

MODELO DE EVALUACIÓN PARA LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DEL ECUADOR

Autores:

Libni Mitte Loor ¹

María Ormaza Pincay ²

Miguel Rodríguez Véliz ³

Dirección para correspondencia : lmitte7021@utm.edu.ec

Fecha de recepción: 18 de julio de 2021

Fecha de aceptación: 20 de agosto de 2021

Fecha de publicación: 23 de agosto de 2021

Citación/como citar este artículo: Mitte, L., Ormaza, M. y Rodríguez, M. (2021). Modelo de evaluación para las bibliotecas universitarias del Ecuador. *ReHuSo*, 6, 12-23. Recuperado de: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1684>

Resumen

Este trabajo se basa en modelos de evaluación de países desarrollados, que se toman en cuenta para mejorar los ya existentes en Ecuador, por medio del análisis de un contraste de las partes involucradas en el sistema de bibliotecas de estas universidades. Tiene como objetivo principal definir directrices de mejora, y está orientado a la evaluación de la satisfacción del usuario para que contribuya en la acertada gestión de las bibliotecas para las que se diseña. La investigación se realizó en bibliotecas pertenecientes a la Universidad Técnica de Manabí, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Universidad San Gregorio de Portoviejo, mostrando en primera instancia las apreciaciones que tienen los directivos de bibliotecas de estas tres instituciones respecto a las evaluaciones que se llevaron a cabo en cada una de las bibliotecas, basado en entrevistas calificadas; en una segunda instancia por medio de encuestas cerradas se recoge el punto de vista de los profesionales de las bibliotecas, tomando una muestra de cada una de ellas. De las entrevistas receptadas de los directores de las bibliotecas universitarias del grupo de estudio, se puede concluir que éstas han pasado por tres evaluaciones que fueron realizadas en los años 2011, 2015 y 2019.

Palabras clave: Calidad; Instituciones de educación superior; Bibliotecas; Propuesta; Evaluación.

¹ Universidad Técnica de Manabí. Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales. Departamento de Ciencias de la Información y Documentación. Correo electrónico: lmitte7021@utm.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2896-4042>

² Universidad Técnica de Manabí. Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales. Departamento de Ciencias de la Información y Documentación. Correo electrónico: maria.ormaza@utm.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2161-1751>

³ Universidad Técnica de Manabí. Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales. Departamento de Ciencias de la Información y Documentación. Correo electrónico: miguel.rodriguez@utm.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4474-3853>

EVALUATION MODEL FOR UNIVERSITY LIBRARIES OF ECUADOR

Abstract

This work is based on evaluation models from developed countries, which are taken into account to improve the existing ones in Ecuador, through the analysis of a contrast of the parties involved in the library system of these universities. Its main objective is to define improvement guidelines, and it is aimed at evaluating user satisfaction so that it contributes to the proper management of the libraries for which it is designed. The research was carried out in libraries belonging to the Technical University of Manabí, Laica Eloy Alfaro de Manabí University, San Gregorio de Portoviejo University, showing in the first instance the appreciations that the directors of the libraries of these three institutions have regarding the evaluations that were carried out. carried out in each of the libraries, based on qualified interviews; In a second instance, through closed surveys, the point of view of library professionals is collected, taking a sample from each of them. From the interviews received from the directors of the university libraries of the study group, it can be concluded that they have undergone three evaluations that were carried out in 2011, 2015 and 2019.

Keywords: Quality; Higher education institutions; Libraries; Proposal; Evaluation.

Introducción

Este trabajo de investigación se basa en el estudio de los resultados de evaluación de bibliotecas ecuatorianas que fueron aplicados a un grupo de tres universidades de la Provincia de Manabí, Ecuador en el año 2019 por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior – CACES, Es iniciativa del autor aprovechar la creciente expansión de los servicios bibliotecarios en el mundo, y basándose en modelos de evaluación de países desarrollados, proponer una mejora al modelo ya existente en Ecuador, por medio del análisis de un contraste de las partes involucradas en el sistema de bibliotecas de estas universidades.

El presente proyecto tiene como objetivo principal definir directrices de mejora, y estará orientado a la evaluación de la satisfacción del usuario para que contribuya en la acertada gestión de las bibliotecas para las que se diseña. Serán precisamente pasos a llevarse a cabo para valorar los servicios desde la perspectiva de los usuarios.

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 (Ezequiel Valverde, A. et al., 2017). Según los autores, 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.

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 CACES (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”, y que actualmente se denomina CACES (Consejo de aseguramiento de la calidad de la educación).

Gestión de la calidad en instituciones de educación superior.

La gestión de la calidad en las instituciones de educación superior debe sustentarse en factores como: la vinculación entre los procesos universitarios y las tendencias de desarrollo de los países, incremento del nivel de actividad de cada uno de los procesos, las crecientes necesidades de financiamiento de la educación superior y la imposibilidad de muchos gobiernos de sustentarla económicamente (Ricardo, Velázquez & Pérez, 2019).

Las instituciones de educación superior debaten y reflexionan sobre temas como la cobertura, financiamiento, pertinencia de la oferta académica, impacto de las investigaciones, nivel de producción científica en revistas de alto impacto, participación en redes nacionales e internacionales, programas de intercambio académico, entre otros. No obstante, existen temas aún con un insuficiente tratamiento y que tiene que ver con la actualización de los currículos de pregrado y postgrado ajustados a las necesidades reales del mercado laboral y la creación de facilidades para que las personas se eduquen durante toda su vida (Hernández, Alvarado & Luna, 2015).

La gestión interna de la calidad educativa es fundamental para el logro de estándares superiores, acordes con las necesidades de los estudiantes y la sociedad, a partir de la excelencia y pertinencia curriculares, que resultan coherentes con el modelo educativo y los ámbitos académicos de cada una de las instituciones de educación superior. Los retos para la gestión de la calidad están vinculados con las tres funciones sustantivas de la universidad ecuatoriana: docencia, investigación y vinculación con la sociedad; así como con las condiciones institucionales, que posibilitan su ejecución (Orozco Inca et al, 2020).

Gestión de calidad en bibliotecas.

Quesada (2013), manifiesta que, ofrecer servicios de información, eficaces y de calidad, destinados al agrado de las insuficiencias de información de la asociación académica, a través: selecciones, instalaciones, recursos humanitarios y calidad suficiente para favorecer al beneficio de los objetivos de instrucción, investigación y generalización de la fundación universitaria.

La calidad, es una noción relativa, emprendedora y cambiante. Para esto hay que asumir en cuenta no solo el servicio o la utilidad, sino los caracteres relacionados a ellos: premura, gestiones de personal, viene a ser el agregado de participaciones y exclusivas de un interés o servicio que trascienden en el contenido de la biblioteca para compensar las insuficiencias enunciadas o sobreentendidas de los usuarios, considerando no solo el qué sino el cómo, por lo que se le ha llamado "Gestión de Calidad", y se transforma en una ética de responsabilidad para el florecimiento continuado de cada semblante de la diligencia desplegada, y una alineación a la satisfacción del interesado (Medina Gonzales, 2018)

Metodología

En un estudio sobre la investigación en bibliotecología realizado por Cabral (2020) se determina que los profesionales del área centran su investigación en estrategias de los estudios de corte social y por lo tanto con métodos cualitativos y cuantitativos dependiendo del enfoque de la investigación. El presente trabajo inicio con una amplia revisión bibliográfica. Luego, 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.

Participantes

El objeto de estudio está conformado por los directores y personal bibliotecarios de tres universidades de la provincia de Manabí en el Ecuador. Estas bibliotecas pertenecen a la Universidad Técnica de Manabí, Universidad San Gregorio de Portoviejo y Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Tipo de estudio

Se plantea un estudio de enfoque exploratorio. Los estudios exploratorios tienden a familiarizar tópicos desconocidos o poco estudiados que sirven de base para desarrollar métodos en estudios posteriores.

Para cumplir con la investigación, en una primera fase se elabora una entrevista enfocada que será aplicada a los directivos del grupo de bibliotecas, confeccionada con la finalidad de realizar un diagnóstico que refleje el tipo de evaluación a que fueron sometidas las bibliotecas universitarias.

En una segunda fase, se administrará una encuesta estructurada al personal bibliotecarios del estudio tomando una muestra significativa de cada una de ellas. Con este instrumento, se valorará la percepción del bibliotecario respecto a los indicadores del CACES y a lo que ellos creen debería ser incluido en las evaluaciones.

Instrumentos

Para la entrevista estructurada, es realizada presencialmente ya que existe cercanía en el grupo de bibliotecas.

En la etapa siguiente, con los bibliotecarios tomados de la muestra de cada una de las bibliotecas y se aplicará una encuesta estructurada para analizar el contenido de la metodología que aplicó el CACES para evaluar a bibliotecas y por otro lado, lo que ellos perciben debe ser evaluado

Resultados

Esta tabla muestra la entrevista realizada a los directivos de las bibliotecas

PREGUNTAS REALIZADAS A LOS DIRECTORES DE BIBLIOTECAS	BIBLIOTECA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ	BIBLIOTECA UNIVERSIDAD GREGORIO PORTOVIEJO	BIBLIOTECA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
¿Tiene conocimiento usted, si el modelo de evaluación del CACES fue socializado o modelado por Bibliotecarios o gremios?	Si, después que mantienen la reunión conversan se reúnen a todas	El modelo de evaluación que elaboran es enviado a los Departamentos de evaluación de las diferentes instituciones universitarias y son los funcionarios de estos Departamentos que socializan este modelo, enfocándose en los estándares de Biblioteca para poder recopilar información pertinente y correspondiente al año a evaluar.	No fue socializado ni modelado por bibliotecarios o al menos en nuestro caso no fuimos convocados para ese proceso, sin embargo, lo conocemos por la evaluación interna en la que participamos de los equipos mejorando los indicadores concernientes a los ambientes de aprendizaje.
¿La Biblioteca que usted dirige, por cuantas evaluaciones del CACES ha pasado?	Desde el 2012 evaluación permanente 8 evaluaciones	Por 3 evaluaciones	3
Los indicadores de evaluaciones del CACES, han sufrido cambios desde la evaluación anterior a la actual evaluación?	Si hubo un cambio a lo que respecta a la evaluación del 2017, los evaluadores del cases no son profesionales, ellos llegan con un criterio ya marcado, y no dejan hacer ciertos cambios. Hay muchos que no entienden de evaluación vienen con una manera idealizados. En el	El organismo del CACES, ha modificado ciertas peticiones con relación a las evaluaciones pasadas, se enfocan actualmente en el uso de la tecnología ligada a las Bibliotecas.	Si, las primeras dos eran enfocadas a lo cuantitativo y en la última se enfocó a lo cualitativo en el entorno de aprendizajes en bibliotecas

	2019 la situación fue muy diferente, se entrevistó al director revisaron su currículo, que se adapte al puesto que ocupa. Fue mucho más flexible		
¿En que puntos se dieron estos cambios?	Se preocupo un poco, más por el personal, por las capacitaciones se incrementaron las colecciones en algunas áreas, incrementaron un área específica para las personas con discapacidad, y otra área montaron mesas con la idea que trabajen manualmente los estudiantes.	Como indico en la pregunta anterior; en la usabilidad de recursos bibliográficos en línea que las Bibliotecas ofrecen, solicitando estadísticas de bases de datos, repositorios, etc. Además de verificar la accesibilidad para las personas con discapacidades.	Antes se median espacios de trabajo antes se media los espacios de trabajo con la siguiente operación el total de estudiantes dividido para el total de espacios en bibliotecas. Así mismo el total de estudiantes dividido para el número de estudiantes dividido de títulos de libros en bibliotecas entre otros criterios
¿En que indicadores se basa el CACES, para evaluar las Bibliotecas Universitarias?	Bajo criterios de calidad y establecen normas de calidad, tenían un laboratorio acreditado pero no cumplió con las normas del caces	En los indicadores de accesibilidad esto implica contar con máquinas especializadas para personas con discapacidad, en el caso de los usuarios con discapacidad visual contar con audiolibros y lectores de pantalla. Espacios colectivos para grupos de usuarios. Acervo bibliográfico acorde a la oferta académica. Convenios con Bibliotecas de Universidades Internacionales por medio de sistemas interconectados.	Ahora en los entornos de aprendizajes, en los recursos físicos o virtuales según las mallas curriculares condiciones de bibliotecas accesibilidad libros, físicos, virtuales con capacidad de estudiantes, asignación de presupuestos, sistemas de gestión de bibliotecas.
¿Tiene conocimiento de otros modelos de evaluación aplicados a nivel Internacional?	Si	Si	No
¿Cuál de ellos conoce?	Normas ISO, mfgt, japonesa son normas de calidad	El modelo de evaluación de España, que incluso se asemeja al modelo Ecuatoriano.	Ninguno
¿Haciendo una breve comparacion con modelo de evaluación	Primero la preparación del personal, debe cumplir con el perfil profesional, la inversión en tecnologías, crecimiento de tener un acervo actualizado y	Se debería considerar la creación de una plataforma integral donde todas las Bibliotecas compartan y accedan a sus recursos bibliográficos y que estas	No tienes los mismos alcances, pero si tiene el reparo de que no es lo mismo evaluar una biblioteca de la sierra que de la costa.

Internacional, que puntos cree usted que deberían ser considerados por el CACES para aplicar en Bibliotecas del Ecuador?	obviamente la infraestructura acorde para el usuario.	estadísticas sean tomadas en cuenta.	
¿Cree usted que los criterios de evaluación aplicados por el CACES toman en cuenta diferentes aspectos de importancia para el buen funcionamiento de las Bibliotecas, o se paraliza hacia ciertos aspectos?	Aun con sus falencias el procesos a permitido crecer y hay una diferencia de la biblioteca 2013 hasta la que actualmente tenemos hemos crecido si nos a ayudado a permitido un crecimiento en las bibliotecas en ese sentido ahora las bibliotecas no son ignoradas ahora cumplen una funcion mut importante.	Los aspectos son considerados para el buen funcionamiento de las Bibliotecas, lamentablemente no se logra concretar por la falta de presupuesto de las Universidades privadas y públicas.	Los criterios si están bien, esta de acuerdo ejemplo los metros cuadrados, puestas, estaciones de trabajos colectivas. Sin son pertinentes.

Fuente: elaboración propia

A continuación se presentan las tablas correspondientes a la encuesta aplicada a los bibliotecarios.

Tabla 1.- Como parte del personal de la Biblioteca ¿Participo activamente en el proceso de evaluación institucional?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.- Desde su perspectiva, respecto a la evaluación de servicios ¿Cree usted que el CACES toma en cuenta este punto?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	17	85%
No	3	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.- Desde su punto de vista, respecto a la evaluación tomando en cuenta la satisfacción del usuario; ¿qué aspecto cree usted deberían ser evaluados por el CACES?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aumentar la velocidad a conexión a Internet.	4	5%
El personal que labora en la biblioteca sea profesional en el área	9	5%
Calidad de servicios, infraestructura, publicaciones actualizadas.	6	5%
Equipos de computación disponibles para que realicen sus investigaciones.	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.- Las autoridades, ¿socializaron con el personal los resultados de la evaluación?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	80%
No	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente:

Elaboración propia

Tabla 5.- ¿Cree usted que los resultados de las evaluaciones atienden a las necesidades de los usuarios?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	17	85%
No	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.- Desde su punto de vista ¿Cómo califica las metodologías del CACES para evaluar las Bibliotecas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfactoria	19	95%
Insatisfactoria	1	05%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7.- ¿Cree usted que la satisfacción del usuario es un punto estratégico en la calidad de los servicios?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	90%
No	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración propia

Discusión

De las entrevistas receptadas de los directores de las bibliotecas universitarias del grupo de estudio, se puede concluir que éstas han pasado por tres evaluaciones que fueron realizadas en los años 2011, 2015 y 2019. Cada una de estas evaluaciones presenta sus particularidades, además de que en la evaluación del 2011 se consideraron temas más generales como el espacio físico y número de libros por estudiantes. Para el año 2015, se dieron cambios importantes en la evaluación en aspectos como la conectividad a internet en cada uno de los puestos de trabajo, gestión sistemática de registros bibliotecarios y número de títulos por estudiantes, y en el año 2019 la situación fue muy diferente ya que se entrevistó al director y verificaron si su currículum este apto para el puesto que ocupa, estos cambios que se dieron de una evaluación a otra apuntan más bien a la parte tecnológica de los sistemas bibliotecarios, y a los profesionales aspecto que también es de mucha importancia para brindar un buen servicio.

En relación con las encuestas a los bibliotecarios del grupo de estudio, fueron receptadas veinte, correspondientes al número total de bibliotecarios que laboran en el grupo de las bibliotecas sujetos de estudio; las mismas que se receptaron mediante el formulario de Google form. Se puede concluir que al contrario de los directores de bibliotecas, los bibliotecarios, a pesar de conocer los procesos de evaluación del CACES, no tienen conocimiento de cómo se llevaron a cabo estos procesos en las bibliotecas que laboran, porque en la mayoría de los casos están centrados a realizar sus labores diarias. Sin embargo, cuando se les interroga acerca de los temas que ellos creen deben ir incluidos en las evaluaciones, claramente se apegan a la vinculación directa con el usuario, a la satisfacción que se le debe brindar y a la calidad en su atención. Los bibliotecarios asocian estas respuestas a que el “usuario es el centro de atención de las bibliotecas” y por ende sus opiniones deben contar.

Conclusiones

Después de revisar la información y analizarla en base a las opiniones de los directores y bibliotecarios del grupo de investigación, los investigadores utilizaron la hipótesis de investigación como guía y llegaron a las siguientes conclusiones:

A partir del análisis de la entrevista con los directores de las bibliotecas, es posible determinar directamente qué indicadores de evaluación son considerados por el CACES. Comparando la percepción de los usuarios, de los bibliotecarios y los indicadores de la agencia evaluadora, se encuentra que existe una clara brecha con el estándar de evaluación adoptado por CACES, los cuales están orientados a evaluar aspectos relativos a cuantificar números de libros y de puestos de trabajo in situ. También valora si las bibliotecas cuentan con programas de gestión bibliotecaria o no cuentan con ellos; sin embargo, no evalúan la calidad de los programas de gestión bibliotecaria.

En contraparte a los indicadores del CACES, se muestran los directores y bibliotecarios, que conocen de primera mano toda la gestión bibliotecaria y cuyas experiencias y principios básicos los llevan a enunciar a favor de que la opinión de los implicados debe ser tomada en cuenta en las evaluaciones bibliotecarias, ya que en el caso de los usuarios serían ellos los que certifiquen la calidad o no de cualquiera de los servicios que se prestan en estos centros de información. Además, como punto adicional, los directores y bibliotecarios con una visión innovadora ven más allá de los servicios y productos in situ tradicionales y se hablan ya por la valoración de productos y servicios remotos.

Para evaluar a las bibliotecas universitarias, apoyándose en los resultados de las encuestas, podemos concluir que los procesos de evaluación ejecutados por el CACES, deben tomar en cuenta la percepción de los bibliotecarios cuya visión es mucho más amplia y valora aspectos trascendentales de los servicios y productos que se brindan en estas bibliotecas. Por tal motivo, es la visión del bibliotecario debe tomarse como directriz para la construcción de indicadores que retroalimenten estos aspectos.

Referencias Bibliográficas:

- Cabral Vargas, B. (2020). La investigación en Bibliotecología y su relación con la sociedad. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/61748/1/Investigacionbibliotecologia.pdf>
- Esquivel Valverde, A., León Robaina, R., Castellanos Pallerols, G. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. Retos de la dirección 11 (2). P. 56-72. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- Ricardo, L., Velázquez, R. & Pérez, M. (2019). La gestión económica financiera en las universidades. Impacto en la calidad de los procesos universitarios. Revista Universidad y Sociedad, 11(1), pp.56-66. Recuperado de: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/issue/view/4>
- Hernández, R.I., Alvarado, J.C. & Luna, J.A. (2015). Responsabilidad social en la relación universidad-empresa-Estado. Pedagogía Universitaria. Educación y Educadores, 18(1), pp.95- 110
- Orozco Inca, E. E., Jaya Escobar, A. I., Ramos Azcuy, F. J., & Guerra Breña, R. M. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Revista Cubana Educación Médica Superior*, 34(2).
- Medina Gonzales, N. V. (2018). Gestión de la biblioteca y percepción de la calidad del servicio a los estudiantes del 5to. año en la I.E. Augusto B. Leguía, UGEL 04. Puente Piedra 2017. *Revista de Investigación y Cultura de La Universidad César Vallejo Campus Chiclayo*.
- Quesada, G.(2013). Gestión de calidad en bibliotecas: una aproximación al tema a partir de una encuesta realizada en Uruguay. *Informatio (Montev.)*, 4, 56–63.
- Romero Fernández, A. J., Flores Torres, D. A., Flores Córdova, E. V., & Luzuriaga Zurita, M. A. (2020). Gestión de la calidad en instituciones de educación superior. *Dilemas Contemporáneos - Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2102>
- Escamilla Narváez, D (2020). Gestión del conocimiento e inteligencia organizacional en instituciones de educación superior para el aseguramiento de la calidad. *Sapientia Organ*, 0(13), 148–163.
- Sotelo Asef, J. G., Sosa Álvarez, M. C., & Carreón Gallegos, E. (2020). Validación del instrumento de evaluación de desempeño de un sistema de gestión de calidad en una institución de educación superior. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 10(20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.653>
- Olguín Guzmán, E., & Fallas Garro, A. L. (2020). Percepción en la implementación de modelos de gestión educativa en instituciones de educación superior. *Boletín Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula*, 7(13), 48–56. <https://doi.org/10.29057/esat.v7i13.5296>
- González Valdés, M. (2019). Estudio de necesidades de información de los usuarios de la biblioteca en la Universidad de Ciencias Médicas en Cienfuegos. *Gaceta Médica Espirituana*, 21(2), 65-

86. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212019000200065&lng=es&tlng=es.

Millán Castro, A. (2020). Modelo para crear un sistema de Gestión Integrada de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales en una Biblioteca Universitaria. Doi [10.30827/Digibug.63387](https://doi.org/10.30827/Digibug.63387)

Mañas Moreno, J. E. (2020). Marketing y difusión de servicios en una biblioteca universitaria del próximo milenio. Recuperado de http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/3647/1/Marketing_difusi%C3%B3n_servicios_biblioteca.pdf

Meneses Arica, Z. E. (2020). Gestión del servicio de biblioteca y su relación con la calidad educativa del Instituto Superior Pedagógico Público, Piura 2019. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59190/Meneses_AZE-SD.pdf?sequence=1

Contribución de los Autores

Autor	Contribución
Libni Rosario Mite Loor	Investigación; análisis e interpretación
Maria de los Angeles Ormaza Pincay	Adquisición de datos, análisis e interpretación Concepción y diseño, investigación; metodología, redacción y revisión del artículo
Miguel Joseph Rodriguez Veliz	Análisis e interpretación; validación, redacción. Adquisición de datos, Búsqueda bibliográfica