012). Igualmente, puede ser explicada por factores de equidad, como la existencia de beneficios intergeneracionales en la educación o porque la educación superior es un bien de mérito, que está asociado con la igualdad de oportunidades y porque se observa regresividad de los subsidios que el Estado entrega en este sector.

#### **3.2.1. Acreditación de las universidades**

Todo proceso de evaluación tiene como finalidad lograr la acreditación. Para el caso de las universidades, es la repisa que tienen para demostrar a todos los interesados que ésta cuenta con los medios adecuados para lograr los objetivos con miras a la excelencia. Con los procesos de evaluación, las universidades miran retrospectivamente el cumplimiento de sus propios objetivos comparado con el resultado de los indicadores; es por esto que para que sus carreras, programas y laboratorios logren reconocimiento, deben someterse a todas las fases de la evaluación que comprende un diagnóstico, la evaluación externa y la certificación en caso de la validez del informe.

En los últimos años, la acreditación de las universidades ha tomado expansión. Pasó de ser una acción voluntaria para convertirse en un requisito gubernamental o de índole internacional. La mayoría de instituciones educativas superiores coinciden con los objetivos del ¿por qué evaluar?; entre algunos de ellos se puede citar:

1. Promover una cultura de evaluación en el ámbito universitario.
2. Mostrar a la sociedad y al estado la solidez con que cuenta la institución superior, y de esa manera poder tomar decisiones basadas en calidad.
3. Rendir cuentas a la sociedad y al estado en cuanto a recursos, servicios educativos e investigaciones.
4. Realizar estudios retrospectivos que permitan verificar el cumplimiento de misión, visión y objetivos de las instituciones.
5. Hacer factibles los procesos de movilidad académica en el ámbito nacional e internacional.

De la misma forma y basándose en los objetivos antes descritos, un proceso de evaluación debe garantizar que los habitantes de un determinado país no se mantengan ajenos a los procesos y que obedezcan a una cultura enraizada en todas las instituciones del estado y públicas; se deben garantizar los procesos de rendición de cuentas a la sociedad y a los requerimientos de los empleadores respecto a las necesidades de los perfiles de los graduados y fortalecer con estos procesos la cooperación internacional entre instituciones de educación superior, ya sean con maestrías, doctorados, especializaciones con intercambios y convenios. Otra de las particularidades que tiene la acreditación de los sistemas de educación superior es que independientemente del modelo al que se acoja la institución, incluyen en sus indicadores aspectos relacionados a la evaluación de los servicios bibliotecarios como un punto transversal de incidencia en avance de la investigación y la docencia, ya que por sus funciones propias,



pone a disposición de la comunidad universitaria todos los ámbitos del saber y del conocimiento científico.

### **3.2.2. Gestión de la calidad en bibliotecas**

Para el autor Gómez Hernández, J. (2002), la calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no solo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conductas de personal: no sólo el qué sino el cómo. Debe entenderse como un proceso constante, algo que es responsabilidad de todos. Supone una actitud activa ante los errores, que se han de prevenir o solucionar, y no ocultar o aplazar. Se aplica a los factores previos a la biblioteca, a los proveedores, a los procesos bibliotecarios, y más allá de ellos, a través de estudios de satisfacción. Las ventajas que se obtienen al implantar los sistemas de calidad serían: mejora del conocimiento de los clientes, mejora de las relaciones con los usuarios, mejora la imagen de la biblioteca, calidad en los productos y servicios, calidad de información, pues mejora la comunicación, calidad de recursos humanos, pues se forma y comunica más, mejora la competitividad de la biblioteca y sus prestaciones, reduce costes de producción y fallos. Disminuye el número de quejas, crecimiento de la biblioteca y facilidad de obtención de recursos, dinamización e integración del personal.

Un sistema de gestión de calidad debe: conseguir y mantener la calidad en los productos y servicios, y en los procesos para conseguirlos; ofrecer la seguridad de que se obtiene, tanto a la dirección como al cliente y mejorar el mercado, la productividad, la eficacia y reducir costes.

### **3.3. Antecedentes históricos del Sistema de Bibliotecas Ecuatorianas**

El año 1830 fue una fecha imborrable en la memoria de los ecuatorianos, ya que se constituye en un estado libre e independiente. En aras de la unidad de los pueblos serranos, costeños y peninsulares, se resuelve llamar al nuevo estado como lo habían hecho visitantes franceses en años anteriores, cuando se disponían a realizar estudios sobre la línea equinoccial, y es de este modo que nace el nombre que actualmente ostenta el país, Ecuador. El siglo XX se inició con el auge de la cultura, cuando a inicios de este surgieron las tendencias realistas y de origen social ya que se dieron numerosos ensayos de carácter social y pedagógico. En la segunda década del siglo, se dieron también sospechas de un pensamiento científico cobijado bajo el carácter positivista (Ayala Mora, E., 2008).

Es poca la literatura que se puede encontrar respecto a la historia de las bibliotecas en el Ecuador. Uno de los estudios basados en este tema es el realizado por Andrade Durán, C (2009), el cual expresa que "la primera biblioteca pública en Quito fue fundada en 1872 y fue dirigida por Eugenio Espejo. En el año de 1883, la Junta Directiva Universitaria crea la biblioteca general de Quito que en 1896 pasa a constituir temporalmente la biblioteca nacional del país"; esta biblioteca cuenta con un fondo de 80.000 libros antiguos que son considerados tesoros históricos.

De esta manera discreta, surge la historia de las bibliotecas ecuatorianas. En la actualidad, existen asociaciones creadas con la finalidad de cooperar como el Sistema Nacional de Bibliotecas (SINAB) que es un organismo dependiente del Ministerio de Educación del Ecuador que administra las bibliotecas públicas y también está encargado de programas del gobierno en pro de políticas de apoyo a la lectura. Así también, con la finalidad de fomentar los procesos de mejora continua, las bibliotecas universitarias del Ecuador están asociadas en el Consorcio de Bibliotecas Universitarias del Ecuador (COBUEC) con la finalidad de cooperar y compartir información de acceso libre al país, del acervo de once universidades que se encuentran adscritas a este consorcio. En la actualidad cuentan con alrededor de 10.000 trabajos de tesis en línea.

#### **3.3.1. Realidad de la evaluación de bibliotecas universitarias en Ecuador**

Actualmente en el Ecuador no se cuenta con un modelo de evaluación de calidad para bibliotecas universitarias que haya surgido de la iniciativa de asociaciones de bibliotecarios o de bibliotecarios que se encuentren desempeñando sus funciones en bibliotecas de cualquier índole, sean estas públicas, privadas, escolares, municipales o universitarias. El Consejo de

Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), presenta a las bibliotecas universitarias públicas y privadas un primer modelo de evaluación de las instituciones de educación superior, éste se basa en cinco ejes principales:

1. Pertinencia
2. Plan curricular
3. Academia
4. Ambiente institucional
5. Estudiantes

Este modelo de evaluación de la educación superior creado por el CEAACES sitúa a la biblioteca universitaria en el parámetro número cuatro, correspondiente a ambiente institucional; evaluando sólo aspectos de biblioteca básica y calidad bibliográfica. En lo que corresponde a investigaciones realizadas al tema fuera de los límites del país, éste resulta muy extenso. Sin embargo, observando los criterios de este organismo y haciendo una comparación breve con modelos como el elaborado por REBIUN, IFLA e ISO 11620, entre otros, es notable que los indicadores propuestos por el CEAACES a priori dan la impresión de quedarse cortos con las exigencias a las que se deben someter las bibliotecas universitarias con estándares de calidad de servicio y gestión a nivel internacional.

En el mundo globalizado, es imprescindible estar a la par de países lejanos y vecinos, donde incluso sea posible compartir criterios referentes a calidad de bibliotecas que permitan la integración con otras bibliotecas universitarias nacionales e internacionales por cuestiones de cooperación, funcionalidad, movilidad, pasantías, congresos, entre otros. No sólo se puede observar o dar mayor importancia a aspectos físicos cuantificables y medibles, se debería también tomar en cuenta aspectos que signifiquen la satisfacción del usuario y su formación como usuario de la información.

El Consejo Ecuatoriano de Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), en los reglamentos de evaluación institucional, se refiere precisamente a la evaluación de las bibliotecas considerándolas en la parte de ambiente institucional de los indicadores preparados para las evaluaciones institucionales, sin detallar aspectos técnicos y objetivos para una evaluación confiable que refleje la realidad de estos centros de información en el país. Por el lado de las universidades, se han centrado en la rendición de cuentas para demostrar que las decisiones tomadas y las acciones ejecutadas se orientan a la mejora de la calidad de la institución; lo cierto es que la comunidad educativa cada día es más exigente en los servicios que se le prestan en los diferentes campos inmersos en la educación. A la evaluación de los servicios bibliotecarios no se le debe tratar como una simple descripción de la realidad presente a través de la aportación de información, sino que debe representar un ejercicio participativo de reflexión profunda a partir del cual aflorará una visión valorativa de los puntos fuertes y de los puntos débiles y, sobre todo, la explicitación de los objetivos y acciones pertinentes para mejorar la situación presente.

La importancia de estos servicios es incuestionable, ya que representan una pieza clave en el proceso de enseñanza-aprendizaje como en el proceso de investigación. Su carácter, tanto como proveedor de servicios específicos con clara identificación de sus usuarios, como la existencia de múltiples puntos de servicios hace que se deba prestar especial atención a la demarcación de la unidad que se va a evaluar. En las empresas con fines de lucro, hay un método sencillo y claro que es el de medir la calidad respecto a las ganancias y a la participación en el mercado. En instituciones como las bibliotecas, que son generadoras de gastos pero no de ingresos en términos monetarios, suele haber un conflicto entre los intereses de los usuarios y las decisiones de quienes llevan las riendas de estos centros de información. De aquí nace la importancia de que exista un puente que acerque a los dos puntos de vista, que permita tomar decisiones basadas en hechos verificados y registrados, sin perder de vista que la razón de ser de estos centros es la de dar satisfacción a las necesidades informativas de los usuarios.

El Consejo Ecuatoriano de Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en el Ecuador es uno de los organismos más representativos del país en cuestiones

concernientes a la medición de indicadores de la calidad en la educación superior y de todos los departamentos que componen las instituciones de educación superior. Otros organismos como asociaciones de bibliotecarios provinciales o nacionales aún no toman iniciativas para la elaboración de estándares nacionales como lo han hecho otros países como la American Library Association en representación de los Estados Unidos; la AMBAC en México, ASCOLBI en Colombia, CABID para el caso de bibliotecas universitarias chilenas, entre otras.

El Consorcio de Bibliotecas Universitarias del Ecuador (COBUEC) es el llamado a desarrollar y gestar la calidad en bibliotecas universitarias y es por esto que manifiesta "las bibliotecas universitarias públicas y ecuatorianas que conforman el Sistema de Universidades, son gestoras de proyectos de desarrollo con calidad y presencia calificada y de total pertinencia social y estadística" apuntando desde ese particular las bases para la acreditación de las bibliotecas universitarias ecuatorianas. Hoy por hoy, todas las universidades ecuatorianas cuentan con una biblioteca propia para el servicio de la comunidad educativa. Algunas las implementaron por las exigencias del organismo de acreditación; otras ya contaban con bibliotecas y tuvieron que acogerse a mejoras.

### 3.3.2. Modelos de evaluación de las bibliotecas universitarias ecuatorianas y su cambio a través de los años

Las bibliotecas universitarias ecuatorianas son evaluadas, de cierta forma, en el marco de las evaluaciones institucionales externas, análisis de proyectos institucionales nuevos y acreditación de carreras de grado y posgrado que realiza el CEAACES, en la introducción al Modelo Genérico (2013), se fundamenta la evaluación de carreras en dos premisas:

*"La necesidad de llevar a cabo estas evaluaciones, y en particular la de carreras, deviene del derecho fundamental que tiene la ciudadanía de recibir una educación superior de calidad, conforme la constitución de la república y las normas supranacionales que integran el bloque de constitucionalidad del sistema jurídico ecuatoriano; además, la educación es un servicio público y como tal, debe ser llevado a cabo con ciertos parámetros de calidad establecidos por el organismo competente que, en el caso de la educación superior, es el CEAACES"* (2013: 1).

Respecto a la evaluación de bibliotecas, se presentan los siguientes indicadores

*Tabla 2: Modelo de evaluación del CEAACES para el año 2013*

#### ESPACIO

#### Definición:

Número de estudiantes por cada sitio de trabajo en las bibliotecas de las IES.

$$\text{Espacio} = (\text{Número de estudiantes de la IES en el período } t) / (\text{Número de puestos de trabajo en la(s) biblioteca(s) de la IES})$$

#### ACERVO

#### Definición:

Evalúa el número de títulos de libros disponibles en las bibliotecas para consulta de los estudiantes, en relación con el número de estudiantes.

$$\text{Acervo} = (\text{Número de títulos de la biblioteca de la IES en el período } t) / (\text{Número de estudiantes de la IES en el período } t)$$

#### Valoración:

Este indicador se define como la relación entre el número de títulos de libros disponibles en la biblioteca y el número total de estudiantes de la

IES en un período de tiempo t.

Se contabilizan únicamente los originales de los títulos de libros. No se consideran las tesis, tesinas o trabajos de titulación, tampoco las guías de enseñanza, cuadernos de docencia o similares

## BIBLIOTECAS

### **Definición:**

### VIRTUALES

Evalúa si la IES tiene suscripción al servicio de bibliotecas virtuales ofertadas por la

SENESCYT.

Valoración:

El indicador evalúa las facilidades que ofrece la IES a sus estudiantes para el uso de bibliotecas virtuales.

Se exige como mínimo que la IES ponga a disponibilidad de los estudiantes el servicio de

Bibliotecas virtuales que ofrece la SENESCYT.

Los siguientes descriptores caracterizan el indicador:

0. No tiene suscripción

1. Si tiene suscripción

## REGISTRO

### **Definición:**

### BIBLIOTECARIO

Existencia de un registro automatizado del movimiento bibliotecario.

Valoración:

El indicador evalúa la existencia de un registro automatizado del movimiento bibliotecario, que facilite conocer el número de usuarios y consultas del material disponible en las bibliotecas de la IES, según temas o materias.

El registro debe facilitar la definición de políticas de adquisición, entre otras. Se trata de verificar el uso efectivo de los servicios de la biblioteca por parte de estudiantes y docentes de la IES.

Los siguientes descriptores caracterizan el indicador:

0. No tiene registro automatizado

1. Si tiene registro automatizado

Fuente: Consejo Ecuatoriano de Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. 2013.

El modelo de evaluación presentado por el CEAACES fue presentado en septiembre 2015 y empieza a regir a partir del año 2016, en este se denotan cambios sustanciales, más que nada

en el indicador de gestión; donde se solicita que el personal que labora en el área tenga capacitación afín a su función, se solicita un presupuesto propio para el incremento del acervo y la articulación entre los servicios de la biblioteca y las necesidades académicas de la institución.

*Tabla 2: Modelo de evaluación del CEAACES para el año 2015 – Proceso recategorización Recursos e Infraestructura*

## Bibliotecas

### GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA

#### **Definición:**

La gestión de la biblioteca debe considerar al menos los siguientes elementos; indicador cualitativo.

1. Asignación de un presupuesto para el incremento del acervo bibliotecario.
2. Políticas de funcionamiento y normativa de uso de la biblioteca.
3. Responsable y personal de la biblioteca capacitado
4. Sistemas informáticos de gestión e información de la biblioteca.
5. Procedimientos explícitos de articulación entre los servicios de la biblioteca y las necesidades académicas de la institución.
6. Mediciones periódicas del uso de los recursos bibliográficos disponibles.
7. Planificación y ejecución de la adquisición de recursos bibliográficos.

### LIBROS POR ESTUDIANTE

#### **Definición:**

La institución cuenta con, al menos, 5 títulos en la biblioteca (física o virtual) por estudiante. Indicador cuantitativo.

8. Listado de los libros físicos existentes en todas las bibliotecas de la institución de acuerdo al formato proporcionado por el CEAACES.
9. Listado de los libros digitales contratados por la institución.
10. Visita in situ.

### ESPACIO ESTUDIANTES

#### **Definición:**

La(s) biblioteca(s) de la institución garantiza un máximo de 20 estudiantes por puesto de trabajo. Este indicador mide la relación entre los espacios disponibles en la biblioteca y el total ponderado de estudiantes de la institución.

Indicador cuantitativo. Considera una visita in situ para el efecto.

Fuente: Consejo Ecuatoriano de Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. 2015.

En la versión preliminar del Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas 2018 a ser discutido con las instituciones de educación superior (IES), el CEAACES manifiesta:

*“La construcción del modelo de evaluación institucional de las universidades y escuelas politécnicas llevada a cabo por el CEAACES, constituye un proceso evolutivo. Esto no solamente desde la perspectiva de las concepciones del CEAACES sino, sobre todo, desde la realidad de las mismas IES. Esta situación ha sido la determinante en el establecimiento de diferencias entre los modelos formulados en la evaluación general del 2013, la del 2015- 2016 para la recategorización, y el modelo actual para la evaluación del 2018”.*

El producto es un conjunto de estándares más compacto y simple, sugiriendo que podría ser aplicado de una manera más fácil y al mismo tiempo más profunda. Está compuesto por 37 indicadores, de los cuales 24 son cualitativos y 13 son cuantitativos. La biblioteca universitaria se sigue manteniendo en el indicador *“Recursos e Infraestructura”* tal como en el modelo anterior. De esta manera lo que propone evaluar el nuevo modelo es:

*Biblioteca.-* La IES dispone de bibliotecas equipadas con material bibliográfico suficiente y adecuado a la oferta académica existente y a los requerimientos de la investigación, en concordancia con sus líneas institucionales. Sus instalaciones son suficientes para el número de estudiantes y profesores de la IES y reciben mantenimiento periódico; y disponen de personal entrenado para prestar el servicio con un horario acorde a las demandas de la comunidad.

Elementos fundamentales:

- El acervo bibliográfico físico y/o digital responde a las áreas de conocimiento y líneas de investigación institucionales, y son suficientes y pertinentes para cubrir las necesidades de la comunidad académica.
- El acervo bibliográfico físico y/o digital es gestionado articulada y eficazmente entre los servicios de la biblioteca y las necesidades académicas institucionales.
- La IES tiene políticas, normativas y procedimientos específicos para el funcionamiento y utilización de las bibliotecas.
- La IES cuenta con un sistema informático que automatiza los procesos de gestión de la biblioteca y de utilización de los servicios bibliotecarios.
- El responsable y el personal asignado están capacitados para gestionar adecuadamente el funcionamiento de la biblioteca, asegurando la calidad del servicio a la comunidad universitaria.
- La biblioteca cuenta con la asignación de un presupuesto que consta en la planificación institucional para el incremento del acervo y los recursos bibliotecarios.
- Existe un proceso de seguimiento y mediciones periódicas del uso de los recursos bibliográficos disponibles.

En cuanto a los insumos cuantitativos: títulos por carrera, presupuesto asignado a la biblioteca (adquisiciones, funcionamiento, mantenimiento instalaciones), resultado de mediciones periódicas de uso de recursos bibliográficos, espacios de biblioteca, listado suscripciones a bases de datos y/o bibliotecas virtuales, estándares internacionales bibliotecarios.

#### **4.- CONCLUSIONES**

La necesidad de encarar procesos de evaluación en las bibliotecas universitarias ecuatorianas comienza a difundirse en el país a partir de la creación del CEAACES y la implementación y aprobación de la Ley Orgánica de Educación Superior en el año 2010, viéndose envueltas en un proceso de evaluación institucional externa, acreditación de carreras de grado, posgrado y evaluación de proyectos institucionales. Es en este contexto que las bibliotecas comienzan a ser paulatinamente evaluadas como parte de estos procesos, comienzan a encontrarse las grandes falencias y falta de coordinación, tanto de directivos a nivel nacional, como directivos

locales. Empieza a relucir la sofocante necesidad, la falta de conocimiento y experiencia profesional en estos temáticos por parte tanto de las autoridades como de los bibliotecarios, que por lo general han sido empíricos; así también la ausencia de prácticas concretas en el desarrollo de procesos de este tipo en el Ecuador.

Es así que se pone de manifiesto la carencia de instrumentos y modelos propios que ayuden y guíen estos procesos de evaluación. Normas que permitan uniformar el registro de datos y estadísticas bibliotecarias, recomendaciones y propuestas sobre indicadores de desempeño para la medición y evaluación de bibliotecas, entre otros.

También es una práctica generalizada en numerosos países la existencia de un organismo a nivel nacional que se ocupe de coordinar la generación y mantenimiento de estadísticas bibliotecarias, que permiten monitorear de cerca el trabajo de las bibliotecas para la definición de políticas de información acordes con las necesidades que se van detectando. Poco de esto existe en el país, donde el tema de la evaluación de bibliotecas no ha seguido criterios uniformes ni estandarizados; que puedan fusionarse con un carácter internacional como lo es la norma ISO: 11620 que permite conocer el estado cualitativo y cuantitativo de las bibliotecas en general; por ser una norma de rendimiento bibliotecario que cubre casi todas las áreas de la gestión. Más que nada con miras a establecer posibles relaciones de cooperación internacional con pares de países desarrollados o en vías de desarrollo, por su frecuente uso y acreditada confianza al poseer normas estandarizadas en diferentes líneas, el uso de una norma como la ISO: 11620 o similar permitirá que las bibliotecas ecuatorianas se abran camino a la estandarización internacional.

En la propuesta 2018 elevada por el CEAACES a las IES, se cambia la concepción de la evaluación, incluso tomando en cuenta estándares internacionales que pudieran medir la gestión, se hace explícita la solicitud de personal capacitado que pueda encarar esta gestión, ciertamente se podría considerar un gran avance en cuanto a la mejora continua de los procesos.

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

- Andrade Durán, C. (2009). Biblioteca y Archivo Universidad Central. Universidad San Francisco de Quito. p. 12. Recuperado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/396/1/89982.pdf>
- Ayala Mora, E. (2008). Resumen de Historia del Ecuador. Corporación Editora Nacional. Quito. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/836/1/AYALAE-CON0001-RESUMEN.pdf>
- Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. 2016. Modelo de Evaluación. Estructura de Indicadores. Recuperado de <http://ceaaces.gob.ec/images/stories/documentacion/evaluacion%20global.pdf>
- Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES). 2018. Recuperado de <http://ceaaces.gob.ec/>
- Cuatrecasas, LI. (2010). Gestión Integral de la calidad. Profit editorial. Barcelona. pp. 22-23.
- Dolors Setó, P. (2013). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Esic Editorial. España. Recuperado de [http://books.google.com.ec/books?id=9Nk8sWMjoBcC&pg=PA53&dq=definici%C3%B3n+de+satisfacci%C3%B3n+al+cliente&hl=en&sa=X&ei=qcyfUIHEK4mu8ATM\\_oDgDg&ved=0CCKQ6AEwAA#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20satisfacci%C3%B3n%20al%20cliente&f=false](http://books.google.com.ec/books?id=9Nk8sWMjoBcC&pg=PA53&dq=definici%C3%B3n+de+satisfacci%C3%B3n+al+cliente&hl=en&sa=X&ei=qcyfUIHEK4mu8ATM_oDgDg&ved=0CCKQ6AEwAA#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20satisfacci%C3%B3n%20al%20cliente&f=false)
- Fuentes Romero, J. (1999). Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. Gijón, España: Trea.
- Freyle, J., Rincón, E., & Flórez, L. (2012). Gestión de la calidad y del conocimiento: Dos enfoques complementarios/Quality management and knowledge: Two complementary approaches. Ad-Minister, (21), 71-85. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1289021517?accountid=11643>

- González, M. & Molina, M. (2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *Acimed*, 18 (2). Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352008000800002&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000800002&lng=es).
- Gómez Hernández, J. (2002). *Gestión de Bibliotecas*. Universidad de Murcia. España. Recuperado de <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/>
- Higher Education Funding Council for England & Joint Funding Councils' Ad-hoc Group on Performance Indicators for Libraries. (1995). *The effective academic library: A framework for evaluating the performance of UK academic libraries: a consultative report to the HEFCE, SHEFC, HEFCW and DENI by the Joint Funding Councils' Ad-hoc Group on Performance Indicators for Libraries*. Bristol: HEFCE. Recuperado de <http://www.hefce.ac.uk/pubs/>
- Juran, J.; Gryna, F. (1995). *Análisis y planeación de la calidad. Del desarrollo del producto al uso*. McGraw-Hill, México.
- Moscoso, P. & Martínez, C. (2009). Análisis comparado de los procesos de evaluación de bibliotecas universitarias españolas/Comparative análisis of evaluation processes in university libraries in Spain. *Documentación De Las Ciencias De La Información*, 32, 155-178. Recuperado de <http://search.proquest.com/docview/214564542?accountid=11643>
- Morillo, E. C., Morillo, J. P., & Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Documentación De Las Ciencias De La Información*, 34, 333-347. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/914694605?accountid=11643>
- Ley Orgánica de Educación Superior. 2017. República del Ecuador. Recuperado de: [http://www.yachay.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/12/LEY-ORGANICA-DE-EDUCACION-SUPERIOR-ANEXO-a\\_1\\_2.pdf](http://www.yachay.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/12/LEY-ORGANICA-DE-EDUCACION-SUPERIOR-ANEXO-a_1_2.pdf)
- Pérez, N. (2007). Propuesta preliminar de un sistema de indicadores para la evaluación del rendimiento de bibliotecas públicas cubanas. *Scielo Cuba*. Recuperado de <http://lib/consorcioitesmsp/docDetail.actio n?docID=10184418&p00=iso%2011620>
- REBIUN. (1999). *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas*. Ministerio de Educación y Cultura, Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. España. Recuperado de: [http://rebiun.baratz.es/rebiun/doc?q=normas+y+directrices+para+bibliotecas&start=1&rows=1&sort=score%20desc&redo\\_advanced=false](http://rebiun.baratz.es/rebiun/doc?q=normas+y+directrices+para+bibliotecas&start=1&rows=1&sort=score%20desc&redo_advanced=false)
- Reed, R.; Lemak, L.; Montgomery, J. C. (1996). Beyond process: TQM content and firm performance. *Academy of Management*. Revisado, vol. 21, nº 1, 173-202.
- Reeves, C., Bednar, D. (1994). Defining quality: alternatives and implications. *Academy of Management*. Vol. 19, nº 3, 419-445.
- Rey García, A. (1998). *Cómo gestionar la calidad en las universidades: el Modelo Europeo de Excelencia Universitaria*. Madrid: Club Gestión de Calidad. Recuperado de [http://consejosocial.files.wordpress.com/2007/11/jornadas\\_planific.pdf](http://consejosocial.files.wordpress.com/2007/11/jornadas_planific.pdf)
- Salas Opazo, V. (2012). ¿Por qué es necesaria la participación del estado en educación superior?: El caso del financiamiento estudiantil. *Estudios Sociales (Chile)*, 11-36. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/748674085?accountid=11643>
- Tarí Guilló, J. (2013). *Calidad Total: fuente de ventaja competitiva*. Publicaciones Universidad de Alicante. Espagrac. España.
- Unesco, (1998). *Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción*. Recuperado de [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm)



