

UNIVERSIDAD DE SALAMANCA
Facultad de Traducción y Documentación
Departamento de Biblioteconomía y Documentación



TESIS DOCTORAL

**Modelos de evaluación de la calidad en
la biblioteca universitaria argentina**

Trabajo que presenta D^a Silvia Texidor, para la obtención del
Grado de Doctor, bajo la dirección de la Prof^a
Dra. D^a Manuela Moro Cabero

Salamanca, 2015

FICHA CATALOGRÁFICA

TEXIDOR, Silvia

Modelos de evaluación de la calidad en la biblioteca universitaria argentina / *trabajo que presenta D^a Silvia Texidor, para la obtención del Grado de Doctor, bajo la dirección de la Prof^a Dra. D^a Manuela Moro Cabero.*-- Salamanca: Universidad de Salamanca, 2015.-- 514 p.: il.; 27x19 cm. -- (Colección Tesis de Doctorado Universidad de Salamanca, Facultad de Traducción y Documentación)

1. Biblioteca universitaria. 2. Modelos de calidad. 3. Gestión de la calidad. 4. Evaluación. 5. Iberoamérica. 6. Argentina.

I .Universidad de Salamanca (España) -Tesis y Disertaciones académicas

II. Moro Cabero, Manuela, dir.

III Texidor, Silvia 1948 -

V Modelos de evaluación de la calidad en la biblioteca universitaria argentina

Modelos de evaluación de la calidad en la biblioteca universitaria argentina

Trabajo presentado para la obtención del grado de Doctor por la Universidad de Salamanca.

Elaborado por D^a Silvia Texidor, Licenciada en Bibliotecología y Documentación por la Universidad de Mar del Plata (Argentina).

Dirigido por la Dra. D^a Manuela Moro Cabero, profesora Titular de Universidad, del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Salamanca.

Firmado: D^a Silvia Texidor

Visto bueno: Dra. D^a Manuela Moro Cabero

*A mis pequeños-grandes
amores: Esmeralda, Feliks,
Gabriel, Nahuel, Olivia, Pedro,
Santiago, Timón y Victoria.*

Agradecimientos

A "Manoly", mi directora de tesis doctoral, Dra. Manuela Moro Cabero, por su interés, preocupación, estímulo y apoyo incondicional para que, a la distancia, pudiera culminar con la realización del Doctorado.

A José Antonio Frías, Marta de la Mano, Genaro Luis García, Raquel Díaz Gómez, profesores de la USAL que siempre me brindaron conocimiento en temas bibliotecológicos y ayuda en temas administrativos.

A Mariela Frías de UNSAM y María Eugenia Leiva UNGS quienes me proporcionaron las direcciones electrónicas de los directivos de las bibliotecas universitarias.

A Carolina Mutti, amiga, compañera y colega que me acompaña desde hace más de veinte años en el camino de la Bibliotecología.

A José María Donati, Director General de Estadística y Censos de la CABA, y a Nora Zuloaga, Subdirectora de Estadísticas Socio Demográficas, quienes me apoyaron en mis viajes a España y me permiten transitar a diario el camino de la calidad.

A Camila Fanelli Ramos por ayudarme en la recopilación bibliográfica y en la preparación formal del texto descubriendo los vericuetos del "Word".

A Valeria Serafini y Paula Pentimalle Ramos por compartir el trabajo diario.

A Elida, Maricarmen, Teresita y Noemí, mis amigas de siempre por preocuparse y alentarme.

A mis amigas y compañeras docentes Cristina Alexandro, Analía Trouvé, Silvia Torres, Adina González Bonorino, Beatriz Pérez Risso y Sandra Gisela Martín por la "buena onda" y el apoyo permanente.

A los directivos de las bibliotecas universitarias por su colaboración al contestar la encuesta y aceptar la entrevista.

A Catalina Wainerman, Georgina Binstock, Marcela Cerrutti, Martín Moreno, Alfredo Lattes, Alejandra Pantelides, María Antonia Gallart y Rosa Geldstein, doctores del CENEP, con quienes compartí 23 años de trabajo y aprendí de qué se trata la investigación en ciencias sociales.

A mis hijos, Gonzalo, María Gracia y María Luján. A mis otros hijos Aldana y Juanjo. A mi hermana Marilú, a mí cuñado Julio y a mis sobrinos Valentina, Diego, Nico y Gabriela.

A mi hermana María Marta que ya no está.

A mi hija del corazón, Karina, para que quiera recuperarse.

Resumen

TEXIDOR, S. (2015). ***Modelos de evaluación de la calidad en la biblioteca universitaria argentina***. (Tesis doctoral). Departamento de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Salamanca.

Resumen

La evaluación institucional de las universidades constituye una práctica instalada en la Argentina desde la década de los 90 y la biblioteca universitaria no ha sido ajena a esta política de calidad. El tema central investigado se circunscribe a la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria argentina y a su acercamiento hacia los modelos internacionales y nacionales. Para llevar adelante este propósito se determinó: 1º) conocer el estado de la producción sobre gestión de la calidad en Bibliotecología y Ciencias de la Información (BCI) en Iberoamérica entre 1990-2014; 2º) identificar, describir y analizar la existencia de la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria argentina con evaluación externa de la CONEAU y su situación post evaluación. Se trata de un estudio exploratorio descriptivo documental y de campo centrado en la comprobación; la metodología utilizada es cuantitativa con un complemento cualitativo. Los principales resultados muestran que: A) en la producción bibliográfica iberoamericana, el interés está centrado en las teorías, los modelos de calidad y la implantación de los SGC, especialmente en lo referente al modelo ISO 9001. Brasil y España son los países con mayor producción y autores comprometidos en la temática. B) la biblioteca universitaria argentina se vio fuertemente beneficiada por la implementación de políticas públicas de evaluación en la educación superior. Estas políticas impactaron en forma positiva en el desarrollo de la biblioteca universitaria, aún así, los conceptos de evaluación relacionados con la biblioteca universitaria y definidos por la CONEAU están muy lejos de los conceptos de calidad que expresan los modelos internacionales. Se impone el modelo de gestión de la calidad ISO 9001 y se prefiere un modelo probado antes que uno exitoso. Es determinante la importancia que reviste el apoyo de las autoridades de la universidad en el acercamiento a la gestión de la calidad. Los logros obtenidos por la biblioteca son cuantitativos porque las recomendaciones de la evaluación también lo son. A través de las evaluaciones de la CONEAU la biblioteca logró mejoras significativas que no había tenido antes. Se trata de una consecuencia positiva, pero no buscada por la propia universidad. Aunque la gestión de la calidad se manifiesta todavía en estado incipiente, se visualiza claramente la expectativa por modernizar la gestión a través de la adopción de un SGC.

PALABRAS CLAVE: Gestión de la calidad; Biblioteca universitaria; Evaluación; Modelos de calidad; Iberoamérica; Argentina

Abstract

Institutional assessment of universities is a practice installed in Argentina since the decade of the 90s, and university library has not been unaware of this quality policy. The central theme investigated is limited to quality management in the Argentinean university library and its approach toward the national and international models. To carry out this purpose was determined: 1º) to know the status of the production on quality management in Library and Information Science (LIS) in Latin America between 1990-2014; 2º) identify, describe and analyze the existence of quality management in the Argentinean university library with external evaluation of the CONEAU and its later assessment situation. This is a descriptive exploratory study documentary and field focused on the check; the methodology used is quantitative with a qualitative complement. The main results show that: A) in the Iberoamerican bibliographic production, interest is focused on theories, models of quality and the introduction of the QMS, especially with regard to the ISO model 9001. Brazil and Spain are the countries with the highest production and authors involved in the theme. B) The library university in Argentina was heavily favored by the implementation of public policies of assessment in higher education. These policies have affected positively in the development of the university library. Through the evaluations of the CONEAU library achieved significant improvements that had not had before. This is a positive consequence, but not sought by the university itself. The concepts of evaluation related to the university library and defined by the CONEAU are very far from the concepts of quality that express international models. Model for quality management ISO 9001 imposes and is preferred a model tested before that one successful. It is determining the importance of the support of the university authorities in the approach to quality management. The achievements of the library are quantitative because the recommendations of the evaluation are too. Although the quality management remains incipient, is clearly visualized the expectation to modernize the management through the adoption of a QMS.

KEY WORDS: Quality Management; University Library; Evaluation; Models of Quality; Iberoamérica; Argentina

ÍNDICE GENERAL

	Agradecimientos	7
	Resumen	13
	Abstract	14
	Índice general	15
	Lista de figuras y tablas	23
	Lista de abreviaturas y siglas	29
0	Introducción	33
	Objetivos de la introducción	37
0.1	Presentación	39
0.2	Justificación e interés	41
0.3	Delimitación del tema y planteamiento del problema	43
0.4	Objetivos	44
0.4.1	Objetivos generales	44
0.4.2	Objetivos específicos	45
0.5	Síntesis de la metodología empleada	46
0.6	Limitaciones de la investigación	47
0.7	Principales resultados esperados	48
0.8	Estructura de la tesis doctoral	49
	Resultados de la introducción	52
	Recursos bibliográficos empleados	53
1	La producción iberoamericana sobre gestión de la calidad en bibliotecología y ciencias de la información (BCI), 1990-2014	55
	Objetivos del capítulo	59
1.1	Introducción	61

1.2	Antecedentes	62
1.2.1	Antecedente publicado en Brasil, 1990-1996	63
1.2.2	Antecedente publicado en Brasil, 1997-2006	66
1.2.3	Antecedente publicado en España, 1980-1998	74
1.2.4	Conclusiones a los antecedentes de Brasil y España	79
1.3	Metodología aplicada a la revisión bibliográfica	80
1.3.1	Selección de LATINDEX como fuente principal	82
1.3.2	Ubicación y lectura de los artículos	87
1.3.3	Otras fuentes. Aportes a partir de las referencias bibliográficas de los artículos seleccionados	87
1.3.4	Límites de la revisión	88
1.4	Análisis de la producción bibliográfica 1990-2014	88
1.4.1	Publicaciones más productivas sobre el tema	94
1.4.2	Análisis por país y fecha	97
1.4.3	Caracterización de la producción	99
1.4.4	Análisis por categorías, tipo de unidad y enfoque	101
1.4.5	Autores más destacados	105
1.5	Conclusiones a la revisión bibliográfica	106
	Resultados del capítulo	110
	Recursos bibliográficos empleados	111
2	La política de calidad de la educación superior y la biblioteca universitaria argentina	115
	Objetivos del capítulo	119
2.1	Introducción	121
2.2	El sistema de educación en la Argentina	123
2.2.1	La enseñanza superior universitaria argentina	124
2.2.2	La creación de universidades en la Argentina	127

2.2.3	La política de calidad de la educación superior en la Argentina	130
2.2.3.1	La CONEAU	132
2.2.3.2	La evaluación externa	136
2.3	La biblioteca universitaria dentro del contexto de evaluación de la universidad	140
2.3.1	La relevancia de valorar el contexto	142
2.3.2	Algunos antecedentes internacionales	143
2.3.3	Antecedentes en Iberoamérica	145
2.4	La biblioteca universitaria argentina	149
2.4.1	La evaluación externa de la biblioteca	151
2.4.2	El criterio "biblioteca" en la evaluación externa	153
	Resultados del capítulo	162
	Recursos bibliográficos empleados	163
3	Modelos de gestión y evaluación de la calidad	171
	Objetivos del capítulo	175
3.1	Introducción	177
3.2	Concepto de calidad en el ámbito de las organizaciones	179
3.2.1	Definición y evolución del término calidad	181
3.2.2	Evolución histórica de la gestión de la calidad	185
3.2.2.1	Inicios y afianzamiento	186
3.2.2.2	Gestión de la calidad total (GCT)	190
3.2.3	Enfoques teóricos sobre la gestión de la calidad	192
3.2.3.1	Edwards W. Deming (1900-1993)	192
3.2.3.2	Joseph Juran (1904-2008)	193
3.2.3.3	Armand V. Feigenbaum (1922-2014)	194
3.2.3.4	Philip B. Crosby (1926-2001)	195
3.2.3.5	Kaoru Ishikawa (1915-1989)	196
3.2.3.6	Genichi Taguchi (1924-2012)	197

3.3	Gestión por modelos	199
3.3.1	Premios internacionales	203
3.3.1.1	Premio <i>Deming</i> (Japón)	203
3.3.1.2	Premio <i>Malcolm Baldrige</i> (Estados Unidos)	205
3.3.1.3	Modelo de excelencia EFQM (Europa)	206
3.3.2	Premios regionales y nacionales	208
3.3.2.1	Premio Iberoamericano de Calidad	209
3.3.2.2	Premio Nacional a la Calidad (Argentina)	213
3.3.3	Normativa ISO 9000	218
3.3.3.1	Modelo ISO 9001	220
3.3.3.2	Norma ISO 9004	223
3.3.4	Reflexiones sobre la gestión por modelos	224
3.4	Comparación de los modelos PIB, PNC e ISO 9001	228
3.5	La normativa de evaluación de la CONEAU frente a los modelos de calidad.	239
	Resultados del capítulo	243
	Recursos bibliográficos empleados	244
4	Metodología utilizada	253
	Objetivos del capítulo	257
4.1	Introducción	259
4.2	Diseño y tipo de investigación	260
4.2.1	Fase documental	261
4.2.2	Fase de campo	261
4.3	Universo y unidades de análisis	262
4.3.1	Fase documental	262
4.3.2	Fase de campo	262
4.4	Recolección de datos	263
4.4.1	Cuestionario	264

4.4.2	Guion de entrevista	272
4.5.	Trabajo de campo	272
4.6	Tratamiento y procesamiento de datos	273
4.7	Análisis de datos	274
	Resultados del capítulo	277
	Recursos bibliográficos empleados	278
5	La gestión de la calidad en la biblioteca universitaria argentina	279
	Objetivos del capítulo	283
5.1	Introducción	285
5.2	La biblioteca universitaria argentina	286
5.2.1	Localización geográfica	287
5.2.2	La biblioteca universitaria por tipo de gestión de la universidad	290
5.2.3	Categoría y antigüedad de la biblioteca universitaria	292
5.2.4	Personal directivo	293
5.2.4.1	Edad y nivel educativo	294
5.2.4.2	Experiencia profesional y en el puesto actual	296
5.3	Mecanismos y actores que influyeron en la adopción de la gestión de la calidad	300
5.3.1	Mecanismos	301
5.3.1.1	Conocimiento y adopción de modelos	302
5.3.1.2	Criterio de elección	306
5.3.1.3	Facilidades	312
5.3.1.4	Obstáculos	314
5.3.2	Actores	320
5.3.2.1	Compromiso de los actores	320
5.3.2.2	Actores determinantes	322
5.4	Logros obtenidos y camino a seguir	326

5.4.1	Logros que obtuvo la biblioteca	328
5.4.2	Expectativas de mejora	332
5.5	Comentarios aportados por los directivos de las bibliotecas	344
5.6	Entrevista a directivos de bibliotecas con certificación ISO 9001	350
5.6.1	Bibliotecas con certificación ISO 9001	351
5.6.2	Opinión de los directivos	352
	Resultados del capítulo	357
	Recursos bibliográficos empleados	358
6	Conclusiones y recomendaciones	361
	Objetivos del capítulo	365
6.1	Introducción	367
6.2	Conclusiones	367
6.2.1	Relacionadas con el objetivo general 1	367
6.2.2	Relacionadas con el objetivo general 2	369
6.2.3	Relacionadas con el objetivo general 3	372
6.2.4	Relacionadas con el objetivo general 4	373
6.3	Recomendaciones	377
6.4	Líneas futuras de investigación	378
6.5	Comentarios finales	379
	Resultados del capítulo	380
	Recursos bibliográficos empleados	381
	Recursos bibliográficos	383
	Aclaraciones sobre los recursos bibliográficos	385

Anexos

Anexo A	Artículos sobre gestión de la calidad en la producción iberoamericana en BCI, 1990-2014, analizados y categorizados	419
Anexo B	Otros recursos bibliográficos sobre gestión de la calidad en la producción iberoamericana en BCI	479
Anexo C	Lista de bibliotecas universitarias argentinas que respondieron el cuestionario (unidades de análisis)	493
Anexo D	Cartas-mensaje solicitando respuesta al cuestionario	499
Anexo E	Cuestionario	503
Anexo F	Guión de entrevista	511

Lista de Figuras y Tablas

FIGURAS

Figura 01	Subsistema de enseñanza superior universitaria argentino	126
Figura 02	Estructura general de los modelos	202
Figura 03	Enfoque hacia la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria argentina	376

TABLAS

Tabla 01	Aportes brasileños al conocimiento sobre gestión de la calidad en las ciencias de la información. 1990-1996	65
Tabla 02	Aportes brasileños sobre el conocimiento de gestión de la calidad en las ciencias de la información, 1996-2006.	68
Tabla 03	Caracterización temática de Valls y Vergueiro, 2006.	73
Tabla 04	Recursos iberoamericanos sobre el conocimiento de gestión de la calidad en las ciencias de la información. 1980-1998.	76
Tabla 05	Caracterización de Pinto Molina y Suárez. 1999	78
Tabla 06	Publicaciones de BCI registradas en el sistema LATINDEX <i>Catálogo</i> por país de origen, alcance cronológico y artículos sobre gestión de la calidad.	89
Tabla 07	Publicaciones CON y SIN artículos sobre <i>gestión de la calidad</i> registradas en LATINDEX <i>Catálogo</i> .	94
Tabla 08	Cantidad de artículos sobre <i>gestión de la calidad</i> por publicación, país de la editorial y fecha, en publicaciones registradas en LATINDEX <i>Catálogo</i> .	95
Tabla 09	Artículos sobre <i>gestión de la calidad</i> por país de la editorial en publicaciones registradas en LATINDEX <i>Catálogo</i> .	97

Tabla 10	Artículos sobre <i>gestión de la calidad</i> por año de publicación en publicaciones registradas en LATINDEX <i>Catálogo</i> .	98
Tabla 11	Artículos sobre <i>gestión de la calidad</i> por década en publicaciones registradas en LATINDEX <i>Catálogo</i> .	99
Tabla 12	Artículos sobre <i>gestión de la calidad</i> por publicación, país y fecha en publicaciones NO registradas en LATINDEX <i>Catálogo</i> .	101
Tabla 13	Artículos por categorización	102
Tabla 14	Mención a modelos en las categorías 2 y 8	103
Tabla 15	Categorización por tipo de unidad	103
Tabla 16	Categorización por enfoque	104
Tabla 17	Categorización por enfoque y década	105
Tabla 18	Autores con tres o más artículos analizados por país de origen y fecha de la publicación	105
Tabla 19	Creación de universidades argentinas por fecha y tipo de gestión	129
Tabla 20	Criterios contemplados en la normativa de la CONEAU referidos a la evaluación de la biblioteca universitaria	157
Tabla 21	Definiciones del término calidad	182
Tabla 22	Evolución del enfoque de gestión de la calidad	188
Tabla 23	Aportes de los principales teóricos de la calidad	198
Tabla 24	Definiciones del término modelo	200
Tabla 25	Desarrollo histórico de los Premios a la Calidad	218
Tabla 26	Principios conceptuales de cada uno de los modelos	229
Tabla 27	Principio relacionado con el CLIENTE	230
Tabla 28	Principio relacionado con el LIDERAZGO	231
Tabla 29	Principio relacionado con PROCESOS	232
Tabla 30	Principio relacionado con el PERSONAL	232
Tabla 31	Principio relacionado con la MEJORA e INNOVACIÓN	233
Tabla 32	Principio relacionado con las EVIDENCIAS	234
Tabla 33	Principio relacionado con las RELACIONES ESTRATEGICAS	235
Tabla 34	Principio relacionado con los RESULTADOS	235
Tabla 35	Principio relacionado con la RESPONSABILIDAD SOCIAL	236
Tabla 36	Pautas para la evaluación institucional	241
Tabla 37	Relación de los objetivos específicos con las preguntas del cuestionario	266

Tabla 38	Sedes universitarias con BU por provincia	287
Tabla 39	Sedes universitarias con BU por zona	289
Tabla 40	Estudiantes y egresados por tipo de gestión	291
Tabla 41	Bibliotecas universitarias por tipo de gestión	292
Tabla 42	Categoría de las bibliotecas universitarias	292
Tabla 43	Antigüedad de las bibliotecas universitarias	293
Tabla 44	Rango de edad del personal directivo	294
Tabla 45	Rango de edad del personal directivo por tipo de gestión	295
Tabla 46	Nivel educativo del personal directivo	295
Tabla 47	Nivel educativo del personal directivo por tipo de gestión	296
Tabla 48	Experiencia profesional del personal directivo en el ámbito de la biblioteca universitaria	297
Tabla 49	Experiencia profesional del personal directivo en el ámbito de la biblioteca universitaria por tipo de gestión	297
Tabla 50	Antigüedad en el puesto directivo actual	298
Tabla 51	Antigüedad en el puesto directivo actual por tipo de gestión	299
Tabla 52	Características más destacadas del personal directivo por tipo de gestión	299
Tabla 53	Relación entre la evaluación de la CONEAU y el interés por la adopción del SGC	300
Tabla 54	Relación entre la evaluación de la CONEAU y el interés por la adopción del SGC por tipo de gestión	301
Tabla 55	Conocimiento de los modelos de gestión de la calidad	302
Tabla 56	Conocimiento de los modelos de gestión de la calidad por tipo de gestión	303
Tabla 57	Existencia de un SGC en la biblioteca	304
Tabla 58	Existencia de un SGC en la biblioteca por tipo de gestión	304
Tabla 59	Interés por implementar un modelo o postular para un premio a la calidad	305
Tabla 60	Distribución por modelo seleccionado	305
Tabla 61	Motivo de adopción de un SGC	306
Tabla 62	Influencia de la adopción de SGC en el ejercicio cotidiano de la biblioteca	307

Tabla 63	Influencia de la adopción de SGC en el ejercicio cotidiano de la biblioteca por tipo de gestión	307
Tabla 64	Criterios de elección en la adopción de SGC	308
Tabla 65	Criterios de elección en la adopción de SGC por posición	309
Tabla 66	Criterios de elección en la adopción de SGC por tipo de gestión	309
Tabla 67	Adopción de un SGC desde el enfoque económico	310
Tabla 68	Adopción de un SGC desde el enfoque económico por tipo de gestión	310
Tabla 69	Criterios en la elección de un modelo por tipo de gestión	311
Tabla 70	Facilidades en la implementación de un SGC	312
Tabla 71	Facilidades en la implementación de un SGC por tipo de gestión	313
Tabla 72	Obstáculos que influyen en la implementación de un SGC	314
Tabla 73	Obstáculos que influyen en la implementación de un SGC por posición	315
Tabla 74	Obstáculos que influyen en la implementación de un SGC por tipo de gestión	317
Tabla 75	Facilidades y obstáculos en la adopción de un SGC por tipo de gestión	318
Tabla 76	Compromiso de la máxima autoridad con la implementación del SGC	320
Tabla 77	Compromiso de la máxima autoridad con el mantenimiento del SGC	321
Tabla 78	Actores que influyeron en la implementación del SGC	322
Tabla 79	Actores que influyeron en la implementación del SGC por posición	324
Tabla 80	Actores que influyeron en la implementación del SGC por tipo de gestión	325
Tabla 81	Evaluaciones que la CONEAU efectuó a la biblioteca	326
Tabla 82	Logros obtenidos post evaluación	328
Tabla 83	Logros obtenidos post evaluación por posición	329
Tabla 84	Logros obtenidos post evaluación por tipo de	331

	gestión	
Tabla 85	Expectativas de mejora en la gestión	333
Tabla 86	Expectativas de mejora por tipo de gestión	334
Tabla 87	Valoración del SGC fuera y dentro de la biblioteca	334
Tabla 88	Valoración del SGC fuera y dentro de la biblioteca por tipo de gestión	335
Tabla 89	Ventajas en la adopción de un SGC	335
Tabla 90	Ventajas en la adopción de un SGC por posición	337
Tabla 91	Ventajas en la adopción de un SGC por tipo de gestión	338
Tabla 92	Aspectos beneficiados con la adopción de un SGC	339
Tabla 93	Aspectos beneficiados con la adopción de un SGC por posición	340
Tabla 94	Aspectos beneficiados con la adopción de un SGC por tipo de gestión	341
Tabla 95	Logros obtenidos y aspectos beneficiados con la adopción de un SGC por tipo de gestión	343
Tabla 96	Comentarios emitidos por los directivos	345
Tabla 97	Características de las bibliotecas con certificación ISO 9001	351

Lista de Abreviaturas y Siglas

ANECA	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad (España)
ASQC	<i>American Society for Quality Control</i> (Estados Unidos)
BCI	Bibliotecología y ciencias de la información
BSI	<i>British Standard Institute</i> (Inglaterra)
BU	Biblioteca/s universitaria/s
CABA	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
CENEP	Centro de Estudios de Población (Argentina)
CBUU	Comisión Brasileña de Bibliotecas Universitarias
CICH	Centro de Información Científica y Humanística (<i>hoy Dirección General de Bibliotecas de la UNAM</i>)
5S	Cinco S (<i>herramienta de gestión</i>)
5W	Cinco por qué (<i>herramienta de gestión</i>)
CINDOC	Centro de Información y Documentación Científica (España)
CMM	<i>Capability Maturity Model</i> (<i>Herramienta de gestión</i>)
CNAP	Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado (Chile)
CNP	Censo Nacional de Población y Vivienda (Argentina)
CONAEVA	Comisión Nacional de Evaluación Educativa (México)
CONAP	Comisión Nacional de Acreditación de Postgrado (Chile)
CONEAU	Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria
CPE	Comité de Pares Evaluadores
CQAHE	<i>Committee of Quality Assurance in Higher Education</i> (Australia)
DEA	Diploma de Estudios Avanzados
DGEYC	Dirección General de Estadística y Censos (Buenos Aires, Argentina)
DIALNET	Difusión de Alertas en la Red
DIU	Departamento de Información Universitaria (Argentina)
DRAE	Diccionario de la Real Academia Española
EFQM	European Foundation for Quality Management
EPEAUS	Entidades Privadas de Evaluación y Acreditación (Argentina)
ERIC	<i>Educational Resources Information Center</i>
FLACSO	Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales
FOMECA	Fondo para el Mejoramiento de la Calidad (Argentina)

FUNDIBEQ	Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad
GBA	Gran Buenos Aires
GCBA	Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires
GCT	Gestión de la calidad total
HEC	<i>Higher Education Council</i> (Australia)
IberQualitas	Programa Iberoamericano por la Calidad
IDES	Instituto de Desarrollo Económico y Social (Argentina)
IES	Instituciones de educación superior
IESALC	Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe
IESE	Instituto de Estudios Superiores del Ejército (Argentina)
IFLA	<i>International Federation of Library Association</i>
IIPE	Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación
INDEC	Instituto Nacional de Estadística y Censos (Argentina)
INEP	<i>Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais "Anísio Teixeira"</i> (Brasil)
IRAM	Instituto Argentino de Normalización y Certificación
ISO	<i>International Standard Organization</i>
IPGH	Instituto Panamericano de Geografía e Historia
ISA	<i>Information Science Abstracts</i>
ISI	<i>Institute for Scientific Information</i>
JUSE	<i>Union of Japanese Scientist and Engineers</i>
LATINDEX	Sistema Regional de Información para las Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
LES	Ley de educación superior (Argentina)
LibQual	Método para la evaluación de los servicios bibliotecarios (<i>herramienta de gestión</i>)
LISA	<i>Library and Information Science Abstracts</i>
LL	<i>Library Literature</i>
MERCOSUR	Mercado Común del Sur
NEA	Noreste argentino
NOA	Noroeste argentino
OCLC	<i>Online Computer Library Center</i>
OEA	Organización de Estados Americanos
PHVA	Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (<i>método y herramienta de gestión</i>)
PIB	Premio Iberoamericano de la Calidad
PNC	Premio Nacional a la Calidad
PRES	Programa de Reforma de la Educación Superior (Argentina)

Pyme	Pequeña y mediana empresa
RADAR	<i>Results-Approaches-Deploy-Asses and Refine (método y herramienta de gestión)</i>
REBIUM	Red de bibliotecas universitarias (España)
RRHH	Recursos humanos
SCONUL	<i>Society of College, National and University Libraries</i> (Inglaterra)
SEGIB	Secretaría General Iberoamericana
SEN	Sistema Educativo Nacional (Argentina)
ServQual	Método para la evaluación de los servicios (<i>herramienta de gestión</i>)
SGC	Sistema de gestión de la calidad
SIG	Sistema integrado de gestión
SIGLE	<i>System for Information on Grey Literature in Europe</i>
SINAES	Sistema Nacional de Evaluación de la Enseñanza Superior (Brasil)
SINEACE	Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Perú)
SPU	Secretaría de Política Universitaria (Argentina)
SSCI	<i>Social Science Citation Index</i>
TIEB	Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas
TQM	<i>Total Quality Management</i>
UBA	Universidad de Buenos Aires
UCEMA	Universidad del Centro de Estudios Macroeconómicos de Argentina
UCES	Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (Argentina)
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México
Unesco	Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura

CAPÍTULO 0

Introducción

Índice de contenidos de la introducción

0	Introducción	33
	Objetivos de la introducción	37
0.1	Presentación	39
0.2	Justificación e interés	41
0.3	Delimitación del tema y planteamiento del problema	43
0.4	Objetivos	44
0.4.1	Objetivos generales	44
0.4.2	Objetivos específicos	45
0.5	Síntesis de la metodología empleada	46
0.6	Limitaciones de la investigación	47
0.7	Principales resultados esperados	48
0.8	Estructura de la tesis doctoral	49
	Resultados de la introducción	52
	Recursos bibliográficos empleados	53

Objetivos de la introducción

Los objetivos de esta introducción son presentar el trabajo enfocando la justificación e interés por el tema; exponer la delimitación, el planteamiento del problema, formulación de los objetivos de investigación y metodología empleada; detallar las limitaciones de la investigación; describir los resultados esperados así como la estructura del estudio.

0.1 Presentación

Como resultado del proceso de evolución que las técnicas de administración empresarial experimentaron a través de los años, surge la gestión de la calidad basada en diferentes abordajes. La gestión de la calidad conlleva una ideología, una filosofía, métodos y acciones diseñadas para satisfacer al destinatario a través de la mejora continua que requiere de una transformación a fondo de las organizaciones.

Estos conceptos surgidos del mundo empresarial, con la finalidad de posicionar estratégicamente a las empresas en el contexto de la economía, se expandieron a otros ámbitos y llegaron también al mundo de la educación a través de las políticas educativas que la mayoría de los gobiernos iberoamericanos comenzaron a fomentar en la década de los 90.

En la Argentina, a partir de ese momento, comenzó a advertirse un notorio interés acerca de esta problemática en la opinión pública y en particular en las comunidades universitarias. De esta forma se fue instalando el debate sobre la conveniencia de la evaluación a la hora de garantizar la calidad en la formación universitaria (Toscano, 2005, p. 360).

Las instituciones como la universidad, no escapan a la exigencia de desarrollar organizaciones con conocimiento, que se destaquen por su compromiso, trabajo en equipo, motivación, colaboración, participación voluntaria y aprendizaje continuo, y logren la certificación de sus procesos y servicios. Por ende, deben realizar acciones espectaculares que les permitan evidenciar ante la sociedad, la calidad de sus productos y servicios, el espíritu de trabajo de personal y la transparencia en el manejo de sus recursos (Sánchez Ambriz, 2009, p. 236).

La calidad de los servicios en las instituciones universitarias constituye un elemento clave para el desarrollo de las múltiples actividades que estas ofrecen, lo cual incide en la obtención de la

información y el conocimiento por los miembros de la organización (Cuesta Rodríguez et al., 2013, p. 269)

Volviendo a la situación en la Argentina, en 1995 se institucionaliza como política de calidad la evaluación externa de las universidades a partir de la sanción de la Ley N° 24.521, que incorpora esta práctica como uno de sus ejes centrales.

Los instrumentos de esa política –que se estableció en el marco de la Ley de Educación Superior- fueron variados pero constantes y se articularon en torno de algunos organismos y programas, a través de los cuales se afianzaron las prácticas de evaluación de la calidad en el ámbito de la educación superior.

A su vez, se consolidaron las políticas centradas en la evaluación y la acreditación de la calidad para la planificación de acciones de mejoramiento institucional que buscaron instalar a la evaluación como una dimensión permanente de los procesos de toma de decisiones.

En cuanto a la evaluación externa y autoevaluación, se expresa con mucha fuerza la noción de su importancia, por sobre todo, para conocer la propia situación y para definir fortalezas y debilidades; a su vez esto se considera como prerrequisito para mejorar la calidad de la gestión institucional y la calidad de la enseñanza. Se reconoce que, hasta el momento, el tipo de evaluación realizada se dirige fundamentalmente a recursos y procesos y no a resultados y esto es percibido como una limitación que debería ser resuelta en el futuro (Isuani, 2004, pp. 176-177)

En el ámbito de la biblioteca universitaria, como parte sustancial e indisoluble de la propia universidad, se asiste a una nueva misión y dimensión de la biblioteca universitaria como organización sistémica, compleja, flexible y con capacidad de adaptarse a los nuevos modelos de enseñanza/aprendizaje, más versátiles y personalizados (Pinto Molina, Balague y Anglada, 2007, p.365)

Según Valls y Verguerio (2006, p.118), pioneros en el abordaje del tema en Iberoamérica, desde la década de los 90, la gestión de la calidad tuvo un tratamiento sistemático en la literatura en BCI, destacando el modelo de calidad total como paradigma en las prácticas gerenciales.

Esta mirada, hacia la gestión de una organización de servicios orientada a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, representa un desafío para las bibliotecas universitarias ya que éstas tienen una especial responsabilidad, debido al proceso de evaluación institucional al que se hizo referencia y que fue iniciado en 1998 por la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU).

De acuerdo con lo expuesto, el presente trabajo se ubica en el contexto general de la gestión de la calidad en Bibliotecología y Ciencias de la Información (BCI) y en particular en la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria argentina.

Complementa algunos aspectos de resultados de investigaciones anteriores sobre la biblioteca universitaria argentina que se mencionan en la justificación.

0.2 Justificación e interés

El esquema nacional de evaluación de la calidad universitaria se establece formalmente en la Argentina, hace veinte años, con la sanción de la Ley 24.521 de Educación Superior en 1995 y en cuyo articulado se determina la creación de la CONEAU.

A partir de este esquema, la agencia evaluadora determina, entre otras variables operativas de evaluación, la valoración de la biblioteca universitaria, la cual es sometida a diferentes evaluaciones como las efectuadas para la acreditación de todos los títulos de posgrado, algunos de grado y la evaluación institucional.

En la evaluación institucional es en donde se plasma una verdadera instancia de evaluación de la calidad. Aquí se visibiliza la biblioteca como parte integrante e indisoluble de la propia universidad a la que asiste y es a partir de su gestión en donde la biblioteca universitaria se hace visible fuera y dentro de la universidad.

El interés por el tema seleccionado permite continuar con una línea de investigación iniciada en el año 2004 con la presentación de la tesina de Licenciatura en la Universidad Nacional de Mar del Plata (Argentina). Continuó con el trabajo de grado de Salamanca para la obtención del DEA. Siguió con la experiencia de gestión adquirida coordinando, desde hace más de una década, el sistema de gestión de la calidad de la Dirección General de Estadística y Censos de la Ciudad de Buenos Aires¹. En este trabajo se amplía el interés al incorporar el conocimiento de otros modelos nacionales e internacionales de evaluación de la calidad y el acercamiento a la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria argentina.

Esta investigación se presenta como un aporte teórico sobre los modelos de evaluación y gestión de la calidad identificados, comparados y analizados y un aporte descriptivo de los factores de incidencia en el acercamiento hacia la gestión de la calidad y sus modelos referenciales que permite además, conocer los avances logrados por las bibliotecas evaluadas y su relación con estos.

Otra contribución se desprende del abordaje sobre un tema que no ha sido tratado en el ámbito de la evaluación de la calidad como es el de relacionar la influencia de una política pública, no destinada específicamente a la biblioteca universitaria, con cambios superadores en la gestión bibliotecaria.

¹ El SGC de la DGEYC está certificado ISO 9001 desde el año 2007 con las respectivas post certificaciones. En 2015 la organización se postula para el Premio Nacional a la Calidad de la República Argentina en la categoría sector público. Recuperado de http://www.buenosaires.gob.ar/areas/hacienda/sis_estadistico/calidad.php y de http://desa.agip.gob.ar/eyc/?page_id=1259 [Consulta 15/03/2015]

0.3 Delimitación del tema y planteamiento del problema

El tema central del trabajo se circunscribe al estudio de la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria argentina y al de su acercamiento hacia la gestión de la calidad representada por los modelos internacionales y nacionales.

Si bien existe algún antecedente sobre la trayectoria de la gestión de calidad en las bibliotecas brasileñas en las últimas décadas, se trata de la revisión retrospectiva de la literatura brasilera en BCI con un abordaje cualitativo que considera que la trayectoria de la excelencia y de la calidad en las bibliotecas brasileñas ha sido incorporada a la gestión de las bibliotecas. Ese estudio concluye entendiendo que el conocimiento de los aspectos teóricos contribuye a la implementación de la gestión de la calidad (Alentejo y Baptista, 2012, p. 132-165). Según estos autores, la literatura brasileña revela la preocupación creciente sobre la calidad por parte de los profesionales gestores de bibliotecas.

En Argentina, a diferencia de Brasil, son escasas las investigaciones sobre gestión de la calidad en la biblioteca universitaria, hecho que motivó de alguna manera el preguntarse sobre ¿cuál sería el acercamiento hacia la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria argentina?

A este interrogante general se sumaron otros que a partir de la presente investigación se trataron de esclarecer. Ellos son:

- ¿Cuál es la situación del tema 'gestión de la calidad' en la literatura iberoamericana en BCI? ¿Cómo se desarrolló la producción desde la instalación de las políticas de calidad en la década de los 90?
- ¿Existe alguna influencia entre la instalación de políticas de calidad en la enseñanza superior y el acercamiento hacia la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria?
- ¿Cuáles son los mecanismos que acercan a la biblioteca universitaria hacia la gestión de la calidad?

- ¿Qué actores de la vida universitaria influyen en el acercamiento de la biblioteca universitaria hacia la gestión de la calidad?
- ¿Qué logros obtuvo la biblioteca universitaria a partir de la evaluación institucional de la universidad?
- ¿Cuál es la perspectiva en materia de gestión de la calidad luego del camino recorrido por las políticas de calidad en la educación superior?
- ¿Cuáles son las coincidencias o diferencias frente a la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria con modalidad de gestión estatal frente a la privada?

Con esta investigación que se presenta como tesis doctoral se intenta responder a estos interrogantes, profundizando en el tema ante el escaso conocimiento que existe sobre la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria argentina.

0.4 Objetivos

Por tratarse de una investigación de tipo exploratorio descriptivo en la cual es posible omitir las hipótesis ya sea porque estas son tan amplias y poco definidas que dicen muy poco a quien lee el informe de investigación, o porque -por la naturaleza de la indagación- no es posible o necesario verificarlas (Sabino, 1996; Hernández Sampieri et al., 1997), se prefirió enunciar directamente los objetivos que sirven como guía de la investigación.

0.4.1 Objetivos generales

Los objetivos centrales de esta investigación se orientan a conocer y describir el acercamiento a la gestión de la calidad en la producción iberoamericana en BCI y particularmente en la biblioteca universitaria argentina.

Objetivo1: Determinar el estado del arte iberoamericano en BCI en materia de gestión de la calidad.

Objetivo 2: Determinar la influencia que las políticas de calidad de la enseñanza superior y la evaluación institucional ejercen en la biblioteca universitaria argentina, sobre la adopción de la gestión de la calidad bajo modelos de excelencia internacionales o nacionales.

Objetivo 3: Determinar la influencia concreta de los actores de la vida universitaria en la decisión de implementar una gestión de calidad en la biblioteca universitaria.

Objetivo 4: Determinar los logros obtenidos y el camino a seguir por la biblioteca universitaria una vez realizada la inserción de las políticas de calidad en la enseñanza superior.

0.4.2 Objetivos específicos

Dentro del marco de los cuatro objetivos generales planteados se desprenden los siguientes objetivos específicos:

OE 1.1: *Identificar y categorizar la producción iberoamericana determinando: abordaje, enfoque, títulos, períodos y autores más productivos en gestión de la calidad desde 1990 hasta 2014.*

OE2.1: *Relacionar la influencia de las políticas públicas de evaluación de la calidad con la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria.*

OE 2.2: *Identificar y analizar los conceptos de la calidad presentes en el Premio Iberoamericano de la Calidad (PIB), en el Premio Nacional de la calidad (PNC) y en el modelo ISO 9001, determinando coincidencias y diferencias.*

OE2.3: *Caracterizar los conceptos definidos por la CONEAU para*

evaluar el servicio de biblioteca en relación con los establecidos en los modelos de gestión de la calidad analizados.

OE2.4: *Establecer los mecanismos de acercamiento hacia los modelos de gestión de la calidad por parte de la biblioteca universitaria.*

OE 2.5: *Determinar las facilidades y obstáculos encontrados en la implementación de un SGC en la biblioteca universitaria.*

OE3.1: *Determinar la influencia de los actores en la adopción y mantenimiento de la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria*

OE 3.2: *Relacionar la adopción de la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria con el compromiso asumido por la alta autoridad de la universidad.*

OE4.1: *Determinar los logros obtenidos por la biblioteca universitaria post evaluación.*

OE 4.2: *Conocer las expectativas y aspectos de mejora determinadas por la biblioteca universitaria post evaluación.*

0.5 Síntesis de la metodología empleada

Aunque la metodología de ejecución del proyecto de la tesis doctoral está detallada en los capítulos 1 y 4, aquí se presenta una síntesis explicativa:

- a. Para la revisión bibliográfica se utilizaron fuentes secundarias: artículos sobre el tema 'gestión de la calidad' en publicaciones registradas en *LATINDEX Catálogo* durante el período 1990-2014 (véase apartado 1.3)

- b. El diseño de investigación es exploratorio descriptivo (véase apartado 4.2)
- c. La población seleccionada fueron las bibliotecas universitarias con evaluación externa de la CONEAU y las bibliotecas universitarias con certificación ISO 9001 (véase apartado 4.3)
- d. Para el trabajo de campo se utilizaron dos técnicas: encuesta y entrevista y se desarrollaron los correspondientes instrumentos de recolección de datos (véase apartado 4.4)
- e. Para el tratamiento de datos cuantitativos se utilizó la estadística descriptiva y el procesamiento se realizó con el software Microsoft Excel®. Los datos cualitativos se procesaron con Microsoft Word® (véase apartados 4.6 y 4.7)
- f. Para la normalización de las citas de recursos bibliográficos se utilizó el modelo APA (véase apartado aclaraciones sobre los recursos bibliográficos)

0.6 Limitaciones de la investigación

Como en toda investigación, en esta también se presentaron algunos obstáculos que impiden realizar una investigación de validez universal y que se exponen a continuación.

Respecto del análisis y categorización de la producción en BCI no está incluida la totalidad de los antecedentes bibliográficos. Sólo se incluyen los editados en las publicaciones registradas en *LATINDEX Catálogo* cuyos motivos son explicados en el primer capítulo. Por lo tanto, no están incorporados los artículos sobre gestión de la calidad realizados por autores iberoamericanos, pero publicados en revistas de BCI fuera de Iberoamérica.

No se analizaron ni categorizaron los trabajos resultantes del cruce de bibliografía –búsqueda en los listados de recursos empleados en cada artículo-. No obstante, estos están compilados en el Anexo B, ya que esto podría facilitar alguna investigación posterior sobre la totalidad de la bibliografía publicada.

Respecto de la investigación de campo, se señala que está centrada en la biblioteca universitaria argentina evaluada por la CONEAU por tratarse, la evaluación externa, de una instancia de aplicación de políticas públicas. No incluye, por ejemplo, a algunas bibliotecas de prestigiosas universidades estatales, entre ellas la Universidad de Buenos Aires (UBA) ya que esta institución académica no acepta la evaluación externa considerando que la intervención de la CONEAU atenta contra la autonomía universitaria. Tampoco tiene evaluación externa la Universidad Nacional de Mar del Plata y por supuesto, las universidades estatales y/o privadas de reciente creación.

El diseño de investigación es no experimental y netamente descriptivo lo cual no permite exponer relaciones causa-efecto.

0.7 Principales resultados esperados

Exponemos a continuación algunas de las contribuciones que creemos puede aportar la investigación ya que se conoce muy poco acerca de la gestión en la biblioteca universitaria argentina:

- Reunir y categorizar el conocimiento sobre gestión de la calidad en BCI en Iberoamérica durante los últimos veinticinco años, 1990-2014.
- Reunir y sistematizar la información detectada en la biblioteca universitaria argentina para poder conocer los avances en el acercamiento hacia la gestión de la calidad.

- Contribuir a la difusión de la opinión de los directivos de la biblioteca universitaria hacia la gestión de la calidad y sus avances.
- Conocer el compromiso e interés que la autoridad máxima de la casa de altos estudios aporta hacia la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria.
- Describir el comportamiento frente a la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria de acuerdo con la modalidad de gestión de la universidad, estatal o privada.

Esta investigación procura contribuir al conocimiento de los mecanismos que influyen en la elección de un modelo de gestión, nacional o internacional de excelencia o normalizado, en la biblioteca universitaria argentina.

Pretende además, servir como antecedente explicativo de facilidades y dificultades en la andadura hacia un sistema de gestión de excelencia que pueda ser utilizado por otras bibliotecas no universitarias del país con la finalidad de difundir la filosofía de la calidad.

Se presenta como un camino poco explorado en los estudios provenientes del campo de la BCI y representa un aporte que integra las políticas públicas en general con las políticas de gestión en particular.

La idea implícita en esta pretensión es la de continuar instalando la importancia que necesariamente tiene que tener la biblioteca universitaria dentro de la concepción de la Universidad.

0.8 Estructura de la tesis doctoral

Esta tesis doctoral está estructurada en una introducción, seis capítulos, seis anexos y las referencias bibliográficas.

El estudio se presenta con esta Introducción, en la que se exponen la delimitación y justificación del estudio, los interrogantes formulados, los objetivos establecidos, la metodología empleada y las delimitaciones a la investigación, así como los principales resultados esperados.

En el capítulo 1 se revisa, analiza y agrupa la producción Iberoamericana en BCI, registrada en *LATINDEX Catálogo*, durante los últimos veinticinco años sobre la gestión de la calidad. De manera más específica se caracteriza la producción de acuerdo con criterios temáticos, geográficos y cronológicos.

En el capítulo 2 se describe el sistema universitario argentino desde sus orígenes. Se revisa la política de calidad en la enseñanza superior en la Argentina desde su instalación en la década de los 90 y su relación con la biblioteca universitaria. Se presenta un panorama de la política de calidad y su incidencia en la biblioteca universitaria en general y en la iberoamericana en particular.

El capítulo 3 está dedicado a recorrer los aspectos teóricos y la filosofía de la calidad desde la teoría de la administración, pasando revista a los principales exponentes internacionales. También se describen los modelos vigentes de gestión de la calidad y finalmente se relaciona a tres de ellos, PIB, PNC e ISO 9001, con la normativa de la CONEAU referida a la evaluación de la biblioteca universitaria.

En el capítulo 4 se describe el planteamiento metodológico relacionado con el cumplimiento de los objetivos y la vía de obtención de conocimiento. Las técnicas e instrumentos de recolección y el tratamiento de los datos recolectados.

En el capítulo 5 se desarrolla el análisis y discusión de resultados en donde se analizan: la población estudiada: ubicación geográfica de las BU y algunos datos sociodemográficos de los directivos. El análisis de los mecanismos de adopción de un SGC bajo algún

modelo y los actores intervinientes. Se describen y analizan los logros obtenidos y las perspectivas futuras. Se complementa con los resultados de las entrevistas realizadas a los directivos con BU certificadas ISO 9001.

En el capítulo 6 se unifican las conclusiones articulando los aspectos teóricos con los resultados del análisis de los datos de campo y se expresan algunas recomendaciones fruto de los resultados de esta investigación y la experiencia personal empírica en el tema, así como posibles vías de nuevas investigaciones.

Finalmente se exponen los recursos bibliográficos consultados y en último lugar, como complemento, se adjuntan los diversos anexos: Anexo A. Artículos sobre gestión de la calidad en la producción iberoamericana en BCI, 1990-2014, analizados y categorizados; Anexo B. Otros recursos bibliográficos sobre gestión de la calidad en la producción iberoamericana en BCI; Anexo C. Lista de bibliotecas universitarias argentinas que respondieron el cuestionario (unidades de análisis); Anexo D. Cartas-mensaje solicitando respuesta al cuestionario; Anexo E. Cuestionario; y Anexo F. Guion de entrevista

Resultados de la introducción

En esta introducción se expusieron la delimitación, interés, justificación y aportes de la investigación; las preguntas y objetivos que guían el desarrollo del estudio, una síntesis de la metodología empleada, las limitaciones de la investigación, así como la estructura de la tesis doctoral.

Recursos bibliográficos empleados

ARGENTINA. (1995). *Ley de Educación Superior* 24.521. Recuperado de http://www.fadu.uba.ar/institucional/leg_index_sup.pdf [consulta 20/02/2013]

CUESTA RODRIGUEZ, F. et al. (2013). Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias. *Revista cubana de información en ciencias de la salud*, 24 (3), 269-280. Recuperado de <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/233> [consulta 20/03/13]

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R.; FERNÁNDEZ COLLADO, C.; BAPTISTA LUCIO, P. (1997). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

ISUANI, A. (2004). Estudio sobre el Impacto de la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU). En: *Políticas de Estado para la Universidad Argentina Balance de una gestión en el nuevo contexto nacional e internacional* (pp. 175-178). Buenos Aires: Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. Secretaría de Políticas Universitarias.

PINTO MOLINA, M.; BALAGUE, N. y ANGLADA, L. (2007). Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. *Revista española de documentación científica*, 30 (3), 364-83. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/390/402> [consulta 01/02/2014]

SABINO, C. (1996). *El Proceso de investigación*. 2ª ed. Buenos Aires: Lumen-Humanitas.

SÁNCHEZ AMBRIZ, G. (2009). *El desarrollo organizacional: una*

estrategia de cambio para las instituciones documentales. *Anales de documentación*, (12), 235-254. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/70351> [consulta 23/08/2014]

TEXIDOR, S. (2007). *Visibilidad de las bibliotecas universitarias argentinas en los informes de evaluación externa de la CONEAU 1998-2006*. Trabajo para obtener el DEA. Universidad de Salamanca. Departamento de Biblioteconomía y Documentación.

_____. (2004). *Imágenes de las bibliotecas universitarias argentinas a través de los informes de evaluación externa emitidos por la CONEAU durante 1998-2002*. Trabajo para obtener el grado de Licenciatura. Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Humanidades. Departamento de Documentación.

TOSCANO, A. R. (2005). Análisis exploratorio de los efectos del FOMEC y la CONEAU en las universidades argentinas: ¿erosión de la frontera entre lo público y lo privado? En: *Espacio público y privatización del conocimiento: estudio sobre políticas universitarias en América latina* (pp. 344-400). Buenos Aires: CLACSO.

VALLS; V. M.; VERGUEIRO, W. C. S. (2006). A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. *Perspectivas em ciência da informação*. 11 (1), 118-137, Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a10.pdf> [consulta 30/03/2013]

CAPÍTULO 1

La producción iberoamericana sobre gestión de la calidad en bibliotecología y ciencias de la información (BCI), 1990-2014

Índice de contenidos del capítulo

1	La producción iberoamericana sobre gestión de la calidad en bibliotecología y ciencias de la información (BCI), 1990-2014	55
	Objetivos del capítulo	59
1.1	Introducción	61
1.2	Antecedentes	62
1.2.1	Antecedente publicado en Brasil, 1990-1996	63
1.2.2	Antecedente publicado en Brasil, 1997-2006	66
1.2.3	Antecedente publicado en España, 1980-1998	74
1.2.4	Conclusiones a los antecedentes de Brasil y España	79
1.3	Metodología aplicada a la revisión bibliográfica	80
1.3.1	Selección de LATINDEX como fuente principal	82
1.3.2	Ubicación y lectura de los artículos	87
1.3.3	Otras fuentes. Aportes a partir de las referencias bibliográficas de los artículos seleccionados	87
1.3.4	Límites de la revisión	88
1.4	Análisis de la producción bibliográfica 1990-2014	88
1.4.1	Publicaciones más productivas sobre el tema	95
1.4.2	Análisis por país y fecha	97
1.4.3	Caracterización de la producción	99
1.4.4	Análisis por categorías, tipo de unidad y enfoque	101
1.4.5	Autores más destacados	105
1.5	Conclusiones a la revisión bibliográfica	106
	Resultados del capítulo	110
	Recursos bibliográficos empleados	111

Objetivos del capítulo

El objetivo general del presente capítulo es identificar el estado del conocimiento en la producción científica de Iberoamérica sobre gestión de la calidad en Bibliotecología y Ciencias de la Información (BCI), especialmente a través de la revisión de la literatura publicada en las revistas incorporadas al Sistema Regional de Información para las Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal (LATINDEX).

De manera más específica se caracteriza y analiza la producción de acuerdo con criterios temáticos, geográficos y cronológicos.

1.1 Introducción

Con la finalidad de contextualizar la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria argentina es necesario tener conocimiento del estado del arte en el tema a nivel general. Pero, también es conveniente conocer de manera más específica la situación en Iberoamérica por ser la región socio cultural en la que se inserta la República Argentina.

Por Iberoamérica² se entiende el conjunto de países americanos que formaron parte de los reinos de España y Portugal. No debe usarse para referirse exclusivamente a los países americanos de lengua española, caso en que se debe emplear el término Hispanoamérica, pero en ocasiones incluye también en su designación lo perteneciente o relativo a España y Portugal.

Si bien los orígenes de la gestión de la calidad se remontan a los años 50 con las teorías de Deming, Juran, Feigenbaum, Crosby, Ishikawa, Mizuno y otros³, es recién a mediados de los ochenta cuando empieza a manifestarse un esfuerzo hacia la calidad en el servicio, hasta entonces el tema de la gestión de la calidad estaba limitado a empresas manufactureras.

La literatura internacional acompañó este desarrollo y tomó protagonismo desde finales de la década de los 80 y durante la década de los 90 cuando los sistemas de calidad se introdujeron en el sector público, ya que se trata del sector de servicios por excelencia. Las bibliotecas, como organizaciones de servicio, no estuvieron ajenas a esta tendencia y comenzaron a visualizar los avances en gestión de la calidad como una forma de optimizarlas y darles visibilidad ante la sociedad.

²Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española (2005). *Diccionario panhispánico de dudas*. Madrid: Santillana. Recuperado de <http://lema.rae.es/dpd/?key=Iberoam%C3%A9rica> [consulta 30/03/2014]

³Estas teorías serán desarrolladas en el capítulo 3.

Las bibliotecas universitarias fueron las primeras en ocuparse del tema de calidad en la gestión. En un trabajo sobre lo que investigan y publican los profesionales de las bibliotecas universitarias, Moralejo Álvarez afirma que ya desde el año 1993 se menciona la "*gestión de la calidad*" como tema de investigación (1996, pp. 23, 25 y 26) y que la biblioteca universitaria es, además, objeto de investigación tanto sobre sus propias colecciones como sobre sus funciones y los procedimientos más eficaces para desempeñarlas (pp.33-34).

El objetivo fundamental de esta revisión es conocer la situación de la producción iberoamericana respecto del tema "gestión de la calidad" durante el período 1990-2014.

Este análisis de la literatura también pretende identificar qué áreas o ítems de la "gestión de la calidad" se hallan presentes en la producción.

1.2. Antecedentes

El punto de partida para la preparación de este capítulo se basó en las revisiones de literatura sobre gestión de la calidad efectuadas por investigaciones pioneras de Brasil y España.

En el caso de Brasil se trata de dos revisiones en donde están comentados los trabajos recuperados.

El antecedente de España se trata de un listado de recursos bibliográficos organizados en categorías y subcategorías en donde, algunas de las citas, tienen un breve resumen de pocas líneas.

Como segundo paso se procedió a revisar la producción iberoamericana en el tema para tener un panorama completo de los últimos veinticinco años.

1.2.1 Antecedente publicado en Brasil, 1990-1996

El primer antecedente sobre el estado del arte en gestión de la calidad en BCI en Iberoamérica se publica en Belo Horizonte (Brasil) en 1998. El trabajo en cuestión, **"A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão de literatura"**, como su título lo indica, es una revisión de la literatura de ese país, 1986-1996, realizado por Valeria Martin Valls y Waldomiro C. S. Vergueiro. Estos dos autores, como se verá al cierre del capítulo, son dos de los más destacados referentes del tema en Iberoamérica:

*"Apresenta uma revisão de literatura nacional sobre a gestão da qualidade em serviços de informação, visando a uma sistematização do tema. Traça considerações sobre a melhoria da qualidade e a gestão da qualidade total (GQT), enfocando sua aplicabilidade em serviços. Destaca a aplicação de técnicas de GQT em serviços de informação, baseada na caracterização da literatura estudada, com ênfase na identificação e manutenção de indicadores da qualidade. Conclui que há uma forte tendência em aplicar de maneira pontual as metodologias ligadas a GQT, sem uma relação direta com esta forma de gestão e de apresentar a palavra qualidade fora do contexto de GQT. Observouse que não há uma base teórica sedimentada na literatura nacional sobre este tema."*⁴

En esta revisión los autores afirman que en el área de ciencias de la información, en Brasil, se nota la inexistencia de una base teórica sólida que permita un estudio profundo del tema (Valls y Vergueiro, 1998, p.47). La búsqueda se centró en los trabajos revisados que enfocan la calidad desde el punto de vista de la gestión de la calidad total (GCT). En otras palabras, la gestión de la

⁴"Presenta una revisión de literatura nacional sobre la gestión de calidad en servicios de información, aportando una sistematización del tema. Establece consideraciones sobre la mejora de la calidad y la gestión de calidad total (GCT), enfocando su aplicabilidad a los servicios. Destaca una aplicación de técnicas de GCT en servicios de información, basada en la caracterización de la literatura estudiada, con énfasis en la identificación y mantenimiento de indicadores de calidad. Concluye que existe una fuerte tendencia en aplicar de modo puntual, las metodologías vinculadas a GCT, sin una relación directa con esta forma de gestión y de presentar el término calidad fuera del contexto de GCT. Se observa la ausencia de una base teórica sedimentada en la literatura nacional sobre el tema" [traducción propia]

calidad como concepto integrante de la cultura organizacional, diferenciando claramente los productos de los servicios.

Los autores indican que estos primeros artículos sobre la gestión de la calidad en ciencias de la información eran básicamente empíricos. La fundamentación en la cual se basaron esos trabajos fue en la literatura específica de BCI de origen anglosajón no en la general sobre gestión. En la fecha de la revisión había muy pocos trabajos sobre GCT en portugués o español surgidos dentro de la disciplina.

La revisión de Valls y Vergueiro presenta una iniciativa de caracterización de la literatura seleccionada de revistas especializadas y anales de eventos científicos de biblioteconomía y documentación. Ellos excluyen especialmente aquellos trabajos cuyo enfoque principal se centra en la participación de los profesionales o servicios de información en procesos de certificación bajo las normas ISO 9001 en ámbitos no pertenecientes a ciencias de la información.

La caracterización básica que ellos definen se basa en los siguientes criterios,

- A. Aspectos teóricos y aplicación de las técnicas de Gestión de Calidad Total en servicios de información (modelos, métodos, técnicas y herramientas)
- B. Indicadores de calidad (no citan autores brasileños sino literatura internacional)
- C. Identificación de las necesidades del usuario⁵ (no citan autores brasileños sino literatura internacional)

En la tabla 1 se resumen los resultados de la revisión.

⁵ Los autores usan la palabra "cliente", pero nos pareció más apropiado cambiarla por "usuario", aunque existen diferentes posturas respecto de esta denominación, debido a que en el contexto de la calidad, el concepto incluye una diversidad de agentes involucrados en hacer calidad.

Autor	Fecha	Publicación	Caracterización
ARECO	1992	Congresso de Biblioteconomia e Documentação e Ciência da Informação e 4º Encontro Nacional em Informação e Documentação Jurídica, São Paulo, APB, 1992, pp.98-103.	A) Método Deming
BARBALHO	1996	<i>Transformação</i> , Campinas, v.8, n.3, pp.97-120.	A) Aspectos teóricos. Herramientas
BELLUZZO y MACEDO	1993	<i>Ciência da informação</i> . Brasília, v.22, n.2, pp.124-132.	A) Método Deming
BRAGA	1993	<i>Anais...</i> São Paulo: CENADEM, 1993. pp.346-53.	A) Herramientas. 5W; Diagrama de árbol.
CALDEIRA	1994	<i>Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG</i> , v.23, n.1, pp.56-64.	A) Herramientas. 5S; Ciclo PHVA. (experiencia)
GARCIA	1994	<i>Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG</i> , v.23, n.1, pp. 33-55	A) Aspectos teóricos
PINTO, V.	1993	<i>Ciência da informação</i> , v.22, n.2, p.133-137.	A) Procesos
ROCHA y GOMES	1993	<i>Ciencia da informação</i> , Brasilia, v.22, n.2, pp.142-152.	A) Procesos
ROCHA FILHO	1995	<i>Anais...</i> São Paulo: CENADEM, 1995.	A) Herramientas. 5S; (experiencia)
SILVA, ALMEIDA y BELLUZZO	1995	<i>Ensaio APB</i> . São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários, nº 24.	A) Procesos (experiencia)
VERGUEIRO	1995	<i>Ensaio APB</i> . São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários, nº 25.	A) Aspectos teóricos
VIEIRA	1994	<i>Revista INMETRO</i> , v.3, n.3.	A) Herramientas. PHVA

Tabla 1. Aportes brasileños al conocimiento sobre gestión de la calidad en las ciencias de la información. 1990-1996

Fuente: elaboración propia sobre la base de Valls y Vergueiro. 1998.

Los autores concluyen en que hay escasas contribuciones que enfocan la implantación de la calidad total en todos sus aspectos constitutivos. Afirman que se nota, en la literatura analizada, una tendencia a la aplicación de técnicas y/o herramientas relacionadas con la GCT nombrándolas como iniciativas de implantación de la de calidad total sin una vinculación clara a un sistema de calidad implantado en la organización al cual el servicio de información está vinculado (Valls y Vergueiro, 1998, p.51).

También sostienen que el concepto de "calidad" se presenta generalmente de forma puntual y está mucho más relacionado con "hacer las cosas bien" que con el concepto propuesto por la gestión de la calidad total. Finalmente, concluyen que la poca literatura disponible está en su mayoría centrada en relatos de experiencias, muchas veces, sin sustento teórico (Valls y Vergueiro, 1998, p.58).

1.2.2 Antecedente publicado en Brasil, 1997-2006

Esa primera revisión de literatura sobre gestión de la calidad tuvo su posterior actualización, realizada por los mismos autores, en el año 2006, **"A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, 1997-2006"**:

*"Descreve a implantação da gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil, por meio de revisão de literatura nacional, com o objetivo de complementar a revisão de literatura publicada em 1998 e apresentar um novo panorama, com trabalhos publicados e divulgados a partir de 1997, objetivando contribuir para o avanço das discussões a respeito da aplicação da gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil e adicionar um novo estudo teórico sobre o tema."*⁶

⁶Describe la implantación de la gestión de la calidad en servicios de información en Brasil, mediante la revisión de literatura nacional, con el objetivo de completar una revisión de literatura publicada en 1998 y de presentar un nuevo panorama, con trabajos publicados y divulgados a partir de 1997, objetivando contribuir en un avance de las discusiones al respecto de la aplicación de la gestión de la calidad en servicios de

Ambos artículos fueron publicados en ***Perspectivas em ciência da informação***, editada por la *Escola de Ciência da Informação de la Universidade Federal de Minas Gerais*.

Los autores parten de las conclusiones de la revisión anterior afirmando que, las tendencias identificadas fueron el resultado del propio avance, exploratorio y pionero, que tenía el tema en Brasil. Y, que, a partir de esos trabajos y sus recomendaciones, muchos otros investigadores y directivos de servicios de información pasaron a interesarse por el tema, ampliando la base teórica y, principalmente, analizando y cuestionando su aplicación (Valls y Vergueiro, 2006, p. 120).

Valls y Vergueiro manifiestan que es interesante destacar que en la primera revisión, 1990-1996, se analizaron solamente 10 artículos y que, en esta segunda, 1996-2006, se analizaron 68 (2006, pp.120-121). Una diferencia significativa, teniendo en cuenta que la revisión incluye exclusivamente la producción de Brasil.

Esto refleja la propia tendencia de las ciencias de la información, avanzando en los temas relacionados con la administración de los servicios, como reflejo del avance de las prácticas gerenciales que, teniendo en cuenta los cambios sociales y económicas, también van pasando por rápidos y profundos cambios en todo tipo de organizaciones (Valls y Vergueiro, 2006, p.121).

Como fuente de análisis para determinar una tendencia, la nueva revisión contempla artículos técnicos, trabajos presentados en eventos científicos, disertaciones y tesis.

Para realizar el análisis de la literatura, de esta segunda revisión, los autores caracterizaron los trabajos con los siguientes criterios:

información en Brasil y adicionar un nuevo estudio teórico sobre el tema" [traducción propia]

- A. Análisis teóricos con abordaje genérico que destacan dos ejes,
 - a. Modernización de las prácticas gerenciales.
 - b. Liderazgo.
- B. Prácticas relacionadas específicamente con el establecimiento de modelos de evaluación e indicadores de calidad.
- C. Enfoque en el usuario
- D. Herramientas y metodologías originadas en la gestión de la calidad.
- E. Enfoque en procesos.
- F. Certificación de servicios según modelos establecidos.
- G. Otros abordajes (*auditoría interna; capacitación en calidad; gestión de personal, participación del profesional de la información en sistemas de calidad; y psicología organizacional*).

En la tabla 2 se resumen los resultados de la revisión.

Autor	Fecha	Publicación	Caracterización
AMBONI	2002	Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Centro Tecnológico da Universidade Federal de Santa Catarina.	A.a y A.b
_____.	2004	Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 13, Natal.	A
ANDRADE	2004	Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) – Universidade Federal Fluminense, Niterói.	B
BAPTISTA	2000	Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 11, Florianópolis.	C
BARBALHO	1997	<i>Informação & informação</i> , Londrina, v. 2, n. 2, pp. 47- 54.	F
BARBEDO	2004	Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – UNIFEI, Itajubá.	F
BARBEDO y TURRIONI	2003	Simpósio de Engenharia de Produção, 10, 2003, Bauru.	D, F
BARBEDO et al.	2003	Congresso Brasileiro Gestão de Desenvolvimento de Produto, 4, 2003, Gramado.	D

Autor	Fecha	Publicación	Caracterización
BONETTI y MACHADO	2005	Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 21, 2005, Curitiba.	D
CASTRO FILHO y VERGUEIRO	2004	Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 13, 2004, Natal.	G
DELPIZZO	2005	Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 21, 2005, Curitiba.	G
FERREIRA	1997	Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.	D
_____.	2002	Seminario Nacional de Bibliotecas Universitárias, 12, 2002, Recife.	D
FONSECA et al.	2002	Seminário Nacional de bibliotecas universitárias, 12, 2002, Recife.	B
_____.	2004	Seminario Nacional de Bibliotecas Universitárias, 13, 2004, Natal.	B
GOMES FILHO	2001	Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas	D
_____.	2002	Seminario Nacional de Bibliotecas Universitárias, 12, 2002, Recife	D
GOMES FILHO y HONENKO	2004	Guarapuava: Ed.UNICENTRO, 2004.	D
IGAMI et al.	2004	Seminario Nacional de Bibliotecas Universitárias, 13, 2004, Natal.	C
LINGUANOTTO et al.	2000	Seminario Nacional de Bibliotecas Universitárias, 11, 2000, Florianópolis.	B
LONGO y VERGUEIRO	2003	<i>Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação</i> , Campinas, v. 1, n. 1, pp. 39-45.	A.a y A.b
MARTINS y LOTTI	2004	Seminario Nacional de Bibliotecas Universitárias, 13, 2004, Natal.	F
MARTINS et al.	2002	Congresso Internacional de Arquivos Bibliotecas, Centros de Documentação e Museus, 1.	C
MEDEIROS et al.	2000	Seminario Nacional de Bibliotecas Universitárias, 11, 2000, Florianópolis.	A

Autor	Fecha	Publicación	Caracterización
MORETTI y PEREIRA JUNIOR	2004	Seminario Nacional de Bibliotecas Universitárias, 13, 2004, Natal.	G
NUNES y SILVA	2004	Seminario Nacional de Bibliotecas Universitárias, 13, 2004, Natal.	A
PINHEIRO y COSTA	2000	<i>Biblioteca universitária</i> , maio 2000.	D
RAMOS	2002	Seminario Nacional de Bibliotecas Universitárias, 12, 2002, Recife.	B
REBELLO	2004	<i>Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação</i> , Campinas, v. 2, n. 1, pp. 80-100.	B
_____.	2005	<i>Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação</i> , Campinas, v. 3, n. 1, pp. 165-182.	D
REIS y BLATTMANN	2004	<i>Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação</i> , Campinas, v. 1, n. 2, pp. 1-17.	E
ROZADOS	2005	Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 21, 2005, Curitiba.	B
_____.	2005	<i>Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação</i> , Campinas, v. 3, n. 1, pp. 60-76.	B
SAAD et al.	2004	Seminario Nacional de Bibliotecas Universitárias, 13, 2004, Natal.	F
SALASARIO	2004	Seminario Nacional de Bibliotecas Universitárias, 13, 2004, Natal.	C
SAMPAIO et al.	2002	Seminario Nacional de Bibliotecas Universitárias, 12, 2002, Recife.	B
_____.	2004	Seminario Nacional de Bibliotecas Universitárias, 13, 2004, Natal.	B; G
SANTOS	2000	Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.	E
SANTOS, FACHIN y VARVAKIS	2003	<i>Ciência da informação</i> , Brasília, v. 32, n. 2, maio/ago, 2003, p. 85-94.	E

Autor	Fecha	Publicación	Caracterización
SILINGOVSKI	2001	UEL, 2001.	A.b
SILVA	2000	Seminario Nacional de Bibliotecas Universitárias, 11, 2000, Florianópolis.	D
_____.	2002	Seminario Nacional de Bibliotecas Universitárias, 12, 2002, Recife.	A
SUAIDEN y ARAUJO JUNIOR	2001	<i>Informação e sociedade</i> : Estudos, João Pessoa, v. 11, n. 1, 2001, pp 15-34.	D
VALLS	1998	Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo.	G
_____.	2004	<i>Ciência da informação</i> , Brasília, v. 33, n. 2, pp. 172-178.	E
_____.	2005	Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 21, 2005, Curitiba.	F
VANTI	1999	<i>Ciência da informação</i> , Brasília, v. 28, n. 3, pp. 333-339.	D
VERGUEIRO	2000	Tese (Livre Docência) - Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo.	A
_____.	2000	Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 19, 2000, Porto Alegre.	A
_____.	2000	São Paulo: APB, 2000. 2 v. (Ensaio APB, n. 74-75)	C
_____.	2002	São Paulo: Arte & Ciência, 2002.	A.a
VERGUEIRO et al.	1998	Seminario Nacional de Bibliotecas Universitárias, 10, 1998, Fortaleza.	B
_____.	1999	Congreso Internacional de Información Info'99. 1999, La Habana, Cuba.	B
VERGUEIRO y BELLUZZO	1997	Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 18, 1997, São Luiz,	B
VERGUEIRO y CARVALLO	2000	Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 19, 2000, Porto Alegre.	B
_____.	2001	<i>Perspectivas em ciência da informação</i> , Belo Horizonte, v. 6, n. 1, pp. 27-40.	B

Autor	Fecha	Publicación	Caracterización
_____.	2002	Seminario Nacional de Bibliotecas Universitárias, 12, 2002, Recife.	B; F
_____.	2003	<i>Scire</i> , Zaragoza, v. 9, n. 1, pp. 75-83.	F
WALTER	2005	<i>Ciência da informação</i> , Brasília, v. 34, n. 1, pp. 104-133.	F
XAVIER	2001	Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo.	C
ZANELA	2005	Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 21, Curitiba.	A

Tabla 2. Aportes brasileños sobre el conocimiento de gestión de la calidad en las ciencias de la información, 1996-2006.

Fuente: elaboración propia sobre la base de Valls y Vergueiro. 2006.

En esta segunda revisión los autores concluyen que, alrededor del 50% de los trabajos analizados, presentan experiencias eminentemente teóricas, lo que altera favorablemente el panorama de revisión publicado en 1998, en el cuál el abordaje era mayoritariamente empírico. Es obvio que el enfoque pragmático es muy importante para el avance del tema, pero se entiende que la proliferación de estudios teóricos fundamenta el tema en la literatura nacional de Brasil, que avanza desde el grado exploratorio hacia un grado de madurez en que se encuentran una diversificación de puntos de vista y abordajes (Valls y Vergueiro, 2006, p.132).

En relación con el tipo de servicio de información analizado los estudios se concentran casi exclusivamente en bibliotecas universitarias. Esto refuerza las afirmaciones de Moralejo Álvarez (1996) que se mencionan en la introducción de este capítulo.

A diferencia del panorama 1990-1996, en que los trabajos eran iniciativas aisladas sin sustento teórico, en esta nueva revisión se considera que la literatura manifiesta una evolución principalmente

por la concurrencia de estudios académicos desarrollados en el área de ciencias de la información y de ingeniería de producción (Valls y Vergueiro, 2006, p.132).

Concluyen manifestando que los trabajos en gestión de la calidad en servicios de información en el Brasil han demostrado una creciente evolución y que se espera que la revisión pueda apoyar el marco teórico de otras investigaciones. Una síntesis de la tabla 2 puede apreciarse en la tabla 3.

Caracterización temática	Cantidad	%
A. Análisis teóricos con abordaje genérico	7	10,77
A.a. Modernización de las prácticas gerenciales	3	4,62
A.b. Liderazgo	3	4,62
B.Prácticas relacionadas específicamente al establecimiento de modelos de evaluación e indicadores de calidad	15	23,08
C.Enfoque en el usuario	6	9,23
D. Herramientas y metodologías originadas en la gestión de la calidad	13	20,00
E. Enfoque en procesos	4	6,15
F. Certificación de servicios según modelos establecidos	9	13,85
G. Otros abordajes	5	7,69
TOTAL	65	100,00

Tabla 3. Caracterización temática de Valls y Vergueiro, 2006.

Casi el cincuenta por ciento de laproducción se reparte entre las categorías B y D. 'Prácticas relacionadas específicamente al establecimiento de modelos de evaluación e indicadores de calidad' (23%) y 'Herramientas y metodologías originadas en la gestión de la calidad' (20%). El 'enfoque en el usuario' (9%) y el 'enfoque en procesos' (6%) están poco abordados, a pesar que son pilares básicos de la gestión de la calidad total.

1.2.3 Antecedente publicado en España, 1980-1998

El tercer antecedente al que recurrimos, es el publicado en 1999 en España. Se trata del trabajo **"Recursos informativos sobre gestión de calidad en bibliotecas y centros de documentación"** de María Pinto Molina y Juana Suárez publicado en la **Revista general de información y documentación**, editada por el Servicio de Publicaciones de la Universidad Complutense de Madrid.

Estas autoras realizaron la revisión con la finalidad de compilar los recursos informativos sobre gestión de calidad en bibliotecas y centros de documentación que abarca los años 1980-1998.

Las autoras, al igual que los autores brasileños, afirman que en el curso de esta última década (década de los 90) se incrementaron los trabajos, siempre refiriéndose a la literatura internacional, sobre "Gestión de la calidad total" en desmedro del concepto de "Garantía de la calidad".

Sostienen que en general el grueso de la producción bibliográfica sobre calidad en BCI se localiza preferentemente en los países del entorno anglosajón como Gran Bretaña, Estados Unidos y Canadá a la cabeza. Manifiestan que España se ha incorporado recientemente a esta corriente y la investigación está despuntando tanto en los estudios teóricos como en las aplicaciones (Pinto Molina y Suárez, 1999, p.219-220).

Al relatar la metodología, las autoras (Pinto Molina y Suárez, 1999, p. 220), manifiestan que pretenden ofrecer una documentación profesional, selectiva y actualizada:

"...útil para bibliotecarios y documentalistas, neófitos o especialistas, empleando todo tipo de recursos informativos, desde los bibliográficos a los electrónicos y digitales, sobre el tema"

Los criterios utilizados para la demarcación del trabajo, además de los específicamente temáticos, fueron de naturaleza cronológica, 1980-1998, con especial hincapié en la producción realizada a partir de los noventa. Los de carácter idiomático se refieren a obras publicadas en español, inglés y francés. La tipología documental incluyó monografías, artículos de revistas, ponencias y comunicaciones a congresos, informes, proyectos de investigación, literatura reservada, normas, etc. (Pinto Molina y Suárez, 1999, p. 220)

Para la búsqueda consultaron las bases LISA, ERIC. LIBRARY LITERATURE, CURRENT CONTENTS, PASCAL, SIGLE, CINDOC Y REBIUM y catálogos vía web de las más importantes bibliotecas del mundo.

La caracterización de los recursos fue sistematizada por las autoras en las grandes categorías y subcategorías que se transcriben:

1. Gestión de la calidad (*Cuestiones generales. Evaluación*)
2. Control y aseguramiento de la calidad,
3. Modelos de calidad,
4. Implantación de sistemas de calidad en bibliotecas,
5. Implantación de sistemas de calidad en centros de documentación y servicios de información.
6. Gestión de calidad en recursos humanos
7. Gestión de calidad en los procesos documentales
8. Gestión de calidad en los servicios documentales
9. Métodos para la calidad
10. Herramientas para la calidad
11. Indicadores de calidad
12. Costes de la calidad
13. Auditorías para la calidad
14. Aspectos normativos de la calidad
15. Entidades y organizaciones sobre calidad en bibliotecas y centros de documentación
16. Revistas especializadas

17. Programas y proyectos sobre calidad en bibliotecas y centros de documentación
18. Grupos de trabajo
19. Listas de discusión

En la tabla 4 se detallan los resultados de la revisión, de los cuales sólo se tuvieron en cuenta para esta investigación, los realizados por autores iberoamericanos y publicados en Iberoamérica.

Autor	Fecha	Publicación	Caracterización
ALOS MONER y CORNELLA	1994	Cuartas Jornadas Españolas de Documentación Automatizada. Oviedo Universidad, pp. 287-293.	1
BORREGO HUERTA	1998	Sextas Jornadas Españolas de Documentación. Valencia: FESABID, t. 1, pp. 183-192.	8
DELGADO TORRES y SOSA SAURA	1998	<i>Investigación bibliotecológica</i> , 1998, v. 12, nº 24, pp. 57-80.	1
DÍAZ RODRIGO y GRAFAL URISSEL	1996	Quintas Jornadas Españolas de Documentación Automatizada. Cáceres: Universidad de Extremadura, ABADMEX, pp. 413-417.	4
DUARTE	1994	Cuartas Jornadas Españolas de Documentación Automatizada. Oviedo: Universidad, pp. 279-286.	4
GARCIA MORALES	1993	<i>Ciencias de la información</i> , 1993, v. 24, nº 2, pp. 75-85.	1
_____.	1994	Quintas Jornadas de Información y Documentación en Ciencias de la Salud. Palma de Mallorca.	11
_____.	1994	Cuartas Jornadas Españolas de Documentación Automatizada. Oviedo, Universidad, pp. 349-355.	1
_____.	1995	<i>Revista española de documentación científica</i> , v. 18, nº 1, pp. 9-18.	5
GOÑI	1992	<i>Dirección y progreso</i> , nº 125, pp. 45-50.	1
GRUPO DE TRABAJO SEDIC	1998	Madrid, SEDIC, 1998.	4; 12
LLORET ROMERO y LATORRE ZACARES	1995	Madrid, CINDOC, 1995.	5

Autor	Fecha	Publicación	Caracterización
MALO DE MOLINA	1996	Quintas Jornadas Españolas de Documentación Automatizada. Cáceres: Universidad de Extremadura: ABADMEX, pp. 169-187.	8
MASSIMO et al.	1996	Quintas Jornadas Españolas de Documentación Automatizada. Cáceres: Universidad de Extremadura: ABADMEX, pp. 312-319.	6
ORTEGO DE LORENZO CACERES y BONAL ZAZO	1996	Quintas Jornadas Españolas de Documentación Automatizada. Cáceres: Universidad de Extremadura: ABADMEX, 1996, pp. 503-5 12.	8
PINTO MOLINA	1994	Cuartas Jornadas Españolas de Documentación Automatizada. Oviedo: Universidad, pp. 189-204.	11
_____.	1998	<i>Anales de documentación</i> , 1998, nº1, pp. 171-183.	1
_____.	1998	Décimas Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Málaga: AAB, pp.111-126.	3
PINTO MOLINA y SANCHEZ AMBRIZ	1996	Quintas Jornadas Españolas de Documentación Automatizada. Cáceres: Universidad de Extremadura: ABADMEX, pp. 645-656.	5
QUIJANO SOLIS y ARRIOLA NAVARRETE	1998	<i>Investigación bibliotecológica</i> , 1998, v. 12, nº 24, pp. 49-56.	7
REYES PACIOS LOZANO	1995	<i>Boletín de la ANABAD</i> , 1995, v. 45, nº 2, pp. 107-116.	1
RODRIGUEZ YUNTA	1998	<i>Revista española de documentación científica</i> , v. 21, nº 1, pp. 363-375.	8
TALADRIZ	1994	<i>Revista española de documentación científica</i> , nº 4, pp. 450-459.	2; 12
VALLS, A. y CASADO	1994	<i>Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios</i> , Año 10, nº 35, pp. 55-70.	1

Tabla 4. Recursos iberoamericanos sobre el conocimiento de gestión de la calidad en las ciencias de la información. 1980-1998.

Fuente: elaboración propia sobre la base de Pinto Molina y Suárez, 1999.

La revisión de Pinto Molina y Suarez no aportó conclusiones y las que pudimos extraer, luego de la lectura y análisis, es que la revisión no ofrece un aporte sustantivo al estado del conocimiento en Iberoamérica. La amplia mayoría de citas corresponden a autores anglosajones, como adelantan las autoras en el epígrafe "Estado de la Cuestión"; muchas citas no corresponden a trabajos

provenientes de la literatura en BCI sino que se rescatan de la administración de empresas y de la normativa internacional de calidad.

En esa revisión, sólo se referencian 24 trabajos provenientes de la producción iberoamericana, de los cuales 21 corresponden a España, 2 a México y 1 a Cuba. La distribución de la caracterización se detalla en la tabla 5.

Categoría	Cantidad	%
1. Gestión de la calidad (Cuestiones generales. Evaluación)	8	30,77
2. Control y aseguramiento de la calidad.	1	3,85
3. Modelos de calidad.	1	3,85
4. Implantación de sistemas de calidad en bibliotecas.	3	11,54
5. Implantación de sistemas de calidad en centros de documentación y servicios de información.	3	11,54
6. Gestión de calidad en recursos humanos.	1	3,85
7. Gestión de calidad en los procesos documentales.	1	3,85
8. Gestión de calidad en los servicios documentales.	4	15,38
9. Métodos para la calidad.	0	0,00
10. Herramientas para la calidad.	0	0,00
11. Indicadores de calidad.	2	7,69
12. Costes de la calidad.	2	7,69
13. Auditorías para la calidad.	0	0,00
TOTAL	26	100,00

Tabla 5. Caracterización de Pinto Molina y Suárez. 1999.

Se aclara que dos de los trabajos se encontraron en dos categorías y que las categorías 14 a 19 no se tuvieron en cuenta porque no corresponden a producción sino a fuentes de referencia.

Las categorías 1, 4, 5 y 8 concentran el 72% de la producción. Esta distribución coincide sólo en parte con la realizada por Valls y Vergueiro en la segunda revisión.

1.2.4 Conclusiones a los antecedentes de Brasil y España

Las dos revisiones de Brasil y la de España presentan algunas diferencias. En primer lugar las categorías definidas no son exactamente las mismas y, cuando lo son, el porcentaje de trabajos sobre esas categorías es bastante diferente. En la revisión de Pinto Molina y Suárez el ítem referido a "herramientas para la calidad" tiene un 0% de la producción y en la segunda revisión de Valls y Vergueiro ese ítem aumenta a un 20%. Esto estaría indicando una diferencia en la producción de Brasil respecto de la de España.

Por otra parte, la falta de información en la producción iberoamericana y particularmente argentina es lo que motivó que, dentro del marco de esta investigación, se revise la producción bibliográfica en Iberoamérica desde 1990 hasta 2014.

Vale aclarar que, en una tesis doctoral reciente, sobre el comportamiento de las revistas Iberoamericanas y de España realizado por Mendoza Leos (2012, p.11-12), la autora manifiesta que:

"Para abordar el estudio infométrico que diera una idea de la participación de los especialistas en las Ciencias Bibliotecológica y de la Información en Latinoamérica y España se incluyeron en este trabajo de tesis a los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, México, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela. El presente estudio se hace entre 1996 y 2004 y pretende ofrecer un panorama general del estado que presenta la publicación de revistas científicas en el campo de la Bibliotecología, la Documentación y la Ciencia de la Información en español."

Si bien la investigación se realiza sobre las publicaciones de BCI en español, en la misma se manifiesta un concepto equivocado de Iberoamérica, excluyendo a Brasil y Portugal. No se comprende investigar sobre Iberoamérica e ignorar a Brasil que es el país con mayor cantidad de escuelas, facultades e instituciones de BCI en el continente americano.

El valor que reviste esta revisión, a pesar de sus limitaciones, es que por primera vez se presenta unificada la producción de gestión de la calidad en BCI en Iberoamérica, teniendo en cuenta lo publicado en español y en portugués. Ya qué, como se manifestó anteriormente, algunos antecedentes mencionados que revisan la producción de Iberoamérica o Latinoamérica lo hacen de manera sesgada sin incluir a Portugal y/o a Brasil respectivamente.

1.3 Metodología aplicada a la revisión bibliográfica

Teniendo en cuenta los resultados de la revisión de Pinto Molina y Suárez, quienes buscaron en las bases LISA, ERIC. LIBRARY LITERATURE, CURRENT CONTENTS, PASCAL y SIGLE (1999, p. 220) y sabiendo que estas bases incluyen escasa literatura de Iberoamérica en BCI⁷, se obvió la búsqueda en esas bases. Respecto de las dos revisiones bibliográficas de Brasil, aunque son referidas a ese país, permitieron complementar la revisión efectuada para esta investigación.

Se recolectó la literatura producida en Iberoamérica que no está contemplada en la revisión de Pinto Molina y Suárez. Respecto de la brasileña, hasta el año 1996 estaría cubierto por la revisión de Valls y Vergueiro, aunque también se la incluyó.

⁷En su trabajo sobre *"Perfil temático de la investigación iberoamericana en bibliotecología y documentación a través de LISA"* Herrero-Solana afirma que, el descriptor "Management" aparece 63 veces (2008, p. 494, 496, 497, 501) y respecto del otro descriptor "Library Management" solo 59 veces (2008, p. 494, 499, 501). "Quality" o "Quality Management" no fueron utilizados.

Al considerar el español y portugués, idiomas en los que está centrada esta investigación, se optó por determinar una fuente fidedigna en esos idiomas. Se trata del sistema de información LATINDEX sobre las revistas de investigación científica, técnico-profesionales y de divulgación científica y cultural que se editan en los países de América Latina, el Caribe, España y Portugal.

Para definir el alcance cronológico, a partir de la década de 1990, se tuvo en cuenta la apreciación de Valls, expuesta en otro trabajo que contiene una revisión de la literatura brasileña e internacional sobre la aplicación de la gestión de la calidad en servicios de información sobre la base de la Norma ISO 9000. En ese artículo la autora vuelve a retomar el estado de la cuestión sobre gestión de la calidad y menciona que los trabajos que instalaron el tema y actuaron como precursores datan de la década de los 90 (Valls, 2006, p. 65).

Con la finalidad de conocer el curso que ha seguido la investigación sobre “gestión de la calidad” en el contexto iberoamericano, y de acuerdo a lo manifestado en la introducción de este capítulo, se organizó la revisión de acuerdo con los siguientes pasos,

- 1º. Se realizó un proceso de fundamentación y selección de la fuente de ubicación de las revistas con la consulta en LATINDEX *Catálogo*.
- 2º. Se ubicaron y revisaron todos los resúmenes de los artículos publicados en ellas durante el periodo determinado y se extrajeron los artículos seleccionados.
- 3º. Se revisaron las referencias bibliográficas de todos los artículos seleccionados para encontrar la producción no publicada en los títulos de revistas incluidos en LATINDEX *Catálogo*.

- 4º. Se estableció una categorización temática de agrupación de los trabajos atendiendo a las sub categorías que se encuentran generalmente en la gestión de la calidad.
- 5º. Se procedió a la lectura de los resúmenes y/o textos completos y se los clasificó de acuerdo con las categorías determinadas.
- 6º. Se organizaron y se presentan los resultados tratando de determinar los principales referentes en el tema "gestión de la calidad" (publicaciones, países y autores), el enfoque y la tendencia general de esta temática a través del tiempo y el panorama en la actualidad.

1.3.1 Selección de *LATINDEX* como fuente principal

Según Rodríguez Gallardo, en la actualidad las bases de datos constituyen la herramienta más empleada para cuantificar la producción científica; sin embargo, debe tenerse en cuenta que los resultados y su validez dependen en gran medida de la base de datos seleccionada (2009, p.336).

Salvador Gorbea-Portal señala que, en la realización de los estudios bibliométricos relacionados con Latinoamérica, se han venido empleando bases de datos especializadas internacionales como LISA, ISA, *Library Literature* (LL), ERIC y *Social Science Citation Index* (SSCI), por lo que los resultados obtenidos conllevan las limitaciones propias de esas fuentes (2000, p.2).

Otros estudios bibliométricos anteriores también dan cuenta de las limitaciones mencionadas (Gómez Fuentes, 1993; Meneses Tello, 1996; Moya Anegón y Herrero-Solana, 2002; Herrero-Solana y Quijano Solís, 2011)

En un estudio de Urbizagástegui Alvarado sobre las revistas de BCI se pone de manifiesto que, los casos más resaltantes de

negligencia en la indización de las revistas Latinoamericanas, están representados por los casos de las revistas de México, Brasil y Argentina:

"De las 7 revistas corrientes y activas que son publicados en México, solamente 4 están registrados en OCLC, una es indizada por ISA y ninguna por LL. En el caso de Brasil, 7 son registradas por OCLC pero solamente 3 son indizados por ISA y LL. Ninguna de las revistas publicadas en Argentina son indizadas por ISA, LL o LISA."

También se aclara que la indización o falta de indización, de ninguna manera tiene que ver con la calidad de las revistas ni de la calidad de los artículos publicados en ellas. Eso parece deberse a la ignorancia, desconocimiento y falta de familiaridad con la cultura latinoamericana de los editores de esas bases de datos extranjeras. Si esas no son las razones, entonces la explicación habría que buscarla en un etnocentrismo consciente o inconsciente permeando la selección de revistas para indización (Urbizagástegui Alvarado, 2006)

También, Moya Anegón y Herrero-Solana (2002) sostienen que desde una perspectiva global se puede considerar que Iberoamérica ocupa una posición muy periférica en el panorama de la investigación mundial en nuestro campo.

El mismo Rodríguez Gallardo (2009, p. 350) afirma que desde hace tiempo se ha reconocido que la literatura bibliotecológica generada en América Latina, el Caribe, España y Portugal es analizada en los servicios de índices y resúmenes de mayor relevancia internacional de forma marginal.

Por otra parte, otros autores que analizaron el sistema de información LATINDEX, sostienen que la escasa visibilidad internacional que tienen las revistas de los países latinoamericanos y el convencimiento de que entre ellas hay muchas que contienen conocimientos científicos dignos de ser divulgados, han conducido a

un grupo de científicos y de profesionales de la información de esos países a crear LATINDEX, Sistema Regional de Información en Línea para revistas Científicas de América Latina, Caribe, España y Portugal, cuya finalidad primordial es mejorar la calidad de las publicaciones periódicas producidas en esos países, difundirlas y hacerlas más accesibles (Román Román, Vázquez Valero y Urdín Camino, 2002).

Marcela Aguirre y otros, en un trabajo sobre la calidad de LATINDEX, sostienen que en los países de Iberoamérica era importante que tanto las instituciones de investigación como los organismos nacionales de Ciencia y Tecnología contaran con una alternativa al uso casi exclusivo que tradicionalmente se ha hecho de la información proporcionada por el *Institute for Scientific Information* (ISI) sobre un conjunto altamente selectivo y poco representativo de las revistas de la región. Esta ha sido otra de las motivaciones centrales para la construcción del Directorio LATINDEX, seguida de la elaboración de los parámetros de calidad editorial y la creación de LATINDEX *Catálogo* (Aguirre et al, 2006, p. 119).

Según Rodríguez Gallardo (2009, p.337) LATINDEX fue creado bajo la premisa de que en América Latina y el Caribe se produce información de calidad que debe difundirse.

LATINDEX⁸ es un sistema de Información sobre las revistas de investigación científica, técnico-profesionales y de divulgación científica y cultural que se editan en los países de América Latina, el Caribe, España y Portugal. La idea de creación de Latindex surgió en 1995 en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y se convirtió en una red de cooperación regional a partir de 1997.

⁸ La información sobre Latindex fue tomada de su Página web. Recuperado de <http://www.latindex.unam.mx/latindex/proLatindex.html> [consulta 10/01/2014]

Actualmente LATINDEX ofrece tres bases de datos: 1) **Directorio** con datos bibliográficos y de contacto de todas las revistas registradas, ya sea que se publiquen en soporte impreso o electrónico; 2) **Catálogo**, que incluye únicamente las revistas - impresas o electrónicas- que cumplen los criterios de calidad editorial diseñados por LATINDEX y 3) **Enlace a Revistas Electrónicas**, que permite el acceso a los textos completos en los sitios en que se encuentran disponibles. En la sección Productos se hace una mayor descripción de estos recursos y la forma de consultarlos.

Directorio. Disponible desde 1997, registra la existencia de revistas académicas editadas en los países de la región. Cada registro ofrece los datos básicos de identificación tales como título, año de inicio, institución editora, disciplina de especialización, tiraje, precio, así como datos de contacto. Incluye además revistas editadas por organismos internacionales donde participan los países de América Latina, como la Organización de los Estados Americanos (OEA) o el Instituto Panamericano de Geografía e Historia (IPGH), entre otros. Integra asimismo, bajo la denominación de "Latinoamericanistas", aquellas revistas con contenidos sobre la región, pero que son editadas en países de fuera de la región. La construcción del Directorio se inició a partir de la transferencia de 2.460 revistas académicas latinoamericanas que formaban parte de la colección de la Hemeroteca Latinoamericana del entonces Centro de Información Científica y Humanística (CICH), hoy Dirección General de Bibliotecas de la UNAM. Posteriormente se integraron diversas bases de datos de revistas nacionales y se dio inicio al ingreso y actualización de datos desde cada institución asociada.

Catálogo. Disponible desde 2002, es un subconjunto de las revistas incluidas en el Directorio. Forman parte del Catálogo solamente aquellas revistas que cumplen con un umbral de

características editoriales establecidas por el Sistema LATINDEX mediante la aplicación de criterios de calidad editorial. Estos criterios están disponibles para consulta en el web. El Catálogo no fue creado como un instrumento de evaluación propiamente dicho, sino como un servicio de referencia especializado en las características relevantes de cada revista. El catálogo incluye tanto revistas impresas como electrónicas.

Es importante destacar que el **Catálogo**, aunque da lugar a una distribución de las revistas entre las que cumplen los requisitos acordados y las que no los cumplen, no se ha concebido como un sistema de evaluación de revistas sino como un instrumento especializado para conocer la situación de las revistas e impulsar la calidad editorial de las mismas en todas las disciplinas del conocimiento. Su objetivo es proporcionar información sistematizada y fácilmente consultable sobre las revistas y sus características editoriales (Román Román, Vázquez Valero y Urdín Camino, 2002, p. 288)

Enlace a revistas electrónicas. También disponible desde 2002, permite la localización de las publicaciones incluidas en el *Directorio*, que tienen una versión en línea e informa sobre el tipo de acceso, los formatos en que se presentan y su cobertura temporal, estableciendo un enlace con la dirección electrónica de la revista y el acceso al texto completo de los artículos disponibles. Las políticas de acceso y consulta dependen de cada sitio consultado.

Los países de Iberoamérica incluidos en el sistema LATINDEX son: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

1.3.2 Ubicación y lectura de los artículos

Para la ubicación de los artículos se procedió a revisar los índices de cada uno de los números publicados por cada título. Esta actividad se realizó a partir de los títulos del propio sistema *LATINDEXCatálogo*. También a través de DIALNET⁹ que tiene un buscador amigable y una buena visualización de los índices en volúmenes y números. El servicio de DIALNET ofrece la posibilidad de encontrar los textos completos bajo el epígrafe “alojado”. También se buscó en las páginas web de las propias publicaciones cuando fue necesario.

La estrategia consistió principalmente en la ubicación de la palabra ‘calidad’ en español o ‘qualidade’ en portugués, siempre ligadas a la gestión en bibliotecas o archivos. Se descartaron los trabajos que exponían sobre museos. También se tuvieron en cuenta otros artículos que, aunque no tuvieran incluido este término en el título, se relacionaban con la gestión de la calidad.

Esta revisión permitió detectar la cantidad de artículos sobre gestión de la calidad por cada título y también los títulos que no tienen artículos sobre el tema gestión de la calidad.

1.3.3 Otras fuentes. Aportes a partir de las referencias bibliográficas de los artículos seleccionados

Con posterioridad a la lectura de los resúmenes y de los artículos, se controlaron todas las referencias bibliográficas de cada uno de los artículos seleccionados con la finalidad de encontrar otros aportes.

⁹ DIALNET (Difusión de Alertas en la Red) es uno de los mayores portales bibliográficos de acceso libre, cuyo principal cometido es dar mayor visibilidad a la literatura científica hispana. Recopila y facilita el acceso a contenidos científicos, principalmente a través de alertas documentales. Además cuenta con una base de datos exhaustiva, interdisciplinar y actualizada, que permite el depósito de contenidos a texto completo. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/info/ayuda/ge> [consulta 30/11/2013]

A partir del ejercicio de revisión de las referencias bibliográficas, se volvieron a localizar muchos de los artículos que ya habían sido seleccionados. También fueron encontrándose otros trabajos en publicaciones no incluidas en LATINDEX. Se trata de un centenar de trabajos, entre libros, tesis, monografías, ponencias, comunicaciones, etc., que tratan el tema 'gestión de la calidad'. Estos trabajos no forman parte del análisis por categorías, aunque se encuentran listados en el Anexo B.

1.3.4 Límites de la revisión

Si bien la revisión fue exhaustiva y muestra la caracterización de la literatura y los autores más representativos, no se trata de un estudio bibliométrico propiamente dicho ya que no establece porcentajes de coautoría, factor de impacto y otras variables tenidas en cuenta en ese tipo de estudios métricos.

No están incluidos los aportes de autores iberoamericanos que pudieran haber publicado en revistas de BCI fuera de Iberoamérica.

El análisis realizado tampoco pretende juzgar la relevancia o calidad de los trabajos. Ante todo se deja claro que se los analizó en el contexto con el resto de la literatura, persiguiendo la misma intención de Valls y Vergueiro (2006, p.120) de contribuir al avance sobre gestión en los servicios de información.

1.4 Análisis de la producción bibliográfica 1990-2014

La primera parte del análisis realizado corresponde a los datos obtenidos a través de LATINDEX*Catálogo*.

En **Catálogo** aparecen 56 títulos de publicaciones periódicas bajo el descriptor "Bibliotecología" y 28 bajo el descriptor "Ciencias de la información". Algunos títulos están clasificados con ambos descriptores. En total se revisaron 84 títulos. La relación título, país, alcance cronológico y artículos sobre el tema en cuestión se muestra en la tabla 6.

Título	País de la editorial	Alcance cronológico	Artículos sobre Gestión de la calidad
Bajo los descriptores "Bibliotecología" y "Bibliotecología + Ciencias de la Información"			
Acceso: Revista Puertorriqueña de Bibliotecología y documentación	Puerto Rico	1999-2007 ¹⁰	NO
Acimed (<i>continua como Revista cubana de información en ciencias de la salud</i>)	Cuba	1993-2011	SI
Anales de documentación	España	1998-2014	SI
Anuario ThinkEPI	España	2007-2014	SI
BIBESCO. Revista Oficial de la Asociación de Bibliotecarios Escolares de Puerto Rico	Puerto Rico	1986-	No se pudo acceder
Biblionline	Brasil	2005-2014	SI
Biblios. Revista de bibliotecología y ciencias de la información	Perú	1999-2014	SI
Biblioteca universitaria	México	1986-2014	SI
Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação	Brasil	1985-2014	SI
BID. Textos universitarios de biblioteconomía i documentació	España	1998-2014	SI
Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios	España	1984-2014	SI
Cartas diferentes	España	2005-2012 ¹¹	NO
Ciencia da informação	Brasil	1972-2012 ¹²	SI

¹⁰ Último número

¹¹ Último número

¹² Último número

Título	País de la editorial	Alcance cronológico	Artículos sobre Gestión de la calidad
Ciencias de la información	Cuba	1997-2014	SI
Códices	Colombia	2005-2014	NO
Comunicação & informação	Brasil	1998-2014	NO
Cuadernos de documentación multimedia	España	1996-2014	NO
Cybermetrics. International Journal of Scientometrics, Informetrics and Bibliometrics	España	1997-2014	NO
Documentación de las ciencias de la información	España	1976-2014	SI
E-Ciencias de la información	Costa Rica	2011-2014	NO
El Profesional de la información	España	1998-2014	SI
Em questão	Brasil	2003-2014	NO
Encontros bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação	Brasil	1996-2014	NO
Enl@ce. Revista venezolana de información, tecnología y conocimiento	Venezuela	2005-2013 ¹³	NO
Forinf@	España	1998-2014	NO
GECONTEC: revista internacional de gestión del conocimiento y la tecnología	España	2013-2014	NO
Hemera	México	2003-2014	NO
Hipertext.net	España	2002-2014	NO
Infodiversidad	Argentina	1999-2014	NO
Información, cultura y sociedad	Argentina	1999-2014	NO
Informação & informação	Brasil	1996-2014	SI
Informação & sociedade	Brasil	1991-2014	SI

¹³Último número

Título	País de la editorial	Alcance cronológico	Artículos sobre Gestión de la calidad
Informatio	Uruguay	1995-2012 ¹⁴	SI
Investigación bibliotecológica	México	1986-2014	SI
Item. Revista de biblioteconomía i documentació	España	1987-2014	SI
MEI. Métodos de información.	España	1994-2014	SI
Palabra clave	Argentina	2011-2014	SI
Pecia complutense	España	2004-2014	NO
Perspectivas em ciência da informação (<i>continuación de Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG</i>)	Brasil	1996-2014	SI
Pesquisa brasileira em ciência da informação e biblioteconomia	Brasil	2006-2014	NO ¹⁵
PontodeAcceso	Brasil	2007-2014	SI
Revista argentina de bibliotecología	Argentina	1998-2014	NO
Revista brasileira de biblioteconomia e documentação	Brasil	1973-2014	NO
Revista d'arxiu	España	2002-2014	SI
Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG (<i>continúa como Perspectivas em ciência da informação</i>)	Brasil	1972-1995	SI
Revista del Archivo Nacional	Costa Rica	1936-2014	NO
Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação	Brasil	2003-2014	SI
Revista española de documentación científica	España	1977-2014	SI
Revista general de información y documentación	España	1991-2014	SI
Revista Interamericana de bibliotecología	Colombia	1972-2014	SI

¹⁴Último número

¹⁵Se trata de una fuente secundaria, compendia resúmenes de tesinas, tesis, presentaciones y artículos científicos de otras publicaciones.

Título	País de la editorial	Alcance cronológico	Artículos sobre Gestión de la calidad
Revista mexicana de ciencias de la información	México	2010-2011 ¹⁶	NO
SCIRE, Representación y organización del conocimiento	España	1995-2014	SI
Simbiosis. Revista electrónica de ciencias de la información	Puerto Rico	2004-2014	NO
Tabula	España	1992-2013 ¹⁷	NO
Tendências da pesquisa brasileira em ciência da informação	Brasil	2008-2014	NO
<i>Bajo el descriptor "Ciencias de la Información"</i>			
Acervo	Brasil	1986-2014	NO
Área abierta	España	2001-2014	NO
A toZ: novas práticas em informação e conhecimento	Brasil	2011-2014	NO
Brazilian Journal of Information Sciences	Brasil	2006-2014	SI
Cadernos BAD. Biblioteconomia, arquivística e documentação	Portugal	1996-2013 ¹⁸	SI
CIC. Cuadernos de información y comunicación	España	1995-2014	NO
Communication papers	España	2011-2014	NO
Comportamento organizacional e gestao	Portugal	1995-2008 ¹⁹	NO
Comunicación	Venezuela	1975-2012 ²⁰	NO
CTS. Ciencia, tecnología y sociedad	Argentina	2003-2014	NO
Datagramazero	Brasil	1999-2014	NO

¹⁶Último número¹⁷Último número¹⁸Último número¹⁹Último número²⁰Último número

Título	País de la editorial	Alcance cronológico	Artículos sobre Gestión de la calidad
F@ro	Chile	2005-2014	NO
Ibersid	España	2007-2014	SI
I/C Información y comunicación	España	2003-2014	NO
InCID. Revista de ciencia da informação e documentação	Brasil	2010-2014	NO
Infodesign. Revista brasileira de design da informação	Brasil	2004-2014	NO
Informação@profissões	Brasil	2012-2014	NO
Interface. Revista do Centro de Ciências Sociais Aplicadas	Brasil	2004-2014	NO
JISTEM. Journal of Information Systems and Technology Management	Brasil	2004-2014	SI
KuaapyAyyu	Paraguay	2010-2011 ²¹	NO
Navus. Revista de gestao de tecnologia	Brasil	2011-2014	SI
Opción. Revista de ciencias humanas y sociales	Venezuela	1984-2014	NO
Quorum académico. Revista especializada en temas de la comunicación y la información	Venezuela	2004-2014	NO
RACin: Revista analisando em ciência da informação	Brasil	2013-2013 ²²	NO
RECIIS. Revista eletrônica de comunicação, informação & inovação em saúde	Brasil	2007-2014	NO
Revista cubana de información en ciencias de la salud (<i>continuación de Acimed</i>)	Cuba	2012-2014	SI
Revista de la Sociedad Científica del Paraguay	Paraguay	1921-2013 ²³	NO

²¹Último número

²²Último número

²³Último número

Título	País de la editorial	Alcance cronológico	Artículos sobre Gestión de la calidad
Virtualis	México	2010-2014	NO

Tabla 6. Publicaciones de BCI registradas en el sistema LATINDEX *Catálogo* por país de origen, alcance cronológico y artículos sobre gestión de la calidad

La distribución de publicaciones registradas en LATINDEX*Catálogo* que poseen artículos de BCI se presentan en la tabla 7.

Publicaciones	Cantidad	%
CON artículos sobre gestión de la calidad	35	41,67
SIN artículos sobre gestión de la calidad	48	57,14
No se pudo acceder	1	1,19
TOTAL	84	100,00

Tabla 7. Publicaciones CON y SIN artículos sobre *gestión de la calidad* registradas en LATINDEX *Catálogo*

De las 84 publicaciones registradas en LATINDEX*Catálogo* el 42% publicó artículos sobre gestión de la calidad.

1.4.1 Publicaciones más productivas sobre el tema

Respecto de la cantidad de artículos publicados, los resultados del análisis de producción pueden observarse en la tabla 8 en dónde se señala el título de la publicación, país de la editorial, la cantidad de artículos sobre el tema gestión de la calidad y los años de publicación.

Título de la revista	País de la editorial	Cantidad de artículos	Fechas de publicación
Acimed (<i>continua como Revista cubana de información en ciencias de la salud</i>)	Cuba	7	1997, 1998, 2002 (2) ²⁴ , 2006, 2007, 2008,
Anales de documentación	España	5	1998, 1999, 2000, 2009, 2011
Anuario ThinkEPI	España	1	2009
Biblionline	Brasil	1	2011
Biblios. Revista de bibliotecología y ciencias de la información	Perú	2	2004, 2007
Biblioteca universitaria	México	1	2008
Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação	Brasil	1	2012
BID. Textos universitarios de biblioteconomía i documentació	España	1	2007
Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios	España	3	1994, 2000, 2007
Brazilian Journal of Information Science	Brasil	1	2013
Cadernos BAD de biblioteconomia, arquivística e documentação	Portugal	6	1995, 2004 (5)
Ciencia da informação	Brasil	13	1993 (4), 1995, 1999, 2003, 2004 (3), 2005, 2008 (2)
Ciencias de la información	Cuba	6	1993, 1999, 2007 (2), 2008, 2011
Documentación de las ciencias de la información	España	3	1997, 2009, 2011
El Profesional de la Información	España	3	1995, 2007, 2010
Ibersid	España	2	2010, 2012
Informação&informação	Brasil	5	1997, 1998 (2), 2012, 2013

²⁴ Entre paréntesis se indica la cantidad de artículos por año cuando es más de uno.

Título de la revista	País de la editorial	Cantidad de artículos	Fechas de publicación
Informação & sociedade	Brasil	2	2000, 2001
Informatio	Uruguay	3	1998 (3)
Investigación bibliotecológica	México	2	1998, 2011
Item. Revista de biblioteconomía i documentació	España	4	1992, 2002, 2007, 2009
JISTEM. Journal of Information Systems and Technology Management	Brasil	1	2009
MEI. Métodos de información	España	4	1995 (4)
Navus. Revista de gestao de tecnologia	Brasil	2	2012, 2014
Palabra clave	Argentina	1	2013
Perspectivas em Ciência da Informação (<i>continuación de Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG</i>)	Brasil	6	1998²⁵ , 1999, 2001, 2002, 2006 , 2007
Ponto de acesso	Brasil	2	2008 (2)
Revista cubana de información en ciencias de la salud (<i>continuación de ACIMED</i>)	Cuba	2	2012, 2013
Revista d'arxius	España	1	2009
Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG (<i>continúa como Perspectivas em Ciência da Informação</i>)	Brasil	2	1994 (2)
Revista digital de biblioteconomía e ciência da informação	Brasil	11	2003, 2004 (2), 2005 (2), 2006 (2), 2013, 2014 (3)
Revista española de documentación científica	España	9	1994, 1995, 1998, 2004, 2007, 2009, 2010, 2011, 2012
Revista general de información y documentación	España	8	1997, 1999 (5), 2000, 2001
Revista interamericana de bibliotecología	Colombia	8	1998, 1999, 2003, 2005, 2008, 2009, 2011, 2012

²⁵Las fechas marcadas con negrita corresponden a los antecedentes de Brasil y España.

Título de la revista	País de la editorial	Cantidad de artículos	Fechas de publicación
SCIRE. Representación y organización del conocimiento	España	3	1996, 1999, 2003
TOTAL de la cantidad de artículos		132	1992-2014

Tabla 8. Cantidad de artículos sobre *gestión de la calidad* por publicación, país de la editorial y fecha, en publicaciones registradas en LATINDEX Catálogo

Un resultado de 132 artículos entre 1992-2014 proporciona un promedio muy general y escaso de casi 6 artículos por año referidos al tema.

1.4.2 Análisis por país y fecha

Esta revisión nos permite apreciar que las publicaciones que más espacio le dedicaron al tema "gestión de la calidad" pertenecen a Brasil y España, seguidas por publicaciones de Cuba, Colombia, y Portugal. Las publicaciones de Uruguay, México, Perú y Argentina apenas le dedicaron espacio al tema. En la tabla 9 se presenta la cantidad de artículos por país de la editorial.

País de la editorial	Cantidad de artículos	%
Argentina	1	0,76
Brasil	47	35,61
Colombia	8	6,06
Cuba	15	11,36
España	47	35,61
México	3	2,27
Perú	2	1,52
Portugal	6	4,55
Uruguay	3	2,27
TOTAL	132	100,00

Tabla 9. Artículos sobre *gestión de la calidad* por país de la editorial en publicaciones registradas en LATINDEX Catálogo

Respecto de la fecha de publicación de los artículos los resultados se presentan en la tabla 10, donde se informa cronológicamente del número de referencias y su porcentaje respecto del general.

Año	Cantidad de artículos	%
1992	1	0,76
1993	5	3,79
1994	4	3,03
1995	8	6,06
1996	1	0,76
1997	4	3,03
1998	12	9,09
1999	11	8,33
2000	4	3,03
2001	3	2,27
2002	4	3,03
2003	4	3,03
2004	12	9,09
2005	4	3,03
2006	4	3,03
2007	10	7,58
2008	8	6,06
2009	9	6,82
2010	2	1,52
2011	7	5,30
2012	6	4,55
2013	5	3,79
2014	4	3,03
TOTAL	132	100,00

Tabla 10. Artículos sobre *gestión de la calidad* por año de publicación en publicaciones registradas en LATINDEX Catálogo

En 1990 y 1991 no se publicaron artículos sobre el tema en cuestión. Los años más productivos fueron 1998 y 2004; seguidos de 1999 y 2007; finalmente, citamos, también los años 1995 y 2008. Descartando estos años observamos un promedio de entre tres y cinco trabajos por año. Posteriormente, se aprecia un repunte en los años 2011 y 2012. En la tabla 11 se presenta una síntesis de las dos décadas y media analizadas.

Década	Cantidad de artículos	%
1992-1999	46	34,85
2000-2009	62	46,97
2010-2014	24	18,18
TOTAL	132	100,00

Tabla 11. Artículos sobre *gestión de la calidad* por década en publicaciones registradas en LATINDEX Catálogo

Se confirma que en la década de los noventa comienza la producción sobre el tema, siendo la década más productiva la primera del dos mil. También se aprecia un interesante repunte en los cinco años de la década actual.

1.4.3 Caracterización de la producción

Con la finalidad de continuar con el análisis se procedió a determinar una caracterización propia de los trabajos recopilados. Para determinar las categorías temáticas, se tuvieron en cuenta las categorizaciones provenientes de las revisiones aportadas, dos, por Valls y Verguerio por un lado y, una, por Pinto Molina y Suárez por el otro.

Asimismo, para no perder de vista los objetivos generales de esta investigación, se consideraron también los criterios de los modelos de calidad: Premio Iberoamericano de la Calidad (PIB), Premio

Nacional a la Calidad (PNC) y modelo normativo ISO 9001 que se desarrollan en profundidad en el capítulo 3.

Las categorías temáticas seleccionadas fueron las siguientes:

1. Teorías generales de calidad. Gestión de la calidad total.
2. Modelos de la calidad (*ISO 9001, ISO 9004; EFQM; PIB; PNC, etc.*)
3. Enfoque en usuarios (*requisitos, satisfacción, etc.*).
4. Enfoque en procesos.
5. Liderazgo y estilo de conducción.
6. Enfoque en resultados (*innovación, mejora continua, relaciones estratégicas con proveedores, etc.*)
7. Calidad de los RRHH (*requisitos, capacitación, etc.*)
8. Implantación de SGC. Programas de calidad.
9. Evaluación. Auditorias. Certificación.
10. Medición de la calidad. Indicadores. (*LIBQUAL, SERVQUAL, ISO 11620, etc.*)
11. Metodologías. Técnicas. Herramientas (*5W; 5S, Benchmarking; etc.*).
12. Otros abordajes (*Gestión del conocimiento, Cultura organizacional, Gestión de la documentación, etc.*).

También se categorizaron los trabajos por tipo de unidad de información:

- Archivo.
- Biblioteca universitaria.
- Cualquier unidad de información con excepción de archivos y bibliotecas universitarias.
- Organización que no fuese archivo, biblioteca universitaria o unidad de información.

Respecto del enfoque se caracterizaron los trabajos en:

- Teóricos.

- Empíricos.

1.4.4 Análisis por categorías, tipo de unidad y enfoque

Para realizar esta segunda parte del análisis por categorías se consideró incorporar también a los 22 artículos publicados en los tres títulos de las publicaciones periódicas NO registradas en el LATINDEX Catálogo: *Boletín de la ANABAD*, *Bibliotecas. Revista de la Escuela de Bibliotecología*, *Documentación e Información de Costa Rica* y *Transinformação*, debido a que estos artículos –muchos ellos citados con frecuencia– fueron recuperados en la revisión de recursos bibliográficos de cada uno de los 132 artículos analizados en la primera parte. Los resultados se presentan en la tabla 12.

Título de la revista	País de la editorial	Cantidad de artículos	Fecha de publicación
Boletín de la ANABAD	España	18	1995 (2), 1999, 2004 (2), 2006 (8), 2008 (4), 2009;
Bibliotecas	Costa Rica	2	1999, 2005
Transinformação	Brasil	2	1996, 2005
TOTAL de la cantidad de artículos		22	1995-2014

Tabla 12. Artículos sobre *gestión de la calidad* por publicación, país y fecha en publicaciones NO registradas en LATINDEX Catálogo

Se aclara que en este segundo análisis, no están considerados los 3 artículos que sirvieron de base para la sección de antecedentes de Brasil y España por tratarse de recopilaciones bibliográficas.

Por consiguiente, para realizar el análisis por categorías, tipo de unidad y enfoque se tuvieron en cuenta un total de 151 artículos. En la tabla 13 se presenta la distribución por categorías.

Categorías	Cantidad de artículos	%
1. Teorías generales de calidad. Gestión de la calidad total.	33	14,04
2. Modelos de la calidad (ISO 9001, ISO 9004; EFQM; PIC; PNC, etc.)	39	16,60
3. Enfoque en usuarios (requisitos, satisfacción, etc.)	19	8,09
4. Enfoque en procesos.	11	4,68
5. Liderazgo y estilo de conducción.	1	0,43
6. Enfoque en resultados (innovación, mejora continua, relaciones estratégicas con proveedores, etc.)	4	1,70
7. Calidad de los RRHH (requisitos, capacitación, etc.)	2	0,85
8. Implantación de SGC.	35	14,89
9. Evaluación. Certificación.	30	12,77
10. Medición de la calidad. Indicadores. (LIBQUAL, SERVQUA, ISO 11620, etc.)	32	13,62
11. Metodologías. Técnicas. Herramientas (5W; 5S, Benchmarking; etc.)	18	7,66
12. Otros abordajes (Gestión del conocimiento, cultura organizacional, etc.)	11	4,68
TOTAL	235	100,00

Tabla 13. Artículos por categorización

Los 151 artículos analizados, en general, se distribuyen en más de una categoría, razón por la cual el total es de 235. El 72% de la distribución se concentra de manera bastante pareja en las categorías 1, 2, 8, 9 y 10 que se refieren, la mitad, a los aspectos teóricos de la calidad y, la otra mitad, a la implantación y evaluación del SGC.

Sin embargo, se destaca que las categorías 5, 6 y 7 sólo alcanzan a un 3% de la producción. Estas categorías nucleon a tres ítems

fundamentales en la GCT: el compromiso del líder, el enfoque en los resultados y la competencia del personal.

Un análisis interno de las categorías 2 y 8 permite afirmar que cuando se mencionan modelos o implantaciones del SGC la mayoría se refiere al modelo ISO 9001. En la tabla 14 se muestra esta distribución.

Modelo	Cantidad	%
ISO 9001	24	77,42
EFQM	4	12,90
Otros (PNC, CAF)	3	9,68
TOTAL	31	100,00

Tabla 14. Mención a modelos en las categorías 2 y 8

Respecto de los datos vinculados a la distribución por tipo de unidad, los resultados se muestran en la tabla 15.

Tipo de unidad	cantidad	%
Archivo	16	10,60
Biblioteca universitaria	54	35,76
Otro tipo de unidad de información	61	40,40
Otras organizaciones	20	13,25
TOTAL	151	100,00

Tabla 15. Categorización por tipo de unidad

La biblioteca universitaria representa un porcentaje importante de la categorización. Aunque un porcentaje superior al 50% se distribuye entre otros tipos de unidades de información y de organizaciones.

En relación al análisis del enfoque de la literatura que se muestra en la tabla 16, en concordancia con lo que plantean Verguero y Valls, señalando, en la segunda revisión respecto de la primera, una ratio menos elevada de experiencias prácticas entre los trabajos recuperados de Brasil, esta revisión muestra también que el 54% de los mismos son teóricos y el 46% empíricos.

Enfoque	Cantidad	%
Teórico	83	54,25
Empírico	70	45,75
TOTAL	153	100,00

Tabla 16. Categorización por enfoque

En esta línea informativa, el análisis permitió detectar una diferencia contraria a lo afirmado por esos autores, para el estudio de las fuentes brasileñas. Valls y Vergueiro afirman, en la primera revisión, que la mayoría de los trabajos publicados en las revistas de Brasil, en la década de los noventa, se caracterizan por tener un enfoque empírico y en la segunda revisión, mencionan que esto se revirtió hacia los trabajos con enfoque teórico. En la tabla 17 se muestra esta diferencia, seguramente atribuible a que la presente revisión abarca no solo a Brasil sino a Iberoamérica. No obstante, recordamos el peso de las publicaciones brasileñas en el conjunto de la literatura analizada.

Década	Teóricos	Empíricos
1992-2002	44	17
2003-2014	39	53
TOTAL	83	70

Tabla 17. Categorización por enfoque y década

1.4.5 Autores más destacados

Los autores más destacados y con una producción de tres artículos o más son los que se muestran en la tabla 18.

Autores	País de origen	Artículos analizados	Fecha
Arias Coello, Alicia	España	3	1997, 1999, 2010
Brito, Gisele Ferreira de	Brasil	3	2010, 2011, 2013
García-Morales Huidobro, Elisa	España	3	1990, 1993, 1995
Moro Cabero, María Manuela	España	3	1997, 2011 (2)
Pinto Molina, María	España	5	1998, 1999 (3), 2007
Sánchez Ambriz, Gerardo	México (<i>publica en España</i>)	3	2006, 2009, 2013
Valls, Valéria Martin	Brasil	8	1995 (2), 1998 (2), 2004, 2006 (2), 2014
Vergueiro, Waldomiro de Castro Santos	Brasil	8	1998, 2001, 2003, 2005, 2006, 2010, 2011, 2013

Tabla 18. Autores con tres o más artículos analizados por país de origen y fecha de la publicación

Se destacan los brasileños Vergueiro y Valls y la española Pinto Molina. Los mismos que realizaron los artículos de revisión bibliográfica que se presentaron como antecedentes

La producción de estos autores, especialmente los de Brasil, es mucho más amplia que la que se rescató para esta investigación. Entre el centenar de trabajos recuperados que no fueron analizados (libros, tesis, monografías, ponencias, comunicaciones, etc.) se encontraron, por ejemplo, 10 trabajos de Vergueiro (1995, 1997, 1998, 1999, 2000 (2), 2002 (2), 2010 y 2012). Por otra parte, se debe mencionar que este autor brasileño es el que mayor

continuidad mantuvo a través de los años en el desarrollo del tema.

En el Anexo A se encuentran todos los recursos analizados con sus respectivos resúmenes y en el Anexo B el listado sin resúmenes de los que no fueron analizados por no pertenecer a publicaciones indexadas en *LATINDEX Catálogo*.

1.5 Conclusiones a la revisión bibliográfica

El análisis propuesto y desarrollado permite afirmar que la revisión de los estudios existentes sobre “gestión de la calidad” evidencia un amplio desarrollo del tema y un interés centrado en las teorías y los modelos de calidad, especialmente en lo referente al modelo ISO 9001.

Asimismo, describe el avance del concepto de “gestión de la calidad”, apreciándose al respecto que fue difundido y discutido con cierta continuidad en el contexto de la BCI en los últimos veinticinco años. Este concepto, fue evolucionando, percibiéndose una tendencia a la suplantación del mismo mediante el empleo del concepto de “gestión del conocimiento”, que algunos autores adoptan como elemento superador respecto de la GCT. Para estos autores, la calidad es un escalón necesario en la gestión del conocimiento.

Se percibe en la práctica que, a la GCT, entendida como una forma de gestión naturalizada en el campo de BCI, se la suplanta por un nuevo concepto, en lugar de evaluar los logros derivados de su implantación.

Aunque este nuevo concepto es loable en cuanto a su propia definición, resulta difícil su implementación y naturalización debido al alto componente de participación personal que contiene, siendo ésta mucho más elevada que en la gestión de la calidad. Compartir todo el conocimiento en una organización representa un

macroproceso complejo que se enfrenta y contrapone reiteradas veces con los intereses, tanto personales como institucionales.

Este análisis del estado de la cuestión en gestión de la calidad en Iberoamérica, permite afirmar, considerando los autores analizados, que el despegue del tema "gestión de la calidad" en BIC comienza en la década de los 90 y se reafirma en la década siguiente.

No se concibe una visión de Iberoamérica respecto de la revisión de la literatura sin tener en cuenta a Brasil y España. España es el país con mayor producción²⁶ seguido de cerca por Brasil. Cuba muestra también una producción importante. Mientras que México, Perú y Uruguay son países que manifiestan una producción muy escasa. Argentina es el país con menos producción sobre el tema.

La publicación más prolífica, de las indexadas por LATINDEX *Catálogo*, es *Ciencia da informação* del Instituto Brasileiro de *Informação em Ciência e Tecnologia*, institución gubernamental con sede en Brasilia. No obstante, hay que destacar que, el *Boletín de la ANABAD* publicado por la Confederación de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas de España, no indexado en LATINDEX *Catálogo*, tuvo una producción superior, entre 1995 y 2014, a la de la publicación brasileña.

No existe en nuestra disciplina una publicación periódica específica dedicada en forma exclusiva al tema de gestión de la calidad, ni en español ni en portugués.

La década del 2000 es la más productiva mostrando un mayor porcentaje en el año 2004. En los años 2011 y 2012 hay un repunte del tema, aunque más vinculado a la gestión del conocimiento -"Knowledge Management"- que, para algunos

²⁶ Evaristo Jiménez Contreras (2002) afirma que "En el contexto latinoamericano seríamos [España] el primer país productor de trabajos científicos, representando alrededor del 50% de toda la producción identificada en este ámbito geopolítico" aunque estos resultados corresponden a una investigación sobre bases de datos internacionales.

autores, representaría la forma más acertada de gestionar la calidad en las organizaciones.

El autor más destacado es el brasileño Waldomiro de Castro Santos Vergueiro con una producción continuada entre 1995 y 2013.

Por otra parte, de manera tangencial y exploratoria, se comprobó un aspecto que no estaba previsto en esta investigación. Este aspecto se refiere al comportamiento de los investigadores iberoamericanos respecto de la contribución de sus pares, también iberoamericanos, al conocimiento sobre la gestión de la calidad en BCI.

Los cruzamientos, efectuados al revisar las referencias bibliográficas de cada artículo, muestran la manifestación de desconocimiento que existe entre unos y otros.

Las autoras españolas Pinto Molina y Suárez (1999) omiten recuperar los trabajos en lengua portuguesa (prefiriendo el inglés y el francés), es por ello que no tiene en cuenta los diez autores brasileños que son analizados en la revisión efectuada por Valls y Vergueiro (1998).

Otra observación importante es que los autores iberoamericanos no se citan entre sí. Por ejemplo, el autor mexicano Alentejo (2012) en un apartado sobre planificación estratégica no tiene en cuenta el trabajo del español Bonachera Cano (2010) que hace una revisión de la literatura sobre la planificación bibliotecaria.

Esta apreciación podría deberse a que muchos investigadores iberoamericanos omiten consultar las fuentes de la región y prestigian la consulta de las fuentes anglosajonas provista en su mayoría por los consorcios comerciales.

Al igual que sostuvieron Valls y Vergueiro (2006, p.132), se espera que esta revisión de veinticinco años sobre la literatura

iberoamericana en el tema “gestión de la calidad” contribuya a despertar el interés de los colegas y sirva como fuente para mantener actualizado e incrementar el estado de la cuestión en Iberoamérica.

Resultados del capítulo

De acuerdo con la revisión y análisis de la producción, podría afirmarse que la gestión de la calidad no supone una línea de investigación prioritaria entre los académicos iberoamericanos de BCI. Salvo en el caso de algunos autores brasileños como Vergueiro y Valls, en que se nota una continuidad, se observó que la mayoría de las investigaciones son aisladas.

El 71% de la producción se divide entre España y Brasil. Cuba destaca como uno de los países que también le ha prestado atención al tema. México, a pesar de disponer de numerosas bibliotecas con sistemas de gestión de la calidad operativos, no mantiene una producción académica importante. Argentina aporta escasa contribución a la gestión de la calidad.

Los años más fructíferos de producción científica fueron 1998, 1999, 2004 y 2007. Señalando la consideración de estos años, se destaca un promedio de casi seis trabajos por año. Posteriormente, se aprecia un repunte en los años 2011 y 2012.

Recursos bibliográficos empleados

AGUIRRE, M. et al. (2006). Calidad editorial y visibilidad de las revistas. La experiencia de Latindex. En: *Edición electrónica, bibliotecas virtuales y portales para las ciencias sociales en América Latina y El Caribe* (pp. 103-122). Buenos Aires: CLACSO, Recuperado de

<http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/secret/babini/Aguirre%20Cetto%20Fy%20R.pdf> [consulta 15/05/2014]

ALENTEJO, E. da S.; BAPTISTA, S. G. (2012). A trajetória da gestão pela qualidade nas bibliotecas brasileiras. *Informação & informação*, 17 (1), 132 – 165. Recuperado de <http://www.uel.br/revistas/informacao/> [consulta 22/05/2014]

BONACHERA CANO, F. (2010). La planificación bibliotecaria: un análisis de la literatura científica en el ámbito español entre 1995 y 2007. *Revista General de Información y Documentación*, (20), 297-311. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID1010110297A/9059> [consulta 18/07/2013]

GÓMEZ-FUENTES, H. (1993). Las revistas latinoamericanas de Bibliotecología y Ciencias de la Información bajo el prisma de los servicios bibliográficos internacionales. *Investigación Bibliotecológica*, 14 (7), 27-32. Recuperado de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ibi/article/view/3815> [consulta 12/01/2014]

GORBEA-PORTAL, S. (2000). Aportación Latinoamericana a laproducción científica en ciencias bibliotecológicas y de la información. En: *66th IFLA Council and General Conference, Jerusalem, Israel 13-18 August 2000*. The Hague, Netherlands: IFLA. Recuperado de <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/089-163s.htm> [consulta 12/01/2014]

HERRERO SOLANA, V.; QUIJANO SOLIS, A. (2011). Perfil temático de la investigación iberoamericana en bibliotecología y documentación a través de LISA. En: *Memoria del VIII Encuentro Asociación de Educadores e Investigadores de Bibliotecología, Archivología, Ciencias de la Información y Documentación Iberoamérica y el Caribe (EDIBCIC). La Dimensión Docente e Investigadora de las Ciencias de la Información y de la Documentación en Iberoamérica: diagnóstico regional* (pp. 491-512) México: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

JIMÉNEZ CONTRERAS, E. (2002). La aportación española a la producción científica internacional en biblioteconomía y documentación: balance de diez años (1992-2001). *BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, 9. Recuperado de <http://bid.ub.edu/09jimen2.htm> [consulta 22/02/2014]

MENDOZA LEOS, S.A. (2012). *Comportamiento informétrico y de contenido en ciencias bibliotecológicas y de la información: un estudio en las revistas mexicanas, LIBER e INVESTIGACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA (1996-2004)*. Memoria para optar al grado de doctor. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias de la Información. Departamento de Biblioteconomía y Documentación. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/17519/> [consulta 15/03/2014]

MENESES TELLO, F. (1996). Las publicaciones mexicanas en el campo de la bibliotecología. *Bibliotecas y Archivos*, segunda época, 1 (3), 5-15.

MORALEJO ALVAREZ, M. R. (1995). La Biblioteca Universitaria en España. Entre tradición y renovación. *Boletín de la ANABAD*, 45 (1), 145-164. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=50957> [consulta 12/01/2014]

MOYA ANEGON, F., HERRERO-SOLANA, V. (2002). Visibilidad internacional de la producción científica iberoamericana en biblioteconomía y documentación, 1991-2000. *Ciência da informação*, 31 (3). Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652002000300006 [consulta 12/01/2014]

PINTO MOLINA, M.; SUÁREZ, J.M. (1999). Recursos informativos sobre gestión de calidad en bibliotecas y centros de documentación. *Revista general de información y documentación*, 9 (1), 217-273. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9999120217A> [consulta 30/03/2013]

RODRÍGUEZ GALLARDO, J.A. (2009). La literatura bibliotecológica y de estudios de la información: un análisis crítico de Latindex. *Revista interamericana de bibliotecología*, 32 (2), 335-365. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1790/179016347012.pdf> [consulta 18/07/2013]

ROMÁN ROMÁN, A., VÁZQUEZ VALERO, M; URDÍN CAMINOS, C. (2002). Los criterios de calidad editorial de LATINDEX en el marco de la evaluación de las revistas españolas de humanidades y ciencias sociales. *Revista española de documentación científica*, 25 (3), 286-308. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/109/173> [consulta 18/07/2013]

URBIZAGÁSTEGUI ALVARADO, R. (2006). Las revistas de bibliotecología y ciencias de la información en América Latina. *Biblios*, 7 (24). Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/ejemplar?codigo=145622> [Consulta 12/01/2014]

VALLS; V.M.; VERGUEIRO, W. C. S. (2006). A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. *Perspectivas em ciência da informação*. 11 (1), 118-137, Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a10.pdf> [consulta 30/03/2013]

_____. (1998). A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão de literatura. *Perspectivas em ciência da informação*, 3 (1), 47-59. Recuperado de <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/609/379> [consulta 30/03/2013]

CAPITULO 2

La política de calidad de la educación superior y la biblioteca universitaria argentina

Índice de contenidos del capítulo

2	La política de calidad de la educación superior y la biblioteca universitaria argentina	115
	Objetivos del capítulo	119
2.1	Introducción	121
2.2	El sistema de educación en la Argentina	123
2.2.1	La enseñanza superior universitaria argentina	124
2.2.2	La creación de universidades en la Argentina	127
2.2.3	La política de calidad de la educación superior en la Argentina	130
2.2.3.1	La CONEAU	132
2.2.3.2	La evaluación externa	136
2.3	La biblioteca universitaria dentro del contexto de evaluación de la universidad	140
2.3.1	La relevancia de valorar el contexto	142
2.3.2	Algunos antecedentes internacionales	143
2.3.3	Antecedentes en Iberoamérica	145
2.4	La biblioteca universitaria argentina	149
2.4.1	La evaluación externa de la biblioteca	151
2.4.2	El criterio "biblioteca" en la evaluación externa	153
	Resultados del capítulo	162
	Recursos bibliográficos empleados	163

Objetivos del capítulo

Los objetivos del presente capítulo son mostrar un panorama del sistema de enseñanza superior en la Argentina; la evolución de la educación superior universitaria desde el siglo XVII hasta 2014; la política de calidad en la década de los 90 con la promulgación de la Ley de Educación Superior; la creación de la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) y la modalidad de evaluación externa de las universidades.

También se trata de visualizar la influencia que ejerció la política de calidad educativa, al expandirse sobre la biblioteca universitaria en general y cómo la biblioteca universitaria argentina en particular se vio influenciada a la luz de la evaluación institucional llevada a cabo por la CONEAU.

2. 1 Introducción

El problema de la evaluación de la calidad en la educación superior argentina constituye uno de los temas claves en la agenda de reformas de la educación superior. La nueva agenda de calidad educativa fue el producto de distintos factores políticos, sociales y económicos que motivaron revisar el vínculo entre el Estado y la sociedad y también las relaciones entre el Estado y las universidades.

Según el Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación (IIPE) el aseguramiento de la calidad en la educación superior fue convirtiéndose en una tendencia global importante. Durante las dos últimas décadas, cerca de la mitad de todos los países del mundo crearon mecanismos de aseguramiento de la calidad de uno u otro tipo. Los factores impulsores pueden ayudar a explicar esta tendencia (IIPE, 2009, p.82):

- *Debido a la rápida expansión de los sistemas de educación superior, ahora existe una gama más amplia de proveedores de educación superior, incluyendo a instituciones públicas, privadas, transfronterizas y de educación a distancia.*
- *La globalización ha comportado un creciente nivel de fraude académico, tal como se manifiesta en "fábricas de diplomas", "proveedores informales", "instituciones fraudulentas" o credenciales falsificadas. Esta situación aumenta la demanda de organizaciones fiables, que pueden instaurar la confianza utilizando métodos de aseguramiento de la calidad.*
- *La calidad de las instituciones públicas de educación superior ha sufrido en muchos países debido a las restricciones económicas y a un cambio en las prioridades desde los niveles avanzados hasta la educación básica. Hay grandes expectativas en que los mecanismos de aseguramiento de la calidad posibiliten el control y la mejora regular de la calidad.*
- *El aseguramiento de la calidad está relacionado con la movilidad profesional y un número creciente de procesos de integración regional e internacional. Esto plantea la necesidad de mecanismos*

más eficaces para el reconocimiento profesional de las credenciales de la educación superior.

Por otra parte, los conocimientos, prácticos primero y teóricos después, sobre la calidad influyeron desde el mundo empresarial hacia las políticas públicas difundiendo los paradigmas y modelos de evaluación de la calidad que se utilizan a nivel internacional.

A partir de la década de los noventa la necesidad de evaluar se correspondió con el interés de las instituciones por buscar la calidad. La UNESCO entre 1996 y 1998 impulsó la necesidad de fomentar una cultura de la evaluación de las instituciones de educación superior (IES), donde se promueva la calidad a través de la autoevaluación y evaluación institucional. Esta cultura moviliza a la evaluación como un elemento esencial en el desarrollo organizacional, vinculado al mejoramiento continuo, al cumplimiento de objetivos y metas y a la búsqueda de la calidad en las prácticas que se desarrollan en cada institución.

La mayoría de los organismos de evaluación y acreditación a nivel mundial surgen también en esta década. Tal como mencionan Egido Gálvez y Haug (2006, p. 99) en un trabajo comparativo sobre la garantía de calidad que ofrece la acreditación:

"En la inmensa mayoría de los casos, la fecha de creación de este tipo de organismos se sitúa en los años 90. Muchos de ellas, especialmente en Europa, fueron creados al finalizar esa década, muy probablemente como consecuencia de la puesta en marcha del proceso de Bolonia. No obstante, algunos países, como Holanda, Irlanda, Francia o Bélgica crearon este tipo de agencias a mediados de los años 60 o durante los años 70. Mientras en otras latitudes, como es el caso de Japón, funcionan organismos de evaluación incluso desde los años 40, en el ámbito de Iberoamérica ninguno de los países analizados constituye los suyos antes de la década de los 90."

En lo que respecta a las políticas de evaluación y acreditación de la educación superior pueden distinguirse dos grandes líneas: en la

primera se ubican los países anglosajones, siendo el más representativo los Estados Unidos. Estos países no consideran que la evaluación y la acreditación sean competencia o atribución del Estado. El sistema de evaluación los Estados Unidos es totalmente privado ya que el gobierno federal no interviene.

En la segunda línea se ubican los países como Francia, España y los países de Latinoamérica, en los que la evaluación no es un proceso librado a los particulares, sino que se realiza a través de organismos creados por el Estado, con mayor o menor grado de independencia de éste.

También existen países donde, por medio de estas políticas, el Estado se ha involucrado en el funcionamiento de la educación superior como nunca antes lo había hecho: el Reino Unido, Australia, Alemania, Holanda, entre otros.

En la Argentina, las políticas de evaluación y acreditación de la calidad universitaria se ubican en la llamada segunda generación de reformas del Estado, la cual se ocupó principalmente de las mejoras en términos de calidad institucional, en particular de aquellas áreas de política que generalmente se consideran como funciones indelegables del Estado, entre ellas la educación.

Sería imposible entonces, comprender la situación actual de la biblioteca universitaria argentina sin tener un panorama de la formación de la educación superior en el país desde la creación de la primera universidad hasta la actualidad como así también los modelos externos que la orientaron y las circunstancias políticas y económicas que contribuyeron a que el desarrollo de la enseñanza superior se diera de determinada manera y no de otra.

2.2 El sistema de educación en la Argentina

La Ley Federal de Educación Nº 24.195, sancionada en 1993,

consagró por primera vez en la legislación argentina un Sistema Educativo Nacional (SEN), cuya organización, estructura y características generales son formuladas y descriptas a lo largo de su articulado.

Dentro del SEN se ubica el ciclo de la educación superior que comprende la etapa profesional de grado no universitario, que se realiza en los institutos de formación docente o equivalentes y en institutos de formación técnica, así como la etapa profesional y académica de grado universitario. Esta última es la que se lleva a cabo en las instituciones universitarias conjuntamente con la educación de postgrado.

La educación superior se rige por la Ley de Educación Superior (LES) N° 24.521, sancionada y promulgada en 1995. Esta ley crea el Sistema Universitario Nacional que está integrado por las instituciones de carácter universitario nacionales, provinciales y privadas reconocidas por el Estado Nacional.

En este contexto normativo se desarrolla la política de calidad en la enseñanza superior universitaria. Con la finalidad de entenderla es conveniente conocer:

- La conformación actual del subsistema universitario.
- La trayectoria de creación de las universidades en el territorio argentino.
- El desarrollo de la política de calidad a partir del Programa de Reforma de la Educación Superior (PRES)
- El funcionamiento de la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU).
- Los objetivos y características de la evaluación externa.

2.2.1 La enseñanza superior universitaria argentina

En nuestro país la educación superior abarca dos subsistemas de

formación, la educación superior universitaria que se desarrolla en las universidades y en los institutos universitarios y la educación superior no universitaria, que se integra con instituciones dedicadas principalmente a la formación docente, humanística, social, técnico, profesional o artística.

El subsistema de enseñanza superior universitaria argentina está conformado en 2014²⁷ por universidades e institutos universitarios de instituciones estatales y privadas tal como se georeferencia en la figura 1 y se detalla a continuación:

- 50 Universidades Nacionales
- 50 Universidades Privadas
- 5 Institutos Universitarios Estatales
- 12 Institutos Universitarios Privados
- 1 Universidad Provinciales
- 1 Universidad Extranjera
- 1 Universidad Internacional

De este universo de 120 unidades el 72% tiene poco más de cincuenta años de vida como se analizará más adelante.

Este subsistema, como hemos visto, incluye universidades e institutos universitarios. El artículo 27 de la Ley 24.521 define a la "*universidad*" como aquella institución que debe desarrollar su actividad en una variedad de áreas disciplinarias no afines, orgánicamente estructuradas en facultades, departamentos o unidades académicas equivalentes. Contrariamente, los denominados "*institutos universitarios*" son las instituciones que circunscriben su oferta académica a una sola área disciplinaria.

²⁷Según Departamento de Información Universitaria (DIU) de la Secretaría de Políticas Universitarias de la República Argentina. Recuperado de <http://portales.educacion.gov.ar/spu/sistema-universitario/> [consulta 05/01/15]



Figura 1. Subsistema de enseñanza superior universitaria argentino
Fuente: Secretaría de Políticas Universitarias, 2014.

2.2.2 La creación de universidades en la Argentina

La enseñanza superior argentina se remonta a 1613. En aquella época la jurisdicción se denominaba Virreinato del Río de la Plata, durante la cual los padres jesuitas crearon unas cátedras de latín, artes y teología en la ciudad de Córdoba. Estas cátedras se constituyeron posteriormente en un establecimiento autorizado por el Papa Gregorio XV para conferir títulos universitarios. Fue elevado a la categoría de Universidad por el rey de España, Felipe III, en 1622. Sus constituciones definitivas fueron sancionadas recién en 1664 y posteriormente aprobadas por la Corona en 1680. La Universidad de Córdoba, la primera en el territorio argentino, funcionó entonces formalmente bajo la tutela de la Compañía de Jesús desde 1680 hasta la expulsión de esta congregación, dispuesta por el rey Carlos III en 1767.

Esta primera Universidad era fundamentalmente teológica y escolástica y se estructuró sobre el modelo de la Universidad de Salamanca. A inicios del siglo XIX, tras la declaración de la independencia (9 de julio de 1816) se crea en 1821 la Universidad de Buenos Aires a imagen y semejanza del modelo francés, como dice Mignone (1998, p.15) "con una ideología liberal, no solo en el espíritu de sus disciplinas y en su orientación profesional y secularizada sino también en su diseño". La influencia francesa se acentúa y, a partir de la segunda mitad del siglo XIX, la formación general dentro de la educación quedó confiada al nivel secundario, que concede el título de bachiller. La universidad, desde entonces, otorga los títulos de grado (abogado, médico, ingeniero, contador, arquitecto, licenciado, etc.) y de postgrado (especialización, master y doctor)

A pesar de sus diferentes modelos, religioso y laico, tanto en la reglamentación de la una como en la otra, hay coincidencia en el concepto de "autonomía universitaria" y esto es inherente a la esencia de la enseñanza universitaria en el país desde el punto de vista de la Argentina contemporánea.

Recién el 25 de junio de 1885 y con solo dos universidades en el territorio, se aprueba la primera ley universitaria, Ley 1.597 que rigió durante sesenta y dos años, hasta 1947, e incorporó sin dificultad la reforma universitaria de 1918²⁸. La Argentina contaba en el último año de vigencia de esa primera ley, con solo seis universidades estatales, las dos mencionadas y las de La Plata, Litoral, Tucumán y Cuyo.

La Ley 13.031 del 9 de octubre de 1947 innovó decididamente en materia de normatividad universitaria. Fue consecuencia de un drástico cambio en el contexto político y socioeconómico del país²⁹. Con la reforma constitucional de 1949, se hace propicio el marco de referencia para la promulgación de la Ley 14.297, promulgada el 11 de enero de 1954, durante el segundo período presidencial de Juan D. Perón. Producido el golpe de estado de septiembre de 1955³⁰, el poder ejecutivo de facto dictó el Decreto 477/55 derogando las dos leyes peronistas y restableciendo la Ley 1.597, conocida también como Ley Avellaneda³¹. Este decreto fue complementado por el Decreto 6.403/55 y posteriormente modificado por la ley 14.557 del 11 de octubre de 1958, durante el gobierno constitucional de Arturo Frondizi.

Fue esta ley de 1958 la que dio origen a la fundación inicial de varias universidades privadas confesionales (Universidad Católica Argentina, Universidad del Salvador, etc.) y poco después de otras no confesionales (Universidad del Museo Social Argentino, Universidad de Mendoza, Universidad de Belgrano, Universidad de Morón, Universidad Argentina de la Empresa, etc.).

²⁸ La reforma de 1918 tuvo como principal objetivo la autonomía universitaria y como propósitos el cogobierno estudiantil, el fortalecimiento de la libertad de expresión y de la misión social de la universidad, asistencia y docencia libre, periodicidad de las cátedras y enseñanza activa.

²⁹ La primera presidencia de Juan D. Perón, 1946-1952.

³⁰ Perón fue derrocado y no pudo cumplir su segundo mandato como presidente constitucional

³¹ Nicolás Avellaneda fue presidente argentino (1874-1880) y en el momento de la sanción de la ley se desempeñaba como rector de la Universidad de Buenos Aires y fue el propulsor de esta primera ley universitaria.

En la década de los 70, durante el tercer gobierno de Juan D. Perón³², se crean trece universidades nacionales³³ y tres privadas. La década de los 80 es moderada en el incremento de casas de enseñanza superior, se fundan sólo cuatro. Durante la década de los 90 y lo que va del siglo XXI (1990-2014), con la nueva reforma del sistema universitario, que ya se explicará más adelante, hubo un *boom* en el surgimiento de universidades e institutos universitarios, tanto privados como estatales. A continuación, en la tabla 19, se representa el desarrollo del sistema universitario desde su creación en 1613 hasta 2014.

Creación 1613-2014	Gestión Estatal	Gestión Privada	Total	% acumulado
Siglo XVII	1	0	1	0,83
Siglo XIX	1	0	1	1,67
Décadas 1900-1920	3	0	3	4,17
Décadas 1930-1940	1	0	1	5,00
Década 1950	4	6	10	13,33
Década 1960	2	15	17	27,50
Década 1970*	13	3	16	40,83
Década 1980	3	1	4	44,17
Década 1990**	12	24	36	74,17
Década 2000	14	8	22	92,50
Década 2010***	2	7	9	100,00
TOTAL	56	64	120	
* Se incluye la Universidad FLACSO (internacional de gestión privada)				
** Se incluye la Universidad de Bolonia (extranjera de gestión privada)				
*** Hasta el año 2014				

Tabla 19. Creación de universidades e institutos universitarios por fecha y tipo de gestión.

Fuente propia sobre la base de la Secretaría de Políticas Universitarias

³² Juan D. Perón cumplió solo un año (1973-1974) de su tercer período como presidente porque falleció en ejercicio del poder.

³³ Algunas de estas universidades nacionales se constituyeron sobre la base de las universidades provinciales.

El análisis de la tabla 19 permite apreciar que entre 1613 y 1939 había en el territorio sólo seis universidades, el 5% del sistema universitario. Entre 1950 y 1960 se crean veintisiete universidades con mayoría de gestión privada. La década de los 70 es fuerte en la creación de universidades nacionales y en ese período se llega al 40% del sistema actual. En la década de los 80 no se registra un aumento significativo y el sistema universitario alcanza el 45%. A partir de 1990, con el gobierno neoliberal de Carlos Menen³⁴, remonta considerablemente la creación de universidades, especialmente de gestión privada. Se trata de la década más prolífica, alcanzando las tres cuartas partes, 75%, de lo que es hoy el sistema universitario. La década del 2003 al 2014, con el advenimiento de los gobiernos kirchneristas³⁵, deja de lado las políticas neoliberales y se concentra en la creación de universidades nacionales, llegando al punto más alto con la creación de 16 casas de altos estudios.

Lo expuesto muestra que el 70% del sistema universitario argentino tiene poco más de cincuenta años y qué, el 55% está compuesto por universidades e institutos universitarios con una antigüedad no mayor a los veinticinco años.

Los datos permiten afirmar que en poco más de dos décadas surge el 56% del sistema de enseñanza superior que hoy rige en la República Argentina a pesar de que su inicio se remonta a cuatrocientos años atrás.

2.2.3 La política de calidad de la educación superior en la Argentina

Tal como hemos visto, el desarrollo de la educación superior en la Argentina se caracteriza por un crecimiento sostenido desde la segunda mitad del siglo XX.

³⁴ Los dos gobiernos de Carlos Menem fueron en el período 1989-1995 y 1995-1999.

³⁵ Néstor Kirchner 2003-2007 y Cristina Fernández de Kirchner 2007-2011 y 2011-2015.

Durante la década de los 90, como anticipamos anteriormente, el estado nacional se propuso reformar nuevamente el sistema universitario argentino; la iniciativa para dicha transformación fue propulsada por el Poder Ejecutivo quien se valió de las recomendaciones de organismos internacionales, así como de experiencias en otros países, argumentando la mejora de la calidad de las instituciones universitarias y aplicando, tanto el Programa para la Reforma de la Educación Superior (PRES)³⁶, como promulgando la Ley No. 24.521 de Educación Superior (LES) que rige actualmente. Es la primera disposición que regula la educación superior en su conjunto (universitaria y terciaria no universitaria).

La legislación otorga a las universidades plena autonomía administrativa así como, en la asignación de recursos internos, gestión del personal y selección de estudiantes.

El mencionado PRES nace persiguiendo objetivos centrales entre los que mencionaremos dos que se relacionan con la presente investigación en cuanto al desarrollo de las bibliotecas y la evaluación como instrumento en un entorno de calidad:

- La introducción de incentivos para el mejoramiento de la calidad de la educación superior y de la asignación de recursos.
- Mayor transparencia de la gestión mediante el mejoramiento y calidad de la información.

La concreción de estos dos objetivos pudo materializarse con, en primer lugar, la creación del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad (FOMECA) quien otorgó financiamiento de proyectos de reconversión y mejora en las universidades nacionales. Dicho financiamiento, entre otras asignaciones, se utilizó para la mejora de las bibliotecas universitarias estatales, tanto para la adquisición de bibliografía y equipamiento informático como para la

³⁶ El PRES fue el producto de un préstamo suscripto entre la República Argentina y el Banco Mundial/Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento promulgado por el Dto. 840/95 (citado por Ariel Toscano, 2005 p. 44)

capacitación de los recursos humanos. En segundo lugar con la creación de la CONEAU, contemplada en la LES, se instrumentó la política de calidad realizando, entre otras actividades, las evaluaciones institucionales y se estableció un marco común para los sectores estatal y privado.

2.2.3.1 La CONEAU

La Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria, creada a partir de la nueva legislación, comenzó a funcionar en 1996. Se trata de un organismo descentralizado que tiene a su cargo la evaluación institucional de todas las universidades nacionales, provinciales y privadas; la acreditación de estudios de posgrado y carreras reguladas y la emisión de recomendaciones sobre los proyectos institucionales de nuevas universidades estatales y de las solicitudes de autorización provisoria y definitiva de establecimientos universitarios privados. Posee también la función de dictaminar sobre el reconocimiento de entidades privadas de evaluación y acreditación universitaria. En cumplimiento de sus fines la CONEAU tiene mandato legal para realizar las siguientes tareas:

- Evaluaciones externas
- Acreditación de carreras de grado
- Acreditación de carreras de posgrado
- Evaluación de proyectos institucionales
- Reconocimiento de Entidades Privadas de Evaluación y Acreditación (EPEAUS)³⁷

Las evaluaciones³⁸ se realizan con la participación de miembros destacados de la comunidad académica y universitaria, invitados

³⁷ En este momento funciona una agencia evaluadora y hay otra en formación, las que estarán habilitadas a realizar evaluaciones institucionales pero no acreditaciones de carreras de grado ni de posgrado.

³⁸ Algunas universidades además de la evaluación externa por parte de la CONEAU se han sometido a otras evaluaciones externas por parte de entidades extranjeras.

especialmente a esos fines, con el apoyo del equipo permanente y utilizando los criterios y procedimientos aprobados por la CONEAU. La participación de la comunidad universitaria se realiza a través de la constitución de comisiones asesoras y comités de pares designados por la CONEAU. Los miembros de las comisiones y comités son escogidos a partir de consultas con universidades, asociaciones científicas y profesionales y otros organismos técnicos pertinentes. Las opiniones y recomendaciones de las comisiones asesoras y comités de pares, debidamente fundamentadas, constituyen la base de las resoluciones de la agencia evaluadora.

La CONEAU elabora, difunde y pone en ejecución pautas y procedimientos de evaluación y acreditación coincidentes con sus objetivos y funciones. Sus decisiones y recomendaciones están fundadas según instructivos desarrollados oportunamente. Las conclusiones son transmitidas a las diferentes instituciones analizadas para atender su punto de vista. Los dictámenes finales y resoluciones de la CONEAU son dados a publicidad. Los integrantes de comisiones asesoras y de comités de pares actúan con independencia de criterio, sin asumir representación alguna y se abstienen de intervenir cuando exista la posibilidad de un conflicto de intereses³⁹.

Manifestaba Emilio Mignone, primer presidente de la CONEAU, que la agencia evaluadora constituye un elemento clave en la renovación, modernización y mejoramiento del sistema de educación superior argentino (Mignone, 1998). Con respecto a lo expresado, el Acta de ceremonia de constitución de la CONEAU⁴⁰ en agosto de 1996 señala:

³⁹ Página Web de la CONEAU Recuperado de <http://www.coneau.edu.ar> [consulta 12/05/2013].

⁴⁰ *Lineamientos* (nota al pie de p.5)

"Estamos aquí reunidos, en efecto, para dejar constituida y echar a andar la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria, organismo descentralizado previsto en la Ley de Educación Superior, que tiene como principal función contribuir, a través de la evaluación institucional y de la acreditación de carreras, a mejorar la calidad de todo lo que se hace y se ofrece en las instituciones universitarias, y a garantizar la fe pública que la sociedad deposita en ellas."

La evaluación institucional de las universidades constituye una práctica novedosa en la Argentina y la necesidad de comenzar con esta práctica es una consecuencia, entre otros factores, de la ampliación y consolidación de la autonomía universitaria, de la expansión de la matrícula y de la multiplicación y diversificación de establecimientos; y, en otro orden, de los acelerados cambios sociales y económicos, que exigen nuevas respuestas por parte de las instituciones responsables de protagonizar dichas transformaciones (CONEAU, 1997).

En los párrafos que se exponen a continuación, pertenecientes al primer informe final de evaluación externa de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco (CONEAU, 1998, p.3), está resumida la idea política que impulsa el interés por la calidad universitaria,

"La Ley de Educación Superior N° 24. 521 (LES) instauro la evaluación institucional universitaria en la Argentina y responsabiliza a la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) para llevar adelante una de sus etapas: la evaluación externa. El documento "Lineamientos para la evaluación institucional", elaborado por la CONEAU, deja sentados los principios y compromisos involucrados en esta tarea.

En el marco de un profundo respeto por la autonomía de las instituciones universitarias, la CONEAU lleva a cabo la evaluación externa a fin de identificar los aspectos positivos y problemáticos de cada una de ellas, ampliando la mirada proporcionada por las respectivas autoevaluaciones, y contribuyendo así a la formulación

y fijación de estrategias para el mejoramiento de la calidad.

Se trata de un proceso de carácter constructivo, cuyo propósito genérico es contribuir al abordaje de los nuevos e históricos desafíos que las instituciones universitarias enfrentan en la actualidad.

Cabe agregar que toda evaluación tiene un modelo de referencia. Así, la evaluación externa que lleva a cabo la CONEAU tiene un modelo de referencia para cada caso que analiza. Este surge de la combinación de las experiencias de los integrantes del grupo de especialistas que, reunidos en Comité, realizan la tarea de evaluación externa. Dicho modelo de referencia, de contraste, está profundamente vinculado con el que la propia institución evaluada expone en el Informe de Autoevaluación y que cotidianamente construye en su proyecto y actividad institucional."

En los *Lineamientos* (1997) también se expresa que los fines básicos de las universidades son la adquisición, apropiación y generación de conocimientos; su transmisión, la formación de profesionales e investigadores con sentido crítico, tanto en el nivel de grado como de postgrado; la integración al medio y la contribución a su desarrollo sustentable y a su bienestar, fundado en los valores de libertad, igualdad, solidaridad y justicia. Para el cumplimiento de estos fines, dichas instituciones cuentan, en diferente medida, con estructuras, funciones procesos de interacción, recursos humanos, materiales y financieros, actividades administrativas y un conjunto normativo enmarcados en un contexto social propio.

En todas sus instancias de funcionamiento, la CONEAU opera como órgano de aplicación de los principios y lineamientos que los propios actores del sistema universitario generan y, a su vez, como espacio de concertación de las ideas procedentes de los campos académicos y científicos a los que pertenecen los evaluadores consultados en cada oportunidad (Villanueva, 2003, p.5).

Algunos autores como Marquís y Toribio (2006, p.30) opinan que en la actualidad la cultura de la evaluación se encuentra instalada y el periodo 2000 a 2005 ha sido de consolidación. Aunque quedan temas pendientes, como la acreditación institucional, que la legislación no prevé y la instalación de procesos de mejoramiento una vez realizadas las diferentes etapas de la evaluación institucional.

Actualmente, la CONEAU está llevando adelante su propia autoevaluación. Una vez concluido este proceso, la CONEAU se someterá a una evaluación externa a cargo del Instituto de Educación Superior para América Latina y el Caribe (IESALC/UNESCO).

Paralelamente, una de las áreas significativas en la estructura de la CONEAU, como es el Área de Acreditación de Carreras de Grado logró la certificación ISO 9001 para la conformación y funcionamiento de las comisiones asesoras el 17 de julio de 2012⁴¹.

Sin lugar a dudas la CONEAU se ha instalado y legitimado en el sistema universitario argentino, alcanzando también cierto protagonismo en el ambiente internacional, particularmente en el MERCOSUR y en Iberoamérica.

2.2.3.2 La evaluación externa

La evaluación externa tiene como principal objetivo asistir a las instituciones en sus propuestas de mejoramiento de la calidad. Tiene lugar como mínimo cada seis años y se lleva a cabo en el marco de los objetivos definidos por cada institución. Es complementaria de la autoevaluación que efectúan las universidades para analizar sus logros y dificultades y sugerir medidas orientadas al mejoramiento de la calidad. Tanto la

⁴¹Recuperado de <http://www.coneau.edu.ar/archivos/grado/ISODOC.pdf> [consulta 13/05/2013]

“autoevaluación” como la “evaluación externa” constituyen la “evaluación institucional”.

La evaluación externa consiste en un cotejo entre lo que la Universidad en cuestión declara como proyecto institucional, sus concreciones y los resultados observados en la visita externa. El propósito es de mejora institucional, propósito que marca la evaluación en tanto trata de resaltar fortalezas e identificar debilidades con la finalidad de proponerlas a la universidad en cuestión a los efectos de promover su desarrollo en el marco de la autonomía universitaria establecida legal y legítimamente.

Para iniciar los procesos de evaluación externa a su cargo, la CONEAU elaboró al comienzo de su gestión un documento orientador *“Lineamientos para la evaluación institucional”*, Resolución CONEAU 94/97, que fue y es utilizado para desarrollar dichos procesos. En él se expone la concepción general de la evaluación institucional que posee la CONEAU, el marco normativo y las características de las evaluaciones externas que realiza.

Tal y como manifiesta un miembro de la CONEAU, con el objetivo de mejorar los procesos e informes de evaluación externa y capitalizar toda la experiencia acumulada, la CONEAU organizó actividades tendientes a lograr un mayor conocimiento de los procesos de evaluación que se están desarrollando en otras partes del mundo y a incrementar la reflexión acerca de los procesos de evaluación institucional en general. En este marco, propició la puesta en marcha de un proceso de revisión de los lineamientos de la evaluación y la conformación de un grupo asesor compuesto por reconocidos académicos (Villanueva, 2003 p. 7).

En junio de 2011, la CONEAU aprueba la Resolución 382/11 referida a los *Criterios y procedimientos para la evaluación externa*. Esta resolución complementa tanto el documento inicial Resolución 94/97 *Lineamientos para la evaluación institucional*, como la Resolución 315/00 referida a la elaboración de los informes de evaluación externa.

La autoevaluación y la evaluación externa constituyen dos fases del proceso de evaluación institucional. Con la resolución 382/11 se establecieron entonces, criterios y pautas para la tarea de los pares que participan en la evaluación externa en cuyos artículos se menciona:

ARTICULO 1º.- Establecer como criterios y procedimientos para la tarea de los pares que participan en la evaluación externa los que figuran en el Anexo I.

ARTICULO 2º.-Ajustar las pautas para la autoevaluación institucional establecidas en el documento "Lineamientos para la Evaluación Institucional" (Resolución CONEAU 094/97) que se especifican en el Anexo II.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 44º de la Ley 24.521, las instituciones universitarias deben asegurar el funcionamiento de instancias internas de evaluación institucional, que tienen por objeto el análisis de sus logros y dificultades en el desarrollo de sus funciones.

Tanto la evaluación externa como la autoevaluación abarcan las funciones de docencia, investigación y extensión, y, en el caso de las instituciones universitarias nacionales, incluyen la gestión institucional.

Para que la autoevaluación institucional cumpla su objetivo de favorecer una mejora de la calidad, las pautas del Anexo II de la Resolución de 2011 promueven la pertinencia de las siguientes características:

- a) Promover la participación de los integrantes de la comunidad universitaria.*
- b) Analizar los logros y dificultades en el cumplimiento de sus funciones e incluir propuestas de mejoramiento.*
- c) Abordar a la institución universitaria de manera integral, teniendo en cuenta su perspectiva contextual e histórica.*

d) Contener información cuantitativa y cualitativa que permita una interpretación y un adecuado análisis de la realidad institucional.

La CONEAU manifiesta que la evaluación institucional debe ser útil a la propia institución universitaria y a la comunidad que utiliza sus servicios en general. También aclara que el principio rector de los *Lineamientos para la evaluación institucional* permanece vigente y que, la evaluación institucional tiene como fin primordial el mejoramiento de la calidad de las instituciones que brindan formación universitaria. Asimismo, el respeto irrestricto de la autonomía universitaria pone en valor la singularidad y la heterogeneidad de los proyectos institucionales que desarrollan las instituciones universitarias.

Respecto de las mejoras pendientes, señalaba otro de sus miembros (Fernández Lamarra, 2003, p.8):

"...existe todavía la falta de una concepción concertada interna y externa sobre 'calidad institucional' y la utilización de criterios de evaluación no siempre homogéneos"

En este contexto, los avances hacia una cultura de la evaluación institucional impulsados por la CONEAU son especialmente significativos y han contribuido a reducir la opacidad del sistema. En cada universidad puede apreciarse el fortalecimiento paulatino de rutinas de producción de información sobre el propio funcionamiento institucional y la adopción de sistemas informatizados que contribuyen a apoyar la gestión y la planificación estratégica (Villanueva, 2003, p. 25-26).

La labor de la CONEAU en los procesos de evaluación externa lleva vigente dieciocho años. Se destacan entre los aspectos positivos de sus intervenciones, la construcción, en forma gradual, de un modelo flexible, con estilo propio, de evaluación institucional en relación con las características políticas organizativas del sistema universitario argentino; por supuesto, dicho modelo no debe considerarse exento aún de mejoras.

2.3. La biblioteca universitaria dentro del contexto de evaluación de la universidad

Las bibliotecas de enseñanza, en todos los niveles, cumplen un papel fundamental en la formación y son parte integral de la política educativa. Tienen como misión acompañar los procesos de enseñanza y de aprendizaje, dándole soporte a las necesidades informacionales de la comunidad educativa, en sus aspectos informativos, formativos y recreativos (Madrid, 2011, p. 8).

La biblioteca universitaria como organización dentro de otra organización no puede estar ajena a los devenires de su 'casa madre'. En 1996, Pritchards⁴² (citado por Babalhavaeji et al. 2009, p. 592) en un artículo sobre la calidad en la biblioteca universitaria sostiene que:

*"the major objective for academic libraries, especially in an environment of increasing economic pressure, structural change, and technological innovation, must be to align themselves with the structures of higher education and criteria by which those institutions are judged"*⁴³

Comenta Orera Orera (2005, p. 19) que, partiendo de la idea de que la biblioteca universitaria forma parte de la institución a la que sirve, y de que constituye un servicio básico y relevante para el desarrollo de las funciones fundamentales de la universidad –la docencia y la investigación–, la exposición del concepto de biblioteca universitaria requiere el análisis previo del contexto universitario.

⁴² PRITCHARDS, S.M. (1996). "Determininig quality in academic libraries" *Library Trends* 44, 572-594.

⁴³"El principal objetivo de las bibliotecas universitarias, especialmente en un entorno de aumento de presión económica, de cambio estructural y de innovación tecnológica, debería ser para alinearse con las estructuras y los criterios de la enseñanza superior por los cuales esas instituciones son evaluadas" [traducción propia]

Según Sánchez Vignau (2004), la Universidad del siglo XXI es un modelo de industria de información y del conocimiento que está obligada a asumir un nuevo paradigma para garantizar nuevos compromisos sociales como es el aprendizaje en forma continuada. En las universidades, la biblioteca es el centro principal de aseguramiento de todas las funciones universitarias, es el espacio donde se organizan los recursos de información necesarios para la generación de nuevos conocimientos. La biblioteca universitaria asegura las actividades de I + D en las universidades, y ello reclama de un rediseño como unidad de investigación y de creación de valor.

La filosofía de trabajo de las bibliotecas universitarias, aunque mantiene sus raíces clásicas, se ha modelado en función de las nuevas misiones y estrategias de las universidades, sus compromisos, que determinan el hacer y el cómo hacer de cada biblioteca universitaria y eso traerá en un futuro no muy lejano, la existencia de nuevas formas y modos de gestión bibliotecaria (Sánchez Vignau, 2004)

Por lo tanto, la política de calidad que influyó a las instituciones de educación superior involucró considerablemente a las bibliotecas universitarias. Las bibliotecas son organizaciones susceptibles de ser evaluadas en diferentes niveles, por diferentes motivos y propósitos. La autoevaluación, la acreditación de programas y la acreditación institucional son procesos diferentes de evaluación que pueden aplicarse a una misma biblioteca para cumplir fines distintos (Ardila Reyes, 2011, p. 38).

La biblioteca universitaria se enfrenta hoy a retos que surgen como consecuencia, tanto de los acelerados cambios tecnológicos como de la constante proliferación de recursos de información. Esto obliga a una gestión organizada y moderna con características que la acerquen a parámetros de calidad para ser evaluada.

Para situarnos en el contexto de calidad enfocado en la biblioteca universitaria en general, desarrollaremos en los apartados siguientes: La valoración del contexto de la biblioteca dentro de la universidad, y el conocimiento de algunas experiencias internacionales e iberoamericanas.

2.3.1 La relevancia de valorar el contexto

La sociedad de la información ha traído consigo todo un cambio de paradigma respecto de la generación y uso de la información, y, con ello, una ola de renovación de las actividades académicas e investigadoras desarrolladas en las universidades. La implementación de procesos de acreditación de calidad de la enseñanza ha obligado a toda la organización educativa, incluida la biblioteca, a repensar la forma de llevar adelante sus actividades y a medir el logro de los objetivos propuestos. Cobra entonces una importancia destacable la evaluación de todas las actividades que tienen lugar en la biblioteca, así como la valoración de su impacto en la organización en que se encuentra inserta (Fushimi, 2010, p. 8).

La experiencia también indica que, sí las políticas públicas y de gestión basada en modelos tradicionales se aplican a las bibliotecas, promueven el logro de importantes objetivos sociales de servicio bibliotecario y otros servicios públicos. A su vez, la biblioteca universitaria se enfrenta a retos que producen cambios en la política bibliotecaria. Se incrementa la cooperación, la colaboración y la asociación; se aplican nuevos métodos y filosofías de trabajo, donde aspectos como el liderazgo, la planeación estratégica, la calidad, la evaluación de servicios y las auditorías de información, se asumen e introducen en la práctica (González Guitián y Molina Piñeiro, 2008, p.2).

Según Fushimi (2011), el rol de la biblioteca universitaria excede a su tradicional misión de proveer acceso a recursos y servicios de

información, sino que además, la biblioteca universitaria actual es un factor fundamental en los procesos de generación, producción y difusión del conocimiento científico en el interior de sus instituciones. Por lo que si bien una biblioteca puede estar dotada de una buena infraestructura, colecciones, personal y servicios, no será suficiente para que podamos considerarla una buena biblioteca. Tendremos que mirar y explorar a esa biblioteca en su contexto. Precisamente el modelo de evaluación tiene que permitir y contemplar estas nuevas miradas.

Para Pérez Rodríguez y Milanés Guisado (2008), la universidad redimensiona sus planes académicos y enfoca los sistemas bibliotecarios sobre la base del papel de la información como recurso estratégico para producir conocimiento; en este contexto, la biblioteca universitaria debe redimensionarse como plataforma de integración. Los autores enfatizan que la novedad es que actualmente la evaluación de los servicios bibliotecarios se sitúa en el contexto de la universidad, y por lo tanto, estos determinan la calidad de los servicios en general.

2.3.2 Algunos antecedentes internacionales

La cultura de calidad y evaluación en las bibliotecas surgió en forma casi pareja en la década de los 90, tanto en los países latinoamericanos como así también en muchos europeos como Francia, Italia, Holanda, etc. Con excepción de los Estados Unidos que comenzó a aplicar en la década de los 60 el concepto de calidad. Según Gimeno Perelló (2009, p. 49), es la biblioteca universitaria de Estados Unidos, la primera clase de biblioteca que introduce modelos, sistemas y planes de calidad en su gestión.

"Quality is no longer an option - it is a positive requirement for the 1990s." (Chase, 1988)⁴⁴

⁴⁴ La calidad ya no es una opción, es una obligación primordial para la década de los 90. [traducción propia]

La calidad y sus conceptos asociados (mejoramiento, procesos y procedimientos, gestión, etc.), a los cuales las bibliotecas universitarias ya se han habituado, le han otorgado a la evaluación claridad en sus propósitos, articulación a procesos institucionales, nuevas herramientas que facilitan su realización y orientación a través de indicadores y estándares (Ardila Reyes, 2011, p. 37).

Evaluación y calidad son dos conceptos que van de la mano. La evaluación se acomete para conocer y mejorar. La mejora continua está unida a la calidad con la finalidad de obtener un usuario satisfecho en el tiempo. Relacionando esta filosofía específicamente con la entidad Biblioteca, la evaluación es el proceso de identificar y reunir datos acerca de servicios o actividades específicas, estableciendo criterios para valorar su éxito y determinando el grado hasta dónde el servicio o actividad cumple con los fines y objetivos establecidos (Fuentes, 1999). Es necesario partir de la premisa de que la evaluación no es un fin en sí misma, sino un medio para conseguir un fin. Este no es otro que el de mejorar el rendimiento de la biblioteca, incrementando sus niveles de eficiencia y eficacia (Mano González, 1998).

Numerosos autores opinan que la evaluación es la estrategia de gestión más adecuada para llevar a cabo en una estructura como la de la biblioteca universitaria; que, por definición está en constante evolución y tiene que ser más sensible a los cambios que ocurren en el entorno en el que opera. (Dalhoumi, 1995; Giappiconi, 1998; Ollendorff, 1999; Solimine, 2003; Gier-Jeanmougin, 2004)

Algunos de los países de la comunidad anglosajona, como es el caso de Australia, siguieron el rumbo de la calidad marcado en la década de los 90. Manifiesta Lawrence Tam (2000, p. 349), que en el año 1992 se crea el *Committee of Quality Assurance in Higher Education (CQAHE)* siguiendo las recomendaciones del *Higher Education Council (HEC)*. Este Consejo establece la importancia que debe asignarse a la biblioteca universitaria:

*"Libraries are among the major factors affecting the quality of higher education, much of the actual teaching-learning process is mediated by administrative staff -for example, library services, (...)and computing facilities-thus providing a direct link between the educational process and the work of administrators. Students judge the quality of their education, at least in part, according to how well this work facilitates the teaching they receive and their learning experience"*⁴⁵

2.3.3 Antecedentes en Iberoamérica

En Colombia la gestión de calidad está presente desde la década de los 90 en un grupo de bibliotecas de universidades privadas interesadas en ser cada vez más competitivas; con posterioridad, la calidad se consideró igualmente en las bibliotecas de las universidades públicas (Reyes Ardiles, 2011, p.38).

En Perú la gestión de la calidad en bibliotecas nace a partir de iniciativas de las bibliotecas escolares y universitarias. En el 2006 se crea el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) con la finalidad de garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas, ofrezcan un servicio de calidad. En este contexto, las bibliotecas serán evaluadas dentro de los procesos de evaluación y acreditación institucionales y no de manera independiente (Morgan, 2011, p. 22 y 31).

La situación en Brasil no es muy diferente que en el resto de los países latinoamericanos. En el 2004 se crea el Sistema Nacional de

⁴⁵ Las bibliotecas se encuentran entre los principales factores que afectan la calidad de la educación superior. Gran parte del proceso de enseñanza-aprendizaje está mediado por el *staff* de trabajo, por ejemplo, los servicios de biblioteca y servicios de computación. Estos proporcionan un vínculo directo entre el proceso educativo y el trabajo de la gestión universitaria. Los estudiantes juzgan la calidad de la educación que reciben, al menos en parte, de acuerdo a cuan bien estos vínculos facilitan su experiencia de aprendizaje y la enseñanza que reciben. [traducción propia]

Evaluación de la Enseñanza Superior (SINAES), con objetivos de mejora de la educación superior. Sin embargo, según Lubisco (2011, p. 52 y 58) en todo el panorama de evaluación de la educación superior, las bibliotecas de Brasil están consideradas como instalaciones físicas de los cursos de grado, al servicio de y no como un centro de producción de conocimiento. No hay bibliotecarios en las comisiones de evaluación; esto significa que no es posible una buena evaluación de las bibliotecas, aunque esta tendencia se está revirtiendo gracias al apoyo de la Comisión Brasileña de Bibliotecas Universitarias (CBUU), del Colegio Nacional de Biblioteconomía, del *Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais "Anísio Teixeira"* (INEP) y con los profesionales experimentados en el tema.

En el 2000 aparece en México una de las aportaciones más conocidas en el ámbito mexicano, la *Guía metodológica* de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. Su creación corrió a cargo de un grupo de trabajo del Consejo Regional Centro Occidente, el cual combinó normas estadounidenses, mexicanas y españolas aplicables a bibliotecas mexicanas. Esta guía constituye una de las aportaciones más significativas en materia de evaluación bibliotecaria en el país, y da continuidad a un discurso encaminado a la certificación, acreditación y búsqueda de la calidad promulgada por las altas jerarquías de las instituciones de enseñanza superior (Tarango y Mendoza, 2009, p. 286). La guía metodológica tomó como base el modelo de la Comisión Nacional de Evaluación Educativa (CONAEVA), la misma contempla en su diseño que la evaluación puede ser realizada por la propia institución a manera de autoevaluación, donde la biblioteca o el sistema bibliotecario, puede comparar lo que es con lo que debería ser y puede evaluarse también con la participación de comités de pares (Sánchez Ambriz, 2004, p. 205).

Con respecto a la normatividad emitida por asociaciones del gremio bibliotecario en México, es oportuno resaltar el trabajo realizado

por la Comisión Permanente de Normatividad 2004-2006 del Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior la cual dio a conocer a sus integrantes en 2005 el compendio de *Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación*. Esto constituye sin duda otra valiosa aportación que busca incidir en la mejora de los procesos de gestión de las bibliotecas universitarias mexicanas. No obstante, el trato ofrecido al tema de la evaluación de bibliotecas académicas en México es, hasta cierto punto, limitado, pues el acercamiento a determinados aspectos de interés es apenas incipiente y se han dejado algunas problemáticas importantes sin resolver (Tarango y Mendoza, 2009, p. 286).

Isabel Madrid, refiriéndose a las bibliotecas de Uruguay, manifiesta que en términos relativos, con respecto a otras áreas del campo profesional en Uruguay, las bibliotecas universitarias tienen una situación mejor que las bibliotecas en general y las del área educativa en particular. Pero, que a su vez, en la Universidad de la República no existe una política definida de bibliotecas, o existe por omisión. Se han dado, durante décadas, avances mínimos, a pesar de los proyectos que se vienen presentando desde la temprana década de los 70 del siglo pasado, por iniciativa de las bibliotecas más que de las autoridades (Madrid, 2011, p. 18).

En Chile, en el año 1999, el Ministerio de Educación creó la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado (CNAP) y la Comisión Nacional de Acreditación de Postgrado (CONAP), frente al aumento significativo de la oferta universitaria para establecer mecanismos de evaluación, a través de procesos de acreditación institucional (Arrau, 2005, p.7). Uno de los doce criterios de evaluación para obtener la certificación, corresponde a los recursos educacionales dispuestos por las universidades, dentro de los cuales, se considera a las bibliotecas que deben cumplir con las declaraciones y políticas establecidas por la institución de la cual dependen (Arrau, 2005, p. 10). Como consecuencia, la acreditación institucional en las universidades, no ha dejado a las bibliotecas

dependientes de este tipo de organizaciones ajenas al mejoramiento de la calidad, pues uno de los puntos clave en la obtención de una evaluación positiva, se obtiene de la medición del funcionamiento y gestión de la biblioteca (Osorio Rubio et al., 2010, p. 10).

En América latina la evaluación de las bibliotecas está incluida en los procesos de evaluación y acreditación institucionales y no de manera independiente como sucede en España.

No hay posibilidades de calidad sin que este concepto esté ligado a evaluación. Manifiesta Pinto Molina y otros que la práctica de la evaluación consiste en obtener, de forma sistemática, evidencias de información objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, que faciliten la toma de decisiones (2007, p.367)

En España, a partir del año 1992 comienzan los primeros intentos de evaluación a nivel nacional con el Programa Experimental de Evaluación de la Calidad del Sistema Universitario 1992-1994, que incluye a la biblioteca universitaria (Falomir, 2007). Bajo los auspicios de este Programa, el Consejo de Universidades puso en marcha un plan integrado de autoevaluación de las actividades de enseñanza e investigación de las Universidades. En el mismo periodo, la Unión Europea puso en marcha un programa piloto similar que contribuyó en buena medida a extender la cultura de la calidad y de la evaluación en las diferentes áreas de organización de las universidades (Baena Díaz y otros, 2005 p.2).

Con posterioridad continuaron los planes nacionales y programas experimentales de tipo regional o propio de cada universidad. Finalmente en 2003 se crea la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad (ANECA).

Pinto Molina y otros (2007, p.365), consideran, refiriéndose a la biblioteca universitaria española, que tenía que recuperar un

considerable retraso y que su preocupación por la calidad empieza más tarde que en otras latitudes:

"En el contexto de la actual sociedad del conocimiento y del aprendizaje y en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior, asistimos a una nueva misión y dimensión de la Biblioteca Universitaria como organización sistémica, compleja, flexible y con capacidad de adaptarse a los nuevos modelos de enseñanza/aprendizaje, más versátiles y personalizados, centrados en la transferencia de habilidades y competencias informacionales para la toma de decisiones y para el uso, aprovechamiento y difusión de la información."

Según Baena Díaz y otros (2005, p.3) la cultura de la calidad, la evaluación y la búsqueda de la excelencia, sin duda continuarán extendiéndose y la biblioteca universitaria seguirá jugando un papel líder en el desarrollo de la universidad.

Este panorama marca una homogeneidad en la región Iberoamericana. A continuación se detalla la situación de la biblioteca universitaria en la Argentina.

2.4. La biblioteca universitaria argentina

La legislación universitaria argentina ha sido poco generosa con las menciones a la biblioteca universitaria y a su importancia dentro de los ámbitos de la enseñanza superior. Recién en el Estatuto de la Universidad de General Sarmiento⁴⁶ (1999) aparece por primera vez, desde la Legislación de Indias, una mención sustantiva hacia la biblioteca:

"Unidad de Biblioteca y Documentación: Los servicios de biblioteca y documentación son un instrumento central de la tarea de

⁴⁶Anexo con los ordenamientos legales al libro de Emilio F. Mignone *Política y universidad: el estado legislador*"

investigación y docencia. Es su vocación constituirse en un centro de irradiación cultural en la comunidad.” (Capítulo II, art. 63, Inciso a)

La biblioteca universitaria argentina no fue ajena a la ya mencionada política de calidad de la década de los 90, por cuanto la misma Secretaria de Políticas Universitarias dependiente del Ministerio de Educación de la Nación hace la presentación editorial de una de sus publicaciones, refiriéndose a las bibliotecas universitarias como “...reservorio de libros y documentos sin los cuales no se concibe una universidad...”⁴⁷ Aquí se menciona específicamente que el modelo de biblioteca universitaria busca destacar el rol activo de la misma en el proceso educativo (Herrera 1995).

A pesar de la importancia que discursivamente se le asigna a la biblioteca universitaria, el mismo Herrera, en su investigación sobre las capacidades operativas e institucionales de estas, describe un panorama poco alentador sobre las mismas y finalmente recomienda la evaluación de colecciones, RRHH, recursos informáticos, edificios, etc. y la consiguiente asignación de recursos económicos para lograr las mejoras propuestas (Herrera, 1995, pp. 87-88).

Una consultora externa de la CONEAU para el Área de Postgrado (Nardi, 1999) expresa que, la importancia de las bibliotecas en el ámbito académico consiste en que ellas se constituyen en uno de los núcleos centrales de la Universidad ya que asisten a alumnos profesores e investigadores en el proceso de transformar la información en conocimiento. Afirma que son unidades de muy compleja administración, ya que deben manejar y controlar grandes volúmenes de información y que asimismo deben establecer servicios que atiendan las necesidades de la comunidad universitaria, teniendo en cuenta que cada segmento de esa

⁴⁷ Concepto vertido en la contratapa de la obra de Herrera “*Bibliotecas Universitarias Argentinas*”

comunidad posee características dominantes. Considera que introducir eficacia y eficiencia en esos servicios implica poner en juego conocimientos relacionados con la informática, las comunicaciones, la administración y la estadística, aparte de los conocimientos específicos de la bibliotecología.

En la última década, gracias a la influencia de las políticas de calidad aplicadas a la educación superior y, tempranamente en relación con otros países de Iberoamérica, la biblioteca universitaria argentina ha iniciado procesos de modernización y transformación, adaptando y mejorando sus recursos y servicios a un nuevo entorno informacional, tecnológico y organizacional. La misma autora (Miguel 2003, p.4), menciona que, entre los principales factores que propiciaron esta necesidad de modernización y transformación, se encuentra el cambio organizacional y lo define como:

"Nuevos modelos de gestión de las organizaciones en general, basados en la calidad y en la evaluación permanente como una estrategia para el mejoramiento continuo"

Afirma, también, que, en este nuevo contexto, las bibliotecas universitarias y científicas de todo el mundo están progresando hacia nuevos modelos, y se encuentran, con mayor o menor grado de avance, en procesos de transición hacia un modelo de gestión basado en la calidad como una estrategia de mejoramiento continuo (Miguel 2003, p.5).

2.4.1 La evaluación externa de la biblioteca

En su análisis sobre los efectos del FOMECA y la CONEAU en las universidades argentinas, Ariel Toscano (2005) manifiesta que si bien la CONEAU no tiene por objetivo alentar el equipamiento de las bibliotecas, como si lo tuvo el FOMECA, es bien sabido que, cuando algún programa se presenta ante el proceso de

acreditación, la universidad en la cual se desarrolla dicho programa se esfuerza para mejorar sus bibliotecas porque sabe que es un aspecto que se tiene en cuenta en la evaluación, más aún en la evaluación externa; y que esto se vería manifestado explícitamente en los informes.

El mencionado estudio de Herrera, en 1995, sobre las bibliotecas universitarias, promovido desde el mismo estado, es previo a la constitución definitiva de la CONEAU y obviamente a las primeras evaluaciones externas, ya que la primera fue hecha pública en 1998. Podríamos considerarlo como una de las pocas aproximaciones del estado, en la etapa pre evaluación, hacia el área de las bibliotecas universitarias, aunque hay que aclarar que la investigación se refiere exclusivamente a las bibliotecas de universidades estatales.

En un trabajo presentado en el Encuentro Académico sobre Evaluación Institucional, organizado por la CONEAU en 1998, se expresaba que en las bibliotecas argentinas no existía tradición en procesos tales como la autoevaluación y la evaluación institucional. Como consecuencia de esto, señala Nardi (1999), deberá tomarse como referente la experiencia adquirida sobre este tema en otros países del mundo. Por otra parte, será de suma importancia observar y compartir las metodologías que utilizan, especialmente los países iberoamericanos, así como también generar las propias.

La preocupación por la evaluación de la calidad en la educación superior surge inicialmente, en la Argentina, a comienzos de los años 90, unos años antes que otros desarrollos Iberoamericanos. Es entonces cuando, en el universo de la política de la calidad, se introduce la selección y denominación de componentes dentro de los lineamientos, guías o modelos de evaluación. Uno de estos componentes es la biblioteca universitaria. Es así como comienzan a aparecer los conceptos de evaluación, acreditación, certificación, etc. vinculados también con los principales modelos de gestión de la calidad. (Texidor, 2011)

A partir de las evaluaciones de la CONEAU se tomaron en cuenta las bibliotecas como parte de las mediciones de la calidad de la educación superior. Si bien, en un primer momento eran los mismos docentes los pares evaluadores que consideraban los distintos aspectos de las universidades a evaluar, en este trayecto se incorporaron bibliotecarios de las universidades para esa tarea.

Marcela Fushimi (2011) sostiene que a partir de las evaluaciones de la CONEAU se tomó en cuenta la biblioteca universitaria como parte de las mediciones de la calidad de la educación superior.

En el cierre del Segundo Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas (TIEB2) se concluyó que la evaluación es impulsada tanto desde las propias bibliotecas como desde el Estado y que cada vez es más clara la convicción de la necesidad de evaluar (Mangiaterra y Miguel, 2011, p.16).

2.4.2 El criterio “biblioteca” en la evaluación externa

Tal como se mencionó en el apartado sobre la evaluación externa, en la Resolución 94/97 “*Lineamientos...*” se expone la concepción general de la evaluación institucional que implementa la agencia evaluadora, el marco regulador y las características de las evaluaciones externas que realiza. También se mencionó que, en función de la revisión sistemática de los instrumentos normativos a través de los cuales se pauta el trabajo de los comités de pares, la propia CONEAU detectó la necesidad de especificar y precisar criterios y procedimientos para la evaluación externa.

La Resolución CONEAU 382/11, en su Anexo I, especifica la información que debe considerarse en la evaluación externa, describe su preparación y desarrolla los criterios para realizar dicha evaluación. En su Anexo II detalla la información básica que se

considera necesaria para sustentar las interpretaciones y juicios de la autoevaluación.

Los criterios para la evaluación externa que se presentan constituyen un esquema analítico para ser utilizado por el Comité de Pares Evaluadores (CPE). Se trata de una serie de indicaciones para el análisis, abierta a la construcción de otras dimensiones y criterios complementarios que contribuyan a una mejor y más completa comprensión del proyecto institucional.

En una investigación anterior, sobre la visibilidad de la biblioteca en los informes de la CONEAU, se analizó exhaustivamente el componente, denominado en los Lineamientos: "*Servicios de biblioteca, de información e informáticos*" a través de la guía orientadora de variables que la CONEAU que está adjunta, como anexo II, a la Ordenanza Nº 30/02 (Texidor, 2007).

En la revisión del 2011, uno de los criterios para la evaluación externa es el que corresponde a **3. g) Bibliotecas. Centros de documentación. Publicaciones** (CONEAU, Anexo I, p.8), este criterio menciona:

1. *Evaluar la dotación y disponibilidad de bibliotecas y bibliografía teniendo en cuenta el o los diversos campos disciplinarios con que cuenta la institución.*
2. *Evaluar la **calidad** de la prestación de los servicios de los centros de documentación, bibliotecas y el acceso a redes de información, con particular énfasis en los servicios de asistencia a las funciones de docencia e investigación.*
3. *Estimar si se cuenta con personal suficiente y calificado.*
4. *Analizar la adecuación del equipamiento informático disponible y la funcionalidad de los espacios físicos.*
5. *Considerar si la o las bibliotecas disponen del presupuesto necesario y si estos requerimientos están contemplados en las políticas institucionales.*
6. *Evaluar la política de publicaciones y su desarrollo*

Entre las pautas para la evaluación institucional, dentro del ítem

tratamiento de Información general de la institución, encontramos el punto **2.e) Bibliotecas. Centros de documentación. Publicaciones** (CONEAU, Anexo II, p.14-15), esta pauta menciona:

1. *Cantidad de bibliotecas. Ubicación. Infraestructura y equipamiento disponible.*
2. **Descripción de la organización de la biblioteca: instancias de coordinación**, *cantidad de personal discriminado por tipo; capacitación del personal.*
3. *Descripción de los procedimientos de actualización del acervo bibliográfico.*
4. *Cantidad de usuarios activos, si es posible discriminados por tipo (alumnos, docentes, investigadores).*
5. *Servicios que presta la biblioteca.*
6. *Estadística anual de consultas o préstamos por tipo de servicios.*
7. *Descripción de la política editorial. Publicaciones.*

En ambos anexos, el punto 2 se relacionaría, en cierto modo, con la gestión de la calidad.

En la investigación mencionada, sobre el componente biblioteca en los informes de la CONEAU, que mostró el camino recorrido en los primeros ocho años de evaluación de la biblioteca universitaria argentina, se concluyó que la presencia de políticas públicas que contemplan la periódica evaluación de la universidad y por ende de la biblioteca universitaria es una medida ampliamente beneficiosa para esta última (Texidor, 2007, p. 200).

"Los directivos de las bibliotecas evaluadas se sienten líderes en cuanto a la participación e involucramiento en la preparación de la autoevaluación, si bien esto es mucho más notorio en las bibliotecas de universidades privadas. Un porcentaje alto considera la necesidad de contar con un instrumento que guíe la autoevaluación y que también sea utilizado para la evaluación externa con la finalidad de evitar el divorcio existente entre estas dos etapas y ordenar productivamente el tiempo destinado a la visita. El 70% de los directores no está totalmente de acuerdo ni con el contenido del

informe ni con la estructura ni con la redacción porque este no permite evidenciar claramente las fortalezas y debilidades de la biblioteca. Aun así, y a pesar de que esta investigación se convierte en una evaluación de la evaluación, que muestra el camino recorrido y también todo lo que falta recorrer, la presencia de políticas públicas que contemplen la periódica evaluación de la universidad y por ende de la biblioteca universitaria es una medida ampliamente beneficiosa para estas últimas.”

La presencia de la “biblioteca” en la carta del rector, si bien escasa y sólo en los informes de universidades privadas, da cuenta de que lentamente las bibliotecas universitarias argentinas van insertándose sólidamente como entidades necesarias dentro de la propia universidad a la que asisten. (Texidor, 2009, pp. 14-15).

Si bien en un primer momento, eran los mismos docentes que consideraban los distintos aspectos de las universidades a evaluar, entre ellos el componente biblioteca, a partir de 2002, de manera esporádica primera y definitiva en años posteriores, se incluyó la figura de un consultor especializado (profesional bibliotecario) en el CPE. Este comité tiene a su cargo los procesos de evaluación externa de las instituciones universitarias, hecho que generó una mejora sustancial en la consideración de las bibliotecas, y que marca de alguna forma el reconocimiento de la CONEAU ante esta necesidad.

Por otra parte, en Argentina se está trabajando en una propuesta para construir criterios de evaluación de bibliotecas teniendo en cuenta antecedentes como las normas ISO, las indicaciones emanadas de IFLA y las recomendaciones de UNESCO porque faltan indicadores acordes con la universidad del siglo XXI.

Podría decirse que la situación de la evaluación de la biblioteca universitaria argentina ya está contemplada por la CONEAU, aunque los criterios de evaluación según Fushimi (2011, p.92) presentan ciertas carencias, que podrían resumirse como sigue:

"Las recomendaciones y lineamientos que guían la evaluación son orientativos al no existir un modelo definido de evaluación, y no incluyen necesariamente una recopilación normalizada de datos y estadísticas bibliotecarias que permitan evaluar de forma completa y estandarizada el trabajo de las bibliotecas, comparar su evolución en el tiempo y con otras bibliotecas pares. Esto provoca que las posibles interpretaciones sobre las observaciones puedan resultar subjetivas, ya que dependen del criterio propio de cada evaluador.

La misión y funciones de la biblioteca universitaria sobre la cual se basan los lineamientos y variables de CONEAU parten de una concepción limitada y anticuada de los servicios de las bibliotecas universitarias, ya que solo las evalúan en tanto proveedoras de acceso al conocimiento científico, sin tener en cuenta el importante rol que las bibliotecas tienen crecientemente en los procesos de producción y difusión del conocimiento generado en el interior de las instituciones, así como tampoco su rol como parte integral de los procesos de enseñanza aprendizaje dentro de la formación académica que brindan estas instituciones."

En la tabla 20 se presenta una síntesis, con los aspectos significativos desde la normativa emitida por la CONEAU, sobre la evaluación de la biblioteca universitaria argentina.

Fecha	Normativa	Criterios contemplados
1997	Resolución CONEAU 94/97 <i>Lineamientos para la evaluación institucional</i>	Servicios de biblioteca, de información e informáticos Este ítem que podría ser subsumido bajo la dimensión «infraestructura y equipamiento», sin embargo fue separado por el rol central que cumplen en el quehacer universitario. Efectivamente, para poder llevar a cabo las tareas de Investigación y docencia es central tener bibliotecas completas y actualizadas, con políticas de adquisición ajustadas a las necesidades de la institución y sus miembros. El conocimiento sigue teniendo como soporte material principal a los libros y revistas. Sin acceso a la producción de conocimiento local e internacional no es posible un adecuado uso y distribución del conocimiento. El acceso a la información bibliográfica debe satisfacer, fundamentalmente, las necesidades de las funciones de docencia de grado y posgrado y de investigación de los miembros de la institución.

Fecha	Normativa	Criterios contemplados
		La comunidad universitaria debe tener acceso a servicios y herramientas informáticas para satisfacer las funciones previstas.
2000	Resolución CONEAU 315/00. Anexo I. <i>Pautas para la redacción del informe de evaluación externa</i>	<p>Bibliotecas, servicios de información e informáticos <i>se aclara que esta parte del informe debe ocupar 3-5 págs. y debe mencionar:</i></p> <p>Existencia de bibliotecas: central, por facultades, departamentales, por institutos. Presupuesto anual. Servicio e infraestructura. Personal. Usuarios. Colecciones. Clasificación, catalogación y estadísticas. Circulación y préstamos. Convenios y cooperación. Informática.</p>
2002	Ordenanza CONEAU 30/02 <i>Acuerdo General para implementar el proceso de evaluación institucional</i>	<p><i>La evaluación externa abarcará los siguientes aspectos:</i></p> <p>Clausula 10. h) Servicios de biblioteca, información, informáticos y de bienestar universitarios, etc.</p>
2002	Ordenanza CONEAU 30/02. Anexo II. <i>Guía de variables desagregadas en dimensiones e indicadores para la evaluación externa de las instituciones universitarias</i>	<p>8. Bibliotecas, servicios de información e informáticos</p> <p><u>8.1. Bibliotecas.</u></p> <p>8.1.1. Existencia de bibliotecas: central, por facultades, departamentales, por institutos. 8.1.2. Interconexión</p> <p><u>8.2. Misiones y gestión</u></p> <p>8.2.1. Existencia y adecuación de los objetivos de las bibliotecas y políticas de compras 8.2.2. Grado de consenso y conocimiento de estos objetivos y políticas en la comunidad universitaria 8.2.3. Existencia y adecuación de comités asesores 8.2.4. Existencia de mecanismos para canalizar las necesidades de bibliográficas de la comunidad universitaria</p> <p><u>8.3. Presupuesto anual.</u></p> <p>8.3.1. Existencia y adecuación de criterios para la distribución del presupuesto asignado a la compra de materiales para la biblioteca. 8.3.2. Existencia de aportes extras, canjes y donaciones.</p> <p><u>8.4. Servicio e infraestructura</u></p> <p>8.4.1. Adecuación del local a las funciones (espacio, lugar de estudio) 8.4.2. Existencia de un horario amplio y cómodo de</p>

Fecha	Normativa	Criterios contemplados
		<p>atención al público.</p> <p>8.4.3. Adecuación del mobiliario y los equipos a las funciones y volumen de trabajo.</p> <p><u>8.5. Personal.</u></p> <p>8.5.1. Adecuación del personal en formación y cantidad</p> <p>8.5.2. Distribución. Porcentajes de profesionales y no profesionales. (ver secciones de recursos humanos y gestión)</p> <p><u>8.6. Usuarios</u></p> <p>8.6.1. Existencia y adecuación de un reglamento para admisión y préstamos</p> <p>8.6.2. Existencia y adecuación de mecanismos de entrenamiento de usuarios.</p> <p><u>8.7. Colección.</u></p> <p>8.7.1. Adecuación en la cantidad y actualización de libros, revistas y otros materiales a los proyectos de investigación y a las necesidades docentes</p> <p>8.7.2. Cantidad de volúmenes y publicaciones periódicas en existencia.</p> <p>8.7.3. Colecciones completas de publicaciones periódicas recibidas en los últimos cinco años.</p> <p>8.7.4. Publicaciones recibidas regularmente del estilo de <i>Current Contents</i> o equivalentes.</p> <p><u>8.8. Clasificación, catalogación y estadísticas.</u></p> <p>8.8.1. Adecuación y eficiencia de los procedimientos de clasificación, catalogación y estadísticas</p> <p><u>8.9. Circulación y préstamos.</u></p> <p>8.9.1. Existencia, eficacia y utilización de programas de préstamos interbibliotecarios (nacional e internacional).</p> <p><u>8.10. Hemeroteca.</u></p> <p>8.10.1. Existencia de procedimientos de ordenación del material</p> <p>8.10.2. Existencia de procedimientos de encuadernación del material</p> <p><u>8.11. Referencia.</u></p> <p>8.11.1. Existencia de personal capacitado para prestar servicios de referencia.</p> <p>8.11.2. Adecuación de los servicios prestados.</p> <p><u>8.12. Servicios de reprografía</u></p> <p>8.12.1. Existencia de servicios de fotocopias y microfilm</p> <p><u>8.13. Convenios y cooperación.</u></p> <p>8.13.1. Existencia de convenios de cooperación con otras bibliotecas (nacionales e internacionales) o con otras instituciones</p> <p><u>8.14. Informática.</u></p> <p>8.14.1. Redes y servicios informáticos</p> <p>8.14.2. Existencia y adecuación de laboratorios informáticos para el uso de la comunidad universitaria (cantidad de máquinas, horarios, software disponible, mecanismos de entrenamiento de usuarios)</p> <p>8.14.3. Acceso de la comunidad universitaria a redes (internet, correo electrónico)</p> <p>8.14.4. Acceso a sistemas de cómputo de alta</p>

Fecha	Normativa	Criterios contemplados
		<p>performance</p> <p>8.14.5. Existencia y adecuación de los equipos informáticos (en número y actualización)</p> <p>8.14.6. para CD roms, acceso a redes</p> <p>8.14.7. Informatización del catálogo, acceso a catálogos de otras universidades</p> <p>8.14.8. Existencia de sistemas de acceso a bases de datos informativas científicas y tecnológicas (patentes, etc.).</p> <p>8.14.9. Existencia de conexión en red a oficinas, dependencias y residencias.</p> <p>8.14.10.Existencia de normas para usuarios</p>
2011	Resolución CONEAU 382/11 Anexo I. <i>Criterios y procedimientos para la evaluación externa</i>	<p>3. g) Bibliotecas. Centros de documentación. Publicaciones.</p> <p>Dotación y disponibilidad de bibliotecas y bibliografía teniendo en cuenta el o los diversos campos disciplinarios</p> <p>Calidad de la prestación de los servicios. Acceso a redes de información, Servicios de asistencia a las funciones de docencia e investigación.</p> <p>Personal suficiente y calificado.</p> <p>Equipamiento informático y la funcionalidad de los espacios físicos.</p> <p>Presupuesto necesario y contemplado en las políticas institucionales.</p> <p>Política de publicaciones y su desarrollo.</p>
2011	Resolución CONEAU 382/11 Anexo II. <i>Pautas para la autoevaluación institucional</i>	<p>2.e) Bibliotecas. Centros de documentación. Publicaciones</p> <p>Cantidad de bibliotecas. Ubicación. Infraestructura y equipamiento disponible.</p> <p>Descripción de la organización de la biblioteca: instancias de coordinación, cantidad de personal discriminado por tipo; capacitación del personal.</p> <p>Descripción de los procedimientos de actualización del acervo bibliográfico.</p> <p>Cantidad de usuarios activos, si es posible discriminados por tipo (alumnos, docentes, investigadores).</p> <p>Servicios que presta la biblioteca.</p> <p>Estadística anual de consultas o préstamos por tipo de servicios.</p> <p>Descripción de la política editorial. Publicaciones.</p>

Tabla 20. Criterios contemplados en la normativa de la COEAU referidos a la evaluación de la biblioteca universitaria

La mencionada autora Fushimi (2011) en su participación como coordinadora en el TIEB2, manifiesta que en Argentina se está

construyendo una política de calidad para nuestras bibliotecas universitarias. Se ha avanzado de modo desigual, en algunos aspectos más que en otros, la sensación es positiva y permite pensar que la situación irá perfeccionándose.

Resultados del capítulo

En el contexto de las tendencias internacionales, durante las últimas dos décadas en casi todos los países de la región y también a nivel mundial, con excepción de los Estados Unidos, surgieron agencias públicas o privadas de evaluación de instituciones y de carreras de grado y de posgrado. El objetivo de estos organismos es la mejora de la calidad de la educación superior. En el caso de Argentina el organismo que cumple este rol desde 1996 es la CONEAU. La evaluación institucional en la Argentina responde fundamentalmente a propósitos de mejora de la calidad y en su relación con la biblioteca universitaria está más avanzada que en otros países latinoamericanos.

Esta política de la calidad en la educación superior involucra decididamente a la biblioteca universitaria, ya que la evaluación y la acreditación han ingresado a la cultura organizacional de las instituciones universitarias y, a través de ellas, a la propia biblioteca.

Como se observará más adelante, en el capítulo 5 *Gestión de la calidad en la biblioteca universitaria argentina*, es estrecha, pero indirecta, la relación entre la adopción de modelos de gestión de la calidad y la instalación y aceptación de políticas públicas.

Recursos bibliográficos empleados

ARDILA REYES, F.J. (2011). La biblioteca universitaria en cifras y el camino hacia la calidad de la educación superior: reflexiones desde Colombia. En: *TIEB2. Actas del segundo taller de indicadores de evaluación de bibliotecas, 27 y 28 de junio 2011*, (tomo II, pp. 37-49). Recuperado de <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar/actas2011> [consulta 17/12/2013]

ARGENTINA. (1995). *Ley de Educación Superior 24.521*. Recuperado de http://www.fadu.uba.ar/institucional/leg_index_sup.pdf [consulta 20/02/2013]

ARGENTINA. MINISTERIO DE EDUCACION. SECRETARIA DE POLITICAS UNIVERSITARIAS (2014a). Listado de universidades. En: *Guía de carreras universitarias*. Recuperado de <http://guiadecarreras.siu.edu.ar/instituciones.php> [consulta 25/12/2014]

_____. (2014b). *Nomina 2014 de autoridades de las instituciones universitarias argentinas*. Recuperado de <http://portales.educacion.gov.ar/spu/sistema-universitario/> [consulta 05/01/2015]

ARRAU C.F. (2005). Indicadores de calidad de la educación superior en Chile. *DEPESEX/BCN/Serie Estudios* 15 (307), 1-15. Recuperado de http://www.bcn.cl/bibliodigital/pbcn/estudios/estudios_pdf_estudios/nro307.pdf [consulta 18/05/2013]

BAENA, C et al. (2005). Calidad y excelencia en las bibliotecas universitarias de Andalucía. En: *71 IFLA General Conference and Council*. Recuperado de <http://archive.ifla.org/IV/ifla71/Programme.htm> [consulta 20/02/2013]

BABALHVAEJI, F; ISFANDYARI-MOGHADDAM, A.; AQUILI, S.V. SHAKOOII, A. (2009). Quality assessment of academic libraries' performance with a special reference to information technologybased services. Suggesting an evaluation checklist. En: *The Electronic Library*, 28 (4), 592-621.

CONEAU (2011). *Criterios y procedimientos para la evaluación externa*. Resolución CONEAU 382/2011. Recuperado de www.coneau.edu.ar [consulta 20/02/2013]

_____. (2002). *Guía de variables desagregadas en dimensiones e indicadores para la evaluación externa de las instituciones universitarias*. Ordenanza CONEAU 030/2002. Anexo II. Recuperado de www.coneau.edu.ar [consulta 20/02/2013]

_____. (2000). *Pautas para la redacción del informe de evaluación externa*. Resolución CONEAU 315/00. Anexo I. Recuperado de www.coneau.edu.ar [consulta 20/02/2013]

_____. (1998). *Informe final. Evaluación externa de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco*. Recuperado de <http://www.coneau.edu.ar/buscadorEvaluacion/> [consulta 20/02/2013]

_____. (1997). *Lineamientos para la evaluación institucional*. Resolución CONEAU 94/1997. Recuperado de www.coneau.edu.ar [consulta 20/02/2013]

DALHOUMI, S. (1995). L'évaluation des bibliothèques universitaires en France: l'étape intermédiaire. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 5, 104-105. Recuperado de <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-05-0104-007> [consulta 20/02/2013].

EGIDO GÁLVEZ, I. y HAUG, G. (2006). La acreditación como mecanismo de garantía de la calidad: tendencias en el espacio

européenne de l'éducation supérieure. *Revista española de educación comparada*, 12,81-112.

FALOMIR, V. (2007). *Gestión de la calidad en la biblioteca universitaria*. Recuperado de www.uji.es/bin/cd/documents/calidad.ppt [consulta 20/02/2013].

FERNÁNDEZ LAMARRA, E. (2003). Evaluación y acreditación en la educación superior argentina. *Segundo Congreso Argentino de Administración Pública: Sociedad, Estado y Administración*. Recuperado de <http://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00223.pdf> [consulta 23/08/2013]

FUENTES, J.J. (1999). *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Gijón, Trea.

FUSHIMI, M. (2011). Construyendo una política de evaluación para las bibliotecas universitarias argentinas: Datos, estadística bibliotecaria y formación profesional. Una propuesta. En: *TIEB2. Actas del segundo taller de indicadores de evaluación de bibliotecas, 27 y 28 de junio 2011* (tomo I, pp.86-103). Recuperado de <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar/actas2011> [consulta 17/12/2013]

_____. (2010). *Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Recuperado de www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.19/pm.19.pdf [consulta 17/12/2013]

GIAPPICONI, T. (1998). De la bibliothèque au management: subordonner la gestion aux missions. *Bulletin des bibliothèques de France*, 43 (2), 26-34. Recuperado de http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1998_43_2/1998-2-p26_giappiconi.xml.asp [consulta 23/08/2013]

GIER-JEANMOUGIN, S.; GRAMONDI, L.; LIESS, N.; SENE, C (2004). *Pratiques d'évaluation des bibliothèques*. Lyon: ENSSIB. Recuperado de <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/932-pratiques-d-evaluation-des-bibliotheques.pdf> [consulta 03/07/2013]

GIMENO PERELLÓ, J. (2009). *Evaluación de la calidad en bibliotecas*. Buenos Aire: Alfagrama.

GONZÁLEZ GUITIÁN, M.V. y MOLINA PIÑEIRO, 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=S102494352008000800002&lng=en&nrm=iso [consulta 22/07/2013]

HERRERA, L. (1995). *Bibliotecas Universitarias argentinas: sus capacidades operativas e institucionales*. Buenos Aires: Ministerio de Educación, Secretaria de Políticas Universitarias. (Serie Estudios y propuestas)

INSTITUTO INTERNACIONAL DE PLANEAMIENTO DE LA EDUCACION(2009). *Aseguramiento de la calidad en la educación superior*. Recuperado de <http://www.iiep.unesco.org/es/focus-on-higher-education/quality-assurance-in-higher-education.html> [consulta 03/07/2013]

LUBISCO, N. (2011). Evaluación de la biblioteca universitaria brasileña: situación actual y perspectivas. En: *TIEB2. Actas del segundo taller de indicadores de evaluación de bibliotecas, 27 y 28 de junio 2011*. (Tomo II, pp. 50-60). Recuperado de <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar/actas2011> [consulta 17/12/2013]

MADRID, I. (2009-2011). La integración en un Sistema de Bibliotecas de la Universidad de la República: una mirada desde las políticas educativas universitarias. *Informatio*, (14-16),7-23.

MANGIATERRA, N. y MIGUEL, S. (2011). Principales conclusiones del TIEB2. En: *TIEB2. Actas del segundo taller de indicadores de evaluación de bibliotecas, 27 y 28 de junio 2011*. (Tomo III, pp. 6-19). Recuperado de <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar/actas2011> [consulta 17/12/2013]

MANO GONZÁLEZ, M. de la (1998). Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias. *Revista española de documentación científica*, 21 (2), 174-197.

MARQUIS, C., TORIBIO, D. (2007). Argentina. En: *Educación superior en iberoamérica*. Santiago de Chile: Centro Interuniversitario de Desarrollo. Recuperado de http://www.cinda.cl/download/informe_educacion_superior_iberomericana_2007.pdf [consulta 17/07/2013]

MIGNONE, E. F. (1998). *Política y universidad: el estado legislador*. Buenos Aires, Lugar Editorial-IDEAS.

MIGUEL, S. (2003). *Lineamientos para el desarrollo de un plan de mejoramiento de los recursos y servicios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Naturales y Museo de la Universidad Nacional de La Plata, Argentina*. Recuperado de http://eprints.rclis.org/9519/1/Miguel_S_Lineamientos_para_el_mejoramiento_de_la_Biblioteca_FCNyM-UNLP.pdf [consulta 03/07/2013]

MORGAN, M. (2011). Tendencias en la evaluación y acreditación de los servicios de información en Perú. En: *TIEB2. Actas del segundo taller de indicadores de evaluación de bibliotecas, 27 y 28 de junio 2011*. (Tomo II pp. 12-35). Recuperado de <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar/actas2011> [consulta 17/12/2013]

NARDI, A. (1999). El componente biblioteca dentro de la evaluación institucional. *La Universidad*, 6 (16), 10-13.

OLLENDORFF, C. (1999). *Construction d'un diagnostic complexe d'une bibliothèque académique*. Tesis para obtener el grado de doctor. Paris: Ecole Nationale Supérieure d'Arts et Métiers. Recuperado de www.enssib.fr/bibliotheque [consulta 17/12/2013]

ORERA ORERA, L., ed. (2005). *La Biblioteca universitaria*. Madrid: Síntesis.

OSORIO RUBIO, C.A. et al. (2010). *Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de los servicios en una biblioteca central universitaria*. Santiago de Chile: Departamento de Gestión de Información de la Universidad Tecnológica Metropolitana. (Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 61)

PEREZ RODRIGUEZ, Y. y MILANES GUIADO, Y. (2008). La biblioteca universitaria, reflexiones desde una perspectiva actual. *Acimed*, 18 (3). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000900004&lng=es&nrm=iso&tlng=es [17/12/2013]

PINTO MOLINA, M., BALAGUE, N. ANGLADA, L. (2007). Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. *Revista española de documentación científica*, 30 (3), 364-383. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/390/402> [consulta 12/01/2014]

SÁNCHEZ AMBRIZ, G. (2004). *Estrategias para desarrollar procesos de evaluación en el sistema bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de México*. Tesis doctoral. Universidad de Murcia. Facultad de Comunicación y Documentación. Recuperado de <http://www.tdx.cat/handle/10803/10906> [consulta 17/12/2013]

SÁNCHEZ VIGNAU, B. S. (2004). La universalización de la educación superior en Cuba: una oportunidad para reflexionar sobre los modelos de gestión en las bibliotecas universitarias. *Acimed*, 12 (2). Recuperado de

<http://eprints.rclis.org/5011/1/universalizacion.pdf> [consulta 17/12/2013]

SOLIMINE, G. (2003). La biblioteconomía e il management” En: *Gestire il cambiamento. Nuove metodologie per il management della biblioteca* (pp.17-68). Milano: Editrice Bibliografica.

TAM, L.W.H. (2000). Quality management theory and practice: some observations of practices in Australian academic libraries. *Library Management*, 21 (7), 349-356.

TARANGO ORTIZ, J.; MENDOZA GUILLEN, G. (2009). El proceso de trabajo participativo en la evaluación de bibliotecas universitarias: caso Universidad Autónoma de Chihuahua. *Anales de documentación*, (12), 281-301.

TEXIDOR, S. (2011). La experiencia de evaluación externa en las bibliotecas universitarias argentinas y su contexto terminológico”. En: *TIEB2. Actas del segundo taller de indicadores de evaluación de bibliotecas, 27 y 28 de junio 2011* (tomo I, pp.266-285).

_____. (2009). Las bibliotecas universitarias argentinas en el contexto de la evaluación externa: calidad, representación y visibilidad En: *41ª Reunión Nacional de Bibliotecarios. Buenos Aires, 20-23 abril 2009. 13º Encuentro de Bibliotecas Universitarias "Presente y futuro de la biblioteca universitaria*.

_____. (2007). *Visibilidad de las bibliotecas universitarias argentinas en los informes de evaluación externa de la CONEAU 1998-2006*. Trabajo para obtener el DEA. Universidad de Salamanca. Departamento de Biblioteconomía y Documentación.

TOSCANO, A. R. (2005). Análisis exploratorio de los efectos del FOMEC y la CONEAU en las universidades argentinas: ¿erosión de la frontera entre lo público y lo privado? En: *Espacio público y privatización del conocimiento: estudio sobre políticas*

universitarias en América latina (pp. 344-400). Buenos Aires: CLACSO.

VILLANUEVA, E. (2003). *El sistema argentino de evaluación y acreditación universitaria*. Recuperado de www.eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00080.pdf [consulta 17/12/2013]

CAPITULO 3

Modelos de gestión y evaluación de la calidad

Índice de contenidos del capítulo

3	Modelos de gestión y evaluación de la calidad	171
	Objetivos del capítulo	175
3.1	Introducción	177
3.2	Concepto de calidad en el ámbito de las organizaciones	179
3.2.1	Definición y evolución del término calidad	181
3.2.2	Evolución histórica de la gestión de la calidad	185
3.2.2.1	Inicios y afianzamiento	186
3.2.2.2	Gestión de la calidad total (GCT)	190
3.2.3	Enfoques teóricos sobre la gestión de la calidad	192
3.2.3.1	Edwards W. Deming (1900-1993)	192
3.2.3.2	Joseph Juran (1904-2008)	193
3.2.3.3	Armand V. Feigenbaum (1922-2014)	194
3.2.3.4	Philip B. Crosby (1926-2001)	195
3.2.3.5	Kaoru Ishikawa (1915-1989)	196
3.2.3.6	Genichi Taguchi (1924-2012)	197
3.3	Gestión por modelos	199
3.3.1	Premios internacionales	203
3.3.1.1	Premio <i>Deming</i> (Japón)	203
3.3.1.2	Prêmio <i>Malcolm Baldrige</i> (Estados Unidos)	205
3.3.1.3	Modelo de excelencia EFQM (Europa)	206
3.3.2	Premios regionales y nacionales	208
3.3.2.1	Premio Iberoamericano de Calidad	209
3.3.2.2	Premio Nacional a la Calidad (Argentina)	213
3.3.3	Normativa ISO 9000	218
3.3.3.1	Norma ISO 9001	220
3.3.3.2	Norma ISO 9004	223
3.3.4	Reflexiones sobre la gestión por modelos	224
3.4	Comparación de los modelos PIB, PNC e ISO 9001	228
3.5	La normativa de evaluación de la CONEAU frente a los modelos de calidad.	239
	Resultados del capítulo	243
	Recursos bibliográficos empleados	244

Objetivos del capítulo

Los propósitos del presente capítulo son exponer algunas cuestiones relativas a la gestión de la calidad comenzando por la propia definición y analizando los principales enfoques teóricos y su evolución. Identificar y describir los diferentes modelos de calidad existentes y hacer una comparación entre los modelos de excelencia Premio Iberoamericano de la Calidad y Premio Nacional de la Calidad y el modelo normativo ISO 9001 y posteriormente confrontar estos modelos con la normativa establecida por la CONEAU para la evaluación de las bibliotecas universitarias argentinas.

3.1 Introducción

Hemos visto en el capítulo anterior que las políticas educativas actuales incluyen como un instrumento de especial relevancia la evaluación de la calidad.

El concepto global de esta evaluación va más allá de conseguir los objetivos propuestos. Para su diseño, desarrollo y ejecución, se acude principalmente a diferentes modelos evaluativos, procedentes de muy distintos ámbitos, principalmente empresarial, y cuya aplicabilidad en políticas educativas es un fiel reflejo del concepto de evaluación que se haya definido previamente.

Entre los elementos que intervienen en un proceso de evaluación en cualquier ámbito está la elaboración de referentes o criterios de comparación con respecto a los objetos a evaluar y los valores deseables a alcanzar. Estos referentes o criterios se toman de los modelos probados a nivel internacional.

Con referencia a la aplicación de la evaluación en las instituciones universitarias, podemos destacar que la mayoría de documentos y opiniones, vertidas por los diferentes medios académicos, son conscientes del valor de la evaluación como medio idóneo para la mejora de la calidad de las instituciones de educación superior.

Si bien las políticas de mejora de la calidad difieren en muchos aspectos, puede observarse que ninguna de ellas prescinde de la evaluación como instrumento apropiado para diseñar diagnósticos y estrategias institucionales. Por otra parte, la evaluación institucional tiene que aspirar a reflejar los procesos institucionales con el objeto de juzgar los servicios y el impacto de los mismos en los usuarios.

La evaluación de la calidad es un aspecto de la gestión de la calidad en la que se considera como fundamental el fomento de una cultura de la calidad en la organización. Impulsada por el

liderazgo de la alta dirección, el compromiso de los recursos humanos y el soporte formal e informal de la estructura organizacional. Esta cultura de la calidad implica un sentido global o total con la que se procura satisfacer en todo momento las necesidades y expectativas de los usuarios transformándola en lo que se denomina calidad total.

La calidad en una organización está influenciada por los objetivos de la organización, por los servicios o productos que ofrece, por las prácticas gerenciales y administrativas, por el contexto en que desarrolla la actividad y por la verificación y la evaluación.

Los preceptos de la calidad total fueron institucionalizándose a través de los premios a la calidad y sus modelos de evaluación asociados. En estos modelos, la calidad total está definida como una filosofía de gestión integral basada en la mejora continua de los procesos para alcanzar la satisfacción del usuario. Según Pinto Molina:

"La calidad es una filosofía, una manera de operar y se ha convertido en una obsesión colectiva del mundo desarrollado, eminentemente complejo, plural y dinámico. En realidad este fenómeno salpica a todos los sectores de nuestra sociedad, desde la agricultura a los servicios, incluida obviamente la industria y sin que podamos olvidar el informativo-documental."

La calidad es un problema de orientación, de liderazgo y de participación de los recursos humanos; pero también de formación y capacitación. En cualquier caso, la mejora de la calidad es un proceso sin fin, que debe llevarse paso a paso y del que no se pueden esperar resultados inmediatos (Pinto Molina, 1998, p. 172).

Se trata de un concepto orientado a los usuarios que responde a las exigencias cambiantes de los propios usuarios, y como tal, no está contemplado en términos absolutos; habrá tantos niveles de calidad como usuarios existan. Esta acepción del término está estrechamente vinculada a atributos intangibles y su objetivación

es ciertamente difícil, aunque sin duda, es un enfoque vital hacia la excelencia de un producto o servicio. Para lograr esos objetivos se requieren planes de calidad en todos los procesos, se necesita un pleno compromiso de los líderes y la participación de todos los recursos humanos, involucrados en las actividades de mejora. Es lo que conocemos como Gestión de la Calidad Total (GCT)⁴⁸. Esta calidad total abarca todos los ámbitos de la organización, de modo que los más modernos planteamientos, como son los modelos de calidad se enfocan en conseguir la excelencia en los resultados. (Texidor, 2009, p.21).

La GCT como nueva filosofía de gestión abarca todas las actividades, procesos y servicios de la biblioteca, en aras de la mejora continua. Se extiende más allá de la propia organización para implicar también a proveedores y a usuarios, siendo este concepto abarcable tanto de la persona que recibe el producto como de todo aquel que participa en el proceso productivo (Pinto Molina et al, 2007, p. 365).

La calidad en las organizaciones, tal como se entiende en la actualidad, es el resultado de un proceso evolutivo que se inicia con el pensamiento gerencial a comienzos del siglo XX. Estas teorías gerenciales fueron evolucionando, sobre todo desde la segunda guerra mundial hasta nuestros días.

En el desarrollo del próximo apartado se exponen los conceptos de calidad en la gestión de las organizaciones y los enfoques teóricos que dieron origen a los modelos de calidad.

3.2. Concepto de calidad en el ámbito de las organizaciones

La calidad es considerada universalmente como algo que afecta la vida de las organizaciones y la vida de cada persona de una manera positiva (Gomes, 2004, p. 7).

⁴⁸ Traducción del inglés *Total Quality Management* (TQM).

Joseph Juran⁴⁹, uno de los ideólogos de la calidad, en una de sus obras, hace una revisión histórica de la calidad identificando tempranamente la aplicación de los conceptos de calidad en China, Egipto, Grecia, Roma, etc. Por lo tanto, podría decirse que la calidad es un concepto milenario que está presente a lo largo de la historia de la humanidad.

El concepto de calidad, vinculado a la gestión, aparece inicialmente en empresas dedicadas a la producción de objetos físicos de carácter tangible. Según Cruz Rodríguez (2008b, p.200), al destacar el tipo de organizaciones en las cuales se han aplicado los principios de la calidad, se encuentran grandes corporaciones, industrias y empresas de mediano tamaño. Adicionalmente, se puede ver su expansión a las instituciones de educación superior, especialmente desde la década de los 90 hasta el presente.

Esta misma autora, al realizar una revisión sobre la implementación de sistemas de calidad en las instituciones de educación superior, concluye manifestando que los principios de la calidad pueden ser aplicados en el campo educativo, y con ello se mejoran los procesos y se reducen los costos. Al ser aplicado al contexto de la educación superior, necesariamente requiere de la aceptación de toda la comunidad, en el sentido de cubrir las expectativas de los diferentes grupos de personas involucradas (Rodríguez, 2008a, p. 43)

Actualmente, muchos de los distintos tipos de acreditaciones de los sistemas de calidad, así como los premios de calidad nacional e internacional han incorporado al rubro de la educación como un tipo de organización específica y distinta a los demás. Esto se vincula en cierta forma con la calidad en la educación superior.

En este contexto, las bibliotecas universitarias, como entidades generadoras de actividad intelectual que reúnen, organizan, diseminan y administran un universo de información, previamente

⁴⁹ JURAN, J. (1951). *Quality control handbook*. New York: McGraw-Hill.

seleccionado y adquirido para satisfacer las necesidades de información científica de un determinado colectivo, participan activamente en la transformación evolutiva de la sociedad. Estas organizaciones también deben transformarse, evaluando sus actividades, diagnosticando deficiencias y estableciendo programas de calidad que permitan modificaciones en la estructura administrativa, cambios de imagen, desarrollo de nuevos servicios y sobre todo, la renovación del compromiso del factor humano.

Según Gimeno Perelló la biblioteca del siglo XX adopta, en la década de los 60, el concepto de calidad del servicio, en el marco de la organización de la administración pública. Según este autor, la primera clase de biblioteca que introduce modelos, sistemas y planes de calidad en su gestión es la biblioteca universitaria en Estados Unidos (2009, p. 49).

Asimismo, la biblioteca del siglo XXI toma conciencia de manera determinante de su necesidad en convertirse en una organización altamente eficiente y orientada al ciudadano. Para ello necesita incorporar metodologías y herramientas eficaces en su gestión cotidiana, como es la GCT.

3.2.1 Definición y evolución del término calidad

La calidad es un concepto que, debido a su compleja naturaleza, ha sido siempre difícil de definir, no existiendo consenso sobre su conceptualización y medición. La calidad es una filosofía, una manera de operar, y se ha convertido en una obsesión colectiva del mundo desarrollado, eminentemente complejo, plural y dinámico.

Según Domínguez y Lozano este concepto ha evolucionado en función del desarrollo económico y de los requerimientos de los diferentes lugares en el que se implantan sistemas de calidad. En los últimos años los distintos sistemas de calidad evolucionaron a lo que genéricamente se denomina modelos de calidad total (2003, p.

47).

El término "calidad" no tiene una única definición sino diferentes expresiones que encierran sentidos múltiples y diversos. La etimología de este término se encuentra en el vocablo latino "qualitas-atis-". El Diccionario de la Real Academia Española⁵⁰ (DRAE) lo define como se indica en la tabla 21.

- 1.f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. *Esta tela es de buena calidad.*
2. f. Buena calidad, superioridad o excelencia. *La calidad de ese aceite ha conquistado los mercados.*
3. f. Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas. *Control de la calidad de un producto.*
4. f. Carácter, genio, índole.
5. f. Condición o requisito que se pone en un contrato.
6. f. Estado de una persona, naturaleza, edad y demás circunstancias y condiciones que se requieren para un cargo o dignidad.
7. f. Nobleza del linaje.
8. f. Importancia o gravedad de algo.
9. f. pl. Prendas personales.
10. f. pl. Condiciones que se ponen en algunos juegos de naipes.

Tabla 21. Definiciones del término calidad

Fuente: Diccionario de la Real Academia Española. 23ª ed.

De las diez opciones, seleccionamos las cinco que definen con bastante precisión el concepto de calidad relacionado con el enfoque gerencial:

- a. 1. f. *Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.* Está presente el rol de la evaluación. (1ª acepción).
- b. 2. f. *Buena calidad, superioridad o excelencia.* Cuando se habla de esta propiedad, se presupone que es buena, superior excelente. (2ª acepción).

⁵⁰ RAE. Avance de la 23ª edición. Artículo enmendado. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/?val=calidad> [consulta 14/04/13]

- c. 3. f. *Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas*. Está centrada en el cumplimiento de las especificaciones. (3ª acepción)
- d. 5. f. *Condición o requisito que se pone en un contrato*. Se refiere a un pacto o compromiso que se asume de manera declarativa como en las cartas compromiso con el ciudadano. (5ª acepción).
- e. 8. f. *Importancia o gravedad de algo*. Habla de la importancia, o de la gravedad que tiene algo (la gestión) en relación con la prestación (producto o servicio). (8ª acepción).

Es interesante observar que, la tercera definición (3f) -está agregada en la 23ª edición del DRAE- se relaciona con el ámbito de la gestión. Esta definición se vincula con la que se encuentra en la versión de la Norma ISO 9000:2005⁵¹ "*grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos*". Sería deseable que el DRAE incluyera también la definición vinculada con el usuario, la '*adecuación al uso*', tal como la utilizara Joseph Juran, uno de los teóricos más importantes de la gestión de la calidad. Esto implicaría entender que el concepto de calidad va más allá que el simple cumplimiento de ciertas especificaciones, pues con esto no se asegura que el usuario esté satisfecho. Un producto o un servicio será de calidad cuando logre satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos del usuario. Por ende, será el propio usuario quien establezca los parámetros a alcanzar.

Según Garvin (1988), la calidad, al ser vista con relación a diferentes criterios, resulta difícil de definir en base a uno solo, por lo tanto es importante comprender el papel que juegan las diversas perspectivas de la calidad en las diferentes áreas de una organización. Este autor sugiere que la calidad puede tener cinco diferentes significados o definiciones:

⁵¹ Norma ISO 9000:2005. *Fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad. Conceptos y vocabulario*.

1. **Basada en la trascendencia.** Se ve a la calidad como sinónimo de superioridad o excelencia, sin embargo la excelencia es abstracta por lo que puede variar de una persona a otra y en el tiempo. La calidad sería reconocible, pero no definible de forma precisa, y el juicio no proporciona una medición para la toma de decisiones.
2. **Basada en el producto.** La calidad viene definida por la cantidad en la que un atributo deseable está presente en un producto o servicio. El consumidor generalmente entiende que cuanto más caro es el producto más cantidad de características están presentes; por ello, a veces, se confunde calidad con precio.
3. **Basada en el usuario.** La calidad viene determinada por lo que el consumidor desea. Lo que mejor se ajusta al uso que se pretende dar con el producto o servicio. No obstante, diferentes grupos sociales pueden tener deseos o necesidades diferentes y por consecuencia distintos estándares de calidad.
4. **Basada en la fabricación.** Se define a la calidad con respecto al cumplimiento de las especificaciones determinadas para la manufactura o realización de un producto o servicio. Estas especificaciones son metas y tolerancias determinadas por los diseñadores de los productos y servicios. Las metas son los valores ideales que debe conseguir la producción; las tolerancias se especifican cuando no se pueden cumplir las metas. La organización asegura que el producto o servicio siempre sea el mismo.
5. **Basada en el valor.** La calidad como relación entre la utilidad o satisfacción con el producto o servicio y su precio. Un producto es de más calidad con respecto a sus competidores, si tiene un precio más bajo, o si por el mismo precio nos ofrece mayor utilidad o una satisfacción mayor.

La diversidad de definiciones en torno a la calidad no sólo da cuenta de la falta de consenso entre los especialistas, sino la complejidad del concepto que hace que cada definición aborde una parte del fenómeno que pretende describir, determinando que la visión multiparadigmática sea la más pertinente para dar cuenta de la calidad en las organizaciones.

3.2.2 Evolución histórica de la gestión de la calidad

Como resultado del proceso de evolución de muchas de las técnicas de administración de empresas que se han ido desarrollando a lo largo de los años surge la gestión de la calidad basada en diferentes enfoques.

Su origen se encuentra en el comienzo del siglo XX, con los trabajos de Taylor⁵², cuando la productividad comienza a ser estudiada de manera metódica, convirtiéndose en la base de una gran parte de la administración moderna. Sin embargo, alrededor de 1930 el control de la calidad se introduce en la fase científica con los estudios de Shewhart⁵³, creador del llamado control estadístico del proceso, técnica muy difundida y empleada en la gestión de la calidad en la industria (Belluzzo y Macedo, 1993, p.124). Estos autores sostienen que en los años posteriores se originan las teorías, desarrolladas por norteamericanos y japoneses, que siguen teniendo vigencia hasta hoy. La escuela japonesa se basa fundamentalmente en los principios de Deming, en los métodos estadísticos y, sobre todo en el respeto y el reconocimiento del ser humano. La escuela americana, impulsada principalmente por Juran, se vio más influenciada por el taylorismo (1993, p.125).

⁵²F. Taylor fue el fundador del movimiento conocido como organización científica del trabajo. El pensamiento que lo guía es la eliminación de las pérdidas de tiempo, de dinero, etc. mediante un método científico.

⁵³ SHEWHART, W.A. (1931). *Economic control of quality of manufactured product*. New York: D. Van Nostrand Company.

3.2.2.1 Inicios y afianzamiento

La calidad en la gestión comenzó en Estados Unidos, en un primer período comprendido entre 1920 y 1940 (Gento Palacios, 1996, pp. 13-14). Su enfoque principal fue el del mejoramiento de la calidad del producto mediante la prevención de defectos y el perfeccionamiento de los procesos fundamentales de la producción. En este período inicial todavía no se tiene en cuenta al usuario. Durante esta primera fase de impulso a la calidad cabe destacar la creación en los Estados Unidos de la primera institución dedicada a la promoción de sistemas de control de calidad en 1946, la *American Society for Quality Control* (ASQC).

La segunda fase la podemos situar en el período comprendido entre 1950 y 1970, siendo Japón la nación que más desarrolló los nuevos sistemas de calidad. Para reconstruir este país, que quedó talmente destrozado tras la segunda guerra mundial, los empresarios japoneses estudiaron los mejores métodos empleados por otras empresas, analizaron las fuentes escritas más autorizadas existentes entonces (en su mayoría norteamericanas), e invitaron a su país a los expertos más acreditados en organización de calidad, procedentes, también mayoritariamente, de los Estados Unidos, entre ellos W.E. Deming y J.M. Juran. (Gento Palacios, 1996, p.15).

Durante el siglo XX, los principios y la práctica de la gestión de la calidad evolucionaron rápidamente, pudiendo identificarse cuatro estadios significativos como los agrupan la mayoría de los autores (Abreu y Cañedo Andala, 1998; Santos Valdés, 2002; Texidor, 2009; Alentejo, 2012)

- 1) Inspección.
- 2) Control estadístico de la calidad.
- 3) Aseguramiento/garantía de calidad.
- 4) Gestión total de la calidad (GTC).

En la etapa de **Inspección** se detectan los elementos que no se corresponden con los patrones o modelos y que impiden alcanzar los objetivos planificados. A partir de este proceso de detección, se realizan las correcciones necesarias para asegurarse sobre la conformidad con el producto o servicio. En este período la inspección se realiza sobre el producto terminado lo que implicaba pérdidas económicas y de producción.

El **Control estadístico de calidad** compete a las actividades estadísticas técnicas y operacionales empleadas para cumplir con los requerimientos establecidos de calidad. Ambas ayudan a la vigilancia de los procesos para eliminar las causas de insatisfacción en la calidad y a elevar la eficiencia económica de la organización.

La **garantía de calidad o aseguramiento de la calidad** incluye el conjunto de planes y acciones sistemáticas necesarias que proporcionan una garantía de que los productos y servicios cumplirán con los requerimientos establecidos de calidad.

La **gestión total de la calidad** surge como una filosofía de gestión que abarca todas las actividades de una organización, proyectada a maximizar el potencial creador de todos los involucrados de forma continua para lograr mejores resultados y satisfacer las necesidades de sus usuarios y clientes.

Cada etapa se caracterizó por una creciente evolución del sistema de calidad, desde los sistemas simples a los más complejos como el último, que se encuentra basado en un concepto de calidad más amplio, dinámico, global y sobre todo orientado al usuario.

Estos estadios evolucionaron históricamente hacia una visión cada vez más general, pero sin dejar de contener elementos de los modelos anteriores. Una síntesis de la evolución se muestra en la tabla 22.

Década	Enfoque	Características
1890-1910	Inspección	Producción en masa. Control del producto al final del proceso (ex post). Separación del producto no conforme. <i>Orientación al producto.</i>
1920-1940	Control estadístico de la calidad	Control del proceso productivo. Detección de errores sobre la base de procedimientos estadísticos. Estudio de la variación en materia prima, operadores y equipos. Tablas de muestreo con niveles aceptables de calidad. <i>Orientación al proceso.</i>
1950-1970	Aseguramiento - Garantía de calidad	Conformidad de productos y procesos. Prevención de errores. Compromiso de la dirección. Trabajo en equipo. El tratamiento de la calidad ingresa al mundo académico. <i>Orientación al sistema.</i>
1980-2000	Gestión de la calidad total (GTC)	Satisfacción del usuario. Liderazgo de la dirección. Cooperación interna y trabajo en equipo. Prevención de errores. Cooperación con usuarios y proveedores. Compromiso del personal. <i>Orientación a las personas.</i>

Tabla 22. Evolución del enfoque de gestión de la calidad.
Fuente: elaboración propia sobre la base de Gento Palacios (1996);
Gomes (2004), Texidor (2009)

La linealidad de la evolución histórica de la gestión de la calidad, dividida en períodos temporales claramente diferenciados resulta pertinente desde el punto de vista expositivo, aunque referido a la producción. Para no perder de vista los objetivos de esta investigación, a partir de aquí, es pertinente incorporar el concepto de calidad en la prestación del servicio.

Según varios autores (Gomes, 2004; Formento et al, 2006) la definición de calidad en la prestación de servicios es

sustancialmente diferente, ya que la prestación de los servicios difiere de la producción de bienes manufacturados a distintos niveles. Los servicios son, por su propia naturaleza inmateriales, el resultado del proceso de producción no es simplemente un bienestar físico, esto les da un carácter de heterogeneidad que hace más difícil la evaluación de la calidad.

Según Gomes la prestación de servicios se diferencia de la producción de bienes manufacturados. Los servicios son por naturaleza intangibles ya que el resultado del proceso productivo no es un bien físico, esto le confiere a los servicios un carácter de heterogeneidad que dificulta la evaluación de la calidad. La prestación de un servicio requiere en muchos casos, la participación del cliente, lo que provoca incertidumbre en el nivel de calidad de la relación durante el proceso productivo.

Por lo tanto, la calidad de un servicio es evaluada sobre la base de dos componentes principales: 1) calidad técnica del servicio, calidad de los resultados deseados por los clientes o fiabilidad del servicio, y 2) calidad funcional: la calidad del proceso, al que los clientes se someten para obtener los resultados deseados. La calidad funcional es de naturaleza subjetiva, la satisfacción de cada cliente con el servicio es el resultado de la comparación entre la percepción de la calidad del servicio y sus expectativas. Este componente de calidad perceptiva se descompone en cuatro dimensiones: la empatía, la disposición, la asistencia y la tangibilidad. Estas cuatro dimensiones son relativamente genéricas, sin embargo, proporcionan un punto de partida útil para un administrador interesado en la definición de las dimensiones de la calidad de su servicio (Gomes, 2004, p. 16).

La teoría propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, "teoría de las diferencias en calidad de los servicios" representa un avance significativo en la evaluación de la prestación del servicio, al definir la calidad como el resultado de la comparación entre las expectativas y la percepción de los servicios recibidos. Los

operadores y los usuarios pueden relacionarse y tienen diferentes percepciones de la calidad del servicio prestado. Las expectativas de los clientes constituyen un factor importante que influye en la percepción de la calidad del servicio (Nascimento y Campos, 2014 p. 81; Soares y Souza, 2014, p. 216).

Estos tres autores, sobre la base de su teoría, desarrollaron el modelo ServQual, un método para la evaluación de los servicios que a su vez sirvió de punto de partida del LibQual desarrollado por investigadores de la *Texas A&M University* para aplicar a los servicios de la biblioteca. Libqual es un modelo que tiene por objeto establecer medidas para la evaluación de los servicios que se ofrecen en las bibliotecas y crear herramientas para la planificación de los servicios que satisfacen las expectativas de los clientes. Los instrumentos del LibQual son una adaptación del modelo Servqual (Rebello, 2004, p. 86).

Este repaso sobre la historia de la gestión de la calidad de productos y servicios nos permite comprender mejor el significado del concepto. La calidad de un producto o servicio presenta múltiples perfiles y tiene como principal orientación las necesidades y los requerimientos de los usuarios.

El enfoque más difundido en la literatura especializada actual es, sin lugar a dudas, la GCT, que está basada en la motivación y participación de todas las personas que forman parte de la organización (Alentejo, 2012, p. 81). En el próximo apartado nos referiremos a este enfoque

3.2.2.2 Gestión de la calidad total (GCT)

La GCT es una propuesta de las ciencias de la administración que se enfoca en la calidad con el propósito de mejorar la efectividad organizacional y su flexibilidad y que produce un cambio en la cultura de organización desde su más alta dirección (Evans y

Lindsay, 2000).

El término, introducido hacia mediados de 1980, está presente como concepto en las teorías de Feigenbaum y Crosby (Martínez-Lorente, Dewhurst y Dale, 1998, p. 382).

Según Longo se trata de una opción para la reorientación gerencial de las organizaciones. Pone foco en el cliente, en el trabajo en equipo a través de toda la organización, en las decisiones basadas en hechos, en la búsqueda constante de soluciones a los problemas y en la disminución de los errores (Longo, 1996, p. 10). Puede aplicarse a todas las actividades, desde la fabricación de bienes o productos y desarrollo de nuevos procesos, hasta la provisión de servicios.

Se trata de una filosofía continuada de trabajo que asegura que el cliente o usuario recibe el producto o servicio que espera. Se produce en un entorno participativo. La implantación de esta modalidad en una organización requiere la implicación de todo su personal en todos los niveles. La descentralización de la autoridad, las decisiones adoptadas lo más cerca posible de la acción y las metas y objetivos de mejora de la productividad son cuestiones esenciales. Esta filosofía sostiene que el clima de mayor apertura y creatividad conduce a una mayor productividad. La búsqueda constante de innovaciones, el cuestionamiento de la forma habitual de actuar y el fomento de la creatividad para crear un ambiente propicio para la búsqueda de soluciones nuevas y más eficientes conduce a lograr productos y servicios de calidad.

Moralejo Álvarez (1995, p.162) sostiene que el concepto de calidad total se basa en el criterio de que el usuario o cliente lo que percibe es el resultado final del servicio, no el funcionamiento de cada uno de los componentes.

Longo manifiesta que es imprescindible asistir y, preferiblemente, superar las expectativas de nuestros usuarios. La obtención de la calidad total parte de escuchar y comprender lo que el usuario

realmente quiere y necesita, para que el producto o servicio pueda ser diseñado, realizado y prestado con excelencia (1996, p.11).

Desde las teorías de Taylor hasta la GCT, al analizar la evolución histórica en todo el período se constata un pasaje desde lo operativo a lo estratégico, de los departamentos de calidad al conjunto de la organización, de las acciones reactivas a las proactivas, de los instrumentos cuantitativos a los cualitativos y también a su combinación (Formento et al., 2006).

3.2.3 Enfoques teóricos sobre la gestión de la calidad

Las propuestas heterogéneas para entender la calidad dieron lugar a diversos enfoques teóricos que sirven como marcos de referencia en el momento de llevar a cabo diferentes formas de aplicación de la calidad en las organizaciones.

Los principales enfoques de la calidad han sido fruto de la evolución continua a través del tiempo. Se ofrece una síntesis de los aportes más significativos y vigentes desarrollados por los principales teóricos de la calidad norteamericanos y japoneses.

Se expone a continuación (apartados 3.2.3.1 a 3.2.3.6) una breve reseña basada en la presentación de Paulo J. Gomes (2004, pp. 9-14) y Texidor (2009, pp. 30-35).

3.2.3.1 Edwards W. Deming (1900-1993)

Deming⁵⁴ fue un estadístico norteamericano quien desarrolló una filosofía de la calidad resultante de la combinación de sus conocimientos teóricos y su experiencia en el ámbito de la

⁵⁴ DEMING, W. E. (1982). *Quality, Productivity, and Competitive Position*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
DEMING, W. E. (1984). *Out of the Crisis*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.

implementación de técnicas de calidad en organizaciones de los Estados Unidos y especialmente de Japón. Deming difunde y desarrolla el control estadístico de procesos y los ciclos PHVA, creados originalmente por Shewhart⁵⁵. Sostenía, además, que en una organización es esencial el compromiso permanente de la alta dirección para mantener el necesario énfasis en la calidad. Sin una estructura adecuada que posibilite la transformación de la propia organización de nada servirían los esfuerzos de los trabajadores. Su filosofía de la calidad, expresada a través de 14 principios, está orientada específicamente a los líderes. En cada uno de los principios de calidad se encuentra, por un lado, la necesidad de motivar a los trabajadores de la organización en el esfuerzo para mejorar la calidad, por otra parte, la responsabilidad de la gestión con la finalidad de garantizar las condiciones que permitan que los esfuerzos individuales resulten en mejoras efectivas a nivel del sistema. También desarrolló las 7 enfermedades o alteraciones en la administración. Uno de los pilares del aporte de Deming fue la idea de contemplar la organización de manera integral para poder compatibilizar los objetivos múltiples, en particular los de calidad con los de producción. Deming utilizó y difundió el círculo virtuoso creado por Shewarthart (conocido como ciclo de Deming) que considera las etapas Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA). Sus teorías y definiciones fueron tan avanzadas para su época que se siguen discutiendo y aplicando como estrategias de cambio.

3.2.3.2 Joseph Juran (1904-2008)

Juran⁵⁶ fue un ingeniero de origen rumano y nacionalidad norteamericana quien definió la calidad en términos de adecuación de un producto al uso previsto. Esta definición aproxima el concepto de calidad a la perspectiva del cliente o usuario. También

⁵⁵ SHEWHART, W.A. (1931), *Economic Control of Quality of Manufactures Product*.

⁵⁶ JURAN, J. (1951). *Quality Control Handbook*. New York: McGraw-Hill.

JURAN, J. (1989). *Juran on Leadership for Quality: Executive Handbook*. New York: Free Press.

su teoría abarca el modelo de costos de la calidad. Este modelo se basa en los costos de fallas internas (productos defectuosos) y fallas externas (costos de garantía) que podrían ser reducidos a través de la inversión en inspección y prevención. El modelo propuesto representa una herramienta de gestión que permite justificar la inversión en programas de mejora de la calidad. La contribución de Juran va más allá de la definición de un modelo de costos de la calidad, representa una base conceptual para un proceso de gestión de la calidad. Juran divide el proceso en tres fases, a) planificación de la calidad; b) control de la calidad; c) mejora de la calidad, y, recomienda la creación de equipos de trabajo responsables por cada una de las fases. A su vez, sostiene que la calidad no se produce por efecto del azar, sino por medio de un programa que aplique la denominada trilogía de la calidad.

3.2.3.3 Armand Feigenbaum (1922-2014)

Feigenbaum⁵⁷ fue un empresario norteamericano, experto en control de calidad, quien propuso el concepto de “control total de la calidad”. Esta expresión da idea de que la calidad es la resultante del esfuerzo de todos los individuos que colaboran dentro de una organización. Sus teorías enfatizan en la mejora de la comunicación entre las diferentes áreas funcionales de la organización. En especial, a nivel de control de diseño, control de materiales y control de la producción como forma de promover la mejora en la calidad. Al igual que Juran, Feigenbaum creía en el modelo de costos de la calidad y en la necesidad de crear una estructura organizativa que sirviera de soporte a la gestión de la calidad. Propuso la creación en las organizaciones de la función de “ingeniería de control de calidad” para resolver los diferentes problemas que se producen en la interfase de los procesos cuando estos atraviesan los diferentes departamentos funcionales. El control total de la calidad es un sistema diseñado para proporcionar

⁵⁷ FEIGENBAUM, A. V. (1961). *Total Quality Control*. New York: McGraw-Hill.

satisfacción al consumidor, generando los productos o servicios a través de un sistema organizado de forma económica y de asistencia al usuario o cliente, mediante la estructuración, de modo que el personal de la organización sea capaz de participar y contribuir en el esfuerzo de desarrollo, mantenimiento y mejora de la calidad de forma global. Además de estos conceptos, también estableció los 40 principios de la gestión de la calidad total y definió el costo de la calidad como la suma de los costos de evaluación, prevención y de fallas.

3.2.3.4 Philip B. Crosby (1926-2001)

Crosby⁵⁸, empresario y consultor norteamericano, aportó una contribución fundamental a la teoría de la calidad al instituir el concepto de "cero defectos". Se trata de una filosofía que sostiene como principio "hacer las cosas bien desde el primer momento". Para esto es necesario tener los requisitos claros, buena capacitación, una actitud positiva y una planificación. Al igual que Deming, Crosby definió calidad en término de "conformidad del producto con sus especificaciones técnicas", pero introdujo la idea de que la calidad es gratuita y compensa siempre la inversión si se garantiza que el proceso se realiza bien desde el inicio. Sostuvo que producir bien desde el comienzo depende esencialmente de la gestión de recursos humanos y que esta debe basarse en promover una conciencia colectiva hacia la calidad, motivando al personal para producir con calidad y reconocer su esfuerzo en pos de la mejora. En su teoría afirma que la calidad está basada en cuatro principios absolutos: 1) calidad es cumplir los requisitos, 2) el sistema de calidad es la prevención, 3) el estándar de realización es cero defectos y 4) la medida de la calidad es el precio del incumplimiento.

⁵⁸ CROSBY, P. (1979), *Quality is Free: the Art of Making Quality Certain*. New York: Mentor / New American Library.

Sobre la base de estos principios desarrolló los 14 pasos de la gestión de la calidad. Sostuvo además que los errores pueden ocurrir debido a: 1) la falta de conocimiento, este hecho se puede detectar, evaluar y eliminar mediante medidas de capacitación; 2) la falta de atención, es un acontecimiento ocasionado por los factores externos, lo que dificulta su eliminación, y 3) la falta de planificación de todas las actividades.

3.2.3.5 Kaoru Ishikawa (1915-1989)

Ishikawa⁵⁹ fue un doctor en química japonés cuya principal contribución residió en el desarrollo de un conjunto de herramientas de gestión que funcionan como métodos de apoyo para la resolución de problemas de calidad en la producción. Entre ellas se encuentra el famoso diagrama de causa efecto, conocido también como el diagrama de Ishikawa o de espina de pescado (por su forma). Esta herramienta tiene por finalidad poder llegar a detectar la raíz de una falla de calidad explorando las causas primarias del problema –causas de las causas- y así sucesivamente. También es atribuida a Ishikawa la creación de los círculos de calidad, que consisten en la creación de grupos pequeños de trabajo que se reúnen periódicamente para discutir y resolver problemas de calidad que afectan el día a día. Este teórico definió a la calidad como el desarrollo, producción y servicio de un producto de la forma más económica, útil y satisfactoria para el consumidor. Al igual que en las teorías de Juran se nota una evolución del concepto de calidad en el sentido de incorporar los requisitos del consumidor. Puso gran énfasis en la amplia participación de toda la organización con la calidad durante todo el ciclo de vida del producto.

⁵⁹ ISHIKAWA, K. (1985). *What is Total Quality Control? The Japanese Way*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

3.2.3.6 Genichi Taguchi (1924-2012)

Taguchi⁶⁰ fue un ingeniero y estadístico japonés que contribuyó de manera importante con la teoría de la calidad, aportando un conjunto de herramientas de gestión. Taguchi sostuvo que la calidad debe ser garantizada a través del diseño de los productos. Si el diseño no contempla la realización de un producto con calidad, los esfuerzos de mejora a nivel del proceso productivo serán vanos. Taguchi vuelve a dar énfasis al concepto de efectos nocivos en la variabilidad, enunciados por Deming. En esta misma línea manifestó que es preferible tener un producto consistente, que tenga un desempeño estable aunque afuera de las especificaciones, antes que un producto poco consistente y con desempeño cercano a las especificaciones. Consideró que es más fácil corregir el desvío medio de desempeño que la falta de consistencia. De esta forma, Taguchi, agranda el concepto de calidad agregándole la dimensión de consistencia. Mientras que Juran y Feigenbaum se preocuparon por los costos de calidad para la organización, Taguchi se preocupa por los costos de calidad para la sociedad.⁶¹ Al llevar más lejos el concepto de calidad, consideró no solamente el costo para la organización que envía un producto defectuoso al mercado, sino también para la organización que adquiere el producto y a su vez para el consumidor final. Esta perspectiva pone al descubierto el efecto sistémico de las fallas de la calidad, convirtiéndolo en un efecto potencialmente devastador para la sociedad con la acumulación de las pequeñas fallas de calidad en la producción. Cada vez que se diseña un producto se hace pensando en que va a cumplir con las necesidades de los clientes, pero siempre dentro de un cierto estándar, a esto se le llama "calidad aceptable". El tipo de diseño que Taguchi propuso es que se pusiera mayor énfasis en las necesidades que le interesan al consumidor y que a su vez, se ahorrara dinero en las que no le interesen.

⁶⁰ TAGUCHI, G. (1986). *Introduction to Quality Engineering: Designing Quality into Products and Processes*. Tokyo: Asian Productivity Organization.

⁶¹ Podría considerarse como un inicio de lo que hoy se entiende por Responsabilidad Social Empresaria

En la Tabla 23 se presenta un resumen con los principales aportes de los teóricos mencionados.

Autor	Fecha	Aportes
Deming	1900-1993	Control estadístico de procesos. Compromiso permanente de la alta dirección. Motivación al personal Difusión del ciclo PHVA Conformidad del producto con sus especificaciones y conocimiento de la variación. Relaciones de lealtad y confianza con los proveedores.
Juran	1904-2008	Desempeño estable de los procesos. Calidad como adecuación al uso. Costos de la calidad (fallas internas y externas) Trilogía de la calidad (planificación, control y mejora).
Feigenbaum	1922-2014	Control total de la calidad Costos de la calidad (evaluación, prevención y fallas)
Crosby	1926-2001	Cero defectos (hacer las cosas bien desde el primer momento). Conformidad del producto con sus especificaciones. Conciencia colectiva hacia la calidad. Capacitación del personal.
Ishikawa	1915-1989	Desarrollo de herramientas de gestión (diagrama causa-efecto o "espina de pescado") Círculos de calidad
Taguchi	1924-2012	Enfoque en el diseño con calidad aceptable evitando la variabilidad. Costos de calidad para la sociedad.

Tabla 23. Aportes de los principales teóricos de la calidad
Fuente: elaboración propia

Después de haber reseñado las teorías que dieron origen a la gestión de la calidad nos centraremos en los modelos de calidad que se presentan a partir del próximo apartado.

3.3 Gestión por modelos

Los estudios de calidad se centraron inicialmente en los productos y se enfocaron en un simple control de terminación. Este enfoque inicial se deslizó pronto hacia métodos más consistentes, desembocando como se señaló anteriormente en una concepción preventiva, con el diseño de políticas inscriptas en la GCT.

Este potenciamiento de la calidad en las organizaciones productoras de bienes y servicios dio origen al diseño de diferentes modelos insertos en este contexto de GCT. Con ellos se pretende estimar o valorar, en que grado las organizaciones alcanzan el nivel de calidad acorde con el modelo aplicado.

Los modelos de calidad constituyen una herramienta cuya utilización como elemento de referencia permite mejorar la gestión de cualquier organización o empresa. Posibilitan la mejora continua e incrementan su competitividad y resultados. Se conciben como un examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de una organización comparadas con el modelo de excelencia propuesto. En consecuencia, las organizaciones pueden discernir sus puntos fuertes y débiles, las áreas de mejora, y plantear y priorizar un conjunto de acciones planificadas, así como el seguimiento del proceso acometido.

La definición de "modelo" y sus diferentes acepciones, según el DRAE, se encuentran en la tabla 24

Modelo (Del it. *modello*).

1. m. Arquetipo o punto de referencia para imitarlo o reproducirlo.
2. m. En las obras de ingenio y en las acciones morales, ejemplar que por su perfección se debe seguir e imitar.
3. m. Representación en pequeño de alguna cosa.
4. m. Esquema teórico, generalmente en forma matemática, de un sistema o de una realidad compleja, como la evolución económica de un país, que se elabora para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento.
5. m. Objeto, aparato, construcción, etc., o conjunto de ellos realizados con arreglo a un mismo diseño. *Auto modelo 1976. Lavadora último modelo.*
6. m. Vestido con características únicas, creado por determinado modista, y, en general, cualquier prenda de vestir que esté de moda.
7. m. En empresas, u. en aposición para indicar que lo designado por el nombre anterior ha sido creado como ejemplar o se considera que puede serlo. *Empresa modelo. Granjas modelo.*
8. m. *Esc.* Figura de barro, yeso o cera, que se ha de reproducir en madera, mármol o metal.
9. m. *Cuba.* Impreso (hoja con espacios en blanco).
10. com. Persona de buena figura que en las tiendas de modas se pone los vestidos, trajes y otras prendas para que las vean los clientes.
11. com. *Esc. y Pint.* Persona u objeto que copia el artista.

Tabla 24. Definiciones del término modelo

Fuente: Diccionario de la Real Academia Española. 23ª ed.

De las once acepciones, se seleccionaron las dos que relacionan el concepto de modelo con el enfoque gerencial:

- a. 1. m. *Arquetipo o punto de referencia para imitarlo o reproducirlo.* Patrón que posibilita su imitación o reproducción. (1ª acepción).
- b. 7. m. *En empresas, u. en aposición para indicar que lo designado por el nombre anterior ha sido creado como ejemplar o se considera que puede serlo.* (7ª acepción).

Estos significados son aplicables a las descripciones que se desarrollarán más adelante, ya que estamos hablando de una estrategia de gestión presentada como referencia para seguir, imitar o compararse.

Según Formento y otros (2006), los modelos de calidad orientan a una organización sobre 'qué' debería gestionar. Le permiten

generar un diagnóstico o evaluación que resulta de observar las diferencias entre el modelo y la situación actual de la organización. Por otro lado, son esquemas teóricos, si bien basados en la experiencia, de realidades muy complejas.

Existen diversos tipos de modelos estándar para el mejoramiento de calidad en las organizaciones. Los más conocidos y aplicados son los premios a la calidad, también denominados modelos de excelencia, y el modelo normativo ISO 9001 de la familia ISO 9000 para el desarrollo de sistemas de gestión de la calidad.

Un modelo de gestión es un sistema que considera amplia y profundamente cada grupo de interés, usuarios, trabajadores, proveedores, estado, comunidad y sus interrelaciones. Pone foco en la mejora del funcionamiento general de una organización, considerando todos sus aspectos, áreas y funciones. Existen dos tipos de modelos de gestión:

- **Modelos de referencia:** su objetivo es servir de comparación de manera que las organizaciones tengan la oportunidad de realizar una evaluación de su nivel respecto a un modelo ideal, es decir, indican el 'qué' pero no el 'cómo'.
- **Modelos de implantación:** su objetivo es ayudar a la organización a introducir los cambios necesarios para mejorar su eficiencia y efectividad, es decir, trabajan sobre el 'cómo'.

Los modelos referenciales establecen hasta donde ha llegado la organización en el desarrollo de su sistema de gestión, tomando como referencia el modelo planteado. Se estructuran sobre una relación fundamental de tres componentes básicos como se muestra en la figura 2.

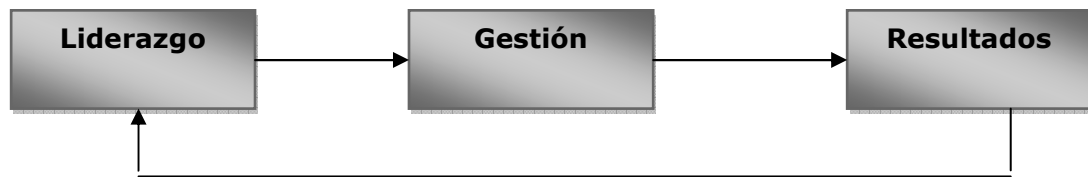


Figura 2. Estructura general de los modelos
Fuente: elaboración propia

El **liderazgo** aporta su rol como guía de la organización, compromiso personal, participación y responsabilidad, conforma un factor relevante de una organización excelente.

La **gestión** y el análisis de los **resultados** son puntos de partida para la mejora, la innovación y el aprendizaje organizacional.

Según el punto de vista de los modelos, ningún resultado debe ser explicado sin asociarlo previamente a la gestión que lo originó. Toda gestión produce resultados y un resultado puede ser efecto de varios aspectos de la gestión.

Los modelos de referencia parecerían ser los más adecuados para establecer un patrón frente al cual medir el desempeño de una organización. Posteriormente, este resultado debería llevar a establecer los medios más adecuados para la implantación de los cambios necesarios.

Según Moro Cabero (2011) los modelos de gestión de la calidad se delimitan y concretan en un modelo basado en normas y un segundo modelo centrado en la autoevaluación de determinados criterios cuyo alcance afecta al sistema de gestión de una organización.

Los modelos de gestión de la calidad fueron surgiendo con la intención de premiar buenas prácticas y también de establecer alguna base de parámetros normalizados.

3.3.1 Premios internacionales

Los premios de la calidad son motivadores y se presentan como una interesante alternativa para conseguir una gestión eficaz de la calidad. Todos se insertan dentro del enfoque de GCT y están en permanente evolución.

Los principales premios a nivel internacional son: el Premio *Deming* instituido en Japón; El Premio Nacional de la Calidad *Malcolm Baldrige* que se otorga en Estados Unidos; el Premio Europeo a la Calidad conocido también por las siglas de la organización que lo promueve EFQM. Estos premios sirvieron de base para el desarrollo de otros creados en el ámbito nacional en diferentes países (Formento et al., 2006).

Para optar o conseguir alguno de estos premios, las organizaciones deben demostrar que su sistema de gestión de la calidad se adapta a los criterios desarrollados como bases de los premios. Pero, independientemente de la presentación de candidaturas, los criterios que subyacen en los premios sirven de base a las organizaciones como modelos de lo que debe ser su gestión de calidad. Los premios de la calidad deben ser considerados como medios para conseguir un fin y no como un fin en sí mismos.

El propósito de los premios es procurar reconocimiento a aquellas organizaciones que son ejemplares en la gestión de la calidad y facilitar un medio a través del cual estas organizaciones compartan sus conocimientos y experiencias y de esta manera elevar el nivel general de calidad de las mismas,

3.3.1.1 Premio *Deming* (Japón)

El *Deming Prize*⁶² es uno de los premios más importantes de

⁶² Información recuperada y traducida de <http://www.juse.or.jp/e/deming> [consulta 20/05/2014]

calidad en el mundo. Fue creado en 1951 por la JUSE en homenaje al Dr. William Edwards Deming cuyas enseñanzas contribuyeron en gran medida a la difusión de estadísticas de control de calidad después de la IIª Guerra Mundial.

Las categorías de participación son:

Deming Prize for Individuals. Se otorga anualmente a los individuos o grupos que han hecho contribuciones sobresalientes para el estudio de la GCT, o que se han destacado por su contribución en la difusión de la GCT.

Deming Distinguished Service Award for Dissemination and Promotion (Overseas). Se otorga cada 3 ó 5 años a las personas cuyas actividades principales están fuera de Japón o a las personas que se han destacado por su contribución en la difusión y promoción de calidad en la gestión.

Deming Prize. Se otorga anualmente a las organizaciones, empresas, institutos, divisiones operacionales de las organizaciones, unidades de negocios y oficinas de la sede que han implementado GCT para su filosofía de gestión.

Deming Grand Prize. Se otorga anualmente a las organizaciones que han recibido el Premio Deming Prize o el Deming Grand Prize.

Los ítems de evaluación se agrupan en diez criterios. Cada uno de los criterios tiene un conjunto de puntos de verificación: 1) Políticas de gestión y su implementación (20 puntos), 2) Desarrollo de nuevos productos, procesos de trabajo Innovación (20 puntos), 3) Mantenimiento y mejora (20 puntos), 4) Sistema de gestión (10 puntos), 5) Análisis de la información y la utilización de la tecnología (15 puntos), 6) Desarrollo de los recursos humanos (15 puntos).

El premio está muy difundido en Asia y hay muchas empresas extranjeras, especialmente de la India, que obtuvieron este galardón.

3.3.1.2 Premio *Malcolm Baldrige* (Estados Unidos)

El *Malcolm Baldrige National Quality Award*⁶³ es administrado por el *National Institute of Standards and Technology* dependiente del *US Department of Commerce* con el apoyo de la ASQC. Fue creado por la Ley 100-107 del 6 de enero de 1987 y aprobado por el Presidente Reagan el 20 de agosto del mismo año.

Se denomina *Malcolm Baldrige* en homenaje a su impulsor, el secretario de comercio norteamericano fallecido en forma trágica en 1987.

Se estableció como una política industrial con la intención de revitalizar la economía norteamericana. Se tomó esta medida debido al posicionamiento de los productos japoneses en el mercado internacional que ocasionaba una notoria diferencia entre estos y los norteamericanos.

El premio tiene una categoría de planeación estratégica la cual examina el grado en que los requerimientos de calidad claves son integrados en el plan total del negocio.

Puede presentarse al premio cualquier organización norteamericana con sede en los Estados Unidos o sus territorios, como así también las filiales de organizaciones extranjeras con sede en los Estados Unidos.

⁶³ Información recuperada y traducida de <http://www.nist.gov/baldrige/about/history.cfm> [consulta 20/05/2014]

Las organizaciones pueden aplicar en una de las seis categorías elegibles: Manufactura, Servicios, Pyme, Educación, Servicios de salud y Organizaciones sin fines de lucro.

Los criterios de elección son siete y se enfocan en: 1) Liderazgo (120 puntos), 2) Planeamiento estratégico (85 puntos), 3) Orientación al cliente y al mercado (85 puntos), 4) Medición, análisis y gestión del conocimiento (90 puntos), 5) Orientación hacia el personal (85 puntos), 6) Gestión de procesos (85 puntos) y Resultados (450 puntos).

El premio se otorga anualmente a dos organizaciones norteamericanas reconocidas por su excelencia en la gestión por cada una de las seis categorías. El premio *Malcom Baldrige* es poco utilizado fuera de los Estados Unidos, y su área de influencia es continental, aunque hay muchas grandes multinacionales americanas, fuera de Estados Unidos, que lo utilizan como herramienta de evaluación y mejora (Padrón Robaina, 1996, pp. 135-143).

3.3.1.3 Modelo de Excelencia EFQM (Europa)

El premio EFQM es el premio europeo a la calidad otorgado anualmente a las mejores organizaciones, tanto del ámbito empresarial como sin fines de lucro.

El Modelo Europeo de Calidad y Excelencia⁶⁴ fue creado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, fundación que agrupa a organizaciones europeas y que sirve de foro de intercambio de mejores experiencias entre ellas, como herramienta de gestión y evaluación organizativa ante la necesidad de crear un marco de trabajo para la mejora de la calidad adaptado al contexto

⁶⁴ Información recuperada de: <http://www.efqm.es/> y <http://www.efqm.org> [consulta 20/05/2014]

européico, teniendo como referencias los modelos *Malcom Baldrige* de los Estados Unidos y el Premio *Deming* de Japón.

El nacimiento del modelo se debió a la necesidad de establecer unos criterios uniformes para la evaluación de organizaciones de excelencia con la finalidad de otorgar el premio europeo. El uso del modelo se ha extendido a organizaciones que, sin presentarse al premio, lo utilizan para la mejora.

Para la evaluación de las organizaciones que se presentan al premio, se utiliza la lógica RADAR que es una herramienta de evaluación de la gestión, dinámica y potente, que proporciona un enfoque estructurado para cuestionar el desempeño de una organización.

El premio EFQM tiene cuatro categorías, dos para las organizaciones empresariales privadas y otras dos para las organizaciones sin fines de lucro. Dentro de cada una de estas categorías se otorga un premio para pequeñas y medianas organizaciones y otro para grandes organizaciones.

Se compone de nueve criterios, que facilitan la comprensión de las relaciones entre lo que una organización hace y los resultados que es capaz de alcanzar y aporta un esquema de evaluación por el que poder medir y evaluar el nivel de madurez conseguido por la organización en su camino hacia la excelencia. Cinco criterios corresponden a Agentes Facilitadores y cuatro a Resultados.

Los criterios de elección se enfocan en: 1) Liderazgo (100 puntos), 2) Personas (100 puntos), 3) Política y estrategia (80 puntos), 4) Alianzas y recursos (100 puntos), 5) Procesos, productos y servicios (140 puntos), 6) Resultados en las personas (90 puntos), 7) Resultados en los clientes (200 puntos), 8) Resultados en la sociedad (60 puntos) y 9) Resultados clave (150 puntos).

Según Pinto Molina, el Modelo de Excelencia EFQM está orientado a la calidad total de la organización y está basado en la mejora

continúa, al fomentar mediante la autoevaluación el análisis y el diagnóstico de la unidad evaluada, con el fin de establecer planes de mejora basados en hechos objetivos, y la consecución de una visión común sobre las metas a alcanzar y las herramientas a utilizar. Su carácter flexible y holístico permite una evaluación integral de la biblioteca universitaria, de todos sus procesos de desarrollo y niveles de estructura (Pinto Molina et al, 2007, pp. 372-373). Este modelo es muy utilizado en la evaluación de las bibliotecas de España.

3.3.2 Premios regionales y nacionales

La mayoría de los países han establecido premios nacionales de calidad con el propósito fundamental de promover la aplicación de la filosofía de calidad total en todas las organizaciones, pertenecientes a la industria y a los servicios de cualquier tamaño, tanto en el sector público como en el privado, y reconocer a las organizaciones que conciben y practican realmente la calidad total como lo que es, una filosofía organizacional y un paradigma diferente de gestión.

Los premios nacionales de la calidad existen desde diferentes épocas en casi todos los países de la región y han sido creados, en su mayoría, en el ámbito de los ministerios de desarrollo económico, aunque cabe destacar que los sectores empresariales y de investigación y desarrollo han tenido un papel determinante en el impulso de las respectivas iniciativas. Esto se explica pues casi todos los Premios coinciden en el objetivo inicial de elevar la competitividad de los productos y servicios de las empresas ubicadas en un territorio frente a los de las localizadas en otros territorios, ya sea países u otros estados dentro del mismo país. Sin embargo, este enfoque evolucionó hacia una concepción del Premio como instrumento para producir el cambio cultural hacia la calidad y la eficiencia en las organizaciones y como un reconocimiento, en la forma de un trofeo, a la excelencia en la

gestión (Patiño, 2006, p.75).

Los premios nacionales de la calidad tal como menciona Patiño (2006) se han forjado bajo la influencia de los principales modelos referenciales de procedencia internacional tales como el *Malcolm Baldrige* y el europeo (EFQM).

En el 2005 ya 76 países tenían premios nacionales a la calidad (más del 40% en Europa y casi un 30% en Asia) y existían otros tres premios regionales. Desde fines de la década de los 80 se generaron, en promedio, entre dos y tres nuevos modelos por año, con picos de siete nuevos en 1995 y otros cinco en 1998 (Formento et al., 2006).

En la comunidad iberoamericana también se promovió el modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, una elaboración derivada del modelo de excelencia europeo.

3.3.2.1 Premio Iberoamericano de Calidad

La Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ) es una organización supranacional sin fines de lucro, fundada el 18 de marzo de 1998. Tiene por objeto mejorar la competitividad de las empresas y organizaciones de Iberoamérica a través de la Calidad y de la Excelencia y conseguir de esta forma que la comunidad iberoamericana sea considerada un entorno de calidad, donde encontrar los mejores proveedores, aliados y oportunidades de inversión.

FUNDIBEQ está compuesta por empresas reconocidas internacionalmente y por organismos de la Administración Pública del ámbito Iberoamericano. Desarrolla el Programa Iberoamericano por la Calidad (IberQualitas) adscrito a la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno de la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB), que contempla el desarrollo del *Premio*

Iberoamericano de la Calidad. FUNDIBEQ promueve desde un ámbito internacional el *Movimiento Iberoamericano de difusión de la cultura de la Calidad y de la Excelencia en la Gestión* en todas las organizaciones de Iberoamérica. Y para ello:

- Desarrolla iniciativas prioritarias de acuerdo con las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Participa activamente en organismos internacionales.
- Gestiona programas de reconocimiento y de ayuda.
- Promueve el desarrollo de redes en alianza con los agentes locales.
- Practica una gestión profesional en todas las actividades.

De esta forma, FUNDIBEQ contribuye a mejorar la productividad y competitividad del tejido económico y social de la Comunidad Iberoamericana y a aumentar el prestigio de Iberoamérica y de FUNDIBEQ en el mundo. (FUNDIBEQ, 2014a, p.18)

El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión fue implantado por FUNDIBQ en 1999, similar al Modelo EFQM en Europa, *Deming Prize* en Japón o *Malcom Baldrige* en Estados Unidos, y en 2009 se publicó una versión adaptada específicamente para las Administraciones Públicas. Sobre la base de estos modelos, se evalúan anualmente las candidaturas a los premios de las diferentes organizaciones públicas o privadas que postulan al Premio Iberoamericano de Calidad (Fundibeq, 2014b, p.3).

Los conceptos fundamentales en los que está basado el Modelo Iberoamericano de Excelencia (Fundibeq, 2013, pp.3-5) son:

- **Lograr Resultados Equilibrados.** La excelencia depende del equilibrio y la satisfacción de las necesidades de todos los grupos de interés relevantes para la organización (las personas que trabajan en ella, los clientes, proveedores y la sociedad en general, así como todos los que tienen intereses económicos en la organización).

- **Añadir valor a los clientes.** El cliente es el árbitro final de la calidad del producto y del servicio, así como de la fidelidad del cliente. El mejor modo de optimizar la fidelidad y retención del cliente y el incremento de la cuota de mercado es mediante una orientación clara hacia las necesidades de los clientes actuales y potenciales.
- **Liderar con visión, inspiración e integridad.** El comportamiento de los líderes de una organización suscita en ella claridad y unidad en los objetivos, así como un entorno que permite a la organización y las personas que la integran alcanzar la excelencia
- **Gestionar por procesos.** Las organizaciones actúan de manera más efectiva cuando todas sus actividades interrelacionadas se comprenden y gestionan de manera sistemática, y las decisiones relativas a las operaciones en vigor y las mejoras planificadas se adoptan a partir de información fiable que incluye las percepciones de todos sus grupos de interés.
- **Alcanzar el éxito mediante las personas.** El potencial de cada una de las personas de la organización aflora mejor porque existen valores compartidos y una cultura de confianza y asunción de responsabilidades que fomentan la implicación de todos.
- **Favorecer la creatividad y la innovación.** Las organizaciones alcanzan su máximo rendimiento cuando gestionan y comparten su conocimiento dentro de una cultura general de aprendizaje, innovación y mejora continuos.
- **Desarrollar alianzas.** La organización trabaja de un modo más efectivo cuando establece con sus socios unas relaciones

mutuamente beneficiosas basadas en la confianza, en compartir el conocimiento y en la integración.

- **Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible.** El mejor modo de servir a los intereses a largo plazo de la organización y las personas que la integran es adoptar un enfoque ético, superando las expectativas y la normativa de la comunidad en su conjunto.

A su vez, este modelo, como el modelo europeo en el cual se inspiró, es un modelo de autoevaluación. Se divide en nueve criterios, agrupados en dos grandes grupos: cinco criterios de Procesos facilitadores y cuatro de Resultados.

Los cinco criterios que integran los Procesos facilitadores se encuentran a su vez divididos en cuatro subcriterios cada uno: 1) Liderazgo y estilo de gestión (140 puntos); 2) Estrategia (120 puntos); 3) Desarrollo de las personas (120 puntos) 4) Recursos y asociados(90 puntos); 5) Procesos y clientes (130 puntos).

Los cuatro criterios que integran los Resultados se encuentran a su vez divididos en dos subcriterios cada uno: 6) Resultados de clientes/usuarios (110 puntos); 7) Resultados del desarrollo de las personas (90 puntos); 8) Resultados de sociedad (90 puntos); 9) Resultados globales (110 puntos).

Al PIB pueden acceder organizaciones iberoamericanas, ya sean administraciones públicas o empresas públicas y privadas, que cumplan con las características de participación requeridas.

Contempla tres categorías de participación: 1) Empresa privada; 2) Empresa pública y 3) Administración pública. Subdivididas a su vez en: Grande; Mediana y Pequeña.

Los reconocimientos que puede obtener una organización postulante son: Premio trayectoria excelente; Premio oro; Premio plata; Mención especial y Finalista.

Para postularse a este premio, las organizaciones interesadas tienen que haber obtenido previamente el premio nacional de sus respectivos países, a menos que el país no cuente con un premio nacional instalado.

3.3.2.2 Premio Nacional a la Calidad (Argentina)

El Premio Nacional a la Calidad de la República Argentina (PNC) se instituyó en 1992 por la Ley 24.127. El objetivo del PNC está mencionado en el art. 2º, que sostiene:

"La promoción, desarrollo y difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo de la calidad en los productos y en los servicios que se originan en el sector empresario y en la esfera de la administración pública, a fin de apoyar la modernización y competitividad de esas organizaciones".

La Ley establece además que la Administración del PNC sea ejercida por una Fundación creada con ese objeto por la ley y que el Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos es la autoridad de aplicación del premio.

La *Fundación Premio Nacional a la Calidad* fue creada el 15 de marzo de 1993 con la finalidad de poder determinar los niveles de calidad de gestión de las empresas y organizaciones. Desarrolló y mantiene permanentemente actualizado un Modelo de Gestión de Excelencia, basado en los atributos básicos que, sin ser excluyentes, resultan distintivos de una gestión de excelencia.

Toda organización que compite por el premio es evaluada objetiva y profesionalmente por un conjunto de especialistas en la materia y recibe, independientemente del resultado del concurso, un informe

de evaluación donde se indican claramente las fortalezas y aspectos a mejorar en materia de calidad detectados por los examinadores para cada uno de los factores.

El beneficio se extiende también a las empresas y organizaciones públicas o educativas que utilicen las bases del premio como modelo para su autoevaluación y a todas aquellas que tomen conocimiento de estos conceptos a través de las actividades que el Premio genera sobre esta herramienta de gestión cuya aplicación les ayudará a mejorar su competitividad y su eficiencia.

Si bien el modelo no tiene un carácter prescriptivo, su valor radica en estar fundamentado en el conjunto de conceptos que, en el ámbito internacional, adoptaron aquellas empresas que demuestran haber logrado importantes avances en su camino hacia la excelencia.

Estos conceptos (Fundación Premio Nacional a la Calidad, 2013, pp. 4-6) no son inmutables sino que evolucionan en función de los cambios que se producen en el entorno en el que se aplican:

- **El enfoque en los clientes y el mercado** La empresa asegura su supervivencia y desarrollo conociendo en profundidad los mercados en los que actúa y procurando permanentemente la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, obteniendo su lealtad en términos de recompra y/o recomendación. El conocimiento del mercado permite anticiparse a nuevos requerimientos. El cliente se constituye así en el árbitro final de la calidad de los productos y servicios brindados por la organización. Es clave efectuar mediciones periódicas y representativas de la satisfacción de los clientes propios y de la satisfacción de los clientes de los principales competidores, analizar sus resultados e implementar acciones que aseguren la lealtad del cliente.

- **La responsabilidad social de la empresa.** Las organizaciones comprometidas con la excelencia desarrollan acciones que contribuyen a elevar la calidad de vida de la sociedad en su conjunto. Demuestran con medidas concretas su compromiso con la protección del medio ambiente y con los conceptos de la eco-eficiencia y el desarrollo sustentable, excediendo el simple cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios en vigencia. Estas organizaciones también promueven la cultura de la calidad en la comunidad y participan del fortalecimiento de los servicios comunitarios, del desarrollo de la educación, del cuidado de la salud y de las buenas prácticas de las asociaciones comerciales, empresariales y profesionales.
- **El liderazgo de la conducción** Quienes ejercen la conducción de la empresa, tanto en el nivel directivo como ejecutivo, desempeñan un rol impulsor fundamental, ya que definen la visión, la misión, los valores y los objetivos de la empresa; además, son quienes, a través de su gestión y su ejemplo, guían a la organización con convicción y energía hacia el logro de la excelencia.
- **La gestión de la calidad.** La calidad se prevé y se diseña. La organización realiza actividades sistemáticas para mejorar continuamente la calidad de sus procesos, productos y servicios. Analiza los componentes clave de los procesos, incluyendo la investigación y el desarrollo, el diseño, la producción y la evaluación del producto o servicio resultante.
- **La administración de los procesos.** Toda actividad desarrollada por la empresa puede definirse en términos de procesos, es decir, la combinación de recursos humanos y materiales en una serie de actividades repetitivas y sistemáticas para obtener un producto o servicio que satisfaga los requisitos del cliente. El éxito en la gestión se

fundamenta en la medición sistemática de los resultados y en la introducción continua de mejoras.

- **La creatividad y la innovación.** Las empresas comprometidas con la excelencia procuran la creación de un ambiente propicio para el desarrollo de la creatividad y la innovación. Este enfoque puede dar lugar tanto a cambios radicales y disruptivos como a la introducción de mejoras.
- **El desarrollo y el compromiso de las personas.** La calidad la construyen las personas. Un producto o servicio es el resultado de las acciones, directas o indirectas, de todos y cada uno de los individuos que integran la organización y su cadena de valor. Cada uno debe aplicar el principio de "hacer las cosas bien y desde la primera vez" logrando la satisfacción de las necesidades del destinatario (cliente externo o interno) con el producto o servicio que brinda. El equipo de dirección crea un clima de confianza y respeto al individuo en la organización que promueve el desarrollo, el crecimiento y la participación de todo su personal. Los directivos delegan a los restantes niveles la autoridad necesaria para cumplir adecuadamente sus responsabilidades (facultamiento o "*empowerment*") y les otorgan recursos acordes.
- **Las relaciones con los proveedores e integrantes de las redes de comercialización u otro tipo de asociados.** La empresa procura el desarrollo de las relaciones sustentables a largo plazo basadas en la mutua confianza y en una integración adecuada, generando con ello mejoras y valor agregado a sus clientes y proveedores.
- **La orientación hacia los resultados.** La aplicación consistente de los principios del liderazgo y del sistema de gestión debe conducir a resultados que satisfagan a todas las partes interesadas. La sustentabilidad también se manifiesta

en el logro de los resultados buscados en forma consistente en el tiempo.

Pueden aplicar al premio, las empresas privadas, estatales y los organismos no gubernamentales que cumplan con las condiciones de admisión y categorías determinadas (Fundación Premio Nacional a la Calidad, 2014, p. 22).

Son tres los componentes de selección que a su vez se dividen en sub componentes, cada uno de ellos con una puntuación específica: 1) Liderazgo (120 puntos); 2) Sistema de gestión (440 puntos); Resultados (440 puntos). Para la administración pública los componentes son cuatro porque incluye al personal.

Los reconocimientos para cada categoría seleccionada se dividen en dos premios por cada una de las categorías: 1) Empresas de producción de bienes (grandes, medianas y pequeñas); 2) Empresas de servicios (grandes medianas y pequeñas). 3) Organizaciones que brindan servicios a la comunidad; 4) Organizaciones que brindan servicios a sus asociados.

Aquellas empresas u organizaciones sin fines de lucro participantes que se destaquen por el nivel de excelencia alcanzado en alguno de los criterios del Modelo de Gestión se harán acreedoras a una Mención Especial materializada en un diploma otorgado por la Fundación a propuesta de los jueces. Aquellas que manifiesten expresamente su conformidad con ser distinguidas en acto público, recibirán el diploma durante la ceremonia de entrega del Premio Nacional a la Calidad (Fundación Premio Nacional a la Calidad, 2014a, p. 27-29).

Los modelos de excelencia como el PIB y el PNC se orientan a la calidad total de la organización y a su mejora continua. Se trata de modelos flexibles, que se pueden aplicar a cualquier organización y permiten evaluarla parcial o totalmente. Contribuyen a desarrollar planes de acción y establecer métodos de trabajo dirigidos a

alcanzar la excelencia en la organización, que se desarrollan como resultado del proceso de autoevaluación realizada. (Rodríguez, 2013, p.274).

En la tabla 25 se presenta el desarrollo histórico y geográfico de los premios.

Premio	Ámbito geográfico	Fecha de creación	Organismo administrador
<i>Deming</i>	Japón	1951	<i>Union of Japanese Scientists and Engineers (JUSE)</i>
<i>Malcolm Baldrige</i>	Estados Unidos	1987	<i>National Institute of Standards and Technology</i>
EFQM	Unión Europea	1992	Fundación Europea para la Gestión de la Calidad
PIB	Iberoamérica	1999	Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad
PNC	Argentina	1993	Fundación Premio Nacional a la Calidad

Tabla 25. Desarrollo histórico de los Premios a la Calidad
Fuente: elaboración propia

3.3.3 Normativa ISO 9000

La serie de normas conocidas como "familia ISO 9000" son la base para construir un sistema de gestión de la calidad. Estas normas describen los componentes, condiciones y características que debe tener un sistema de gestión de la calidad. Los orígenes se remontan al organismo británico, *British Standard Institute (BSI)* quien fue la fuerza impulsora de las normas destinadas a administrar sistemas de aseguramiento de calidad.

En 1979 el BSI diseñó un grupo de normas para la industria denominadas serie (BS) 5750. Esta serie de normas describe las

funciones de las actividades que deben tomarse en cuenta en un sistema de aseguramiento de la calidad.

El BSI también estableció un esquema de certificación para organizaciones que podían demostrar el cumplimiento de estas normas dentro de un sistema de producción. En la década de los 80 la *International Standard for Organization* (ISO) crea el Comité Técnico CT 176 con sus respectivos subcomités, con el objetivo de desarrollar las normas ISO 9000 basándose en conceptos y principios mundialmente aceptados como la norma BS 5750 y la teoría de la Calidad Total.

La ISO adopta las normas de la serie BS 5750 y las publica como serie ISO 9000. Esta serie nace como un conjunto de cinco normas (9000, 9001, 9002, 9003 y 9004) relacionadas entre sí. Todas se caracterizan por ser normas genéricas, no específicas, que permiten ser usadas en cualquier actividad ya sea productiva o de servicios. Actualmente están vigentes las normas 9000, 9001 y 9004.

La familia ISO 9000 consiste en una serie de procedimientos y directrices que permiten homogeneizar lenguajes y bases técnicas a nivel mundial con el fin de seleccionar y mejorar procesos. Estas normas pueden aplicarse a la gestión de cualquier industria, producto o servicio, y constan de requisitos y directrices para establecer sistemas de calidad dentro de una organización, permitiéndole efectuar transacciones con cualquier otra organización en el mundo, con menor riesgo y mayor confianza.

La importancia de la aplicación de las normas ISO 9000 para el desarrollo e implementación de sistemas de gestión de la calidad radica en que son normas prácticas y por su universalidad permiten su aplicación generalizada, especialmente en pequeñas y medianas organizaciones.

La serie también brinda el marco para documentar en forma efectiva los distintos elementos de un sistema de calidad y mantener la eficiencia del mismo dentro de la organización.

La gestión de la calidad aparece definida en esta normativa como las actividades coordinadas para dirigir controlar una organización en lo relativo a la calidad. Incluye actuaciones como el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad. Su principal objetivo es relacionar la gestión moderna de la calidad con los procesos y actividades de la organización, promoviendo la mejora continua y el logro de la satisfacción del cliente.

Según Moro Cabero (2011, p. 450) el modelo basado en normas ISO exige sensibilización, formación, diseño, implementación y evaluación de un sistema de gestión de calidad. El éxito de su adopción radica en su fundamentación como sistema normalizado de gestión estructurado en el dominio conceptual (ISO 9000-vocabulario y principios), el control de requisitos (ISO 9001), su implantación (ISO 9004) y su certificación (ISO 19011).

3.3.3.1 Modelo ISO 9001

La versión de la norma vigente en la actualidad es la ISO 9001:2008⁶⁵ presenta una estructura y enfoque orientada a los procesos, en los que la mejora continua, y la medición de la satisfacción del usuario tienen un papel muy destacado (Texidor, 2009).

La norma ISO 9001 plantea un modelo orientado a los procesos más que a los productos y cuya premisa básica es que se trata de un modelo estandarizado y documentado. Se supone que si la operatoria se efectúa según los procedimientos respectivos, se

⁶⁵Está prevista una nueva versión para el año 2015.

obtendrá, necesariamente, un producto o servicio de acuerdo con lo especificado. En este aspecto se puede afirmar que la calidad del producto es predecible, ya que si se normaliza el proceso (mediante procedimientos escritos) y se verifica su cumplimiento (mediante auditorías), la calidad del producto estaría asegurada.

La norma no establece de manera explícita qué procesos o de qué tipo deben estar identificados, si bien induce a que la tipología de procesos puede ser de toda índole. Es decir, tanto procesos de planificación, como de gestión de recursos, de realización de los productos o como procesos de seguimiento y medición. Esto es debido a que no se pretende establecer uniformidad en la manera de adoptar este enfoque, de forma que, incluso organizaciones similares, pueden llegar a configurar estructuras diferentes de procesos.

Este sistema se complementa con la generación de una serie de documentos que sirven de guía para la realización de las actividades y definen la estructura general del sistema. Estos documentos pretenden a su vez, prescindir de las actividades persona-dependiente, planteando un esquema que presupone que las tareas se realizarán siempre de acuerdo al procedimiento, independientemente de quien esté a cargo de las mismas.

Otra característica interesante que introduce esta norma, es su posibilidad de permitir certificaciones del sistema instalado a partir de auditorías externas. Estas auditorías pueden ser de segundas o terceras partes (los clientes/usuarios o certificadores externos acreditados).

Por supuesto, las auditorías de primera parte, realizadas por la propia organización a través de sus auditores internos, no son solamente posibles, sino que necesarias y un requisito establecido por la propia norma. Además proveen a la dirección de un excelente mecanismo de control interno de la gestión.

El nivel de exigencia de la certificación requiere superar anualmente una auditoria externa y siendo ésta –como es– una de sus ventajas, representa, al mismo tiempo, un freno para su adopción (Pinto Molina et al., 2007, p. 375).

Los conceptos orientadores del modelo ISO 9001 son los Principios de la calidad:

- **Enfoque en el cliente.** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- **Liderazgo.** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **Participación del personal.** El compromiso del personal en todos los niveles posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización. La selección adecuada de los recursos humanos y la capacitación permanente contribuirán en el logro de la implementación del sistema de gestión de la calidad.
- **Enfoque basado en procesos.** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistema para la gestión.** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

- **Mejora continua.** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- **Enfoque basado en hechos para toma de decisiones.** Deben recolectarse datos, llevarse estadísticas, para poder aplicar indicadores de rendimiento que permitan ver el cumplimiento de los objetivos. La toma de decisiones efectivas debe basarse en evidencias y en el análisis de la información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosa con los proveedores.** La organización y los proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa entre ellos aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Existe una estrecha relación entre las normas ISO 9001 e ISO 9004; mientras que la primera se enfoca en los requisitos para lograr un sistema gestión de calidad, la otra la complementa al proponer ideas para la mejora en el desempeño de la organización, sin importar la actividad que desarrolle.

3.3.3.2 Norma ISO 9004

La Norma ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la Norma ISO 9001; trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación. (IRAM, 2008 p. viii)

Proporciona además orientación para ayudar a conseguir el éxito sostenido para cualquier organización en un entorno complejo, exigente y en constante cambio, mediante un enfoque de gestión de la calidad.

El éxito sostenido de una organización se logra por su capacidad para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y de otras partes interesadas, a largo plazo y de un modo equilibrado. El éxito sostenido se puede lograr mediante la gestión eficaz de la organización, mediante la toma de conciencia del entorno de la organización, mediante el aprendizaje y a través de la aplicación apropiada de mejoras, innovaciones o ambas.

También promueve la autoevaluación como una herramienta importante para la revisión del nivel de madurez de la organización, abarcando su liderazgo, estrategia, sistema de gestión, recursos y procesos, para identificar áreas de fortalezas y debilidades y oportunidades tanto para la mejora, como para la innovación (IRAM, 2010, p. vi).

Permite a las organizaciones mejorar la calidad de los productos y la prestación de servicios a sus clientes o usuarios mediante la promoción de autoevaluación como una herramienta importante para permitir a las organizaciones: a) Revisar el nivel de madurez, que abarca el liderazgo, la estrategia, sistema de gestión, recursos y procesos de una organización, b) Identificar sus fortalezas y debilidades, c) Identificar las oportunidades, ya sea para mejoras o innovación, o ambos. Esta herramienta de autoevaluación puede convertirse en un elemento clave en los procesos de planificación estratégica en cualquier organización.

Ayuda a las organizaciones que emplean la norma ISO 9001 a desarrollar la capacidad de mantener su desempeño beneficioso a largo plazo, estableciendo la manera de la gestión de una organización en dónde calidad, innovación y aprendizaje son una parte de la gestión general y no una actividad separada.

3.3.4 Reflexiones sobre la gestión por modelos

Los modelos de excelencia en la gestión permiten que las organizaciones tomen referencia para poder identificar fortalezas y debilidades, y definir planes de acción en consecuencia.

Complementariamente, la aplicación a los modelos, con excepción del establecido por la norma ISO 9001, permite tener una visión mensurable del estado general de una organización y de cada uno de los componentes y subcomponentes o criterios que abarque el mismo.

Parten de un puntaje ideal que se desglosa en los distintos criterios y subcriterios. Cada modelo de referencia le asigna un puntaje a cada uno de estos, que puede ser distinto entre modelos. Luego a través de tablas de puntuación matriciales que contienen los atributos a evaluar y el grado de logro alcanzado, cada organización puede obtener una calificación numérica. En virtud del diferente peso relativo de los componentes, las evaluaciones parciales (puntajes) de los modelos no resultan directamente comparables entre ellos (Formento et al., 2006).

Cada modelo pone énfasis en aspectos distintos, por lo tanto tampoco se puede asegurar la comparación global, aunque por compensaciones finalmente el puntaje puede quedar muchas veces dentro de un rango aceptable.

Se trata de modelos referenciales, no de implementación, muestran lo que es adecuado, pero no cómo se logra. Esto quiere decir que los sistemas de gestión desarrollados por las organizaciones no necesariamente tienen que ser iguales en su diseño.

Todos los modelos tienen en común que:

- Abarcan todos los aspectos de una gestión, son integrales.

- Aplican criterios y enfoques sólidos y rigurosos.
- Permiten una evaluación de las organizaciones sobre la base de evidencias concretas que muestran fortalezas y debilidades.
- Tienen un sustento práctico y relacionan directamente la gestión con los resultados.
- Exigen un compromiso de liderazgo por parte de la alta gerencia.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es, evidentemente, una decisión estratégica de cada organización y la gestión de las bibliotecas no tiene por qué ser substancialmente diferente de la de otros ámbitos y sectores de actividad. Según Pinto Molina, entre los instrumentos de gestión que se han incorporado en las bibliotecas universitarias españolas durante los últimos años se encuentra la aplicación de la norma ISO 9001, que tiene la ventaja de ser una normativa de amplio uso y aceptación a nivel mundial y su adaptación ha sido probada en todos los sectores de actividad productiva y de servicios (Pinto Molina et al., 2007, p. 374).

En opinión de Sánchez Ambriz los modelos de gestión instrumentados aportan nuevas estrategias que posibilitarán el logro de sus objetivos y metas organizacionales; de este modo, prevén alcanzar altos niveles de eficiencia y eficacia sustentados en procesos de: planificación, organización, dirección control y evaluación (2009, p.235).

De todos modos, queda claro que los modelos no son un objetivo en sí mismo. En un análisis comparativo de los modelos regionales y nacionales, realizado por Vokurka, Stading y Brazeal (2000, p.49) los autores concluyen afirmando que,

"The models should not be considered a panacea for all problems, however. Competitive advantage still remains a function individual

*organizational infrastructure and cannot be achieved by simply replicating a quality award model*⁶⁶

En un trabajo referido a la calidad en los archivos, Manuela Moro Cabero (2011, p. 450), refiriéndose a los modelos de calidad, sostiene que:

"Aunque la finalidad de estos modelos es la de alcanzar, o aproximarse, a la calidad total en procesos de producción o de servicio, en la administración de agentes así como en la calidad de vida laboral en la organización, el método para su consecución difiere: constatamos un modelo basado en normas (serie ISO 9000) y otro, de reconocimiento de la excelencia, centrado en la autoevaluación de criterios y subcriterios mediante su cuantificación como son el EFQM, PIB y los premios Nacionales a la Calidad."

Esta autora señala además las diferencias más importantes entre la calidad en base a normas –cumplimiento de requisitos- y la excelencia en base a criterios.

En los modelos basados en criterios, la búsqueda de la calidad se acomete desde una amplia perspectiva que incumbe a toda la organización. Se basa en el análisis del potencial de determinados agentes y de los resultados alcanzados en la coordinación de agentes y su gestión. Se parte de la premisa de que dichos agentes inciden en los procesos productivos y deben de ser controlados para el logro de resultados acordes a objetivos de calidad, en un principio y, en segundo término, de mejora continuada y de sostenibilidad. En estos modelos se ha derivado del aseguramiento y mejora de la calidad definidos bajo el concepto de Excelencia, hacia la sostenibilidad en las organizaciones (Moro Cabero, 2011).

⁶⁶ Sin embargo, los modelos no deben considerarse una panacea para todos los problemas. La ventaja competitiva sigue siendo una función de la infraestructura individual de la organización, y no puede lograrse simplemente replicando un modelo de premio a la calidad [traducción propia]

Los modelos basados en el logro de la excelencia favorecen la comparación y se convierten en herramientas de *Benchmarking*, pues se basan en la cuantificación de los criterios. Los datos pueden compararse. Por el contrario, los modelos basados en normas no permiten esta posibilidad comparativa, si bien, tienen a su favor el valor que las organizaciones han dado a la certificación, como factor de mercadotecnia o de requisito imprescindible para su aproximación como proveedor o cliente. El modelo ISO 9001 carece de capacidad comparativa, aunque por el contrario, su grado de aceptación en los organismos públicos y privados la ha ubicado en el mejor puesto de mercadotecnia de las entidades certificadas. (Moro Cabero, 2011).

Una organización no debe ver en los modelos un marco único ni la verdad absoluta en términos de calidad y mejora continua. Son una referencia válida y ordenadora que debería ser considerada en función de las características particulares de cada organización.

3.4 Comparación de los modelos PIB, PNC e ISO 9001

En el presente apartado se hace una comparación entre los modelos PIB, PNC e ISO 9001. Esta comparación se efectúa a partir de los principios conceptuales establecidos por cada modelo con la finalidad de analizar coincidencias y diferencias tal como se formula en el objetivo específico 2.2.

OE 2.2. Identificar y analizar los conceptos de la calidad presentes en el Premio Iberoamericano de la Calidad (PIB), en el Premio Nacional de la calidad (PNC) y en el modelo ISO 9001, determinando coincidencias y diferencias.

Se toman como puntos comparativos de los tres modelos los conceptos fundamentales del Modelo Iberoamericano de Excelencia (PIB), del Modelo para una gestión de excelencia República

Argentina (PNC) y los principios de la calidad (ISO 9001:2008). El desarrollo puede verse en la tabla 26

MODELO IBEROAMERICANO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN (PIB)	MODELO PARA UNA GESTIÓN DE EXCELENCIARepública Argentina (PNC)	ISO 9001:2008
Añadir valor a los clientes	El enfoque en los clientes y el mercado	Enfoque al usuario
Liderar con visión, inspiración e integridad	El liderazgo de la conducción	Compromiso de la dirección
Gestionar por procesos	La administración de los procesos	Enfoque en procesos y Enfoque en sistema para la gestión
Alcanzar el éxito mediante las personas	El desarrollo y el compromiso de las personas	Participación del personal
Favorecer la creatividad y la innovación	La gestión de la calidad y La creatividad y la innovación	Mejora continua
		Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
Desarrollar Alianzas	Las relaciones con los proveedores e integrantes de las redes de comercialización u otro tipo de asociados	Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores
Lograr resultados equilibrados	La orientación hacia los resultados	
Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible	La responsabilidad social de la empresa	

Tabla 26. Principios conceptuales de cada uno de los modelos
Fuentes. Sobre la base de FUNDIBEQ; Fundación Premio Nacional de la Calidad Argentina; IRAM

Al analizar los distintos modelos encontramos más coincidencias que diferencias. Entre las primeras podemos apreciar que los tres modelos coinciden en: enfoque en el usuario, liderazgo, la gestión

por procesos, el involucramiento del personal y las relaciones y alianzas beneficiosas.

También se aprecia que los modelos de excelencia PIB y PNC coinciden en: orientación hacia resultados, creatividad e innovación y la responsabilidad social asociada al cuidado del medio ambiente.

Respecto de las diferencias, podemos apreciar que el modelo ISO 9001 tiene en cuenta la toma de decisiones basado en evidencias. Pero, no exige medir resultados ni enfatiza en la innovación.

Un análisis más detallado de las coincidencias y diferencias de estos conceptos principales lo encontramos en las tablas 27 a 35.

- **Cliente usuario**

PIB	PNC	ISO 9001:2008
Añadir valor a los clientes	El enfoque en los clientes y el mercado	Enfoque al usuario
El cliente es el árbitro final de la calidad del producto y del servicio, así como de la fidelidad del cliente. El mejor modo de optimizar la fidelidad y retención del cliente y el incremento de la cuota de mercado es mediante una orientación clara hacia las necesidades de los clientes actuales y potenciales.	La empresa asegura su supervivencia y desarrollo conociendo en profundidad los mercados en los que actúa y procurando permanentemente la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, obteniendo su lealtad en términos de recompra y/o recomendación. El conocimiento del mercado permite anticiparse a nuevos requerimientos. El cliente se constituye así en el árbitro final de la calidad de los productos y servicios brindados por la organización. Es clave efectuar mediciones periódicas y representativas de la satisfacción de los clientes propios y de la satisfacción	Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

de los clientes de los principales competidores, analizar sus resultados e implementar acciones que aseguren la **lealtad** del cliente.

Tabla 27. Principio relacionado con el CLIENTE

Fuentes. Sobre la base de FUNDIBEQ; Fundación Premio Nacional de la Calidad Argentina; IRAM

Respecto de este principio conceptual, los tres modelos tienen en cuenta las necesidades y requisitos. Pero, tanto PIB como PNC enfatizan también en la fidelización.

- **Liderazgo**

PIB	PNC	ISO 9001:2008
Liderar con visión, inspiración e integridad	El liderazgo de la conducción	Liderazgo
El comportamiento de los líderes de una organización suscita en ella claridad y unidad en los objetivos , así como un entorno que permite a la organización y las personas que la integran alcanzar la excelencia	Quienes ejercen la conducción de la empresa, tanto en el nivel directivo como ejecutivo, desempeñan un rol impulsor fundamental, ya que definen la visión, la misión, los valores y los objetivos de la empresa; además, son quienes, a través de su gestión y su ejemplo, guían a la organización con convicción y energía hacia el logro de la excelencia.	Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Tabla 28. Principio relacionado con el LIDERAZGO

Fuentes. Sobre la base de FUNDIBEQ; Fundación Premio Nacional de la Calidad Argentina; IRAM

Los tres modelos focalizan en la importancia de los líderes en la definición y alcance de los objetivos de la organización.

- **Procesos**

PIB	PNC	ISO 9001:2008
Gestionar por procesos	La administración de los procesos	Enfoque en procesos y Enfoque ensistema para la gestión
Las organizaciones actúan de manera más efectiva cuando todas sus actividades interrelacionadas se comprenden y gestionan de manera sistemática , y las decisiones relativas a las operaciones en vigor y las mejoras planificadas se adoptan a partir de información fiable que incluye las percepciones de todos sus grupos de interés.	Toda actividad desarrollada por la empresa puede definirse en términos de procesos , es decir, la combinación de recursos humanos y materiales en una serie de actividades repetitivas y sistemáticas para obtener un producto o servicio que satisfaga los requisitos del cliente. El éxito en la gestión se fundamenta en la medición sistemática de los resultados y en la introducción continua de mejoras.	Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso . Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema , contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Tabla 29. Principio relacionado con PROCESOS

Fuentes. Sobre la base de FUNDIBEQ; Fundación Premio Nacional de la Calidad Argentina; IRAM

Los tres modelos basan la gestión de la calidad en procesos interrelacionados que conforman un sistema.

- **Personal**

PIB	PNC	ISO 9001:2008
Alcanzar el éxito mediante las personas	El desarrollo y el compromiso de las personal	Participación del personal
El potencial de cada una de las personas de la organización aflora mejor porque existen valores compartidos y una cultura de confianza y asunción de responsabilidades que fomentan la implicación de todos.	La calidad la construyen las personas. Un producto o servicio es el resultado de las acciones, directas o indirectas, de todos y cada uno de los individuos que integran la organización y su cadena de valor. Cada uno debe aplicar el principio de	El compromiso del personal en todos los niveles posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización. La selección adecuada de los recursos humanos y la capacitación

“hacer las cosas bien y desde la primera vez” logrando la satisfacción de las necesidades del destinatario (cliente externo o interno) del producto o servicio que brinda. El equipo de dirección crea un clima de confianza y respeto al individuo en la organización que promueve el **desarrollo, el crecimiento y la participación** de todo su personal. Los directivos delegan a los restantes niveles la autoridad necesaria para cumplir adecuadamente sus responsabilidades (facultamiento o “empowerment”) y les otorgan recursos acordes.

permanente contribuirán en el logro de la implementación del sistema de gestión de la calidad.

Tabla 30. Principio relacionado con el PERSONAL

Fuentes. Sobre la base de FUNDIBEQ; Fundación Premio Nacional de la Calidad Argentina; IRAM

Aunque utilizando distintas palabras, en los tres modelos está manifestado el compromiso del personal y su participación. El modelo ISO 9001 señala expresamente la capacitación.

- **Mejora e innovación**

PIB	PNC	ISO 9001:2008
Favorecer la creatividad y la innovación	La gestión de la calidad y la creatividad y la innovación	Mejora continua
Las organizaciones alcanzan su máximo rendimiento cuando gestionan y comparten su conocimiento dentro de una cultura general de aprendizaje, innovación y mejora continuos .	La calidad se prevé y se diseña. La organización realiza actividades sistemáticas para mejorar continuamente la calidad de sus procesos, productos y servicios. Analiza los componentes clave de los procesos, incluyendo la investigación y el desarrollo, el diseño, la producción y la evaluación del producto o servicio resultante	Debe ser un objetivo permanente de la organización, esto significa que siempre puede alcanzarse una mejoría . Es necesario aclarar que la mejora continua no sólo está relacionada necesariamente con el desarrollo o implementación de nuevos productos y servicios, sino

Las empresas comprometidas con la excelencia procuran la creación de un ambiente propicio para el **desarrollo de la creatividad y la innovación**. Este enfoque puede dar lugar tanto a cambios radicales y disruptivos como a la introducción de **mejoras**.

que tiene que pretender que los existentes mejoren a través de una gestión de calidad.

Tabla 31. Principio relacionado con la MEJORA e INNOVACION
Fuentes. Sobre la base de FUNDIBEQ; Fundación Premio Nacional de la Calidad Argentina; IRAM

Respecto de la mejora y la innovación, está considerada en los tres modelos. EL PIB y el PNC agregan la innovación que también será considerada en la nueva versión ISO 9001:2015⁶⁷. El PIB, además, introduce el concepto de 'compartir el conocimiento'. Este concepto se acerca al de Gestión del Conocimiento actualmente vigente en la literatura especializada que, en opinión de algunos autores, empezaría a reemplazar a la gestión de la calidad o, en su caso, la integraría. El factor humano es lo más importante de la organización y bajo esta dimensión, la construcción de un capital intelectual es la base para la generación de nuevos conocimientos, por medio de la constante innovación (Sánchez Ambriz, 2009, p. 236).

- **Gestión basada en evidencias**

PIB	PNC	ISO 9001:2008
		Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones La toma de decisiones eficaces deben basarse en evidencias y en el análisis de la información. Deben recolectarse datos, llevarse estadísticas, para poder aplicar indicadores de rendimiento que permitan medir el cumplimiento de los objetivos.

Tabla 32. Principio relacionado con las EVIDENCIAS
Fuentes. Sobre la base de IRAM

⁶⁷ IRAM. (2014). *Cambios en la futura norma ISO 9001:2015*.

Sólo el modelo ISO 9001 focaliza este aspecto de manera explícita. Aunque, es probable que, por obvio, haya sido omitido expresamente en PIB y PNC ya que es evidente que no puede haber un enfoque hacia la gestión de la calidad sin la existencia de medición e indicadores.

- **Relaciones estratégicas**

PIB	PNC	ISO 9001:2008
Desarrollar alianzas	Las relaciones con los proveedores e integrantes de las redes de comercialización u otro tipo de asociados	Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores
La organización trabaja de un modo más efectivo cuando establece con sus <i>partners</i> (socios) unas relaciones mutuamente beneficiosas basadas en la confianza , en compartir el conocimiento y en la integración.	La empresa procura el desarrollo de las relaciones sustentables a largo plazo basadas en la mutua confianza y en una integración adecuada, generando con ello mejoras y valor agregado a sus clientes y proveedores.	La organización y los proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa entre ellos aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Tabla 33. Principio relacionado con las RELACIONES ESTRATEGICAS
Fuentes. Sobre la base de FUNDIBEQ; Fundación Premio Nacional de la Calidad Argentina; IRAM

Los tres modelos mencionan las relaciones mutuamente beneficiosas y a largo plazo. El PIB y PNC también remarcen la confianza que debe existir entre las partes interesadas.

- **Resultados**

PIB	(PNC)	ISO 9001:2008
Lograr Resultados equilibrados	La orientación hacia los resultados	
La excelencia depende del equilibrio y la satisfacción de las necesidades de todos los grupos de interés relevantes para la organización (las personas que trabajan en ella, los	La aplicación consistente de los principios del liderazgo y del sistema de gestión debe conducir a resultados que satisfagan a todas las partes interesadas . La sustentabilidad también se	

clientes, proveedores y la sociedad en general, así como todos los que tienen intereses económicos en la organización).

manifiesta en el logro de los resultados buscados en forma consistente en el tiempo.

Tabla 34. Principio relacionado con los RESULTADOS

Fuentes: Sobre la base de FUNDIBEQ y Fundación Premio Nacional de la Calidad Argentina

Los modelos PIB y PNC mencionan la satisfacción de todas las partes interesadas. En el modelo ISO 9001 este concepto no está normalizado, la única parte interesada que se considera son los clientes o usuarios y la medición de la satisfacción es una exigencia de la norma que vincula requisitos con satisfacción.

• Responsabilidad social

(PIB)	(PNC)	ISO 9001:2008
Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible	La responsabilidad social de la empresa	
El mejor modo de servir a los intereses a largo plazo de la organización y las personas que la integran es adoptar un enfoque ético , superando las expectativas y la normativa de la comunidad en su conjunto.	Las organizaciones comprometidas con la excelencia desarrollan acciones que contribuyen a elevar la calidad de vida de la sociedad en su conjunto . Demuestran con medidas concretas su compromiso con la protección del medio ambiente y con los conceptos de la eco-eficiencia y el desarrollo sustentable , excediendo el simple cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios en vigencia. Estas organizaciones también promueven la cultura de la calidad en la comunidad y participan del fortalecimiento de los servicios comunitarios , del desarrollo de la educación, del cuidado de la salud y de las buenas prácticas de las asociaciones comerciales, empresariales y profesionales.	

Tabla 35. Principio relacionado con la RESPONSABILIDAD SOCIAL

Fuentes. Sobre la base de FUNDIBEQ y Fundación Premio Nacional de la Calidad Argentina

El PIB y el PNC consideran importante la responsabilidad social de las organizaciones. EL PNC lo detalla más exhaustivamente incorporando los conceptos de medio ambiente y eco eficiencia. Este concepto no está considerado en el modelo ISO 9001.

Además de los principios conceptuales analizados, estos modelos, comparten algunas otras características.

Si bien el PIB y el PNC, basados a su vez en el EFQM, están centrados en la autoevaluación. La obligatoriedad de la auditoria interna, previo a la certificación y mantenimiento de la certificación, equivaldrían a la autoevaluación.

Por otra parte, se podría llegar a establecer un paralelismo entre el proceso de 'auditoría interna' y el de 'autoevaluación' que se lleva a cabo en las organizaciones que aplican el modelo ISO 9001 o el modelo PIB o PNC. Por otra parte, la 'auditoria externa' a la que se someten las organizaciones que aplican las normas ISO 9001 para su certificación es comparable con el proceso de 'evaluación por expertos externos' que se realiza en las organizaciones que aplican a los premios mencionados. Por último, la 'certificación' podría ser equivalente a la obtención del galardón otorgado por los premios, ambos significan el reconocimiento al desempeño de la organización, aunque la certificación está basada en normas y los premios en criterios.

No compartimos el enfrentamiento entre el modelo ISO y los premios a la calidad (León Febles, 2007, p.12). A nuestro entender, los premios son un galardón que puede obtenerse una o más veces, pero de ninguna manera se garantiza con la obtención que la organización receptora continuará con las buenas prácticas y la mejoría con el paso del tiempo. Lo importante no es ganar un premio a la calidad por serio y bien estructurado que sea o lograr una certificación. Lo importante es desarrollar y mantener un sistema de gestión de la calidad con énfasis en la filosofía de la calidad total.

El modelo ISO 9001 avanzó notablemente desde la época en que la documentación del SGC se exigía como una meta. Por otra parte, al tener una duración determinada por un período de tres años, con auditorías anuales interperíodo, asegura en cierta forma la continuidad de las buenas prácticas y la mejora continua porque sin la aprobación de la re certificación el certificado se cae de manera inmediata ya que no se trata de un galardón de por vida.

La certificación incluye la postcertificación. Lo cual permite el mejoramiento de la calidad mediante la mejora de las disconformidades y del sistema, considerando las auditorías de seguimiento y renovación de la certificación. Mantener un certificado de calidad año tras año significa entender la GCT como una filosofía de la organización que debería estar presente en forma natural y permanente.

Ante todo, la certificación de la calidad representa el inicio de un proceso continuado de logro, sostenibilidad y mejora de la calidad. Las organizaciones con post-certificación también pueden avanzar con la fusión de varias certificaciones, hecho que implica mayor coherencia de la gestión y el reforzamiento de transversalidad de procesos y servicios. Estaríamos hablando, entonces, de un Sistema integrado de gestión (SIG), por ejemplo con la integración de las Normas ISO 9001, 14001 (Medio Ambiente) y 26000 (Responsabilidad social).

Tanto los Premios como el modelo ISO 9001 resultan complementarios y son muchas las organizaciones que obtienen el premio y luego deciden obtener la certificación y también las que estando certificadas aplican postulándose al Premio. Incluso hay algunas, como el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad de Buenos Aires, que certifico ISO 9001 en algunos sectores en el año 2006, obtuvo el PNC en 2012, posteriormente la categoría Plata en el PIB 2013 y actualmente está completando la formalización de la certificación ISO 9001 en otras áreas de

gestión⁶⁸.

Coincidimos con Nieves Nieto y Ros McDonnell (2006, p.10) en que todos los modelos conciben la organización como un conjunto de subsistemas relacionados y conectados entre sí, todos tienen su papel y su importancia específica en el logro del objetivo primordial, la excelencia y la mejora continua. El modelo que se elija a la larga permitirá que la organización desarrolle una filosofía gerencial propia.

3.5 La Normativa de evaluación de la CONEAU frente a los modelos de calidad.

Tal como se planteó en esta investigación, se pretende conocer y describir el enfoque de calidad vigente en la biblioteca universitaria argentina, para ello el objetivo específico 2.3 es determinante al plantearse qué conceptos de los modelos de calidad pueden encontrarse en la normativa CONEAU de evaluación de la biblioteca universitaria.

OE 2.3. Caracterizar los conceptos definidos por la CONEAU para evaluar el servicio de biblioteca en relación con los establecidos en los modelos de gestión de la calidad analizados.

El sistema educacional y sus instituciones de información en Iberoamérica se encuentran inmersos en un escenario donde se manifiestan cambios radicales tal como hemos desarrollado en el capítulo anterior. Estos cambios buscan diseñar e incorporar estrategias administrativas que logren la eficacia y eficiencia de su organización, y con esto la satisfacción de las demandas de los servicios y productos de información.

Sabemos que la calidad de los servicios en las instituciones

⁶⁸ Información recuperada de <http://www.consejo.org.ar/calidad/calidad.html> [consulta 15/05/2014]

universitarias constituye un elemento clave para el desarrollo de las múltiples actividades que estas ofrecen, lo cual incide en la obtención de la información y el conocimiento por los miembros de la organización (Cuesta Rodríguez et al., 2013, pp.269-270).

Además, la calidad en las bibliotecas, como en toda organización, no se puede lograr sin ejecutar procesos de evaluación; es decir, sin llevar a efecto determinados controles, actividades, acciones, que permitan emitir criterios de valor sobre el trabajo global que se desarrolla (Duque Torres, 2008, p.32).

Según Santos Valdez, en los años 70 se dieron los primeros pasos en las cuestiones relacionadas con la calidad de los servicios de información, cuando autores de gran prestigio y relevancia como Lancaster y Sarasevic, ambos en 1977, comenzaron a publicar sus trabajos sobre el tema; así como también otro precursor de la evaluación de los servicios como fue Ernest De Prosopo quien, junto con Altman y Beasley, publicó en 1973 *Measurement and Effectiveness of Public Library Service* (Santos Valdez, 2002).

La evaluación siempre es un ejercicio de comparación entre el modelo real contra el modelo ideal determinado de antemano. Por lo tanto, la normativa CONEAU debería tener incorporado algunos de los conceptos que se presentan en los diferentes modelos y que ya hemos visto que mantienen más coincidencias que diferencias.

Si bien en el capítulo anterior se mencionaron los criterios establecidos por la CONEAU para la evaluación de las bibliotecas universitarias. En este apartado los caracterizamos nuevamente en la tabla 36 con la finalidad de relacionarlos con los principios conceptuales establecidos en el PIB, el PNC y el modelo ISO 9001.

RESOLUCIÓN CONEAU N°: 382/11

Criterios y procedimientos para la evaluación externa.

Anexo II

Pautas para la autoevaluación institucional

2.e) Bibliotecas. Centros de documentación. Publicaciones

1. Cantidad de bibliotecas. Ubicación. Infraestructura y equipamiento disponible.
2. Descripción de la organización de la biblioteca: instancias de coordinación, cantidad de personal discriminado por tipo; capacitación del personal.
3. Descripción de los procedimientos de actualización del acervo bibliográfico.
4. Cantidad de usuarios activos, si es posible discriminados por tipo (alumnos, docentes, Investigadores).
5. Servicios que presta la biblioteca.
6. Estadística anual de consultas o préstamos por tipo de servicios.
7. Descripción de la política editorial. Publicaciones.

Tabla 36. Pautas para la evaluación institucional

Fuente: CONEAU

Respecto de los puntos 1 y 4 se trata de evaluar a través de una mención cuantitativa ya que se inician con el término "cantidad".

El punto 2 se desarrolla en tres partes, la segunda parte también es cuantitativa. La primera "organización de la biblioteca" y la tercera "capacitación" podrían tener alguna relación con los conceptos de calidad vistos en los modelos PIB, PNC e ISO 9001.

El punto 3 "procedimientos" no se aproxima a los conceptos de los modelos, pero podría tener alguna relación con la documentación que se asocia con el modelo normativo ISO 9001.

El punto 5 "servicios" podría involucrar cantidad y calidad y una cercanía en calidad a los conceptos relacionados con los usuarios.

El punto 6 "estadística anual" no significa lo mismo que indicadores, pero podría aproximarse al concepto de gestión

basada en evidencias del modelo ISO 9001.

El punto 7 "política editorial" no estaría directamente relacionado con la biblioteca universitaria.

A través de las recomendaciones realizadas por la CONEAU en la evaluación del ítem Biblioteca, se refuerza lo expuesto ya que el 43% de estas recomendaciones corresponde a incrementar colecciones, infraestructura, equipamiento y equipamiento informático (Texidor, 2007, p. 84).

Según Cuesta Rodríguez y otros, la información que se obtiene de los datos estadísticos se contempla desde una perspectiva cuantitativa parcialmente asociada a los objetivos y metas de la biblioteca. La evaluación se enfoca más en lo que se tiene, a diferencia de lo que se hace, por lo que la calidad está centrada en la colección, no en los servicios. (2013, p. 271).

Teniendo en cuenta esta comparativa veremos en el capítulo siguiente cuál es el enfoque de calidad en la biblioteca universitaria argentina.

Resultados del capítulo

Las teorías de la calidad y los modelos de gestión de la calidad analizados ofrecen los elementos necesarios para definir los principios de la calidad total. Se trata de modelos referenciales que permiten que las organizaciones puedan evaluar su realidad teniéndolos como parámetros.

Todos los modelos, basados en normas o en criterios, tienen amplias coincidencias y pueden diferir sólo en el resultado de su adopción: galardón o certificación. Al compararlos con la normativa definida por la CONEAU para la evaluación de las bibliotecas universitarias se advierten las debilidades de esta normativa que no logra acercarse a los conceptos de calidad total presentes en los modelos PIB, PNC e ISO 9001.

Los criterios establecidos por la CONEAU no permiten visibilizar la gestión en la biblioteca universitaria porque no contemplan la organización de manera integral. Solo se visibilizan aspectos cuantitativos (cantidad de libros, equipos, personal, etc.).

Recursos bibliográficos empleados

ABREU, M. y CAÑEDO ANDALIA, R. (1998). Gerencia total de la calidad en las organizaciones. *Acimed*, 6 (2), 79-92.

ALENTEJO, E. S. (2012). Elementos da gestão da informação para implantação da gestão da qualidade em bibliotecas. *Biblos: revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação*, 26 (2), 47-66
Recuperado de <http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/1981>
[consulta 18/03/2014]

ARGENTINA. (1992). *Ley 24.127. Premio Nacional a la Calidad*. Recuperado de <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/04999/526/norma.htm> [consulta 20/12/2013]

BELLUZZO, R. C. B. y MACEDO, N. D. (1993). A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. *Ciência da informação*, 22 (2), 124-132. Recuperado de <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1179>
[consulta 22/03/2013]

CUESTA RODRIGUEZ, F. et al. (2013). Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias. *Revista cubana de información en ciencias de la salud*, 24 (3), 269-280. Recuperado de <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/233>
[consulta 20/03/2013]

DOMÍNGUEZ, G.; LOZANO, L. (2003). El concepto de calidad y su evolución. En: *Calidad y formación: binomio inseparable* (pp.45-80). Madrid: INEM Publicaciones.

DUQUE TORRES, D. (2008.) *Propuesta de herramienta de evaluación para la red de bibliotecas públicas cubanas*. (Tesis de

maestría). La Habana: Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana.

EVANS, J. R. y LINDSAY, W. (2000). Filosofía de la Administración de la calidad. En: *La administración y el control de la calidad* (pp. 71-102). 4ª ed. México, D.F.: International Thomson Editores.

FORMENTO H.; BRAIDOT N. y NICOLINI J. (2006). *Desarrollo de una metodología de diagnóstico para empresas PyMEs industriales y de servicios: enfoque basado en los sistemas de administración para la Calidad Total*. Los Polvorines: Universidad Nacional de General Sarmiento.

FUNDACIÓN IBEROAMERICANA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.(2013).*Modelo iberoamericano de excelencia en la gestión versión 2013*. Recuperado de www.fundibeq.org [consulta 17/05/2014]

_____. (2014a). *Bases del premio iberoamericano de la calidad 2014*. Recuperado de www.fundibeq.org [consulta 17/05/2014]

_____.(2014b). *Dossier Fundibeq 2014*. Recuperado de www.fundibeq.org [consulta 17/05/2014]

_____. (2014c). *Guía para la elaboración del relatorio premio iberoamericano de la calidad 2014*. Recuperado de www.fundibeq.org [consulta 17/05/2014]

FUNDACION PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD (2013). *Modelo para una gestión de excelencia. Sector privado. República Argentina*. Recuperado de http://www.premiocalidad.org.ar/abre_concurso.html [consulta 17/05/2014]

_____. (2014). *Bases y condiciones del Premio Nacional a la Calidad, sector privado. República Argentina. Ed. 2014*. Recuperado de

http://www.premiocalidad.org.ar/abre_concurso.html [consulta 17/05/2014]

GARVIN, D. A. (1988). *Managing quality: the strategic and competitive edge*. New York: Free Press.

GENTO PALACIOS, S. (1996). *Instituciones educativas para la calidad total. Configuración de un modelo organizativo*. Madrid. La Muralla.

GIMENO PERELLÓ, J. (2009). Conceptos de calidad. Calidad aplicada a la biblioteca como servicio público. En: *Evaluación de la calidad en bibliotecas: compromiso con lo público* (pp. 35-52). Buenos Aires: Alfagrama.

GOMES, P. A. (2004). Evolução do conceito de qualidade: dos bens manufaturados aos serviços de informação. *Cadernos BAD*, (2), 6-18. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/10401/1/GomesBAD204.pdf> [consulta 22/05/2013]

INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. (2010). *Norma argentina IRAM-ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización*. 2ª ed. Buenos Aires: IRAM.

_____. (2008). *Norma argentina IRAM-ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad, requisitos*. 2ª ed. Buenos Aires: IRAM.

_____. (2005). *Norma argentina IRAM-ISO 9000 Sistema de gestión de la calidad. Principios y vocabulario*. 2ª ed. Buenos Aires: IRAM.

LEON FEBLES, A. (2007). *Estudio del impacto producido con la implantación de un sistema de gestión de calidad en centros de enseñanza no universitaria*. (Tesis de doctorado). Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Recuperado de

<http://acceda.ulpgc.es/bitstream/10553/1972/1/3029.pdf> [consulta 03/12/2013]

LONGO, R. M. J. (1996). *Gestão da Qualidade: Evolução Histórica, Conceitos Básicos e Aplicação na Educação*. En: *Gestão da qualidade na educação: em busca da excelência* (pp. 7-14). São Paulo: SENAC-SP. (Texto para Discussão n. 397). Recuperado de http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=3552&Itemid=1 [consulta 10/12/2013]

MARTINEZ LORENTE, A. R.; DEWHURST, F. y DALE, B. G. (1998). Total Quality Management: Origins and Evolution of the Term. *The TQM Magazine*, 10 (5), 378-386. Recuperado de <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0954-478X> [consulta 3/12/2013]

MORALEJO ALVAREZ, M. R. (1995). La Biblioteca Universitaria en España. Entre tradición y renovación. *Boletín de la ANABAD*, 45 (1), 145-164. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=50957> [consulta 12/01/2014]

MORO CABERO, M. M. (2011). Certificación de calidad en los archivos. Análisis y prospectiva. *Revista española de documentación científica*, 34 (3), 447-460. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/707/784> [consulta 15/03/14]

NASCIMENTO, M. S. y CAMPOS, D. F. (2014). Qualidade do serviço em bibliotecas universitárias: percepção dos usuários em contextos público e privado. *Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação*, 12 (1), 78-101. Recuperado de http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/3896/pdf_57 [consulta 20/05/2014]

NIEVES NIETO, C. de y ROS MCDONNELL, L. (2006). Comparación entre los modelos de gestión de Calidad Total: EFQM, Gerencial de *Deming*, Iberoamericano para la Excelencia y *Malcom Baldrige*. Situación frente a la ISO 9000. En: *10º Congreso de Ingeniería de Organización, Valencia, 7 y 8 de septiembre de 2006*. Recuperado de <http://adingor.es/congresos/web/articulo/detalle/a/828> [consulta 03/12/2013]

PADRÓN ROBAINA, V. (1996). Análisis comparativo de los distintos enfoques en la gestión de la calidad. *Esic Market*, (548), 147-158.

PATIÑO, G. (2006). *Modelos de calidad en la formación profesional y en la educación. Análisis y complementariedad*. Montevideo: CINTERFOR/OIT. (Papeles de la Oficina Técnica, 18). Recuperado de www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/papel/18/index.htm [consulta 23/08/2013]

PINTO MOLINA, M. (1998). Gestión de calidad en documentación. *Anales de documentación*, 1, 171-183. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/3031/28801> [consulta 02/03/2014]

PINTO MOLINA, M.; BALAGUE, N. Y ANGLADA, L.(2007). Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. *Revista española de documentación científica*, 30 (3), 364-83. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/390/402> [consulta 01/02/2014]

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2014). *Diccionario de la lengua española*. 23ª ed. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/?val=calidad> [consulta 01/02/2014]

REBELLO, M. A. de F. R. (2004). Avaliação da qualidade dos produtos /serviços de informação: uma experiência da biblioteca do

Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. *Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação*, 2 (1), 80-100. Recuperado de <http://polaris.bc.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/issue/view/23/showToc> [consulta 01/02/2014]

RODRIGUEZ, C. del C. (2008a). La implementación de sistemas de calidad en las instituciones de educación superior. Una revisión bibliográfica del estado del arte. *Copérnico*, 4, (7), 35-45. Recuperado de http://copernico.uneg.edu.ve/numeros/c07/c07_art04.pdf [consulta 24/09/2013]

_____. (2008b). Principios y teorías a ser aplicadas a los modelos de gestión de calidad en las universidades. *Contaduría Universidad de Antioquía*, (53), 197-224. Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/cont/article/viewFile/2210/1781> [consulta 24/09/2013]

SÁNCHEZ AMBRIZ, G. (2009). El desarrollo organizacional: una estrategia de cambio para las instituciones documentales. *Anales de documentación*, (12), 235-254. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/70351> [consulta 23/08/2014]

SANTOS VALDÉS, H. (2002). Aplicación de los principios de la gestión de la calidad total en el Equipo de Servicios de Traductores e Intérpretes. *Acimed*, 10 (1), 45-53. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/5154/1/aplicacion.pdf> [consulta 24/03/2014]

SOARES, L. M. F. y SOUSA, C. V. (2014). Avaliação da qualidade de serviços: a percepção dos funcionários do Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal de Ouro Preto/MG. *Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação*, 12 (1), 214-238. Recuperado de

<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/3898.pdf> [consulta 20/05/2014]

TEXIDOR, S. (2009). *El desafío de certificar*. Buenos Aires: Nuevo Paradigma; Ediciones Ciccus.

_____. (2007). *Visibilidad de las bibliotecas universitarias argentinas en los informes de evaluación externa de la CONEAU 1998-2006*. Trabajo para obtener el DEA. Universidad de Salamanca. Departamento de Biblioteconomía y Documentación.

UNION OF JAPANESE SCIENTISTS AND ENGINEERS. (2014a). *Introduction of the Deming Prize 2014 for Overseas*. Recuperado de <http://www.juse.or.jp/e/deming/97/> [consulta 20/05/2014]

_____. (2014b). *The Application Guide for The Deming Prize 2014 for Companies and Organizations Overseas*. Recuperado de <http://www.juse.or.jp/e/deming/97/> [consulta 20/05/2014]

VOKURKA R.; STADING G. y BRAZEAL J. (2000). A Comparative Analysis of National and Regional Quality Awards. *Quality Progress*, (08). Recuperado de <http://www.texas-quality.org/SiteImages/125/Reference%20Library/Comparing%20Quality%20Awards.pdf> [consulta 01/02/2014]

Sitios Web

American Society for Quality <http://asq.org/> [consulta 20/05/2014]

Deming Institute <http://deming.org/index.cfm?content=0> [consulta 20/05/2014]

International Organization for Standardization (ISO) <http://www.iso.org/iso/home.html> [consulta 20/05/2014]

Japanese Union of Scientist and Engineers <http://www.juse.or.jp/e/>
[consulta 20/05/2014]

Malcolm Baldrige National Quality Award
<http://www.nist.gov/baldrige/enter/apply.cfm> [consulta
20/05/2014]

Modelo EFQM <http://www.efqm.es> [consulta 20/05/2014]

Modelo para una Gestión de Excelencia en organizaciones sin fines
de lucro
[http://www2.premiocalidad.org.ar/comercio45/html/102867Modelo
oparaunagestiondeexcelenciaenosfl.pdf](http://www2.premiocalidad.org.ar/comercio45/html/102867Modelo%20para%20una%20gestion%20de%20excelencia%20en%20osfl.pdf) [consulta 20/05/2014]

CAPITULO 4

Metodología utilizada

Índice de contenidos del capítulo

4	Metodología utilizada	253
	Objetivos del capítulo	257
4.1	Introducción	259
4.2	Diseño y tipo de investigación	260
4.2.1	Fase documental	261
4.2.2	Fase de campo	261
4.3	Universo y unidades de análisis	262
4.3.1	Fase documental	262
4.3.2	Fase de campo	262
4.4	Recolección de datos	263
4.4.1	Cuestionario	264
4.4.2	Guión de entrevista	272
4.5.	Trabajo de campo	272
4.6	Tratamiento y procesamiento de datos	273
4.7	Análisis de datos	274
	Resultados del capítulo	277
	Recursos bibliográficos empleados	278

Objetivos del capítulo

Los propósitos del presente capítulo son los siguientes: narrar el proceso de realización de la tesis doctoral; exponer la metodología utilizada en la investigación; relatar el diseño y tipo de investigación seleccionado; detallar la población y muestra; describir las técnicas e instrumentos utilizados y las actividades de recolección de datos; explicar el tratamiento estadístico empleado en el procesamiento, así como en su posterior análisis.

4.1 Introducción

Como fue explicado en la introducción general y reiterado en los capítulos anteriores, son dos las partes básicas de esta investigación: conocer la producción en BCI en Iberoamérica en los últimos veinticinco años e identificar, describir y analizar la existencia de la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria argentina post evaluación externa de la CONEAU, a través de lo expresado por los directivos de las bibliotecas.

La investigación que se llevó a cabo para la realización de la presente tesis doctoral se desarrolló desde una perspectiva principalmente centrada en la comprobación, por lo que se optó por el desarrollo de una investigación descriptiva cuantitativa con el complemento de la metodología cualitativa para aquellas bibliotecas que cuentan con certificación ISO 9001.

Se estructuró en dos partes claramente diferenciadas. En la primera se realizó una revisión documental sobre el objeto de estudio 'gestión de la calidad' y en la segunda una encuesta a una población determinada, complementada con algunas entrevistas más profundas.

El proceso de acometer toda la investigación se desarrolló durante seis años a partir de la presentación en 2009 del proyecto de tesis doctoral. La imposibilidad de dedicarle el tiempo completo a la investigación y la intensidad de las actividades laborales y familiares impidió la finalización en menor tiempo.

Los dos primeros años (2009-2011) sirvieron para la recolección bibliográfica y la preparación del diseño de investigación. También se formuló el guion de entrevista y, aprovechando un viaje a Córdoba, se realizaron dos entrevistas en esa ciudad. Se comenzó con la revisión de la producción iberoamericana en BCI, el registro de datos, la realización de tablas y la redacción del capítulo 1.

Posteriormente (2012-2013) se diseñó, probó, envió y recopiló el cuestionario. Se diseñó la matriz para los datos de campo, se procesaron los datos recolectados y se confeccionaron las tablas con el tratamiento estadístico descriptivo.

A continuación (2014) se comenzó con la actualización de bibliografía específica y la redacción de los capítulos 2 y 3. Se analizaron los datos de campo y se redactaron los capítulos 4 y 5.

Finalmente (2014-2015) se redactó el capítulo 6 y la Introducción. Se verificó la consistencia de los recursos bibliográficos empleados, la adecuación de los anexos y se unificó el texto con la confección del índice general, índice de tablas y gráficos, listado de siglas, agradecimientos y preparación del resumen.

4.2 Diseño y tipo de investigación

Si bien podemos decir que el tema de investigación no ha sido abordado antes y podría tratarse de un abordaje exploratorio, se considera que las características de esta tesis doctoral responden a los de tipo descriptivo.

Se trata de una investigación con diseño no experimental transversal ya que no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador (Hernández Sampieri et al., 1997, p.245). Se caracteriza en un determinado tiempo y se utiliza cuando se conoce poco sobre un fenómeno particular y cuando el propósito del investigador es decir 'cómo es' y 'cómo se manifiesta' un determinado fenómeno (Hernández Sampieri et al., 1997, PP. 69-70)

Este diseño permite caracterizar el problema, establecer si hay diferencias entre grupos y examinar asociaciones entre variables. Se miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes

del fenómeno o fenómenos a investigar (Pineda y Alvarado, 2008, p.82; Hernández Sampieri et al, 1997, p.71)

4.2.1 Fase documental

La fase documental se enfocó en la búsqueda de la bibliografía en BCI en Iberoamérica. Se realizó una lectura discriminatoria como sostiene Carlos Sabino (1996, p. 99), selección que permitió detenerse en los aspectos esenciales y revisar someramente los restantes. De acuerdo con los resultados de esa lectura se ordenó todo el material según los diversos puntos y subpuntos determinados.

Todo el desarrollo metodológico de la fase documental está detallado en el primer capítulo (véase apartado 1.3).

4.2.2 Fase de campo

La elección de técnicas a emplear en la recolección de información es una operación que debe realizarse, fundamentalmente considerando las características de las unidades de observación, y sobre todo, la naturaleza de las variables e indicadores a contrastar (González Villar, 2002, p. 194).

Teniendo en cuenta estos conceptos, para esta investigación se diseñó una encuesta para realizar a los directores de las bibliotecas universitarias con evaluación externa de la universidad por parte de la CONEAU y una entrevista semi-estructurada a los directores de bibliotecas con evaluación externa de la CONEAU y certificación ISO 9001.

4.3 Universo y unidades de análisis

El universo o población es el conjunto de elementos o individuos de los que interesa estudiar alguna característica.

Según Sabino, toda investigación puede considerarse como una búsqueda de los datos apropiados que permitan resolver ciertos problemas de conocimiento. Dichos datos son obtenidos a través de un conjunto de unidades que constituyen el universo relevante para una investigación (1991, p.126).

La unidad de análisis se define como cada uno de los individuos, elementos o componentes del sistema u objeto a estudiar. En este caso los artículos analizados y los directivos de las bibliotecas universitarias.

4.3.1 Fase documental

El universo de la revisión bibliográfica abarcó todas las publicaciones iberoamericanas sobre BCI registradas en *LATINDEX Catálogo*, publicadas entre 1990-2014 que tuvieran artículos sobre "gestión de la calidad".

Las 154 unidades de análisis fueron los 132 artículos registrados en *Latindex Catálogo* y los 22 NO registrados en *Latindex Catálogo* (véase apartado 1.4)

4.3.2 Fase de campo

Para esta investigación, la población total considerada fueron los 87 directivos de las bibliotecas universitarias con evaluación externa de la CONEAU.

El listado de universidades e institutos universitarios con

evaluación externa CONEAU fue extraído del sitio web de la CONEAU y se procedió a acceder al *buscador de instituciones con evaluación externa* <http://www.coneau.edu.ar/buscadorEvaluacion/>. A través del enlace se accedió a todas las universidades con evaluación externa. La búsqueda se efectuó en marzo de 2013.

Las unidades de análisis resultantes, quienes efectivamente respondieron el cuestionario, fueron 47 directivos, 54% del total que conformaban la población. De este sub universo de 47 directivos se entrevistaron 5 de ellos, cuyas bibliotecas tienen certificación bajo el modelo ISO 9001.

4.4 Recolección de datos

Una técnica de recolección de datos define su carácter científico, en términos de utilidad y eficiencia en el proceso de la investigación social en la medida que responde a las necesidades de la investigación de un problema científico, es planificada, se controla su aplicación y sus resultados son susceptibles de verificación (Selltiz et al., 1965, p.229).

Una vez que se seleccionó el diseño de investigación apropiado y se definió la población adecuada de acuerdo con el problema de estudio, la siguiente etapa consistió en recolectar los datos pertinentes sobre las variables involucradas en la investigación (Hernández Sampieri et al., 1997, p. 285).

Este autor indica que, recolectar los datos implica tres actividades estrechamente vinculadas entre sí:

- Seleccionar, desarrollar y validar un instrumento de recolección de datos,
- Aplicar ese instrumento de medición, y
- Preparar las mediciones obtenidas para que puedan analizarse correctamente.

Para el trabajo de campo de esta investigación se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos: un cuestionario y un guion de entrevista.

El cuestionario es un instrumento de recolección de datos que está conformado por un conjunto de preguntas escritas que se administran o aplican a las personas o unidades de análisis con la finalidad de obtener la información empírica necesaria para determinar los valores o respuestas de las variables.

El guion de entrevista es un esbozo ordenado de los ítems que se van a profundizar con el entrevistado.

4.4.1 Cuestionario

En la elaboración del cuestionario se consideraron las siguientes fases:

a) Determinación de los objetivos específicos relacionados con el cuestionario que están referidos a obtener información para analizar el problema motivo de la investigación. Se trata de los objetivos específicos 2.1, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2, 4.1 y 4.2 (véase apartado 0.4.2)

b) Identificación de los variables a investigar, que orientan el tipo e información que debe ser recolectado: aceptación de las políticas públicas; modalidad de elección de un modelo de gestión de la calidad; facilidades y obstáculos en la implementación; compromiso asumido por la alta autoridad; influencia de los actores en la implementación y mantenimiento; logros obtenidos post evaluación; expectativas y aspectos de mejora.

El cuestionario diseñado se diseñó con treinta preguntas (29 cerradas y 1 abierta) distribuidas en tres bloques:

- **Parte I. Datos sociodemográficos.** Compuesto por ocho preguntas de carácter institucional-personal con la finalidad de contextualización.
- **Parte II. Mecanismos y actores que influyen en la adopción de la gestión de la calidad.** Es el bloque más extenso y consta de catorce ítems.
- **Parte III. Logros obtenidos y camino a seguir.** El último bloque consta como el primero de ocho cuestiones de las cuales la última es una pregunta abierta.

Las opciones de las preguntas cerradas se codificaron con letras minúsculas comenzando por la "a". El tipo de opciones que caracterizan a las preguntas fueron:

- Pregunta I-4 sin opciones (refiere a la/s ubicación/es geográfica de las sedes con BU las que cuenta la universidad)
- Preguntas I-1 y II-13 (dicotómicas con nivel de medición nominal)
- Preguntas I-2, II-10, II-11, II-12, II-14, II-16, II-17, II-19, II-22, III-24, III-25, III-28, III-29 (opción múltiple con nivel de medición nominal)
- Preguntas I-6, II-9, II-15, II-18, II-20, II-21, III-23, III-26 y III-27 (opción múltiple con nivel de medición ordinal)
- Preguntas I-3, I-5, I-7 y I-8 (opción múltiple con nivel de medición intervalar)
- Pregunta III-30 (abierta)

En cuanto a la validez del cuestionario, fue testeado con dos directivos de bibliotecas, no pertenecientes a la población objeto de estudio, en el mes de mayo de 2013⁶⁹. Esta prueba permitió optimizar y precisar tanto la redacción de las preguntas como la

⁶⁹ Los directivos que probaron el cuestionario fueron: la Lic. Carolina Mutti, Directora de la biblioteca del Instituto de Desarrollo Económico y Social (IDES) y la Lic. María Gabriela Fernández Aráuz, Directora de la biblioteca del Centro de Estudios de Población (CENEP)

terminología utilizada para las opciones, especialmente las de medición nominal (véase Anexo E)

Como las preguntas del cuestionario permiten obtener los datos para la medición de las variables establecidas en los objetivos específicos y las categorías son conceptos que expresan la distribución de las unidades de análisis según el nivel o sistema de medición, se expone la relación objetivos-preguntas en la tabla 37.

Objetivo 2.1: *Relacionar la influencia de las políticas públicas de evaluación de la calidad con la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria.*

Pregunta II-9 *¿Qué nivel de relación percibe entre la evaluación externa de la CONEAU y el interés por establecer un SGC?*

Categorías

- a. Totalmente relacionado
- b. Muy relacionado
- c. Algo relacionado
- d. Nada relacionado

Cruce con I-1 tipo de gestión

Objetivo 2.4: *Establecer los mecanismos de acercamiento hacia los modelos de gestión de la calidad por parte de la biblioteca universitaria.*

Pregunta II-10 *¿Conoce alguno de los modelos de la calidad vigentes en la actualidad?*

Categorías

- a. Premio *Deming*
- b. Premio Nacional a la Calidad
- c. Premio Iberoamericano de calidad.
- d. Premio *Malcolm Baldrige*
- e. Modelo EFQM
- f. Modelo ISO 9001
- g. Otro

Cruce con I-1 tipo de gestión

Pregunta II-11 *¿Existe en su biblioteca un sistema de gestión de la calidad basado en un modelo?*

Categorías

- a. SI, existe
- b. NO, pero está en formación
- c. No existe
- d. Otro

Cruce	con I-1 tipo de gestión
Pregunta II-12	<i>¿En que se basó la adopción de un modelo de gestión de la calidad en la biblioteca?</i>
Categorías	a. En un desarrollo propio b. En el propuesto por la CONEAU u otra agencia evaluadora c. En la Norma ISO 9001/ISO 9004 d. Otro (<i>aclare, por favor</i>) e. No hay un sistema de gestión de la calidad adoptado
Pregunta II-13	<i>¿Alguna vez pensó en adoptar o postular la biblioteca a algún premio de calidad?</i>
Categorías	a.SI b.NO
Pregunta II-14	<i>En caso afirmativo, indique cuál(es) estimó más pertinentes</i>
Categorías	a. Premio <i>Deming</i> b. Premio Nacional de la Calidad c. Premio Iberoamericano de Calidad d. Premio <i>Malcolm Baldrige</i> d. Modelo EFQM f. Modelo ISO 9001 g. Otro
Pregunta II-15	<i>¿Cree que adoptar una gestión de calidad influye en la operativa diaria de la biblioteca?</i>
Categorías	a.Influye totalmente b.Influye bastante c.Influye poco d.No influye
Cruce	con I-1 tipo de gestión
Pregunta II-16	<i>¿Qué criterios considera importantes en la elección o adopción de un sistema de gestión de calidad basado en modelos?</i>
Categorías	a. Experiencia de un modelo probado b. Reconocimiento de un modelo prestigioso c. Repercusión externa d. Repercusión interna

- e. Incentiva el liderazgo
- f. Otro

Cruce con I-1 tipo de gestión

Objetivo 2.5: *Determinar las facilidades y obstáculos encontrados en la implementación de un SGC en la biblioteca universitaria.*

Pregunta II-17 *¿Cuáles fueron las facilidades en la implementación de la gestión de calidad en la biblioteca?*

- Categorías**
- a. La colaboración del personal
 - b. El conocimiento de las necesidades de los usuarios
 - c. Los buenos proveedores (internos y externos)
 - d. El personal capacitado
 - e. La existencia de indicadores de gestión
 - f. El impulso de los líderes o alta dirección
 - g. El apoyo de las autoridades de la universidad
 - h. El compromiso y fidelización de los usuarios
 - i. Otro

Cruce con I-1 tipo de gestión

Pregunta II-18 *¿La adopción de un modelo de gestión de calidad es calificada desde el enfoque económico como...?*

- Categorías**
- a. Muy costosa
 - b. Costosa
 - c. Relativamente costosa
 - d. Nada costosa
 - e. Otro

Cruce con I-1 tipo de gestión

Pregunta II-19 *¿Qué obstáculos considera que pueden o podrían influir en la adopción de una gestión de calidad en la biblioteca?*

- Categorías**
- a. Inversión económica elevada
 - b. Bajo compromiso de las altas autoridades
 - c. Resistencia al cambio por parte del personal
 - d. Falta o escasez de indicadores de gestión
 - e. Falta de interés de los usuarios (profesores y alumnos)
 - f. Compromiso y esfuerzo de trabajo en su diseño e implementación
 - g. Ausencia de interés del profesional bibliotecario
 - h. Dificultad en la comprensión de los modelos y adquisición de destrezas
 - i. Ausencia de estímulos hacia el cambio y de asesorías e informaciones.
 - j. Otro

Cruce con I-1 tipo de gestión

Objetivo 3.2: *Relacionar la adopción de la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria con el compromiso asumido por la alta autoridad de la universidad*

Pregunta II-20 *¿Qué nivel de compromiso tiene o tuvo la alta autoridad de la Universidad en la adopción de un sistema de calidad para la biblioteca?*

Categorías

- a. Muy elevado
- b. Elevado
- c. Normal
- d. Insuficiente
- e. Ninguno

Pregunta II-21 *¿El compromiso asumido por la alta autoridad de la Universidad en la adopción de un sistema de calidad para la biblioteca se mantuvo en el mismo nivel que para su mantenimiento?*

Categorías

- a. Muy elevado
- b. Elevado
- c. Normal
- d. Insuficiente
- e. Ninguno

Objetivo 3.1: *Determinar la influencia de los actores en la adopción y mantenimiento de la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria*

Pregunta II-22 *¿Qué actores influyeron en el establecimiento de una gestión de calidad en la biblioteca?*

Categorías

- a. Rector
- b. Decano
- c. Profesores
- d. Alumnos
- e. Director o responsable de la biblioteca
- f. Personal de la biblioteca
- g. Agencia evaluadora
- h. Otro

Cruce con I-1 tipo de gestión

Objetivo 4.1: *Determinar los logros obtenidos por la biblioteca universitaria post evaluación*

Pregunta III-23 *¿Cuántas veces la biblioteca fue evaluada por la CONEAU?*

Categorías

- a.Una
- b.Dos
- c.Más de dos
- d.Otro

Pregunta III-24 *¿Qué logros obtuvo la biblioteca una vez finalizada la evaluación externa?*

Categorías

- a.Mayor presupuesto
- b.Estructura de trabajo bien definida
- c.RRHH más competentes (graduados, capacitación, completar estudios, etc.)
- d.Incremento de las colecciones (compra de libros, suscripciones, etc.)
- e.Mayor equipamiento tecnológico (PC, impresoras, conexión a redes, etc.)
- f.Mejora en la infraestructura (ampliación, mudanza, etc.)
- g.Mejora en los servicios (extensión horaria, préstamos, capacitación, etc.)
- h.Mayor conocimiento de los deseos y expectativas de los usuarios
- i.Mejora en la satisfacción de los usuarios con la biblioteca y sus servicios
- j.Otro

Cruce con I-1 tipo de gestión

Objetivo 4.2: *Conocer las expectativas y aspectos de mejora determinadas por la biblioteca universitaria post evaluación.*

Pregunta III-25 *¿Cuáles son las expectativas de mejora en la gestión que tiene la biblioteca?*

Categorías

- a.Adoptar un sistema de gestión de calidad
- b.Certificar ISO 9001
- c.Re certificar ISO 9001
- d.Presentarse al Premio Nacional de la Calidad
- e.Otro

Cruce con I-1 tipo de gestión

Pregunta III-26 *¿Considera que la adopción de la gestión de la calidad sirve para mejorar la valoración de la Biblioteca FUERA de la propia Universidad?*

Categorías

- a.Muchísimo
- b.Bastante
- c.Suficiente
- d.Algo
- e.Nada

Cruce con I-1 tipo de gestión

Pregunta III-27 *¿Considera que la adopción de la gestión de la calidad sirve para mejorar la valoración de la Biblioteca DENTRO de la propia Universidad ante autoridades, docentes y alumnos?*

Categorías

- a. Muchísimo
- b. Bastante
- c. Suficiente
- d. Algo
- e. Nada

Cruce con I-1 tipo de gestión

Pregunta III-28 *¿Cuál cree que son las ventajas de adoptar una gestión de calidad?*

Categorías

- a. Normaliza procesos
- b. Sistematiza el trabajo
- c. Fomenta estrategia en la gestión
- d. Mejora la imagen
- e. Satisface al usuario
- f. Aporta excelencia en el trabajo
- g. Aporta mejoras en el/los servicios ofrecidos
- h. Mejora la calidad de vida laboral
- i. Fomenta la Competencia
- j. Reduce costos a medio plazo
- k. Eleva el rendimiento en el trabajo
- l. Fomenta el compromiso y esfuerzo en el personal
- m. Conciencia y prepara al personal para el cambio continuado
- n. Otra
- o. No percibe ventajas

Cruce con I-1 tipo de gestión

Pregunta III-29 *¿Cuáles son los aspectos de la biblioteca que usted considera más beneficiadas por la implantación de un sistema de gestión de la calidad?*

Categorías

- a. Presupuesto
- b. RRHH
- c. Colecciones
- d. Infraestructura edilicia
- e. Equipamiento tecnológico
- f. Servicios
- g. Normalización y procesos
- h. Imagen del centro

i. Alta dirección
j. Usuarios e interesados
k. Otra

Cruce con I-1 tipo de gestión

Tabla 37. Relación de los objetivos específicos con las preguntas del cuestionario

4.4.2 Guión de entrevista

El guión de entrevista, utilizado para los directivos de biblioteca con certificación ISO 9001, fue un conjunto de preguntas, organizadas sobre el segundo y tercero ejes temáticos del cuestionario, que permitieron darle un orden a la exposición del entrevistado.

Las preguntas guía se orientaron a conocer:

- Orígen y selección de la implementación del SGC,
- Actores involucrados,
- Compromiso de las autoridades,
- Relación con la evaluación externa de la CONEAU,
- Facilidades, dificultades y logros obtenidos por la BU,
- Vinculados con la certificación.

A su vez, se permitió la libre expresión sobre los temas desarrollados (véase Anexo F).

4.5 Trabajo de campo

Se buscaron las direcciones de e-mail de los 87 directivos de las bibliotecas universitarias y se envió un mail con una carta introductoria y el cuestionario como archivo adjunto el 7 de junio de 2013 (véase anexos D y E). Se solicitó que respondieran antes del 12 de julio de 2013.

Para evitar la NO respuesta y acrecentar la recepción de cuestionarios se reiteró el pedido, los días 1º de agosto y 5 de septiembre de 2013, a aquellos que no habían contestado en la fecha solicitada.

Se cerró la recepción el 30 de septiembre de 2013. Se recibieron 47 cuestionarios que representan el 54% de la población total.

Con la finalidad de enriquecer la investigación, se consideró importante tener una visión complementaria a partir de la opinión de los directores de las bibliotecas universitarias con certificación del modelo ISO 9001 y se aplicaron algunas entrevistas más profundas.

Las entrevistas se realizaron en septiembre de 2009 a los directivos de las bibliotecas, estatales y privadas, de la Provincia de Córdoba. En 2010, a una biblioteca privada de la Ciudad de Buenos Aires. En 2014, a una biblioteca de gestión privada recientemente certificada del GBA y a otra de la zona Centro y de gestión estatal (véase apartado 5.6.1).

4.6 Tratamiento y procesamiento de los datos

El procesamiento es la forma de sistematizar la información recogida de la realidad para investigar un problema y tratar de obtener conocimiento que intente explicar dicho problema, de allí la importancia de utilizar una matriz de datos.

A cada cuestionario se le asignó un número arábigo secuencial de manera arbitraria antes de comenzar la carga en la matriz de datos.

La matriz de datos se diseñó, en el software Microsoft Excel®, dividida en bloques siguiendo la estructura del cuestionario. Se utilizaron los códigos (letras minúsculas) para sintetizar la información y facilitar su procesamiento. Las respuestas a la única

pregunta abierta, la número 30, fueron transcriptas literalmente para luego ser analizadas e interpretadas en forma individual, pero con agrupamiento de los resultados.

La pregunta I-4 "Ubicación geográfica de las bibliotecas" se codificó con los *Códigos de las unidades geográficas* utilizadas en el *Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010*.

La medida de resumen de los datos se realizó a partir de la estadística descriptiva, que se ocupa de describir la población estudiada. Esta medida de tendencia central sirvió para representar el valor medio de los datos, valor que refleja el tamaño del dato más esperado (Moya Anegón et al. 1999, p. 13-14).

Las entrevistas se transcribieron con el software Microsoft Word®

4.7 Análisis de datos

Mediante el análisis de la matriz de datos y el texto de las entrevistas se obtuvo el conocimiento que describe y permite relacionar, probabilísticamente, el comportamiento de la realidad.

En el primer caso se analizaron estadísticamente los datos de 47 cuestionarios y en el segundo, se hizo un análisis de contenido de 5 entrevistas.

Es importante destacar que en todo momento se preservó la confidencialidad de los encuestados así como la de las bibliotecas universitarias, solo se las identificó por la modalidad de gestión: estatal o privada.

El análisis permitió la construcción de tablas para identificar la estructura lógica de los códigos y las categorías, incluyendo la frecuencia de distribución y porcentajes calculada con el software Microsoft Excel®

Se confeccionaron también las tablas por modalidad de gestión. Los cruces se efectuaron como se indica en la tabla 37.

El análisis de datos permitió verificar el cumplimiento de los objetivos específicos.

Para el objetivo 1.1: se verificó el estado del conocimiento en BCI en Iberoamérica.

Para el objetivo 2.1: se verificó la relación entre las políticas públicas y la implementación de un modelo de gestión,

Para el objetivo 2.2: se identificaron y analizaron los conceptos estructurales de la calidad presentes en los modelos PIB, PNC e ISO 9001. También se verificaron las coincidencias y diferencias entre estos modelos.

Para el objetivo 2.3: se verificaron los conceptos de evaluación para las bibliotecas universitarias definidos por la CONEAU y se compararon con los establecidos por los modelos PIB, PNC e ISO 9001, para verificar coincidencias y diferencias.

Para el objetivo 2.4: se verificó la modalidad de elección de un modelo de gestión de la calidad por parte de las BU.

Para el objetivo 2.5: se verificaron las facilidades y obstáculos encontrados en la implementación de un SGC en las BU evaluadas.

Para el objetivo 3.1: se verificó el compromiso asumido por la alta autoridad de la universidad.

Para el objetivo 3.2: se verificó la influencia de los actores en la adopción de un sistema de gestión de la calidad.

Para el objetivo 4.1: se verificaron los logros obtenidos post evaluación sobre: presupuesto, colecciones, recursos humanos,

infraestructura, equipamiento, equipamiento tecnológico, servicios y organización del trabajo.

Para el objetivo 4.2: se identificaron las expectativas y aspectos de mejora determinadas por las BU evaluadas post evaluación.

Resultados del capítulo

Tanto la metodología como las técnicas y los instrumentos de recolección de datos fueron los adecuados para una investigación descriptiva con variables cuantitativas y el agregado de un complemento cualitativo. Teniendo en cuenta el ámbito territorial de análisis, este enfoque permitió presentar sólidamente el estado de la cuestión y medir los objetivos planteados en la investigación.

En la aplicación de la técnica encuesta el problema mayor que suele presentarse es la 'No respuesta'. Este obstáculo se subsanó con los dos períodos de recuperación. Teniendo en cuenta que se trató de un universo acotado a las BU con evaluación externa (87 unidades de análisis) se consideró adecuado, para poder generalizar, contar con un 54% de respuesta.

Por otra parte, las entrevistas en la ciudad de Córdoba -700 km de la ciudad de Buenos Aires (localidad de origen)- pudieron realizarse aprovechando la concurrencia a la Reunión Anual de la Asociación de Bibliotecarios de Córdoba.

Recursos bibliográficos empleados

GONZALEZ VILLAR, C. (2002). *Diseño de investigación*. Posadas: Editorial Universitaria Universidad Nacional de Misiones.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R.; FERNÁNDEZ, C.; BAPTISTA L., (1997). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

MOYA ANEGON. F. de; LOPEZ GIJON; J.; GARCIA CARO, C. (1999). *Técnicas cuantitativas aplicadas a la biblioteconomía y documentación*. Madrid: Síntesis.

PINEDA, E; ALVARADO, E.L. de (2008). *Metodología de la investigación*. 3ª ed. Washington: OPS.

SABINO, C. (1996). *El Proceso de investigación*. 2ª ed. Buenos Aires: Lumen-Humanitas.

SELLTIZ, C. et al. (1995) *Métodos de investigación en las relaciones Sociales*. Madrid: Ediciones Risip.

CAPÍTULO 5

La gestión de la calidad en la biblioteca universitaria argentina

Índice de contenidos del capítulo

5	La gestión de la calidad en la biblioteca universitaria argentina	279
	Objetivos del capítulo	283
5.1	Introducción	285
5.2	La biblioteca universitaria argentina	286
5.2.1	Localización geográfica	287
5.2.2	La bibliotecas universitaria por tipo de gestión de la universidad	290
5.2.3	Categoría y antigüedad de la biblioteca universitaria	292
5.2.4	Personal directivo	293
5.2.4.1	Edad y nivel educativo	294
5.2.4.2	Experiencia profesional y en el puesto actual	296
5.3	Mecanismos y actores que influyeron en la adopción de la gestión de la calidad	300
5.3.1	Mecanismos	301
5.3.1.1	Conocimiento y adopción de modelos	302
5.3.1.2	Criterios de elección	306
5.3.1.3	Facilidades	312
5.3.1.4	Obstáculos	314
5.3.2	Actores	320
5.3.2.1	Compromiso de los actores	320
5.3.2.2	Actores determinantes	322
5.4	Logros obtenidos y camino a seguir	326
5.4.1	Logros que obtuvo la biblioteca	328
5.4.2	Expectativas de mejora	332
5.5	Comentarios aportados por los directivos de las bibliotecas	344
5.6	Entrevista a directivos de bibliotecas con certificación ISO 9001	350
5.6.1	Bibliotecas con certificación ISO 9001	351
5.6.2	Opinión de los directivos	352
	Resultados del capítulo	357
	Recursos bibliográficos empleados	358

Objetivos del capítulo

Los objetivos del presente capítulo responden a describir y analizar los resultados de la encuesta realizada a los directivos de las bibliotecas universitarias (BU) con evaluación externa de la CONEAU. Ubicar a las BU en su localización geográfica. Mostrar el perfil sociodemográfico de los directivos. Conocer mecanismos y actores que influyen en la adopción de un SGC y determinar los logros obtenidos y el camino a seguir. Comparar los datos analizados por tipo de gestión estatal y privada. Por último, aportar el enfoque cualitativo obtenido a partir de la entrevista a los directivos cuyas BU lograron la certificación ISO 9001.

5. 1 Introducción

La gestión de calidad se concibe como una estrategia integrada por unacombinación de las mejores prácticas en el ámbito de desarrollo de las organizaciones. Está articulada a través de dos grandes componentes: los principios generales señalados por los teóricos de la calidad y los modelos de gestión, aspectos que ya fueron desarrollados en el tercer capítulo.

En este quinto capítulo se presenta un análisis pormenorizado de los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada a los directores de las BU con evaluación institucional de la CONEAU (1998-2013), con la finalidad de conocer el grado de inserción de la gestión de la calidad en ellas y de aportar los resultados de las entrevistas realizadas a los directores de BU certificadas mediante el modelo ISO 9001.

Este análisis permite cumplir con la medición de los objetivos: 2.1, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2, 4.1 y 4.2 (véase Introducción).

Del total de la población compuesta por las BU con evaluación externa de la CONEAU⁷⁰ (87 encuestas enviadas), se recibieron 47 formularios cumplimentados. Esta cifra representa una ratio de 54%, porcentaje que permite tener una visión de enfoque hacia la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria argentina.

Una vez realizado el análisis de los datos, los resultados muestran en primer lugar las características de identificación, en segundo lugar se presentan los resultados de los determinantes que impulsan la gestión de calidad a través de la adopción de algún modelo y, en tercer lugar, se presenta evidencia de los logros y expectativas de la post evaluación, entendida como uno de los determinantes de la gestión de la calidad.

⁷⁰Recuperado de Página Web de la CONEAU
<http://www.coneau.edu.ar/buscadorEvaluacion/> [consulta 30/01/2014]

Los resultados se exponen en cuatro partes. Las tres primeras, siguen el esquema general de los bloques en que se subdividió el instrumento de recolección de datos de la encuesta y la cuarta, incluye los resultados de las entrevistas:

- 1) Bloque I. Conocimiento de la población estudiada: ubicación geográfica de las BU y algunos datos sociodemográficos de los directivos.
- 2) Bloque II. Información y análisis de los mecanismos de adopción de un SGC bajo algún modelo y los actores intervinientes.
- 3) Bloque III. Estudio de los logros obtenidos a través de las evaluaciones de la CONEAU y las perspectivas futuras.
- 4) En esta última parte se analizan los resultados de las entrevistas realizadas a los directivos con BU certificadas ISO 9001.

5.2 La biblioteca universitaria argentina

En 1995, hace casi veinte años, Luis Herrera publicó su libro sobre las capacidades operativas e institucionales de las bibliotecas universitarias argentinas. El objetivo de la obra era identificar las necesidades imperiosas de recursos humanos y equipamientos con la finalidad de fortalecer la capacidad institucional y operativa de las bibliotecas universitarias (Herrera, 1995, p. 1). Esta es una de las pocas obras que se publicaron sobre el tema en cuestión y, si bien se refiere exclusivamente a las BU de las universidades nacionales, permitió tener un punto de partida sobre las BU en los comienzos de la implementación de políticas públicas de calidad en la educación superior en la década de los 90.

Como seguimiento a los resultados de implementación de las políticas de evaluación y acreditación de la enseñanza superior respecto de las BU, se realizó, en 2007, una investigación sobre la visibilidad de estas bibliotecas en los informes de la CONEAU (Texidor, 2007). El panorama descrito allí fue más alentador que el presentado por Herrera diez años antes.

Con el análisis de los resultados de esta investigación se pretende sumar mayor conocimiento sobre la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria argentina.

5.2.1 Localización geográfica

La República Argentina es un territorio extenso dividido en 23 provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA). Las universidades argentinas se encuentran distribuidas a lo largo y ancho del país tal como se mostró en la figura 1.

El análisis de los datos comprende a las bibliotecas universitarias de 47 universidades que declararon la existencia de sedes en 73 localidades de 14 de las 24 provincias argentinas. En la tabla 38 se muestran la distribución provincial y el porcentaje representativo respecto de la totalidad.

Provincia	Cantidad de sedes	%
CABA	17	23,29
Buenos Aires	19	26,03
Córdoba	3	4,11
Corrientes	5	6,85
Chubut	4	5,48
Entre Ríos	4	5,48
Formosa	1	1,37
Jujuy	1	1,37
La Rioja	1	1,37
Mendoza	3	4,11

Provincia	Cantidad de sedes	%
Misiones	1	1,37
Río Negro	1	1,37
San Juan	1	1,37
Santa Fe	12	16,44
TOTAL	73	100,00

Tabla 38. Sedes universitarias con BU por provincia

Asimismo, es posible estructurar el país en cinco grandes zonas, además del GBA, considerando la información sectorial y regional (MECON, 2011); esto es:

- **Zona Centro:** comprende las provincias de Córdoba, Santa Fe, Entre Ríos y Buenos Aires sin incluir los 24 partidos que forman parte del GCBA.
- **Zona Cuyo:** conformada por las provincias de Mendoza, San Juan, San Luis y La Rioja.
- **Zona GBA:** estructurada en 24 partidos del Gran Buenos Aires y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA).
- **Zona NEA:** incluye las provincias de Formosa, Chaco, Misiones y Corrientes.
- **Zona NOA:** abarca las provincias de Salta, Jujuy, Tucumán, Catamarca y Santiago del Estero.
- **Zona Patagonia:** integrada por La Pampa, Neuquén, Río Negro, Chubut, Santa Cruz y Tierra del Fuego.

Existe una concentración mayor de población en el este de la Argentina donde se localiza el denominado Gran Buenos Aires (GBA).

El GBA es la denominación genérica utilizada para referirse a la metrópoli argentina que comprende la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y su conurbación sobre la provincia de Buenos Aires. El

INDEC lo define como el gran conjunto urbano constituido por la Ciudad de Buenos Aires y los 24 partidos del Gran Buenos Aires⁷¹ (INDEC, 2005, p.4). Esta zona concentra el 32% de la población total de la República Argentina⁷² en una superficie de 2.590 km² que equivale al 1% del territorio continental⁷³.

La distribución zonal de sedes universitarias consideradas se muestra en la tabla 39, en la que se incluye el porcentaje correlativo respecto a la totalidad.

Zonas	Cantidad de sedes	%
GBA	31	42,47
CENTRO	24	32,88
CUYO	5	6,85
NEA	7	9,59
NOA	1	1,37
SUR	5	6,85
TOTAL	73	100,00

Tabla 39. Sedes universitarias con BU por zona

Estos datos ratifican la concentración que se detalla en la Figura 1 ya que el 75% de las BU que se consideran en este análisis están en el GBA y zona Centro.

⁷¹ Los 24 partidos son: Almirante Brown, Avellaneda, Berazategui, Esteban Echeverría, Ezeiza, Florencio Varela, General San Martín, Hurlingham, Ituzaingó, José C. Paz, La Matanza, Lanús, Lomas de Zamora, Malvinas Argentinas, Merlo, Moreno, Morón, Quilmes, San Fernando, San Isidro, San Miguel, Tigre, Tres de Febrero y Vicente López.

⁷² Datos del Censo Nacional de Población 2010. Recuperado de http://www.censo2010.indec.gov.ar/resultadosdefinitivos_totalpais.asp [consulta 25/12/2014]

⁷³ La superficie total de la República Argentina, incluyendo las islas del Atlántico sud y la zona antártica es de 3.761.274 km². Recuperado de <http://www.ign.gob.ar/NuestrasActividades/Geografia/DatosArgentina/DivisionPolitica> [consulta 25/12/2014]

5.2.2 La biblioteca universitaria por tipo de gestión de la universidad

En el segundo capítulo ya se describió la distribución del subsistema universitario argentino considerando el tipo de gestión, estatal o privada, la cual se encuentra repartida de forma muy parejatal como se mostró en la tabla 19.

La comparación entre estatal y privado se vincula con el origen de los recursos. En la República Argentina las universidades nacionales (estatales) son públicas y gratuitas. Reciben un presupuesto del Estado que es administrado por las autoridades de la institución. Desde la reforma de 1918, con altibajos durante los gobiernos de facto, las universidades e institutos universitarios nacionales gozan de autonomía⁷⁴ y autarquía.

Las instituciones universitarias privadas se constituyen en la Argentina como organizaciones sin fines de lucro y asumen dos figuras jurídicas clásicas: fundación y asociación civil (Del Bello, Barsky y Giménez, 2007). Tienen un presupuesto privado que proviene mayoritariamente de las cuotas que cobran a los alumnos.

El Dr. Néstor Carillo⁷⁵ sostiene que:

"En términos de excelencia, las universidades privadas han prosperado en algunas disciplinas específicas, especialmente en las ciencias sociales y en las humanidades (que curiosamente requieren por lo general inversiones menores), pero en el contexto global, la inmensa mayoría del conocimiento que se produce en el país surge de las universidades e institutos públicos, donde además se enseñan las ciencias y las humanidades a miles de estudiantes. Aun considerando los núcleos de excelencia en ciencias sociales de algunas universidades privadas, la contribución

⁷⁴ La autonomía consiste en el co-gobierno universitario entre profesores, alumnos y graduados y la elaboración de sus propios Estatutos. Está consagrada en el art. 75, inciso 19 de la Constitución Nacional Argentina de 1994.

⁷⁵ Doctor en Bioquímica por la Universidad Nacional de Rosario y Premio Konex de Platino 2013.

de las universidades públicas es mucho mayor en cantidad y calidad, como indican todos los índices bibliográficos internacionales” (Carrillo, 2013).

Si bien es bastante pareja la relación entre cantidad de universidades estatales y privadas, es notable la diferencia entre la cantidad de alumnos (estudiantes y graduados) en las universidades públicas y en las privadas. En la tabla 40 se muestra la relación.

Tipo de gestión	Estudiantes		Egresados	
	cantidad	%	cantidad	%
Estatal	1.441.845	79,73	73.442	67,16
Privada	366.570	20,27	35.918	32,84
TOTAL	1.808.415	100,00	109.360	100,00

Tabla 40. Estudiantes y egresados por tipo de gestión
Fuente: Anuario de estadísticas universitarias argentinas. 2011

Datos más recientes, pero de carácter todavía informal, ya que el último “*Anuario de estadísticas universitarias argentinas*” publicado data de 2011, consignan que: en el año 2001 el país tenía 1.412.999 estudiantes universitarios; en el año 2013 esa cifra creció a 1.912.406 estudiantes, cifra que representa un incremento del 35% de la población estudiantil universitaria, con más de 499.000 nuevos estudiantes universitarios en la Argentina, de los cuales el 78% estudian en universidades públicas y el 22% en universidades de gestión privada, convirtiendo a la Argentina en uno de los países de América con mayor acceso a la educación universitaria en universidades públicas⁷⁶.

Frente a este panorama se consideró importante mostrar también

⁷⁶ Estos datos son parte de la versión preliminar del Proyecto de ley de creación de la Universidad Nacional del Oeste de Catamarca, tratado en la Comisión de Educación y Cultura y de Presupuesto y Hacienda del Honorable Senado de la Nación. Orden del día nº 901 del 11 de diciembre de 2014. Recuperado de <http://www.catamarcactual.com.ar/educacionales/2014/6/18/proponen-crear-niversidad-nacional-oeste-catamarca-67353.html> [consulta 10/01/2015]

los resultados obtenidos desde esa perspectiva de gestión. En la tabla 41 se aprecia la distribución de respuesta por tipo de gestión de la BU.

Tipo de gestión	Cantidad	%
Estatad	20	42,55
Privada	27	57,45
TOTAL	47	100,00

Tabla 41. Bibliotecas universitarias por tipo de gestión

Puede observarse que la distribución de respuestas es bastante pareja respecto de la configuración general del subsistema universitario, mitad estatal y mitad privado. Se advierte una leve mayoría en la respuesta de las BU privadas.

5.2.3 Categoría y antigüedad de la biblioteca universitaria

La categoría de la BU está referida a la condición que le confiere la propia universidad en la normativa que reglamenta su estructura y/o funcionamiento. Es por esto que cada universidad tiene diferentes categorías. Los resultados se presentan en la tabla 42.

Categoría	Cantidad	%
Central	28	59,57
Cabecera del Sistema de Bibliotecas	8	17,02
Regional, Departamental o de Facultad	6	12,77
De Instituto	2	4,26
Otro	3	6,38
TOTAL	47	100,00

Tabla 42. Categoría de las bibliotecas universitarias

Se aprecia que las tres cuartas partes se categorizan como biblioteca 'central' o de 'cabecera'.

Dentro de la categoría 'otro' encontramos las siguientes aclaraciones:

- "BU que depende directamente del Rectorado y está especializada en ciencias sociales";
- "BU que unifica a tres facultades";
- "BU que funciona como biblioteca pública y que depende de la universidad".

En los tres casos se trata de universidades estatales.

Respecto de la antigüedad de la BU, en la tabla 43 se visualizan los resultados.

Antigüedad de las BU	Cantidad	%
Menor a 5	1	2,13
6 a 10	5	10,64
11 a 20	14	29,79
Más de 20	27	57,45
TOTAL	47	100,00

Tabla 43. Antigüedad de las bibliotecas universitarias

Nos encontramos con que más de la mitad de las BU superan los veinte años de antigüedad. Esto se relaciona con la creación de universidades (véase tabla 19). Si se hubieran establecido más opciones en esta pregunta (21 a 30; 31 a 40 y Más de 40) seguramente hubiera habido coincidencia entre la respuesta 'más de 20' con la supuesta de '21 a 30'.

5.2.4 Personal directivo

El personal directivo es clave en la gestión de la biblioteca universitaria. Se trata de organizaciones en donde la calidad del servicio depende en primer lugar de la calidad de su personal,

estrechamente relacionada con la formación y profesionalización; mayormente vinculada a la universidad por medio de los estudios de Biblioteconomía y Ciencias de la Información, con una formación más integra que la meramente técnica que anteriormente caracterizaba al personal que salía de academias y cursos (Thompson y Carr, 1990).

En los siguientes sub-apartados (5.2.4.1 y 5.2.4.2), mediante las tablas 44-52, se presentan los resultados de este ítem que posibilitan una caracterización socio demográfica del personal directivo que gestiona las BU respecto de la edad, nivel de formación, experiencia en la biblioteca universitaria y antigüedad en el puesto.

5.2.4.1 Edad y nivel educativo

Los resultados respecto de la edad, en datos brutos y porcentajes, se presentan en la tabla 44.

Rango de edad	Cantidad	%
Menor de 25	0	0,00
26 a 40	7	14,89
41 a 49	12	25,53
50 a 59	19	40,43
Más de 60	9	19,15
TOTAL	47	100,00

Tabla 44. Rango de edad del personal directivo

El 66% de los encuestados tiene entre 41 y 59 años y solo un 15% tiene menos de 40 años.

La distribución por rango de edad de acuerdo con el tipo de gestión de la BU se presenta en la tabla 45.

Rango de edad	Estatad		Privada	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Menor de 25	0	0,00	0	0,00
26 a 40	1	5,00	6	22,22
41 a 49	8	40,00	4	14,81
50 a 59	7	35,00	12	44,44
Más de 60	4	20,00	5	18,52
TOTAL	20	100,00	27	100,00

Tabla 45. Rango de edad del personal directivo por tipo de gestión

Se aprecia que en la gestión estatal el rango de edad que predomina es 41-49 años. Mientras que en la gestión privada impera el rango de 50-59 años.

Con respecto al nivel educativo, de acuerdo con los lineamientos internacionales, está establecido que quién dirige una BU tiene que ser un bibliotecario con formación académica. En la tabla 46 se describe este aspecto.

Nivel	Cantidad	%
Terciario no Universitario	3	6,38
Universitario	27	57,45
Posgrado	14	29,79
Otro	3	6,38
TOTAL	47	100,00

Tabla 46. Nivel educativo del personal directivo

El panorama respecto de los recursos humanos descrito por Herrera en 1995 no era alentador, sólo el 30% tenía título profesional (Herrera, 1995, p. 22). Veinte años después se nota una evolución favorable ya que aumentó a casi el doble el porcentaje de graduados universitarios a los que se suman los post universitarios.

Los datos indican que el 30% complementó el título de grado con

un posgrado. En la categoría 'terciario no universitario' encontramos una franja muy pequeña que podría estar asociada al grupo etario entre 26 a 40 años. En la Argentina es bastante frecuente que se comiencen los estudios en BCI a través del nivel terciario no universitario (diplomaturas) y que posteriormente, aunque no en todos los casos, se complemente con la titulación de grado.

La categoría 'otros' no fue aclarada, salvo en un caso que se menciona:

- "universitario incompleto". (BU privada)

También para el ítem nivel educativo se realizó el tratamiento de los datos de acuerdo con el tipo de gestión de la BU. Los resultados se presentan en la tabla 47.

Nivel educativo	Estatal		Privada	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Terciario no Universitario	3	15,00	0	0,00
Universitario	12	60,00	15	55,56
Posgrado	4	20,00	10	37,04
Otro	1	5,00	2	7,41
TOTAL	20	100,00	27	100,00

Tabla 47. Nivel educativo del personal directivo por tipo de gestión

En esta distribución se aprecia que si bien predomina el nivel 'Universitario' en un porcentaje alto y en ambas gestiones, los directivos de las BU de gestión privada superan en el nivel 'Posgrado' a sus pares de gestión estatal.

5.2.4.2 Experiencia profesional y en el puesto actual

La antigüedad profesional por sí misma no se asocia necesariamente a la capacidad de gestión, aunque, puede permitir

apreciar el conocimiento que los directivos de biblioteca tendrían del entorno organizacional de la universidad.

En las BU argentinas estatales los cargos directivos son cubiertos por concurso de acuerdo con lo establecido por la normativa de cada universidad. En los casos de las universidades de gestión privada la contratación es generalmente de acuerdo con la Ley de contrato de trabajo más la normativa de la propia universidad. En la tabla 48 se muestra la experiencia profesional de los directivos en BU.

Experiencia profesional en biblioteca universitaria	Cantidad	%
Menos de 1 año	0	0,00
1 a 5 años	2	4,26
6 a 10 años	11	23,40
11 a 20 años	15	31,91
Más de 20 años	19	40,43
TOTAL	47	100,00

Tabla 48. Experiencia profesional del personal directivo en el ámbito de la biblioteca universitaria

El 72% tiene entre '11 a 20 años' y 'más de 20 años' en el ámbito de la biblioteca universitaria. Sólo dos directivos tienen entre '1 a 5 años' de desempeño en bibliotecas de enseñanza superior.

Los mismos datos analizados desde el punto de vista de la gestión se presentan en la tabla 49.

Experiencia en biblioteca universitaria	Estatal		Privada	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Menos de 1 año	0	0,00	0	0,00
1 a 5 años	1	5,00	1	3,70
6 a 10 años	2	10,00	9	33,33
11 a 20 años	8	40,00	7	25,93

Experiencia en biblioteca universitaria	Estatal		Privada	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Más de 20 años	9	45,00	10	37,04
TOTAL	20	100,00	27	100,00

Tabla 49. Experiencia profesional del personal directivo en el ámbito de la biblioteca universitaria por tipo de gestión

Los datos muestran que es mayor la experiencia en el ámbito de las BU por los directivos de gestión estatal en relación con los de gestión privada. Esto podría estar relacionado con la estabilidad laboral que ofrece el empleo público frente al empleo privado que se rige por la oferta y demanda del mercado de trabajo.

El conocimiento de la antigüedad en el puesto actual permite tener un panorama más completo de la experiencia del personal directivo. En la tabla 50 se muestran los resultados.

Antigüedad en el puesto actual	Cantidad	%
Menos de 1 año	1	2,13
1 a 5 años	15	31,91
6 a 10 años	8	17,02
11 a 20 años	17	36,17
Más de 20 años	6	12,77
TOTAL	47	100,00

Tabla 50. Antigüedad en el puesto directivo actual

El análisis de los datos permite apreciar que son bastante parejas las categorías '1 a 5 años' y '11 a 20 años' con un 15% y 17% respectivamente. Se infiere que esto estaría mostrando un movimiento de renovación del personal en el ámbito de la biblioteca universitaria argentina.

La comparación de este ítem entre las gestiones estatal y privada se muestra en la tabla 51.

Antigüedad en el puesto actual	Estatal		Privada	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Menos de 1 año	0	0,00	1	3,70
1 a 5 años	6	30,00	9	33,33
6 a 10 años	3	15,00	5	18,52
11 a 20 años	6	30,00	11	40,74
Más de 20 años	5	25,00	1	3,70
TOTAL	20	100,00	27	100,00

Tabla 51. Antigüedad en el puesto directivo actual por tipo de gestión

Las categorías '1-5 años' y '11-20 años' son iguales en la gestión estatal. Mientras que en la gestión privada predomina la categoría '11-20 años'.

Esta preponderancia de la categoría '1-5 años' puede asociarse también a la creación de universidades en la última década (véase tabla 19), especialmente en el ámbito estatal.

Para cerrar el análisis de los datos sociodemográficos de los directivos, en la tabla 52 se presenta una comparativa con los aspectos más destacados distribuidos por tipo de gestión de las BU.

Características principales	BU con gestión estatal	BU con gestión privada
Rango de edad	41-49 años	50-59 años
Nivel educativo	Universitario	Universitario + Posgrado
Experiencia en BU	11-20 años	Más de 20 años
Antigüedad en el puesto directivo actual	1-5 años y 11-20 años	11-20 años

Tabla 52. Características más destacadas del personal directivo por tipo de gestión

En el próximo apartado se analizarán los datos referidos a los

mecanismos y actores que intervienen e influyen en la gestión de la calidad.

5.3. Mecanismos y actores que influyeron en la adopción de la gestión de la calidad

En una investigación anterior realizada sobre la evaluación de la bibliotecas universitarias en los informes de la CONEAU se concluyó que la presencia de políticas públicas que contemplan la evaluación periódica de la universidad y por ende de la biblioteca universitaria es una medida ampliamente beneficiosa para estas últimas (Texidor, 2007, p. 199).

Con la presente investigación se trató de establecer, entre otros aspectos, si los resultados de la evaluación externa de la CONEAU podrían haber actuado como mecanismo desencadenante del interés por implementar una gestión basada en modelos de calidad. En la tabla 53 se presentan los resultados.

Relación	Cantidad	%
Totalmente relacionado	10	21,28
Muy relacionado	12	25,53
Algo relacionado	16	34,04
Nada relacionado	7	14,89
No contesta	2	4,26
TOTAL	47	100,00

Tabla 53. Relación entre la evaluación de la CONEAU y el interés por la adopción del SGC

Los resultados reflejan que la mitad encuentra una fuerte relación, mientras que la otra mitad considera que hay una escasa o ninguna relación.

Estos mismos datos analizados por tipo de gestión se presentan en la tabla 54.

Relación	Estatad		Privada	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Totalmente relacionado	3	15,00	7	25,93
Muy relacionado	6	30,00	6	22,22
Algo relacionado	8	40,00	8	29,63
Nada relacionado	3	15,00	4	14,81
No contesta	0	0,00	2	7,41
TOTAL	20	100,00	27	100,00

Tabla 54. Relación entre la evaluación de la CONEAU y el interés por la adopción del SGC por tipo de gestión

El análisis por tipo de gestión permite inferir que la opción 'totalmente relacionado' es más significativa en las BU privadas respecto de las BU estatales. Las demás opciones mantienen un equilibrio.

En los apartados siguientes pasamos a analizar con mayor profundidad los mecanismos y actores que influyen en la gestión de la calidad en las BU.

5.3.1 Mecanismos

Entre las estrategias y mecanismos considerados para el desarrollo de una gestión de calidad en la educación superior se encuentra la implementación de SGC en la biblioteca universitaria.

Gestionar la calidad de un servicio, el cual da razón de ser a la organización responsable del mismo, implica adoptar los instrumentos gerenciales correspondientes para que de una manera organizada y planificada la organización obtenga resultados previstos o convenidos con terceros y demuestre la capacidad de reacción frente a imponderables no previstos en sus

procedimientos.

A tal efecto, la gestión de la calidad necesita de instrumentos orientadores como los modelos de gestión, sobre las cuales se erige el sistema de gestión de la calidad de la organización.

5.3.1.1 Conocimiento y adopción de modelos

La adopción de un SGC supone el conocimiento previo de los diferentes modelos a los que se puede optar. En la tabla 55 se muestran los resultados a esa pregunta.

Modelo	Cantidad	%
Premio <i>Deming</i>	10	11,11
PNC	12	13,33
PIC	4	4,44
Malcolm <i>Baldrige</i>	2	2,22
EFQM	16	17,78
ISO 9001	40	44,44
Otro	3	3,33
Ninguno	3	3,33
TOTAL	90	100,00

Tabla 55. Conocimiento de los modelos de gestión de la calidad

El modelo más conocido por los directivos es el normalizado ISO 9001 y el menos conocido es el *Malcolm Baldrige*. Esto confirma lo expuesto en la tabla 14 del primer capítulo. Allí se aprecia que en la producción iberoamericana en BCI cuando se mencionan modelos o implantaciones de SGC se refieren mayoritariamente al modelo ISO 9001. Recordemos que un 77% se refería al modelo ISO 9001 y un 13% al modelo EFQM.

En la opción 'otro' se menciona:

- "Six Sigma y CMM"⁷⁷. (BU privada)
- "ISO 11620"⁷⁸. (BU estatal)

Se aclara que esta pregunta permitía señalar más de una opción.

Teniendo en cuenta que siempre se presentan diferencias entre las BU de gestión estatal y privada, se analizaron los datos bajo esa perspectiva que se presentan en la tabla 56.

Modelo	Estatad		Privada	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Premio <i>Deming</i>	4	10,53	6	11,54
PNC	4	10,53	8	15,38
PIC	2	5,26	2	3,85
<i>Malcolm Baldrige</i>	1	2,63	1	1,92
EFQM	6	15,79	10	19,23
ISO 9001	19	50,00	21	40,38
Otro	1	2,63	2	3,85
Ninguno	1	2,63	2	3,85
TOTAL	38	100,00	52	100,00

Tabla 56. Conocimiento de los modelos de gestión de la calidad por tipo de gestión

Respecto del conocimiento de los modelos, en ambos tipos de gestión se menciona en forma contundente el modelo ISO 9001 en primer lugar y a continuación el modelo EFQM. La diferencia porcentual entre los dos modelos es más amplia en la gestión estatal.

Para confirmar la presencia de un SGC implementado en las BU se formularon una serie de preguntas que abordaron en principio la existencia o no de un SGC. En esta línea se indagó en qué se basó

⁷⁷Los métodos Seis Sigma y CMM (*Capability Maturity Model*) no son premios reconocidos ni normas preestablecidas, se trata de metodologías para la mejora continua.

⁷⁸ISO 11620 es la norma sobre Indicadores de rendimiento para bibliotecas.

la adopción, la influencia de la decisión en la operativa diaria de la BU y las facilidades y obstáculos en la implementación del SGC. Los resultados de la existencia se muestran en la tabla 57.

Existencia	Cantidad	%
Sí, existe	12	25,53
No, pero está en formación	7	14,89
No existe	28	59,57
Otro	0	0,00
TOTAL	47	100,00

Tabla 57. Existencia de un SGC en la biblioteca

El 60% de las BU no tiene un SGC, el 25% posee un SGC y el 15% lo está implementando.

El análisis de este ítem se realizó por tipo de nivel de gestión. Los resultados se presentan en la tabla 58.

Existencia	Estatal		Privada	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Sí, existe	5	25,00	7	25,93
No, pero está en formación	1	5,00	6	22,22
No existe	14	70,00	14	51,85
Otro	0	0,00	0	0,00
TOTAL	20	100,00	27	100,00

Tabla 58. Existencia de un SGC en la biblioteca por tipo de gestión

Es semejante el porcentaje de existencia de un SGC en ambas gestiones. No obstante, se aprecia que las BU de gestión privada tienen además un porcentaje casi igual al primero indicando que el SGC 'está en formación'. Por otra parte, la no existencia de un SGC es mayor en las BU de gestión estatal.

Se indagó además sobre la posibilidad de que los directivos hubieran pensado en presentar la biblioteca a algún premio o adoptar algún modelo de calidad. Los resultados se presentan en la tabla 59.

Criterio	Cantidad	%
SI	27	57,45
NO	20	42,55
TOTAL	47	100,00

Tabla 59. Interés por implementar un modelo o postular para un premio a la calidad

Encontramos casi la misma relación establecida en la tabla 57. Por otra parte, los que respondieron en forma afirmativa (58%), seleccionaron, en otra pregunta, las opciones que se muestran en la tabla 60.

Modelo	Cantidad	%
Premio <i>Deming</i>	2	6,25
PNC	7	21,88
PIC	0	0,00
<i>Malcolm Baldrige</i>	0	0,00
EFQM	2	6,25
ISO 9001	18	56,25
Otro	3	9,38
TOTAL	32	100,00

Tabla 60. Distribución por modelo seleccionado

Nuevamente encontramos que más de la mitad seleccionó el modelo ISO 9001 y en segundo lugar, por tratarse de BU argentinas, se seleccionó el PNC.

En la opción 'otro' se menciona:

- "aún no está definido." (BU privada)

- "ISO 11620". (BU privada)
- "todavía no he analizado modelos, pero aspiro a adoptar un modelo de gestión de calidad más adelante". (BU privada)

Se aclara que en la respuesta a esta pregunta se permitía señalar más de una opción.

A continuación se desarrollan los criterios que adoptaron las BU para la selección de un modelo de gestión de la calidad.

5.3.1.2 Criterio de elección

El análisis de los motivos en que se podría basar la decisión de adoptar un SGC se muestra en los resultados de la tabla 61.

Motivo de la adopción	Cantidad	%
Desarrollo propio	4	8,51
Propuesta de la CONEAU u otra agencia evaluadora	5	10,64
Norma ISO 9001o ISO 9004	10	21,28
Otro	1	2,13
No hay un SGC adoptado	27	57,45
TOTAL	47	100,00

Tabla 61. Motivo de adopción de un SGC

Se observa que nuevamente aparece el modelo ISO 9001 como la opción más elegida. Esta cuestión funcionó también como pregunta control ya que la opción 'No hay un SGC adoptado' concentra casi el 60%, tal como quedó evidenciado en la tabla 58.

Un 21% basó su decisión en el conocimiento de la normas de la familia ISO 9000.

La opción 'otro' remite a la "norma ISO 11620". (BU privada).

También se preguntó, independientemente de la existencia o no de un SGC, por la influencia que la implementación de un modelo, tiene o pudiera tener, en el ejercicio cotidiano de las BU. Los resultados se presentan en la tabla 62.

Criterio	Cantidad	%
Influye totalmente	25	53,19
Influye bastante	19	40,43
Influye poco	2	4,26
No influye	1	2,13
TOTAL	47	100,00

Tabla 62. Influencia de la adopción de SGC en el ejercicio cotidiano de la biblioteca

Las respuestas fueron contundentes en cuanto a que sólo un mínimo porcentaje considera que 'influye poco' o 'no influye'. Es sabido que uno de los motivos de resistencia para la implementación de un SGC es la exigencia de la simultaneidad de la carga de trabajo durante el proceso de cambio.

Este mismo criterio fue analizado, como venimos haciendo con ítems anteriores, desde el punto de vista del tipo de gestión. Los resultados se presentan en la tabla 63.

Criterio	Estatal		Privada	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Influye totalmente	11	55,00	14	51,85
Influye bastante	9	45,00	10	37,04
Influye poco	0	0,00	2	7,41
No influye	0	0,00	1	3,70
TOTAL	20	100,00	27	100,00

Tabla 63. Influencia de la adopción de SGC en el ejercicio cotidiano de la biblioteca por tipo de gestión

Los datos muestran que en las BU con gestión estatal la influencia de la adopción de un SGC está muy relacionada con el ejercicio cotidiano de actividades. En la gestión privada, si bien es importante el porcentaje que considera que 'influye totalmente' e 'influye bastante', encontramos, no obstante, un 11% que considera que 'influye poco' o 'no influye'.

Profundizando el análisis sobre quiénes afirmaron la existencia de un SGC, implementado o en formación (véase tabla 57), se inquirió sobre los criterios que se tuvieron en cuenta para la elección. Los resultados se representan en la tabla 64.

Criterio	Cantidad	%
Experiencia de un modelo probado	32	29,36
Reconocimiento de un modelo prestigioso	14	12,84
Repercusión externa	22	20,18
Repercusión interna	24	22,02
Incentiva el liderazgo	17	15,60
Otro	0	0,00
TOTAL	109	100,00

Tabla 64. Criterios de elección en la adopción de SGC

El análisis muestra que la 'experiencia de un modelo probado' es más determinante que un 'modelo prestigioso'. Se distribuye casi igual la repercusión dentro y fuera de la BU. La iniciativa impulsada por el liderazgo es valorada con una ratio inferior, aunque considerada.

Se aclara que esta pregunta permitía señalar más de una opción y además se solicitó posicionar las opciones. Los resultados de la priorización hasta el tercer lugar se muestran en la tabla 65.

Criterio	1º	2º	3º
Experiencia de un modelo probado	22,94	3,67	1,83
Reconocimiento de un modelo prestigioso	7,34	3,67	0,92
Repercusión externa	1,83	11,93	5,50
Repercusión interna	6,42	6,42	8,26
Incentiva el liderazgo	3,67	4,59	0,92
Otro	0,00	0,00	0,00

Tabla 65. Criterios de elección en la adopción de SGC por posición

Al analizar la tabla 65 encontramos que la primera posición con un 22,94% lo obtiene la 'experiencia de un modelo probado' y la segunda posición con un 11,93% la 'repercusión externa'.

Resulta curioso este resultado dado que en la tabla 64 se distribuye de manera similar la repercusión interna y externa. En cambio, los resultados posicionados muestran una diferencia notable, el tercer porcentaje más alto, 8,26%, corresponde a la repercusión interna en la tercera posición.

Una distribución de los criterios por tipo de gestión de la BU se representa en la tabla 66.

Criterio	Estatal		Privada	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Experiencia de un modelo probado	16	32,65	16	26,67
Reconocimiento de un modelo prestigioso	7	14,29	7	11,67
Repercusión externa	9	18,37	13	21,67
Repercusión interna	11	22,45	13	21,67
Incentiva el liderazgo	6	12,24	11	18,33
Otro	0	0,00	0	0,00
TOTAL	49	100,00	60	100,00

Tabla 66. Criterios de elección en la adopción de SGC por tipo de gestión

Para ambos tipos de gestión, se vuelve a confirmar que la experiencia de un 'modelo probado' se presenta como una opción determinante y que la repercusión 'interna' está por encima de la 'externa' en las BU de gestión estatal.

No deja de tener importancia en la adopción de un SGC el enfoque económico. Dicho aspecto se investigó con la idea de complementar las respuestas referidas a facilidades y obstáculos que se analizan más adelante en los sub apartados 5.3.1.3 y 5.3.1.4. Los resultados se muestran en la tabla 67.

Calificación	Cantidad	%
Muy costosa	6	12,77
Costosa	15	31,91
Relativamente costosa	15	31,91
Nada costosa	2	4,26
Otro	1	2,13
No contesta	8	17,02
TOTAL	47	100,00

Tabla 67. Adopción de un SGC desde el enfoque económico

Un 45% considera la adopción costosa, un 32% la considera relativamente costosa y solo un 4% la considera poco costosa. Un 17% no respondió la pregunta. Por otra parte, señalamos, que se trata de la pregunta, de todo el cuestionario, con mayor cantidad de no respuesta.

Este aspecto también se analizó por tipo de gestión y los resultados se encuentran en la tabla 68.

Criterio	Estatal		Privada	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Muy costosa	2	10,00	4	14,81
Costosa	6	30,00	9	33,33
Relativamente costosa	5	25,00	10	37,04

Criterio	Estatal		Privada	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Nada costosa	2	10,00	0	0,00
Otro	0	0,00	1	3,70
No contesta	5	25,00	3	11,11
TOTAL	20	100,00	27	100,00

Tabla 68. Adopción de un SGC desde el enfoque económico por tipo de gestión

Los datos analizados desde el enfoque administrativo muestran que para la gestión estatal la adopción de un SGC es 'muy costosa' y para la gestión privada es 'relativamente costosa'. Sin embargo, este desglose también permite apreciar que la opción 'nada costosa' fue seleccionada exclusivamente por algunas BU de gestión estatal.

Al considerar los resultados mostrados en las tablas 67 y 68, se puede afirmar que uno de los obstáculos más importantes para la adopción e implementación de un SGC es la inversión económica elevada.

Para cerrar el análisis de los criterios de elección de un SGC en la tabla 69 se presenta una comparativa con los aspectos más destacados distribuidos por modalidad de gestión de la BU.

Criterio	BU con gestión estatal	BU con gestión privada
Modelo más conocido	ISO 9001	ISO 9001
Influencia de la adopción de un SGC en el ejercicio cotidiano de la BU	Influye totalmente e Influye bastante	Influye totalmente e Influye bastante
Criterios tenidos en cuenta para la elección de un modelo	Experiencia de un modelo probado	Experiencia de un modelo probado
Calificación desde el enfoque económico	Costosa	Relativamente costosa

Tabla 69. Criterios en la elección de un modelo por tipo de gestión

En los próximos sub apartados se analizan los datos referidos a las facilidades y obstáculos en la implementación de un SGC.

5.3.1.3 Facilidades

En la implementación de un SGC podemos encontrar facilidades que ayudan a desarrollar el proyecto y obstáculos que deben ser superados para poder finalizarlo de manera exitosa. Respecto de las facilidades, los resultados obtenidos se expresan en la tabla 70.

Facilidades	Cantidad	%
La colaboración del personal	9	14,06
Conocimiento de las necesidades de los usuarios	11	17,19
Buenos proveedores (internos y externos)	4	6,25
Personal capacitado	7	10,94
Existencia de indicadores de gestión	8	12,50
Impulso de los líderes o de la alta dirección	5	7,81
Apoyo de las autoridades de la universidad	14	21,88
Compromiso y fidelización de los usuarios	5	7,81
Otro	1	1,56
TOTAL	64	100,00

Tabla 70. Facilidades en la implementación de un SGC

Las respuestas obtenidas corresponden a todos los que contestaron afirmativamente a la pregunta sobre la existencia de un SGC en la BU (véase tabla 57). El mayor porcentaje corresponde al 'apoyo de las autoridades de la universidad'; seguido por el 'conocimiento de

las necesidades de los usuarios' y, en tercer lugar, por 'la colaboración del personal'.

La opción 'otro' remite a:

- la "*normalización y sistematización del trabajo en una BU muy grande*". (BU estatal)

Se aclara que esta pregunta permitía señalar más de una opción.

También estos datos fueron analizados desde la perspectiva del tipo de gestión. Los resultados se presentan en la tabla 71.

Facilidades	Estatad		Privada	
	Cantidad	%	Cantidad	%
La colaboración del personal	4	19,05	5	11,63
Conocimiento de las necesidades de los usuarios	3	14,29	8	18,60
Buenos proveedores (internos y externos)	0	0,00	4	9,30
Personal capacitado	2	9,52	5	11,63
Existencia de indicadores de gestión	2	9,52	6	13,95
Impulso de los líderes o de la alta dirección	3	14,29	2	4,65
Apoyo de las autoridades de la universidad	4	19,05	10	23,26
Compromiso y fidelización de los usuarios	2	9,52	3	6,98
Otro	1	4,76	0	0,00
TOTAL	21	100,00	43	100,00

Tabla 71. Facilidades en la implementación de un SGC por tipo de gestión

Para ambas modalidades de gestión el 'apoyo de las autoridades de la universidad' es considerada la facilidad principal. La gestión estatal comparte porcentualmente esta facilidad con la

'colaboración del personal'. En la gestión privada la facilidad menos importante es la de 'impulso de los líderes o de la alta dirección'. Se destaca igualmente, la mayor consideración en el 'conocimiento de las necesidades de los usuarios' y la importancia dada a los 'buenos proveedores' en las BU privadas frente a las públicas.

5.3.1.4 Obstáculos

Con respecto a los obstáculos, la respuesta no estaba condicionada a la existencia de un SGC, sino a una apreciación independientemente de la existencia de un SGC en las BU. Los resultados se muestran en la tabla 72.

Obstáculos	Cantidad	%
Inversión económica elevada	18	14,29
Bajo compromiso de las altas autoridades	24	19,05
Resistencia al cambio por parte del personal	19	15,08
Falta o escasez de indicadores de gestión	8	6,35
Falta de interés de los usuarios (profesores y alumnos)	10	7,94
Compromiso y esfuerzo de trabajo en su diseño e implementación	10	7,94
Ausencia de interés del profesional bibliotecario	10	7,94
Dificultad en la comprensión de los modelos y adquisición de destrezas	11	8,73
Ausencia de estímulos hacia el cambio y de asesorías e informaciones	13	10,32
Otro	3	2,38
TOTAL	126	100,00

Tabla 72. Obstáculos que influyen en la implementación de unSGC

El porcentaje mayor lo obtiene el 'bajo compromiso de las altas autoridades', esto refuerza los resultados de la tabla 70 que muestra como principal facilidad el 'apoyo de las autoridades de la universidad', seguido de la 'resistencia al cambio por parte del personal' y la 'inversión económica elevada'.

La opción 'otro' remite a:

- *"Tiempo para llevar adelante un proceso de estas características... a veces no se puede escapar de las actividades rutinarias". (BU privada)*
- *"La biblioteca cuenta con un equipo de trabajo muy pequeño (en relación a la comunidad a la que se atiende) y la atención de la demanda diaria prácticamente lleva mucho tiempo. Está pendiente efectuar una evaluación de los usuarios y de los servicios, pero aún no ha sido posible realizarla. Se ha avanzado con el diseño de distintos mecanismos (encuesta, entrevistas), pero toda está en proceso". (BU privada)*
- *"El personal lo considera conveniente pero las dificultades de una mudanza compleja, que lleva tres años, nos hace ver la posibilidad de realizarla recién en 2014". (BU estatal)*

Se aclara que esta pregunta permitía señalar más de una opción y además se solicitó posicionar las opciones. Los resultados del posicionamiento hasta el tercer lugar se muestran en la tabla 73.

Obstáculos	1º	2º	3º	4º
Inversión económica elevada	12,70	1,59	0,00	0,00
Bajo compromiso de las altas autoridades	9,52	5,56	2,38	1,59
Resistencia al cambio por parte del personal	5,56	7,14	1,59	0,79
Falta o escasez de indicadores de gestión	1,59	1,59	2,38	0,79

Obstáculos	1º	2º	3º	4º
Falta de interés de los usuarios (profesores y alumnos)	0,79	3,17	3,97	0,00
Compromiso y esfuerzo de trabajo en su diseño e implementación	1,59	3,97	2,38	0,00
Ausencia de interés del profesional bibliotecario	0,79	1,59	2,38	3,17
Dificultad en la comprensión de los modelos y adquisición de destrezas	0,79	2,38	3,97	0,00
Ausencia de estímulos hacia el cambio y de asesorías e informaciones	0,79	3,17	2,38	0,79
Otro	1,59	0,00	0,00	0,00

Tabla 73. Obstáculos que influyen en la implementación de un SGC por posición

Al analizar la tabla 73 se advierte que el primer lugar, en cuanto a porcentaje y posicionamiento, corresponde a la 'inversión económica elevada'; esta opción está prácticamente concentrada en la primera posición.

A continuación, en la primera posición con un 9,52% y la segunda con 5,56% se ubica el 'bajo compromiso de las altas autoridades'.

Seguidamente, con la segunda posición con un 7,14% y la primera posición con 5,56% se encuentra 'resistencia al cambio por parte del personal'.

El resto de las opciones se reparte de manera equilibrada en cuanto a las posiciones.

Un directivo aclara en la opción 'otro', pero sin posicionar:

- "Si no hay quejas de la biblioteca los directivos ni se lo plantean". [implementar un SGC](BU privada)

La distribución de obstáculos por tipo de gestión está representada en la tabla 74.

Obstáculos	Estatad		Privada	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Inversión económica elevada	6	10,91	12	16,90
Bajo compromiso de las altas autoridades	9	16,36	15	21,13
Resistencia al cambio por parte del personal	10	18,18	9	12,68
Falta o escasez de indicadores de gestión	6	10,91	2	2,82
Falta de interés de los usuarios (profesores y alumnos)	3	5,45	7	9,86
Compromiso y esfuerzo de trabajo en su diseño e implementación	6	10,91	4	5,63
Ausencia de interés del profesional bibliotecario	6	10,91	4	5,63
Dificultad en la comprensión de los modelos y adquisición de destrezas	4	7,27	7	9,86
Ausencia de estímulos hacia el cambio y de asesorías e informaciones	4	7,27	9	12,68
Otro	1	1,82	2	2,82
TOTAL	55	100,00	71	100,00

Tabla74. Obstáculos que influyen en la implementación de un SGC por tipo de gestión

En esta tabla 74 se aprecian las diferencias de forma más exhaustiva atendiendo a la modalidad de gestión. El obstáculo más determinante en las BU de gestión privada se enfoca sobre el liderazgo: 'bajo compromiso de las altas autoridades'. En cambio,

para las BU de gestión estatal el enfoque es hacia los RRHH: 'resistencia al cambio por parte del personal'.

Otras diferencias notables son la 'inversión económica elevada' y la 'ausencia de estímulos hacia el cambio y de asesorías e informaciones' para las BU privadas. Mientras que para las BU estatales, se destaca la 'falta o escasez de indicadores de gestión'.

Con esta distribución también queda en evidencia que la 'falta de interés de los usuarios (profesores y alumnos)' es más acentuada en las BU de gestión privada.

Una síntesis de las facilidades y obstáculos para la adopción de un SGC, distribuidos por orden decreciente y de acuerdo con el tipo de gestión, se presenta en la tabla 75.

Facilidades		Obstáculos	
Estatal	Privada	Estatal	Privada
1º) Apoyo de las autoridades de la universidad	1º) Apoyo de las autoridades de la universidad	1º) Resistencia al cambio por parte del personal	1º) Bajo compromiso de las altas autoridades
1º) La colaboración del personal	2º) Conocimiento de las necesidades de los usuarios	2º) Bajo compromiso de las altas autoridades	2º) Inversión económica elevada
2º) Conocimiento de las necesidades de los usuarios	3º) Existencia de indicadores de gestión	3º) Inversión económica elevada	3º) Resistencia al cambio por parte del personal
2º) Impulso de los líderes o de la alta dirección	4º) La colaboración del personal	3º) Falta o escasez de indicadores de gestión	3º) Ausencia de estímulos hacia el cambio y de asesorías e informaciones
3º) Personal capacitado	4º) Personal capacitado	3º) Compromiso y esfuerzo de trabajo en su diseño e	4º) Falta de interés de los usuarios (profesores y alumnos)

Facilidades		Obstáculos	
Estatad	Privada	Estatad	Privada
3º) Existencia de indicadores de gestión	5º) Buenos proveedores (internos y externos)	3º) Ausencia de interés del profesional bibliotecario	4º) Dificultad en la comprensión de los modelos y adquisición de destrezas
3º) Compromiso y fidelización de los usuarios	6º) Compromiso y fidelización de los usuarios	4º) Dificultad en la comprensión de los modelos y adquisición de destrezas	5º) Compromiso y esfuerzo de trabajo en su diseño e implementación
	7º) Impulso de los líderes o de la alta dirección	4º) Ausencia de estímulos hacia el cambio y de asesorías e informaciones	5º) Ausencia de interés del profesional bibliotecario
		5º) Falta de interés de los usuarios (profesores y alumnos)	6º) Falta o escasez de indicadores de gestión

Tabla 75. Facilidades y obstáculos en la adopción de un SGC por tipo de gestión

En esta comparativa observamos que, respecto de las facilidades, a grandes rasgos no se presentan diferencias sustanciales entre las manifestadas por las BU tanto de gestión estatal como privada.

Algunas diferencias más específicas son: las BU de gestión estatal no consideran como una facilidad 'los buenos proveedores (internos y externos)' y para las BU de gestión privada 'la colaboración del personal' no se menciona como una facilidad significativa.

En el análisis de obstáculos encontramos también algunas diferencias para tener en cuenta. La 'falta o escasez de indicadores de gestión' es un obstáculo mayor en las BU de gestión estatal. Pero, la 'ausencia de estímulos hacia el cambio y de asesorías e

informaciones' representa una barrera más determinante en las BU de gestión privada.

En el apartado siguiente se analizan cuáles son los actores más influyentes en el momento de estimular la implementación de un SGC y qué capacidad de compromiso asumen al respecto.

5.3.2. Actores

La implementación de un SGC requiere del compromiso e interés que demuestran las personas que pueden impactar o ser impactadas por las actividades de la organización.

El tamaño de la organización y la modalidad de comunicación establecida inciden en el origen de la idea de establecer un SGC. Los líderes, convencidos y con la disponibilidad de recursos, deberían ser los actores ideales para comprometerse con este desafío y poder transmitirlo ya que sería ideal que la influencia y el compromiso se manifestaran en orden descendente.

5.3.2.1 Compromiso de los actores

Se preguntó, al porcentaje que respondió afirmativamente a la existencia o formación de un SGC (véase tabla 57), por el nivel de compromiso de la máxima autoridad de la universidad (rector). La tabla 76 muestra los resultados.

Calificación	Cantidad	%
Muy elevado	5	26,32
Elevado	5	26,32
Normal	6	31,58
Insuficiente	2	10,53
Ninguno	1	5,26
TOTAL	19	100,00

Tabla 76. Compromiso de la máxima autoridad con la implementación del SGC

Puede observarse que más de la mitad de los encuestados afirma haber recibido un compromiso 'elevado' o 'muy elevado' mientras que un 32% califica el compromiso de 'normal'. Únicamente en un caso se afirma que no se obtuvo ningún compromiso, correspondiéndose con una BU privada. Esta pregunta sólo fue respondida por quienes afirmaron tener un SGC instalado o en formación (véase Anexo E, opciones 'a' y 'b' de la pregunta 11).

Un SGC instalado no asegura por sí mismo el mantenimiento. Esto último, es tanto o más difícil de sostener que el de la propia implementación, qué, a su vez, tiene un componente de atracción en la novedad.

Ante la pregunta sobre el nivel de compromiso para mantener el SGC, los datos se presentan en la tabla 77.

Calificación	Cantidad	%
Muy elevado	2	16,67
Elevado	4	33,33
Normal	5	41,67
Insuficiente	1	8,33
Ninguno	0	0,00
TOTAL	12	100,00

Tabla 77. Compromiso de la máxima autoridad con el mantenimiento del SGC

EL 50% manifiesta que existió un compromiso 'elevado', el 42% lo califica como 'normal' y sólo el 8% lo consideró 'insuficiente'. Esto estaría reflejando una convicción política de largo plazo en la adopción de un SGC y el compromiso de su mantenimiento.

Respecto de la opción 'insuficiente' se trata de la misma BU privada que manifestó no haber recibido ningún apoyo en la implementación.

Esta pregunta sólo fue respondida por quienes afirmaron tener un SGC instalado (véase Anexo E, opción 'a' de la pregunta 11).

Comparando los niveles de compromiso de implementación y de mantenimiento se aprecia que el compromiso en el nivel de mantenimiento es superior al compromiso adquirido para la implementación. Este valor estaría mostrando que efectivamente un SGC se aprecia más cuando ya está en funcionamiento.

5.3.2.2 Actores determinantes

Por otra parte, es importante conocer cómo los diferentes actores que se desenvuelven en el sistema de enseñanza superior influyen en la adopción de un SGC.

Los valores obtenidos en el análisis de los actores influyentes en la implementación de un SGC se presentan en la tabla 78.

Actores	Cantidad	%
Rector	10	22,22
Decano	5	11,11
Profesores	1	2,22
Alumnos	2	4,44
Director o responsable de la biblioteca	13	28,89
Personal de la biblioteca	9	20,00
Agencia evaluadora	1	2,22
Otro	4	8,89
TOTAL	45	100,00

Tabla 78. Actores que influyeron en la implementación del SGC

Los datos indican que casi la mitad de la influencia partió desde las BU con preponderancia del responsable de la biblioteca.

Esto refuerza la idea de que las bibliotecas y sus directores tienen un papel crítico que desempeñar en la gestión de la BU. De acuerdo con una investigación realizada para universidades del Reino Unido se sostiene que el liderazgo y la asociación con los líderes de todo el sector de la información son fundamentales para el mantenimiento de la posición destacada de la propia universidad (SCONUL, 2010).

A continuación encontramos a la máxima autoridad de la universidad, el rector, con un 22%, así como a la máxima autoridad de la facultad, el decano, con un 11%. Se infiere que el resto de los actores no llegan a tener una influencia determinante.

La opción 'otro' corresponde a:

- "Secretario académico". (BU privada).
- "Dirección de Recursos Humanos de la universidad". (BU estatal)
- "La Dirección de Calidad Institucional de la universidad". (BU privada)
- "En un momento y hace varios años, un sector de las autoridades quería adoptar las normas ISO para Certificar, nos capacitaron a los Directores de Departamento a través de IRAM. Luego se decidió no implementarlo, pero desde Biblioteca evaluamos que desarrollar los procedimientos para procesos técnicos, nos resultaba útil, sobre todo en un momento de alta rotación de personal". (BU privada)

Se aclara que la pregunta sobre la influencia de los actores fue respondida por quienes afirmaron tener un SGC instalado o en formación (véase Anexo E, opciones 'a' y 'b' de la pregunta 11). Como permitía señalar más de una opción se solicitó posicionar las opciones. Los resultados del posicionamiento hasta el tercer lugar se muestran en la tabla 79.

Actores	1º	2º	3º
Rector	15,56	2,22	4,44
Decano	2,22	6,67	2,22
Profesores	0,00	0,00	2,22
Alumnos	0,00	0,00	0,00
Director o responsable de la biblioteca	20,00	8,89	2,22
Personal de la biblioteca	2,22	8,89	6,67
Agencia evaluadora	0,00	0,00	2,22
Otro	2,22	2,22	2,22

Tabla 79. Actores que influyeron en la implementación del SGC por posición

Al analizar la tabla 79 se advierte que el primer lugar en cuanto a porcentaje y posicionamiento le corresponde al 'director o responsable de la biblioteca'; esta opción tiene peso en la primera con 20% y, también, es la segunda posición con una ratio próxima al 9%. Se ubica a continuación, con la primera posición representativa de un 15,56% y la tercera de un 4,44%, el factor influyente del 'rector'.

Seguidamente, con la segunda posición con un 9% y la tercera posición con 6,67% se encuentra el 'personal de la biblioteca'. El resto de las opciones se reparte de modo equilibrado en cuanto a las posiciones.

Es notable que tanto los profesores como los alumnos no aparezcan como impulsores en la implementación de un SGC destacando que son los usuarios naturales del servicio.

A continuación, en la tabla 80, se presenta el análisis de estos mismos datos desde la perspectiva de la naturaleza gestora.

Actores	Estatad		Privada	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Rector	1	7,69	9	28,13
Decano	2	15,38	3	9,38
Profesores	0	0,00	1	3,13
Alumnos	1	7,69	1	3,13
Director o responsable de la biblioteca	4	30,77	9	28,13
Personal de la biblioteca	4	30,77	5	15,63
Agencia evaluadora	0	0,00	1	3,13
Otro	1	7,69	3	9,38
TOTAL	13	100,00	32	100,00

Tabla 80. Actores que influyeron en la implementación del SGC por tipo de gestión

Mientras que en la gestión estatal la influencia se concentra en el 'Director o responsable' así como en el 'Personal de la biblioteca', en la gestión privada se reparte entre el 'Rector y el 'Director o responsable'

Esta relación positiva entre el rector y las BU en la gestión privada ya fue mencionada en una investigación, realizada con anterioridad, en la que se indagó sobre la Carta del Rector⁷⁹ como culminación del proceso de evaluación institucional. Las únicas cartas que contenían alguna mención sobre el juicio de evaluación y en defensa de la biblioteca correspondieron a universidades privadas (Texidor, 2007, p.191).

En el próximo apartado se analizarán los logros que obtuvieron las BU tras la evaluación externa y sus expectativas de mejora.

⁷⁹ La Carta del Rector, también llamada "postscriptum" es el derecho a réplica que tiene el responsable máximo de la universidad antes de que se publique el informe de evaluación externa de la CONEAU.

5.4 Logros obtenidos y camino a seguir

La Ley de Educación Superior le confiere a la CONEAU la función de llevar adelante evaluaciones externas de las instituciones universitarias. Las evaluaciones externas tienen como principal objetivo asistir a las instituciones en sus propuestas de mejoramiento de la calidad. Consisten en el análisis de las características y desarrollos de las instituciones universitarias en el marco de sus misiones y objetivos y tienen lugar como mínimo cada seis años.

El proceso de evaluación externa, como se comentó en el capítulo 2, comenzó en 1998 con la evaluación de la Universidad Nacional de San Juan, que fue la primera evaluada por la CONEAU y cuyo primer vencimiento operaba en el año 2004. Cabe señalar, no obstante, que aun habiéndose fijado el plazo mínimo de seis años para la siguiente evaluación externa, no todas las universidades formalizaron el convenio correspondiente de re evaluación.

Por este hecho se indagó sobre las veces que la biblioteca había sido evaluada por la CONEAU para saber si los directivos conocían el cumplimiento del ciclo establecido. Los resultados se muestran en la tabla 81.

Evaluación externa	Cantidad	%
Una	24	51,06
Dos	6	12,77
Más de dos	15	31,91
Otro	2	4,26
TOTAL	47	100,00

Tabla 81. Evaluaciones que la CONEAU efectuó a la biblioteca

Del universo encuestado, 45 bibliotecas tuvieron por lo menos, una evaluación externa⁸⁰ y 2 centros, en el momento de la encuesta, estaban a la espera de la visita a la institución. La opción 'otro' corresponde a:

- *"Nos encontramos a la espera de la visita del CPE"*. (BU privada y BU estatal)

Quiénes respondieron la opción 'dos' coinciden con lo registrado en la Página Web de la CONEAU⁸¹. Se trata de las siguientes evaluaciones externas, tres privadas y tres estatales:

- *IESE (estatal, 2001, 2010);*
- *Universidad Austral (privada, 2001, 2014);*
- *Universidad Nacional de Cuyo (estatal, 2002, 2012);*
- *Universidad Nacional del Litoral (estatal, 1998, 2010);*
- *Universidad Blas Pascal (privada, 2001, 2011);*
- *UCES (privada, 2003, 2011).*

Este dato muestra además que las universidades dejan pasar casi una década entre una y otra evaluación.

Se infiere que los directivos que respondieron 'más de dos' no tuvieron en cuenta la aclaración que se encontraba a continuación de la pregunta 23: "*tenga en cuenta sólo la evaluación externa, NO la de grado o posgrado*" ya que en las evaluaciones para acreditar grado y post grado también se evalúa la biblioteca, pero en relación con una titulación y no con la universidad.

⁸⁰ Las evaluaciones externas incluyen la visita del Comité de Pares Evaluadores y son complementarias de las autoevaluaciones que efectúen las universidades para analizar sus logros y dificultades. Recuperado de <http://www.coneau.gov.ar/CONEAU/index.php/es/evaluacion-externa-y-proy-institucionales/evaluacion-externa> [consulta 15/11/2014]

⁸¹ A través del buscador de instituciones con evaluación externa se encuentran todos los informes y el estado de situación (finalizado, en trámite, etc.) Recuperado de <http://www.coneau.edu.ar/buscadorEvaluacion/> [consulta 26/12/2014]

5.4.1 Logros que obtuvo la biblioteca

Se señaló anteriormente que la finalidad de la evaluación está relacionada con la mejora. Es por esto que una de las preguntas se refería a los logros obtenidos por las BU una vez realizada la evaluación externa de la CONEAU. Los resultados se muestran en la tabla 82.

Logros	Cantidad	%
Mayor presupuesto	9	6,47
Estructura de trabajo bien definida	8	5,76
RRHH más competentes	9	6,47
Incremento de las colecciones	27	19,42
Mayor equipamiento tecnológico	18	12,95
Mejora en la infraestructura	21	15,11
Mejora en los servicios	13	9,35
Mayor conocimiento de los deseos y expectativas de los usuarios	11	7,91
Mejora en la satisfacción de los usuarios con la biblioteca y sus servicios	13	9,35
Otro	10	7,19
TOTAL	139	100,00

Tabla 82. Logros obtenidos post evaluación

En la tabla 82 se refleja que el porcentaje mayor corresponde a la opción 'incremento de las colecciones'. Este dato coincide con lo expresado en una investigación realizada con anterioridad (Texidor, 2007, p. 84) donde se ha demostrado que la mayor incidencia en las recomendaciones de la CONEAU, efectuadas en el informe de evaluación externa, correspondía a las *Colecciones*.

Sin embargo, las opciones, 'mejora en la infraestructura' con un 15% y 'mayor equipamiento tecnológico' con un 13%, que ahora ocupan un segundo y tercer lugar, recibieron un porcentaje de

recomendaciones mucho menor, por parte de la CONEAU, tal como se describe en la investigación mencionada (Texidor, 2007, p. 84).

La opción 'otro' corresponde a:

- *"Ningún logro, las evaluaciones de la CONEAU no han cambiado nada".* (BU privada)
- *"No tuvo influencia directa".* (BU estatal)
- *"No tuvo ningún efecto en la biblioteca".* (BU estatal)
- *"La normalización de la planta de personal, ahora existen dos profesionales por turno en la atención al público".* (BU estatal)
- *"Los cambios no se dan luego de la visita de la CONEAU sino antes, a partir de la autoevaluación⁸²".* (BU privada)
- *"No hubo mejora específicamente después de la evaluación de la CONEAU o a raíz de esta. Las mejoras no están relacionadas con la CONEAU".* (BU privada)
- *"Ninguna influencia".* (dos BU privadas y dos BU estatales)

Se especifica que esta pregunta permitía señalar más de una opción y además se solicitó posicionar las opciones. Los resultados del posicionamiento hasta el sexto lugar se muestran en la tabla 83.

Logros	1º	2º	3º	4º	5º	6º
Mayor presupuesto	5,04	0,00	0,00	0,00	0,00	1,44
Estructura de trabajo bien definida	2,16	1,44	0,00	1,44	0,00	0,00
RRHH más competentes	2,16	2,88	0,72	0,00	0,72	0,00
Incremento de las colecciones	5,04	7,91	5,76	0,72	0,00	0,00
Mayor equipamiento tecnológico	1,44	3,60	4,32	2,88	0,00	0,00
Mejora en la infraestructura	5,04	2,88	2,16	2,16	2,16	0,00
Mejora en los servicios	2,16	1,44	2,16	0,72	0,72	2,16
Mayor conocimiento de los deseos y expectativas de los usuarios	2,16	2,16	0,00	0,00	1,44	0,00

⁸² Se anota que, tanto la autoevaluación como la visita de los pares evaluadores, son parte del proceso de evaluación externa.

Logros	1º	2º	3º	4º	5º	6º
Mejora en la satisfacción de los usuarios con la biblioteca y sus servicios	0,72	0,00	2,16	1,44	2,16	0,72
Otro	6,47	0,00	0,00	0,72	0,00	0,00

Tabla 83. Logros obtenidos post evaluación por posición

Al analizar la tabla 83 los datos indican que el valor más alto de la primera posición corresponde a la opción 'otro'. En el análisis de la tabla 82 se mencionaron las respuestas a esta opción, todas ellas manifestando 'ninguna' influencia a partir de las recomendaciones de la CONEAU.

El 'incremento de las colecciones' alcanza el máximo porcentaje de toda la tabla, 8%, en la segunda posición, pero también muestra porcentajes altos en la primera, 5% y la tercera posición, 6%.

El 'mayor presupuesto' está prácticamente focalizado en la primera posición, 5% y vuelve a ser mencionado en la sexta posición.

La 'mejora en la infraestructura' refleja un porcentaje alto en la primera posición, 5% y mantiene valores parejos de la segunda a la quinta posición.

La 'mejora en los servicios' es la única opción que está mencionada en todas las posiciones de la primera a la sexta, aunque los porcentajes no sean muy elevados.

La 'mejora en la satisfacción de los usuarios', opción que decididamente está relacionada con la gestión de la calidad, no registra porcentajes altos en la primera y segunda posición y repunta levemente en la tercera y la quinta.

Estos mismos datos se analizaron desde la perspectiva comparada de la gestión y los resultados están representados en la tabla 84.

Logros	Estatad		Privada	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Mayor presupuesto	4	6,25	5	6,67
Estructura de trabajo bien definida	3	4,69	5	6,67
RRHH más competentes	4	6,25	5	6,67
Incremento de las colecciones	8	12,50	19	25,33
Mayor equipamiento tecnológico	11	17,19	7	9,33
Mejora en la infraestructura	9	14,06	12	16,00
Mejora en los servicios	6	9,38	7	9,33
Mayor conocimiento de los deseos y expectativas de los usuarios	7	10,94	4	5,33
Mejora en la satisfacción de los usuarios con la biblioteca y sus servicios	7	10,94	6	8,00
Otro	5	7,81	5	6,67
TOTAL	64	100,00	75	100,00

Tabla 84. Logros obtenidos post evaluación por tipo de gestión

Al analizar los logros desde la perspectiva de gestión se destacan diferencias notables que no se encontraron en el análisis de la naturaleza de gestión efectuada sobre otros aspectos. El 'incremento de las colecciones' es el logro predominante en las BU de gestión privada, mientras que en las BU de gestión estatal predomina el 'mayor equipamiento tecnológico'.

Respecto de los logros menos predominantes, podría decirse que no destacan tanto como logros porque tal vez ya estaban presentes en la gestión de la biblioteca. Para las BU de gestión estatal encontramos en último lugar las 'estructuras de trabajo bien definidas' y en caso de las BU con gestión privada se trata de 'mayor conocimiento de los deseos y expectativas de los usuarios'.

Estos logros no siempre coinciden con las recomendaciones efectuadas por la CONEAU tal como se explicó anteriormente.

Lo que si queda demostrado, aunque la mitad de los directivos afirmen lo contrario (véase tablas 53 y 54), es que la evaluación externa de la universidad siempre trae aparejados beneficios para las BU.

Del mismo modo, Ariel Toscano hace la misma afirmación refiriéndose a los resultados de las políticas de calidad en la educación superior, al afirmar que:

"En este marco, además de los efectos intencionados, cobran especial importancia los efectos no buscados de dichas políticas. A modo de ejemplo, podemos decir que la CONEAU no tiene por objetivo alentar el equipamiento de las bibliotecas. Sin embargo, es bien sabido que, cuando algún programa se presenta al proceso de acreditación, la universidad en la cual se desarrolla dicho programa se esfuerza por mejorar sus bibliotecas porque sabe que es un aspecto que se tiene en cuenta en la evaluación". (Toscano, 2005, p.346)

5.4.2 Expectativas de mejora

Como la evaluación de la biblioteca universitaria, en el contexto de la política de calidad, tiene que ser una instancia para poner en juego la mejora, manifestada por la propia CONEAU en sus *Lineamientos* al expresar que evaluar no es, rigurosamente la etapa posterior o final de un proceso, sino un momento en el camino para apreciar lo caminado, y decidir cómo continuar (CONEAU, 1997, p.6).

Se abordaron también las expectativas de mejora en la gestión que pudiera tener las BU. En la tabla 85 se muestran los resultados.

Expectativas	Cantidad	%
Adoptar un sistema de gestión de la calidad	27	57,45
Certificar ISO 9001	7	14,89
Re certificar ISO 9001	5	10,64
Presentarse al PNC	3	6,38
Otro	5	10,64
TOTAL	47	100,00

Tabla 85. Expectativas de mejora en la gestión

Casi el 60% quisiera 'adoptar un SGC', el 15% pretende 'certificar ISO 9001', o, un 10 % 'recertificar'. Se aclara que se optó por incluir opciones que se refirieran al modelo normativo ISO 9001 y al de excelencia PNC por ser los modelos más conocidos en la Argentina. Se podrían relacionar los resultados de esta tabla con los de las tablas 60 y 61 que ubican en primero y segundo lugar, como opción de elección, a estos dos modelos.

La opción 'otro' corresponde a:

- "La mejora en la gestión no pasa por adoptar ninguno de estos modelos". (BU privada)
- "Todavía no lo hemos definido". (BU privada)
- "Las expectativas no están vinculadas a Sistemas de Calidad, sino apuntar a mayor capacitación del personal en lo relativo a Alfabetización Informacional y Formación de Usuarios. Tecnologías de la Web 2.0". (BU privada)
- "Mejoras basadas en encuestas permanentes de calidad Recuperado del Campus Virtual y en estudios de los indicadores estadísticos de la biblioteca". (BU privada)
- "No sabemos". (BU privada)

Continuando con el análisis por tipo de gestión, las expectativas también fueron analizadas de este modo y los resultados se encuentran en la tabla 86.

Expectativas	Estatal		Privada	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Adoptar un sistema de gestión de la calidad	15	71,43	12	46,15
Certificar ISO 9001	3	14,29	4	15,38
Re certificar ISO 9001	2	9,52	3	11,54
Presentarse al PNC	1	4,76	2	7,69
Otro	0	0,00	5	19,23
TOTAL	21	100,00	26	100,00

Tabla 86. Expectativas de mejora por tipo de gestión

Tanto en las BU de gestión estatal como privada la expectativa predominante es la de 'adoptar un SGC' independientemente del modelo que pueda seleccionarse. La diferencia puede ubicarse en el porcentaje entre unas y otras. Una quinta parte de las BU de gestión privada, como se mencionó en el párrafo anterior donde se transcribe la opción 'otro', mantienen algunas expectativas que no están relacionadas con la gestión de la calidad

Se indagó además sobre la valoración que un SGC pudiera tener fuera y dentro de la propia biblioteca. Los resultados se presentan en la tabla 87.

Valoración	FUERA		DENTRO	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Muchísimo	23	48,94	23	48,94
Bastante	13	27,66	12	25,53
Suficiente	8	17,02	7	14,89
Algo	2	4,26	4	8,51
Nada	1	2,13	1	2,13
TOTAL	47	100,00	47	100,00

Tabla 87. Valoración del SGC fuera y dentro de la biblioteca

Los valores obtenidos muestran que, aproximadamente el 50%

considera que la adopción de un SGC sirve 'muchísimo' para la valoración de la BU tanto **fuera** como **dentro** de la universidad. La opción 'nada', en los dos casos, corresponde a la misma BU privada.

El análisis de acuerdo con el tipo de gestión se sistematiza en la tabla 88.

Consideración	Estatad				Privada			
	FUERA		DENTRO		FUERA		DENTRO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Muchísimo	11	55,00	11	55,00	12	44,44	12	44,44
Bastante	7	35,00	5	25,00	6	22,22	7	25,93
Suficiente	2	10,00	4	20,00	6	22,22	3	11,11
Algo	0	0,00	0	0,00	2	7,41	4	14,81
Nada	0	0,00	0	0,00	1	3,70	1	3,70
TOTAL	20	100,00	20	100,00	27	100,00	27	100,00

Tabla 88. Valoración del SGC fuera y dentro de la biblioteca por tipo de gestión

Estos datos muestran que no existen diferencias significativas entre ambos tipos de gestión y que, independientemente de la modalidad, estatal o privada, las BU consideran que la adopción de la gestión de la calidad mejora la valoración de la biblioteca **fuera** y **dentro** de la universidad de manera similar.

La adopción de un SGC generalmente aporta ventajas y es por eso que se indagó sobre este aspecto. Los resultados se muestran en la tabla 89.

Ventajas	Cantidad	%
Normaliza procesos	33	12,64
Sistematiza el trabajo	24	9,20
Fomenta estrategia en la gestión	24	9,20
Mejora la imagen	23	8,81
Satisface al usuario	19	7,28

Aporta excelencia en el trabajo	16	6,13
Aporta mejoras en el/los servicios ofrecidos	33	12,64
Mejora la calidad de vida laboral	15	5,75
Fomenta la competencia	2	0,77
Reduce costos a mediano plazo	8	3,07
Eleva el rendimiento en el trabajo	16	6,13
Fomenta el compromiso y esfuerzo en el personal	22	8,43
Concientiza y prepara al personal para el cambio continuado	24	9,20
Otra	0	0,00
No percibe ventajas	2	0,77
TOTAL	261	100,00

Tabla 89. Ventajas en la adopción de un SGC

Los datos indican que la 'normalización de los procesos' y 'las mejoras en los servicios ofrecidos concentran un porcentaje similar, 12,64% cada uno.

Con esta relevancia, compartiendo el porcentaje de 9,20%, se encuentran: la 'sistematización del trabajo', la 'estrategia en la gestión' y la 'concientización del personal para la mejora'.

En tercer lugar con un 8,43% se ubica 'el compromiso y esfuerzo del personal'.

La opción 'no percibe ventajas' corresponde a dos BU privadas.

Se especifica que esta pregunta permitía señalar más de una opción y además se solicitó posicionar las opciones. Los resultados del posicionamiento hasta el sexto lugar se muestran en la tabla 90.

Ventajas	1º	2º	3º	4º	5º	6º
Normaliza procesos	8,05	1,92	0,00	1,92	0,38	0,00
Sistematiza el trabajo	0,38	4,98	1,53	0,77	0,77	0,38
Fomenta estrategia en la gestión.	2,30	1,92	2,68	0,77	0,38	0,77
Mejora la imagen.	0,77	2,30	1,92	1,53	0,77	0,00
Satisface al usuario.	2,68	1,53	1,53	0,77	0,77	0,00
Aporta excelencia en el trabajo.	1,15	0,00	1,53	0,77	0,77	0,77
Aporta mejoras en el/los servicios ofrecidos.	0,77	1,92	3,07	3,07	1,92	0,38
Mejora la calidad de vida laboral.	0,00	0,77	0,77	0,38	0,77	1,53
Fomenta la competencia.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Reduce costos a mediano plazo.	0,00	0,38	0,00	0,38	0,38	0,38
Eleva el rendimiento en el trabajo.	0,38	0,38	0,77	1,15	1,92	0,77
Fomenta el compromiso y esfuerzo en el personal.	0,38	0,00	1,15	2,30	0,38	1,53
Concientiza y prepara al personal para el cambio continuado.	0,38	0,38	0,77	1,53	1,53	1,53
Otra.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
No percibe ventajas.	0,77	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Tabla 90. Ventajas en la adopción de un SGC por posición

Al analizar las ventajas, los datos indican que el valor más alto de la tabla y de la primera posición, corresponde a la opción 'normaliza procesos'. Esta posición tiene una diferencia notable con el siguiente valor y posición.

La opción 'sistematiza el trabajo' concentra el segundo valor de la tabla en la segunda posición.

El 'fomento de la estrategia en la gestión' representa valores similares (2,30%, 1,92% y 2,68%) en las tres primeras posiciones.

El 'aporte de mejoras en los servicios' alcanza valores intermedios, 3,07% en la tercera y cuarta posición.

Los relacionados con las condiciones y el desempeño laboral: 'mejora la calidad de vida laboral', 'eleva el rendimiento en el trabajo', 'fomenta el compromiso y esfuerzo en el personal' y 'concientiza y prepara al personal para el cambio continuado' muestra valores entre 1,53% y 2,30%, todos entre la tercera y sexta posición.

El 'fomento de la competencia' y la 'reducción de costos a medio plazo' no denotan valores ni posición significativa.

La opción 'otra' no fue considerada ni posicionada.

En la tabla 91 se presentan los datos distribuidos por tipo de gestión.

Ventajas	Estatad		Privada	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Normaliza procesos	14	11,48	19	13,67
Sistematiza el trabajo	8	6,56	16	11,51
Fomenta estrategia en la gestión	12	9,84	12	8,63
Mejora la imagen	9	7,38	14	10,07
Satisface al usuario	11	9,02	8	5,76
Aporta excelencia en el trabajo	7	5,74	9	6,47
Aporta mejoras en el/los servicios ofrecidos	17	13,93	16	11,51
Mejora la calidad de vida laboral	8	6,56	7	5,04

Ventajas	Estatad		Privada	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Fomenta la competencia	1	0,82	1	0,72
Reduce costos a mediano plazo	5	4,10	3	2,16
Eleva el rendimiento en el trabajo	7	5,74	9	6,47
Fomenta el compromiso y esfuerzo en el personal	13	10,66	9	6,47
Concientiza y prepara al personal para el cambio continuado	10	8,20	14	10,07
Otra	0	0,00	0	0,00
No percibe ventajas	0	0,00	2	1,44
TOTAL	122	100,00	139	100,00

Tabla 91. Ventajas en la adopción de un SGC por tipo de gestión

En el análisis desde la perspectiva de gestión se mantienen las dos ventajas predominantes mencionadas anteriormente, aunque distribuidas de modo diferente. Para las BU de gestión estatal la ventaja principal es que 'aporta mejoras en el/los servicios ofrecidos' y para las BU de gestión privada es que 'normaliza procesos'. Las otras ventajas se reparten de manera equilibrada con excepción de 'satisface al usuario' y 'fomenta el compromiso y esfuerzo en el personal' que alcanzan mayor peso en las BU de gestión estatal.

Indagadas las ventajas, se investigaron los aspectos de la BU que podrían considerarse más beneficiados con la implementación de un SGC. Los resultados se presentan en la tabla 92.

Aspectos beneficiados	Cantidad	%
Presupuesto	10	6,45
RRHH	18	11,61
Colecciones	10	6,45
Infraestructura edilicia	10	6,45
Equipamiento tecnológico	8	5,16
Servicios	30	19,35

Aspectos beneficiados	Cantidad	%
Normalización y procesos	31	20,00
Imagen del centro	18	11,61
Alta dirección	5	3,23
Usuarios e interesados	14	9,03
Otra	1	0,65
TOTAL	155	100,00

Tabla 92. Aspectos beneficiados con la adopción de un SGC

Los resultados indican que el porcentaje más alto corresponde a 'normalización y procesos' coincidiendo con la selección de ventajas analizadas en la tabla 90.

A continuación, con porcentajes próximos, se encuentran los 'servicios'.

Comparten el tercer valor, 11,61%, los 'RRHH' y la 'imagen de la biblioteca'.

Los 'usuarios' aparecen con el cuarto valor, 9,03%.

La opción 'otra' corresponde a:

- *"Si hay apoyo de las autoridades para certificar debería influir en todos los aspectos". (BU privada)*

Se detalla que esta pregunta permitía señalar más de una opción y además se solicitó posicionar las opciones. Los resultados del posicionamiento hasta el cuarto lugar se muestran en la tabla 93.

Aspectos	1º	2º	3º	4º
Presupuesto	3,23	0,65	1,29	0,65
RRHH	0,65	4,52	3,87	1,29
Colecciones	1,29	0,65	2,58	1,29
Infraestructura edilicia	2,58	1,29	0,00	1,94

Aspectos	1º	2º	3º	4º
Equipamiento tecnológico	0,00	0,65	0,00	1,94
Servicios	7,10	5,16	3,23	0,65
Normalización y procesos	7,10	5,81	3,23	0,65
Imagen del centro	1,94	3,23	1,94	1,29
Alta dirección	0,00	0,00	1,29	0,65
Usuarios e interesados	3,23	1,29	1,29	1,94
Otra	0,65	0,00	0,00	0,00

Tabla 93. Aspectos beneficiados con la adopción de un SGC por posición

En coincidencia con la tabla 89 los porcentajes más altos, 7,10% en la primera y segunda posición corresponden a 'Servicios' y 'Normalización y procesos'.

Los 'RRHH' concentran el tercer y cuarto valor (4,52% y 3,87%) en la segunda y tercera posición.

Los 'usuarios' y la 'imagen del centro' reúnen un 3,23% en primera y segunda posición.

Los valores obtenidos en la tabla 90 y los distribuidos por posición en la tabla 91 denotan bastante coincidencia con los de la tabla 93.

Este ítem, asimismo, se analizó considerando la modalidad de gestión, cuyos resultados se muestran en la tabla 94.

Aspectos	Estatad		Privada	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Presupuesto	4	5,97	6	6,82
RRHH	11	16,42	7	7,95
Colecciones	4	5,97	6	6,82
Infraestructura edilicia	3	4,48	7	7,95
Equipamiento tecnológico	3	4,48	5	5,68

Servicios	14	20,90	16	18,18
Normalización y procesos	11	16,42	20	22,73
Imagen del centro	5	7,46	13	14,77
Alta dirección	2	2,99	3	3,41
Usuarios e interesados	10	14,93	4	4,55
Otra	0	0,00	1	1,14
TOTAL	67	100,00	88	100,00

Tabla 94. Aspectos beneficiados con la adopción de un SGC por tipo de gestión

Los datos analizados desde el punto de vista de la gestión mantienen idéntica distribución preponderante a la observada en el análisis de las ventajas (véase tablas 89, 90 y 91). Para las BU de gestión estatal el aspecto más beneficioso es 'servicios'. Para las BU de gestión privada se destaca la 'normalización y procesos'.

Sin embargo, desde esta perspectiva, se aprecian diferencias importantes en otros aspectos. Las más destacadas son las que se presentan con el aspecto 'usuarios e interesados' al que las BU de gestión estatal le dan mucha más significación, mientras que la 'imagen del centro' reviste más importancia para las BU de gestión privada. Por último, el aspecto 'RRHH' recibe mayor peso para las BU de gestión estatal.

Las BU, tanto de gestión estatal como privada, han conseguido logros significativos una vez finalizada la evaluación externa de la CONEAU. Estos logros, como se dijo anteriormente, no necesariamente están vinculados en su totalidad a las recomendaciones hechas por la agencia evaluadora. No obstante, deberían estar relacionados o en la misma sintonía con los aspectos que se consideran más beneficiados por la implementación de un SGC.

En la tabla 95 se presenta una comparativa de estos dos aspectos también por tipo de gestión.

Logros obtenidos		Aspectos beneficiados	
Estatad	Privada	Estatad	Privada
1º) Mayor equipamiento tecnológico	1º) Incremento de las colecciones	1º) Servicios	1º) Normalización y procesos
2º) Mejora en la infraestructura	2º) Mejora en la infraestructura	2º) RRHH	2º) Servicios
3º) Incremento de las colecciones	3º) Mayor equipamiento tecnológico	2º) Normalización y procesos	3º) Imagen del centro
4º) Mayor conocimiento de los deseos y expectativas de los usuarios	3º) Mejora en los servicios	3º) Usuarios e interesados	4º) RRHH
4º) Mejora en la satisfacción de los usuarios con la biblioteca y sus servicios	4º) Mejora en la satisfacción de los usuarios con la biblioteca y sus servicios	4º) Imagen del centro	4º) Infraestructura edilicia
5º) Mejora en los servicios	5º) Mayor presupuesto	5º) Presupuesto	5º) Presupuesto
6º) RRHH más competentes	5º) Estructura de trabajo bien definida	5º) Colecciones	5º) Colecciones
6º) Mayor presupuesto	5º) RRHH más competentes	6º) Infraestructura edilicia	6º) Equipamiento tecnológico
7º) Estructura de trabajo bien definida		6º) Equipamiento tecnológico	7º) Usuarios e interesados
		7º) Alta dirección	8º) Alta dirección

Tabla 95. Logros obtenidos y aspectos beneficiados con la adopción de un SGC por tipo de gestión

Al analizar la comparativa entre los logros obtenidos tras la evaluación externa y los aspectos que se consideran más

beneficiados con la implantación de un SGC se aprecian ciertas discrepancias.

Desde la perspectiva de la gestión estatal, el 'equipamiento tecnológico' es el logro preponderante obtenido por estas BU. Sin embargo, estas mismas BU consideran que ese no es un aspecto beneficiado determinante al adoptar un SGC. Lo mismo sucede con la 'infraestructura edilicia' y las 'colecciones'. De manera inversa, los 'servicios' y los 'RRHH' que son considerados aspectos beneficiados determinantes en la adopción de un SGC no han sido objeto de los principales logros.

Respecto de las BU de gestión privada sucede lo mismo. Los logros atribuidos a 'colecciones', 'infraestructura edilicia' y 'equipamiento tecnológico' no se relacionan de manera equilibrada como aspectos beneficiados con la adopción de un SGC, en donde la 'normalización y procesos', 'servicios' e 'imagen del centro' están manifestados en primer lugar.

La biblioteca universitaria, independientemente de la modalidad de gestión, deberían lograr un acercamiento entre los logros efectivamente conseguidos y los aspectos beneficiados por la gestión de la calidad.

5.5 Comentarios aportados por los directivos de las bibliotecas

Al final del cuestionario se colocó una pregunta abierta que posibilitara la libre manifestación de opinión sobre todos los ítem del cuestionario y otros puntos no tratados, siempre referidos a la gestión de la calidad.

Aunque generalmente los encuestados suelen dejar sin responder la pregunta abierta, en este caso fue contestada por la quinta parte de los encuestados (21,28%) tal como se aprecia en la tabla 96.

Comentarios	Cantidad	%
SI	10	21,28
NO	37	78,72
TOTAL	47	100,00

Tabla 96. Comentarios emitidos por los directivos

De las 10 respuestas recibidas, 6 corresponden a las BU de universidades estatales y 4 a las BU de universidades privadas.

Estos comentarios se agruparon en algunos temas centrales: evaluación de la CONEAU; liderazgo y logros; calidad de los RRHH y gestión de la calidad. Se transcriben a continuación los comentarios destacando los principales aspectos.

En los referidos a la evaluación de la CONEAU comenzamos por uno que detenta que en el proceso de evaluación se percibe una orientación métrica cuantitativa y un proceso carente de evaluadores de la profesión⁸³.

"Por nuestra experiencia, las evaluaciones que realiza la CONEAU a las bibliotecas están muy orientadas a cuestiones cuantitativas (cantidad de títulos, cantidad de computadoras, etc.). No hacen consultas a cuestiones más relacionadas con el uso, sus presupuestos, etc. Por lo general, consiste en una visita en donde se muestran las instalaciones y no hay muchas preguntas. De las muchas evaluaciones⁸⁴ que tuvimos, un solo grupo de pares contaba con un bibliotecario profesional". (BU privada)

⁸³ Como se trata de la única evaluación externa que tuvo la biblioteca, es posible que dicha evaluación fuera anterior al año 2002, fecha en que la CONEAU comenzó a incorporar dentro del CPE al par evaluador en biblioteca, teniendo en cuenta las recomendaciones de una investigación sobre el tema (Texidor, 2004, p. 94).

⁸⁴ Se está refiriendo a las evaluaciones de carreras de grado y posgrado.

En este otro comentario se destaca la valoración que la universidad le otorga a la evaluación institucional como una instancia para continuar con los procesos de gestión de la calidad.

"La institución fomenta la acreditación de calidad en diversos sectores, uno de ellos Biblioteca, una vez terminado el proceso de Evaluación Institucional". (BU privada)

También se advierte, en el próximo comentario, algún desconocimiento en el proceso de evaluación institucional ya que ese proceso no incluye ninguna "aprobación"⁸⁵ y las recomendaciones serían las sugerencias a las que se hace referencia, que, por otra parte, son publicadas en el informe de evaluación externa que es de dominio público.

"Esta biblioteca fue evaluada a fines del 2011 por la consultora [par evaluador] y si bien fuimos informados de haber "aprobado" la evaluación, no recibimos informe pormenorizado ni sugerencias, lo que trunca el proceso de evaluación". (BU estatal)

El liderazgo y la dinámica de comunicación dentro de la universidad también fueron motivo de opinión de los directivos. En el siguiente comentario se hace mención a los logros obtenidos, pero se percibe cierta inacción en la alta autoridad a pesar de estar al tanto de las debilidades relacionadas con la biblioteca.

"La Universidad aún no tiene la acreditación definitiva. Por el momento, su situación jurídica es "Fundación Pro Universidad de...". Hay algunos cambios y mejoras académicas, edilicias, etc. que, desde hace dos años la institución ha comenzado a transitar, para obtener la acreditación definitiva. La Biblioteca, recién ahora ha mejorado la infraestructura edilicia, cumplimentado con la adquisición de la bibliografía obligatoria de algunas carreras, ampliando y mejorando sus

⁸⁵ La evaluación externa no incluye ninguna acreditación.

servicios, aunque este logro ha sido en una sola Sede y es insuficiente. La Subsede en... [se menciona una ciudad del interior del país], tiene serias carencias en infraestructura edilicia de la Biblioteca, cantidad y preparación del personal bibliotecario, que si bien es advertido por el Rectorado, no toma decisiones que impliquen un cambio importante en la situación". (BU privada).

El siguiente comentario, bastante extenso, muestra un panorama de las medidas tomadas y del interés de la casa de altos estudios por la gestión de la calidad. No obstante, se cuestiona la falta de comunicación organizacional y cómo se recibe en la biblioteca de manera retrasada la información sobre las mejoras en la gestión.

"Estimo que debería existir una comunicación más fluida entre las altas autoridades y el personal de la biblioteca pública, en el sentido de que éstos tengan acceso a los resultados de las evaluaciones de la CONEAU. Se percibe que el programa de reforma y modernización administrativa que hace aproximadamente 10 años se viene realizando es un antecedente interesante que comenzó con la capacitación del personal. El interés de las autoridades por la gestión de la calidad se percibe en el PDI 2010/2019 (Plan de desarrollo institucional), en el cual en el LOP II (línea orientación principal) habla de la calidad en los procesos de innovación, producción y circulación de bienes culturales y científicos. Hace apenas unos días nos dieron a conocer algo del proyecto "Sistema de calidad de actividades de soporte administrativas y de servicios" cuyo objetivo es diseñar e implementar un sistema de calidad de las actividades. Nuestra expectativa es que la información que recojan sea tenida en cuenta por las autoridades ya que somos los profesionales quienes realizamos a diario las tareas y estamos en contacto directo con los usuarios los que conocemos mejor el trabajo y los procesos que conllevan. Si bien, en la biblioteca, no se cuenta hasta el momento con un

sistema de gestión determinado, sí se tiene claro que el usuario es la razón de ser de la BP, nos preocupamos por conocer sus necesidades y requisitos y permanentemente procuramos mejorar los procesos para que alcancen los estándares que los usuarios demandan. Una institución de servicios como la BP sino cambia y se adapta a las necesidades del entorno está condenada al olvido y a la extinción. Sería óptimo y necesario en el futuro poder implementar un SGC en la biblioteca". (BU estatal)

Los comentarios referidos a la gestión de la calidad en general la manifiestan como algo positivo qué de un modo u otro se irá desarrollando en la institución.

"Nuestra biblioteca es bien valorada dentro y fuera de la Institución. Está en proceso de crecimiento dado que la institución universitaria es muy joven todavía y hay mucho por hacer y aprender. Sin embargo, entendemos que hay que trabajar en pos de mejorar continuamente la calidad de los servicios y de las colecciones. Para ello es necesario primero tener un buen diagnóstico que es en lo que la Biblioteca está trabajando para luego decidir el curso a seguir". (BU privada)

"Entiendo que la gestión de calidad beneficia a la Unidad de información, de una manera u otra, porque te permite saber dónde está parada y hacia dónde quiere ir y cómo". (BU estatal)

El siguiente comentario se mantiene en la misma sintonía positiva de los anteriores respecto de la gestión de la calidad y, además, va un paso más allá al agregar expresiones sobre las necesidades y satisfacción de los usuarios.

"La gestión de la calidad mejora los servicios pero también requiere de una permanente actualización de los mismos

mediante la necesidad de los usuarios. Por ello, el personal debe escuchar atentamente estas exigencias y estar capacitado en las nuevas tecnologías del aprendizaje que tienden a sentar sus bases en el <e-learning on line>. El liderazgo se basa entonces en la calidad de los servicios y en la satisfacción de los usuarios alcanzada". (BU estatal)

Los dos últimos comentarios agrupados se refieren a los RRHH. En el primer caso, expresando la necesidad de capacitación de los directivos de las BU sobre temas referidos a la gestión de la calidad.

"Considero que es necesario implementar acciones de capacitación directiva específica para estos temas, dado que en la mayoría de los casos quienes se encuentran a cargo de las Bibliotecas y su equipo directivo no ha contado con capacitación formal en temas relacionados con calidad".(BU estatal)

En el segundo caso, se manifiesta una fuerte crítica a la modalidad de selección de personal. Muy alejada de los conceptos involucrados en la gestión de la calidad en lo referente a requisitos de puesto, capacitación y evaluación.

"En el caso de las bibliotecas de esta universidad no existe ningún sistema de evaluación adoptado. He realizado un trabajo al respecto y he tenido mucha reticencia por parte de los bibliotecarios y agentes afectados a las bibliotecas. En la Universidad no entra personal capacitado actualmente, los pocos que entran son por cercanía con el sindicato. No existen concursos y muchos bibliotecarios, estamos bajo la dirección de personas sin ningún tipo de formación por lo que se agrava aún, la situación. CONEAU, en la evaluación realizada al grado el año pasado solo hizo observaciones de infraestructura en relación con la biblioteca, no hizo ninguna recomendación en cuanto al personal que debe estar al frente

de las bibliotecas universitarias. Desde mi opinión son los profesionales capacitados y con aptitudes para la gestión quienes pueden y deben llevar adelante una evaluación".(BU estatal)

Todos los comentarios, de una manera u otra, manifiestan la carencia o fortalecimiento de algunos de los conceptos centrales presentes en la gestión de la calidad, como son: el enfoque en el usuario; el liderazgo; la participación del personal y la mejora continua.

5.6 Entrevista a directivos de bibliotecas con certificación ISO 9001

Gestionar la calidad en una BU implica realizar todas las tareas inherentes a la consolidación de una organización que se prepara para garantizar calidad en sus servicios. Esa calidad se asienta en función de un compromiso, de un ambiente organizacional predispuesto a la mejora continua y de un conjunto de procedimientos hechos para identificar la realización de las actividades en función de un parámetro externo o norma adoptados voluntariamente. De ello se deriva que la calidad no es el resultado de la casualidad sino, de una programación y voluntad de mejora puesta en marcha.

A lo largo de la revisión de la producción sobre gestión de la calidad en BCI y de la propia investigación encontramos un marcado interés por la gestión de la calidad a través del modelo normativo ISO 9001.

Sobre este tema, Nuria Balagué Mola, presentó su tesis doctoral realizada sobre bibliotecas universitarias de los cinco continentes con implantación SGC bajo esta normativa. Concluye la autora que el porcentaje de bibliotecas universitarias certificadas era bajo, aunque el estudio permitió tener un panorama del estado de la

cuestión en la implementación de esta norma. (Balagué Mola, 2006, pp. 321-322). Cuando Balagué Mola realizó la investigación, la Argentina tenía una sola biblioteca universitaria certificada, ocho años después se quintuplica esta cifra.

Teniendo en cuenta estos conceptos se complementó la encuesta con una entrevista a los directivos cuyas BU tenían certificación ISO 9001.

5.6.1 Bibliotecas con certificación ISO 9001

Se trata de cinco bibliotecas, dos estatales y tres privadas, ubicadas en las zonas Centro y GBA de la República Argentina. Seguidamente, pasamos a enumerarlas:

1. Biblioteca Mayor Universidad Nacional de Córdoba (estatal, zona Centro)
2. Biblioteca de la Universidad Blas Pascal (privada, zona Centro)
3. Biblioteca de la Universidad del CEMA (privada, zona GBA)
4. Biblioteca de la Universidad Nacional del Sur (estatal, zona Centro)
5. Biblioteca de la Universidad de Morón (privada, zona GBA)

En la tabla 97 se presentan algunas características de estas BU.

BU	Gestión	Localidad	Fecha creación	Fecha primera certificación	Cantidad de personal
UN Córdoba	Estatal	Córdoba	1613	2005	25
Blas Pascal	Privada	Córdoba	1990	2008	13
UCEMA	Privada	CABA	1995	2008	4
UN del Sur	Estatal	Bahía Blanca	1956	2011	20
Morón	Privada	Morón(GBA)	1960	2014	11

Tabla 97. Características de las bibliotecas con certificación ISO 9001
Fuente: elaboración propia sobre la base de datos de entrevista y Página Web

Estas BU, con certificación ISO 9001, representan, sin haberlo predeterminado, una pequeña muestra del panorama general de biblioteca universitaria argentina. Muestra que se caracteriza por incluir la biblioteca más antigua así como otra biblioteca estatal de la década de los 50, además de dos bibliotecas privadas de la década de los noventa y una biblioteca privada de la década en que comenzó esa modalidad de gestión en la Argentina (véase tabla 19). Desde el enfoque de los recursos humanos (volumen de plantilla), se observa que se trata de una muestra representativa, igualmente, de bibliotecas, grandes, medianas y pequeñas.

5.6.2 Opinión de los directivos

Al analizar y sistematizar la opinión de los directivos se encuentran bastantes más analogías que divergencias.

A través de la entrevista el foco se acentuó en conocer: la elección de un modelo, la mecánica de adopción y los actores intervinientes. En tres casos se valoró la normalización y el trabajo por procesos que ofrece un SGC:

- *"Me gustó la idea de tener los procedimientos escritos y normalizados".*(BU privada)
- *"Se estaba por ejecutar el proyecto de digitalización (...) y allí surge el descubrimiento de trabajar por procesos".*(BU estatal)
- *"Unificación en la modalidad de realizar las tareas".*(BU estatal)

Respecto del modelo adoptado, tal y como se ha señalado con anterioridad, la opción seleccionada en su mayoría fue el modelo ISO 9001:

- *"La idea fue siempre hacia el modelo ISO 9001". (BU privada)*
- *"Siempre se pensó en el modelo ISO 9001". (BU estatal)*
- *"Nunca pensamos en otro modelo". (BU privada)*

Los actores determinantes fueron el director de la biblioteca y el rector:

- *"El rector nos apoyó en el trabajo".(BU privada)*
- *"Si, del rector. La idea le pareció genial, para poder llevarla a cabo cambiaron algunas reglas que eran más flexibles. El compromiso del rector fue apoyo total y presupuesto abierto".(BU privada)*
- *"Significó un gran desafío personal para la Directora de la Biblioteca. El día de la Auditoría Externa para lograr la Certificación el Rector prácticamente anunció la certificación". (BU estatal)*
- *"La semilla estaba puesta por el Rector anterior que impulsó temas sobre calidad en toda la universidad". (BU privada)*

Dos de los entrevistados asocian algún tipo de relación entre la adopción del SGC y la evaluación de la CONEAU y otros dos ninguna. La relación es la misma que se mostró en las tablas 53 y 54.

- *"Hubo una relación indirecta. Durante la evaluación externa algunas de las debilidades observadas se referían a falta de personal profesional (pasantes), falta de desarrollo de la colección. Cuando la Secretaría de Educación Continuasugiere la implementación del SGC la Directora de Biblioteca considera que es una buena oportunidad para encausar las debilidades mencionadas por CONEAU". (BU privada)*

- *"Ninguna". (BU privada y BU estatal)*
- *"Sí, hay relación". (BU privada)*

Al indagar por las facilidades se mencionó el apoyo de los actores y el presupuesto.

- *"Apoyo del rector, apoyo del personal y el presupuesto". (BU privada)*
- *"El acompañamiento de todo el personal de la biblioteca según definición de la directora "personal de lujo" que siente compromiso y orgullo de trabajar en la biblioteca de esta universidad. El acompañamiento y asesoramiento del equipo de RRHHH. EL liderazgo de la directora de la Biblioteca que lo tomó como un desafío personal. Ya desde 1991 había comenzado con una gestión mucho más dinámica al gestionar con planificación estratégica. Sirvió para convertir las estadísticas (datos) en indicadores". (BU estatal)*
- *"La capacitación, contar con un asesor y los recursos". (BU privada)*

En cuanto a las dificultades, se trató de la coexistencia de actividades rutinarias con las de implementación.

- *"La simultaneidad de implementación del SGC con las actividades propias de la biblioteca. El diálogo con la consultoría por las diferencias de lenguaje: empresarial-ingenieril versus bibliotecológico". (BU estatal)*
- *"Al comienzo resultó engorroso por las tareas propias de la biblioteca. Se estableció una dedicación de 2hs diarias al SGC". (BU privada)*
- *"El personal más antiguo de la Biblioteca en adaptarse a su implementación". (BU privada)*

Respecto de los avances que pudo lograr la BU luego de la certificación:

- *"Unificación en la modalidad de realizar las tareas. Participación del personal. Recolección de datos para poder aplicar indicadores de rendimiento. La toma de decisiones efectivas se basa en hechos y en el análisis de información". (BU estatal)*
- *"Cambio en la modalidad de trabajo. Mayor ordenamiento de tareas. A pesar que la filosofía del modelo ISO ya estaba instalada se aseguró no cambiar modalidades de trabajo sino reforzarlas. Las auditorías internas funcionan como una evaluación. Mejoró el ambiente laboral y se sistematizó y aumentó la capacitación. Benefició a la universidad". (BU privada)*
- *"Mejora en los recursos físicos y tecnológicos. También agrego valor a las actividades de gestión. Se repensaron actividades. Se adoptaron indicadores". (BU privada)*
- *"Mayor visibilidad". (BU privada)*
- *"La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad profesionaliza el análisis ante la toma de decisiones, brinda una posición de liderazgo, compromiso, capacitación del personal y centra sus actividades en satisfacer las necesidades de sus usuarios siendo la constante más importante mejorar cada día". (BU estatal)*

Los directivos de las BU, que adoptaron el modelo ISO 9001 y lograron la certificación del SGC, exponen la gestión de la calidad prácticamente del mismo modo que la perciben aquellos cuyas BU no adoptaron un SGC, y, si lo adoptaron, no fue el modelo ISO 9001 o este no logró aún la certificación.

Entre las afinidades expresadas se encuentran:

- La normalización de procesos, sistematización de tareas, como ventajas.

- La preferencia por el modelo ISO 9001, como modelo más pertinente.
- El rector, el director de la biblioteca y el personal, como actores influyentes y casi excluyentes en el establecimiento de la gestión de la calidad.
- El apoyo de las autoridades de la universidad y la colaboración del personal, como facilidades.
- La relación (alguna o ninguna) entre la evaluación externa de la CONEAU y la implementación de la gestión de la calidad.
- La influencia determinante de la adopción de una gestión de calidad en las actividades cotidianas de la biblioteca, como obstáculo.

Definitivamente, para los directivos de las BU la implementación de sistemas de gestión de calidad contribuye a la visibilidad de las BU. Asimismo, prestigia a la universidad dando una mayor confianza y validez al servicio y promueve prácticas basadas en la eficacia y eficiencia desde la gestión, impulsando la satisfacción de los usuarios, el desarrollo y la mejora continua.

Resultados del capítulo

El análisis de resultados permitió ubicar geográficamente a las BU participantes de la encuesta con preponderancia del GBA y la zona Centro de la Argentina. También facilitó el conocimiento del perfil sociodemográfico de los directivos de la biblioteca, quiénes se caracterizan por tener un nivel educativo universitario acorde con el puesto y experiencia en la gestión de la biblioteca universitaria.

Se ratifica que el modelo más conocido es el ISO 9001 y también es el elegido para la adopción de un SGC. En la elección de un modelo se prioriza que sea un modelo probado, el *benchmarking* o la consulta entre colegas ayudan a tomar la decisión.

Para la adopción de un SGC se valora el apoyo de las autoridades especialmente del rector de la universidad aunque la iniciativa parte en la mayoría de los casos del director de la biblioteca con el apoyo del personal. Es curioso que los usuarios –profesores y estudiantes- no sean impulsores ni partícipes de las mejoras en la gestión de la biblioteca universitaria.

La adopción de un SGC ayuda al ordenamiento de la gestión y normaliza las tareas. Pero, la inversión económica es un aspecto importante a la hora de considerar la implementación de un SGC.

En las opiniones de los directivos están presentes algunos de los conceptos fundamentales involucrados en la gestión de la calidad, como son: el enfoque en los usuarios, el liderazgo, la participación de los RRHH y la mejora continua.

En el capítulo de conclusiones se desarrollan los resultados en función de los objetivos de investigación.

Recursos bibliográficos empleados

ARGENTINA. MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS PÚBLICAS. DIRECCION DE INFORMACION Y ANALISIS REGIONAL (2011). *Regionalización: Nota Metodológica*. Buenos Aires: MECON.

ARGENTINA. MINISTERIO DE EDUCACION. SECRETARIA DE POLITICAS UNIVERSITARIAS (2011). *Anuario de estadísticas universitarias argentinas. 2011*. Buenos Aires: SPU.

BALAGUÉ MOLA, N. (2006). *Les normes de qualitat ISO 9000 a les biblioteques d'institucions d'educació superior*. (Tesis doctoral). Universitat de Barcelona. Departament de Biblioteconomia i Documentació. Recuperado de <http://www.tdx.cesca.es/handle/10803/764> [consulta 13/05/2014]

CARRILLO, N. (2013). "Universidad pública o privada". *La Capital*, 9 de mayo 2013. Recuperado de <http://www.lacapital.com.ar/opinion/Universidad-publica-o-privada-20130509-0013.html> [consulta 28/11/2013]

CONEAU (1997). *Lineamientos para la evaluación institucional*. Resolución CONEAU 94/1997. Recuperado de www.coneau.edu.ar [consulta 20/12/2014]

DEL BELLO, J.C.; BARSKY, O; GIMENEZ, G. (2007). *La universidad privada argentina*. Buenos Aires: Libros del zorzal.

HERRERA, L. (1995). *Bibliotecas universitarias argentinas: sus capacidades operativas e institucionales*. Buenos Aires: Ministerio de Educación. Secretaría de Políticas Universitarias. (Serie Estudios y propuestas)

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA Y CENSOS. (2005) *¿Qué es el Gran Buenos Aires?* Buenos Aires: INDEC.

SOCIETY OF COLLEGE, NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARIES. (2010). *Challenges for academic libraries in difficult economic times: A guide for senior institutional managers and policy makers*. London: SCONUL.

TEXIDOR, S. (2007). *Visibilidad de las bibliotecas universitarias argentinas en los informes de evaluación externa de la CONEAU 1998-2006*. Trabajo para obtener el DEA. Universidad de Salamanca. Departamento de Biblioteconomía y Documentación.

_____. (2004). *Imágenes de las bibliotecas universitarias argentinas a través de los informes de evaluación externa emitidos por la CONEAU durante 1998-2002*. Trabajo para obtener el grado de Licenciatura. Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Humanidades. Departamento de Documentación.

THOMPSON, J.; CARR, R. (1990). *La biblioteca universitaria: introducción a su gestión*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide.

TOSCANO, A. R. (2005). Análisis exploratorio de los efectos del FOMECA y la CONEAU en las universidades argentinas: ¿erosión de la frontera entre lo público y lo privado? En: *Espacio público y privatización del conocimiento: estudio sobre políticas universitarias en América latina* (pp. 344-400). Buenos Aires: CLACSO.

CAPITULO 6

Conclusiones y recomendaciones

Índice de contenidos del capítulo

6	Conclusiones y recomendaciones	361
	Objetivos del capítulo	365
6.1	Introducción	367
6.2	Conclusiones	367
6.2.1	Relacionadas con el objetivo general 1	367
6.2.2	Relacionadas con el objetivo general 2	369
6.2.3	Relacionadas con el objetivo general 3	372
6.2.4	Relacionadas con el objetivo general 4	373
6.3	Recomendaciones	377
6.4	Líneas futuras de investigación	378
6.5	Comentarios finales	379
	Resultados del capítulo	380
	Recursos bibliográficos empleados	381

Objetivos del capítulo

Los objetivos del presente capítulo son exponer las conclusiones resultantes de la investigación estructuradas en relación con los objetivos de investigación, efectuar algunas recomendaciones que podrían ser de utilidad en la biblioteca universitaria y mencionar futuras líneas de investigación a partir de la presente.

6.1. Introducción

La presente investigación se orientó a producir conocimiento en el área de la gestión de la calidad en BCI a través de dos aspectos: en primer lugar análisis del tratamiento del tema de gestión de la calidad en BCI en la literatura Iberoamericana en los últimos veinticinco años y, en segundo término, análisis del enfoque y perspectivas hacia la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria argentina bajo la mirada de sus propios gestores.

Los objetivos planteados en la Introducción fueron desarrollados de manera completa a lo largo de los capítulos 1, 3 y 5. En este capítulo se retoman los objetivos para exponer las conclusiones generales a la investigación.

6.2 Conclusiones

De acuerdo con lo manifestado, las conclusiones elaboradas en este capítulo se exponen siguiendo el orden de los cuatro objetivos generales que motivaron la presente investigación, subordinadas a su vez por los objetivos específicos que la guiaron.

6.2.1 Relacionadas con el objetivo general 1

Objetivo 1: Determinar el estado del arte iberoamericano en BCI en materia de gestión de la calidad.

***OE1.1:** Identificar y categorizar la producción iberoamericana determinando: abordaje, enfoque, títulos, períodos y autores más productivos en gestión de la calidad desde 1990 hasta 2014.*

La literatura Iberoamericana especializada en BCI aporta evidencia del tema 'gestión de la calidad', aunque no está conceptuado como

un asunto predominante. En este sentido se considera que la producción fue llevando un camino ascendente y cierta continuidad -con excepción de los años 1990 y 1991- en el que fueron diversificándose los puntos de vista y abordajes.

El interés está centrado en las teorías, los modelos de calidad y la implantación de los SGC, especialmente en lo referente al modelo ISO 9001.

Brasil y España son los países con mayor producción y autores comprometidos en la temática. México, Perú y Uruguay manifiestan una producción muy escasa y Argentina es el país con más baja producción en el tema.

Ítems centrales en la gestión de la calidad como son: 'liderazgo', 'enfoque en usuarios' y 'enfoque en procesos' mantienen una representación muy baja a través de los años. Valls y Vergueiro en la segunda revisión bibliográfica, 1996-2006, obtuvieron un 5% para 'liderazgo', 9% para 'enfoque en usuarios' y un 6% para 'enfoque en procesos'. En esta investigación 1990-2014, se obtuvo para 'liderazgo' un 0%, para 'enfoque en usuarios' un 8% y para 'enfoque en procesos' un 5%.

Otros dos ítems centrales en la gestión de la calidad, como son los 'RRHH' (1%) y el 'enfoque en resultados' (2%) casi no están representados.

La producción, distribuida por tipo de biblioteca, se inició siempre con las experiencias en la biblioteca universitaria para posteriormente pasar a otro tipo de unidades de información. Con esta investigación se comprueba que la literatura referida a este otro tipo de organizaciones llega al 51%. Esto indicaría que la biblioteca universitaria marca tendencia y su experiencia siempre es aprovechada por otras instituciones en BCI.

6.2.2 Relacionadas con el objetivo general 2

Objetivo 2: Determinar la influencia que las políticas de calidad de la enseñanza superior y la evaluación institucional, ejercen en la biblioteca universitaria argentina sobre la adopción de la gestión de la calidad bajo modelos de excelencia internacionales o nacionales.

- **OE2.1:** *Relacionar la influencia de las políticas públicas de evaluación de la calidad con la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria.*

La biblioteca universitaria argentina se vio fuertemente beneficiada por la implementación de políticas públicas de evaluación en la educación superior. Estas políticas impactaron en forma positiva en el desarrollo de las bibliotecas universitarias. A través de los programas del FOMECA y de las evaluaciones de la CONEAU la biblioteca logró mejoras significativas que no había tenido antes.

De acuerdo con Oszlak estas políticas trajeron mejoras en el servicio y en la adquisición de bibliografía que incrementaron la cantidad de consultas, mejoraron la posibilidad de investigación e incidieron positivamente sobre los niveles de actualización de asignaturas y carreras. Además, favorecieron la inclusión de tecnologías en los procesos de gestión de la información y seguramente indujeron cambios culturales respecto de la búsqueda y recuperación de información. Algunos proyectos indican impactos sociales dónde la biblioteca, y con ella la Universidad, ha quedado abierta a la comunidad local (Oszlak, 2004, pp.184-185).

Se parte de la premisa de que tales políticas cuentan, al menos potencialmente, con la fuerza necesaria para producir cambios profundos en la lógica de funcionamiento de las universidades, al incidir en cuestiones clave como son el gobierno y la gestión (Toscano, 2005, p. 345).

No obstante lo expuesto en esta investigación y demostrado por otros autores, la mitad de los directivos de la biblioteca universitaria argentina continua sin asimilar este concepto. Es probable que esto sea así porque, como menciona Toscano (2005, p. 346), la mejora en la biblioteca universitaria es una consecuencia positiva, pero no buscada por la propia universidad.

Por otra parte la comunicación dentro de la universidad no siempre tiene la efectividad que debería. En muchos casos no están establecidos los canales de comunicación entre los directivos con sus respectivas autoridades para informar e informarse acerca de la gestión, planes y proyectos. De esta manera cada una de las partes integrantes entiende a su manera las políticas públicas, que además podrían estar influenciadas por la perspectiva política personal.

OE2.2: *Identificar y analizar los conceptos de la calidad presentes en el Premio Iberoamericano de la Calidad (PIB), en el Premio Nacional de la calidad (PNC) y en el modelo ISO 9001, determinando coincidencias y diferencias.*

En el apartado 3.4 se mostraron los resultados del análisis exhaustivo de los conceptos involucrados en los modelos de excelencia PIB y PNC y en el normativo ISO 9001. Este análisis permitió encontrar más coincidencias que diferencias. Entre las primeras se aprecia que los tres modelos coinciden en: enfoque en el usuario, liderazgo, la gestión por procesos, el involucramiento del personal y las relaciones y alianzas beneficiosas.

Se aprecia además que los modelos de excelencia PIB y PNC coinciden en: orientación hacia resultados, creatividad e innovación y la responsabilidad social asociada al cuidado del medio ambiente.

Respecto de las diferencias, el modelo ISO 9001 tiene en cuenta la toma de decisiones basado en evidencias. Aunque, no exige medir resultados ni enfatiza en la innovación.

OE 2.3: *Caracterizar los conceptos definidos por la CONEAU para evaluar el servicio de biblioteca en relación con los establecidos en los modelos de gestión de la calidad analizados.*

Los conceptos de evaluación relacionados con la biblioteca universitaria y definidos por la CONEAU están muy lejos de los conceptos de calidad que expresan los premios de excelencia y el normativo ISO 9001.

Se trata de conceptos cuantitativos que no están vinculados entre sí, ni ofrecen una visión holística de la gestión. No obstante, debemos recordar que hubo dos actualizaciones (1997 y 2011) en la normativa utilizada por la CONEAU para la evaluación de la biblioteca universitaria. Esto significa que la propia CONEAU detecta la necesidad de avanzar en la especificación de criterios para la evaluación. Del mismo modo que avanzó al incluir la figura del par evaluador en bibliotecas dentro del CPE.

OE 2.4: *Establecer los mecanismos de acercamiento hacia los modelos de gestión de la calidad por parte de la biblioteca universitaria.*

Uno de los beneficios resultantes de la evaluación externa es el interés por instalar un SGC basado en modelos internacionales. El 25% de las bibliotecas tiene o está instalando un SGC. No hay que perder de vista, que casi todas las bibliotecas tuvieron una sola evaluación externa desde 1998, esto ratifica el impulso que las políticas públicas le dieron a la biblioteca universitaria.

En la biblioteca universitaria argentina se impone el modelo de gestión de la calidad ISO 9001. En el contexto de esta elección se prefiere un modelo probado antes que uno exitoso y la norma ISO 9001 es utilizada por numerosas instituciones educativas.

Esta preferencia coincide con lo expresado en la producción

deliteratura iberoamericana en donde casi el 80% de las menciones a modelos se refiere a este modelo normativo.

OE 2.5: *Determinar las facilidades y obstáculos encontrados en la implementación de un SGC en la biblioteca universitaria.*

Tal como lo manifiestan los directivos, es determinante –como facilidad o como obstáculo– la importancia que reviste el apoyo de las autoridades de la universidad en el acercamiento a la gestión de la calidad. De ahí la fragilidad a la que se hace mención en las conclusiones a los OE 3.1 y 3.2 cuando la vía de acercamiento a la gestión de la calidad es ascendente.

El apoyo del personal o la resistencia al cambio también se mencionan como facilidades y obstáculos.

Otro obstáculo, que aparentemente es mencionado, aunque no lo es tanto teniendo en cuenta los resultados, es la inversión económica que exige la implantación de un SGC.

6.2.3 Relacionadas con el objetivo general 3

Objetivo 3: Determinar la influencia concreta de los actores de la vida universitaria en la decisión de implementar una gestión de calidad en la biblioteca universitaria.

- ***OE3.1:*** *Determinar la influencia de los actores en la adopción y mantenimiento de la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria.*

De manera mayoritaria la adopción de un SGC surge en la biblioteca universitaria argentina desde los directivos y el personal de la propia biblioteca. Esto estaría mostrando un dirección ascendente (de abajo hacia arriba en el organigrama funcional), lo que le otorga una cierta fragilidad a esta concepción ya que se

consolida mejor la instalación y mantenimiento cuando el modo de acercamiento es descendente.

Se ha demostrado que los directivos y el personal de la biblioteca universitaria argentina son los principales impulsores de la gestión de la calidad. Si bien en la biblioteca universitaria privada se distingue también la figura de la máxima autoridad de la casa de estudios (rector) apoyando a la biblioteca, sería deseable que esta presencia y apoyo se extendiera y se naturalizara en el resto de las universidades considerando a la biblioteca como una parte integral e importante en la gestión universitaria.

- **OE3.2:** *Relacionar la adopción de la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria con el compromiso asumido por la alta autoridad de la universidad.*

Está evidenciado que el modo de acercamiento a la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria es ascendente. No obstante, cuando la decisión está tomada por la alta autoridad, se afianza con el mantenimiento del SGC. Cuando existe un marcado liderazgo descendente, la gestión de la calidad se naturaliza y a medida que se logran mejoras y estas se incorporan en forma permanente, el sistema fluye mejor. Si bien mantener un SGC es más difícil que instalarlo, normalmente se logra mayor compromiso en esta segunda fase que en la primera.

6.2.4 Relacionadas con el objetivo general 4

Objetivo 4: Determinar los logros obtenidos y el camino a seguir por la biblioteca universitaria luego de la inserción de las políticas de calidad en la enseñanza superior.

- **OE 4.1:** *Determinar los logros obtenidos por la biblioteca universitaria post evaluación*

Los logros obtenidos por las BU son cuantitativos porque las recomendaciones de la evaluación externa también lo son: mayor presupuesto, incremento de las colecciones, mayor equipamiento tecnológico y mejora en la infraestructura.

Entre los logros no se mencionan como significativos aspectos centrales en la gestión de la calidad como son los usuarios, sus necesidades y su satisfacción. Si bien la biblioteca trata de cumplir con las recomendaciones –en función de la siguiente evaluación– los directivos tienen en claro que, el camino de la mejora es la gestión de la calidad aunque no puedan concretarla de manera inmediata.

Las BU, tanto de gestión estatal como privada, han conseguido logros significativos pos evaluación externa. Estos logros, como se comentó en el análisis de resultados, no necesariamente están vinculados en su totalidad a las recomendaciones hechas por la agencia evaluadora. No obstante, deberían estar relacionados, o en la misma sintonía, con los aspectos que se consideran más beneficiados por la implementación de un SGC.

OE 4.2: Conocer las expectativas y aspectos de mejora determinadas por la biblioteca universitaria post evaluación.

Los logros obtenidos y los aspectos que se consideran beneficiados con la adopción de un SGC no están vinculados. Si bien los aspectos más considerados en la mejora son la introducción de la gestión por procesos y la normalización de tareas, los otros aspectos beneficiados todavía siguen respondiendo a las recomendaciones de la evaluación externa con un tinte netamente cuantitativo.

No obstante, se visualiza claramente la expectativa por modernizar la gestión a través de la adopción de un SGC.

La biblioteca universitaria argentina tuvo avances significativos en

los últimos veinte años, favorecida de manera indirecta por las políticas de calidad de la enseñanza superior. Recorrió en poco tiempo un camino de cambios acelerados que le permitieron acercarse paulatinamente al destino de la calidad y aunque la gestión de la calidad se manifiesta todavía en estado incipiente, hay evidencias del interés de los directivos por consolidarla.

La biblioteca universitaria, independientemente del tipo de gestión, debería lograr un acercamiento entre los logros efectivamente conseguidos y los aspectos beneficiados por la gestión de la calidad.

Finalmente, las conclusiones expuestas para la biblioteca universitaria argentina podrían sintetizarse en la figura 3.

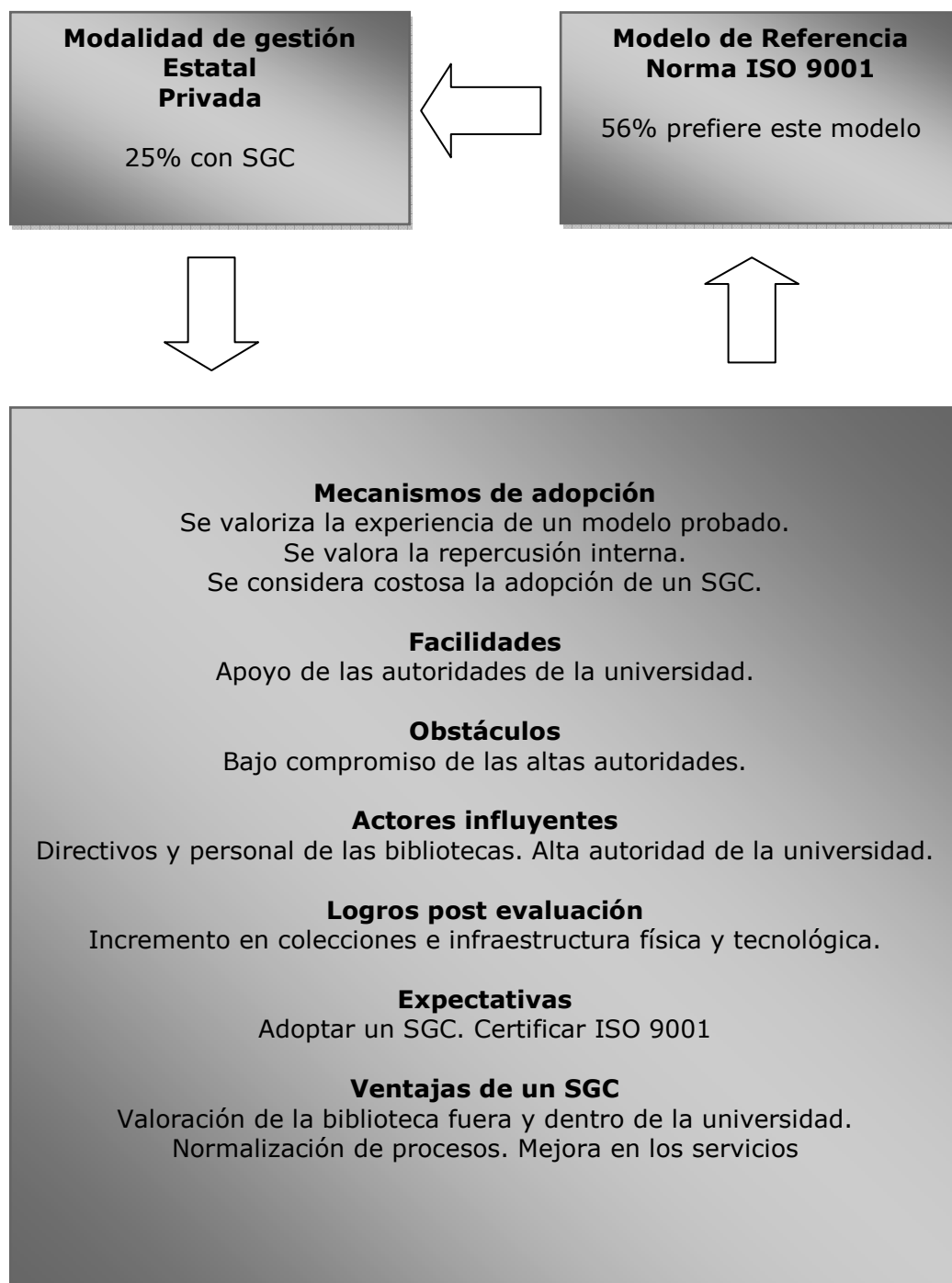


Figura 3. Enfoque hacia la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria argentina

6.3 Recomendaciones

A partir del conocimiento obtenido con la presente investigación y la experiencia de una década dedicada al sistema de gestión de la calidad de una organización se presentan algunas recomendaciones generales que pueden ser útiles para un abordaje hacia la gestión de la calidad en la biblioteca universitaria:

- En lo que se refiere a la instalación de un sistema de calidad, lo ideal es lograr el compromiso de la máxima autoridad para que el liderazgo se manifieste de manera descendente. Se recomienda igualmente, de ser posible, que el concepto de calidad se instale en la institución independientemente de las personas que la conduzcan.
- Aprovechar el compromiso e interés de los RRHH para que se adueñen de los procesos de gestión ya que esto motiva los cambios en la cultura del trabajo y posibilita la identificación con las responsabilidades.
- Aprovechar los beneficios en tecnología, logrados a partir de la evaluación externa, para implementar un SGC ya que esta vía facilita los procesos, la gestión documental y la comunicación.
- Introducir la metodología de *benchmarking* en la gestión teniendo en cuenta que las preferencias orientan hacia la elección de un modelo probado.
- Desarrollar en mayor medida la actitud innovadora en la gestión que, esta visto, se encuentra con frecuencia en el ámbito de la biblioteca universitaria.
- Teniendo en cuenta el rol fundamental que juegan los usuarios en los SGC, sería interesante que los directivos repensaran este rol porque, de acuerdo con las evidencias

expresadas, estos actores no tuvieron influencia en el acercamiento de la biblioteca hacia la calidad de la gestión.

- Se considera recomendable que, al implementar un sistema de gestión de la calidad, comenzar por el modelo normativo ISO 9001, consolidar la certificación y posteriormente aplicar a algún modelo de excelencia.

6.4 Líneas futuras de investigación

A través del desarrollo de la tesis doctoral y, teniendo en cuenta las limitaciones enunciada en la Introducción, se mencionan posibles futuras líneas de investigación relacionadas.

Respecto de la producción sobre gestión de la calidad en BCI podría realizarse un análisis bibliométrico que proporcionara información sobre volumen, evolución, visibilidad y estructura con la finalidad de obtener indicadores personales, de productividad, de citación, metodológicos, factor de impacto, etc. Inclusive podría considerarse también la producción no registrada en *LATINDEX Catálogo*, para lo cual se incorporó en este trabajo el Anexo B.

Respecto del trabajo de campo podría ampliarse a aquellas bibliotecas universitarias que no tuvieran evaluación externa, como es el caso de la Universidad de Buenos Aires, la Universidad de Mar del Plata, etc. y las estatales o privadas de reciente creación.

Indudablemente, un estudio profundo con aplicación de metodología cualitativa en unidades de análisis seleccionadas podría aportar una mirada complementaria al análisis descriptivo existente.

6.5. Comentarios finales

La biblioteca universitaria argentina debe aprovechar su potencial y los resultados de las políticas de calidad aplicadas a la educación superior, entre otras la evaluación externa de las universidades, para optimizar su modelo de gestión convirtiéndose en una organización de excelencia.

La gestión de la calidad aporta beneficios fuera y dentro de la misma biblioteca y los extiende a la propia universidad. De este modo la biblioteca universitaria argentina puede evolucionar y convertirse en pieza clave en el contexto de la educación superior.

Más allá de las limitaciones que los resultados de la investigación presentan, este trabajo aporta una visión actual sobre el enfoque hacia la calidad en la biblioteca universitaria argentina.

Finalmente, como toda opción en la vida, la gestión de la calidad es una oportunidad de mejora que debe encararse con entusiasmo pero sin fantasías. Es necesario reconocer que todo impulso que implique una mejora requiere de un tiempo de maduración adecuado y que la receta para ello debe ser hecha, si bien con ayuda, siempre con la convicción y con la esperanza de encontrar nuevas oportunidades a partir de las propias capacidades. La gestión de calidad, aplicada estratégicamente, ayuda de manera significativa a mejorar el desempeño de las organizaciones.

Resultados del capítulo

En este capítulo se expusieron las conclusiones en relación directa con los objetivos de la investigación y se representó una síntesis global de la situación de la biblioteca universitaria argentina frente a la gestión de la calidad. También se incluyeron algunas recomendaciones que pueden resultar útiles a los directivos que quieran incursionar en el camino de la calidad o afianzar sus SGC en el camino de la mejora continuada y se comentan posibles futuras propuestas de investigación.

Recursos bibliográficos empleados

CONEAU (1997). *Lineamientos para la evaluación institucional*. Resolución CONEAU 94/1997. Recuperado de www.coneau.edu.ar [consulta 20/02/2013]

OSZLAK, O. (2004). Estudio sobre el impacto del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad Universitaria (FOMEC). En: *Políticas de Estado para la universidad argentina: balance de una gestión en el nuevo contexto nacional e internacional* pp. 175-178). Buenos Aires: Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. Secretaría de Políticas Universitarias.

TEXIDOR, S. (2007). *Visibilidad de las bibliotecas universitarias argentinas en los informes de evaluación externa de la CONEAU 1998-2006*. Trabajo para obtener el DEA. Universidad de Salamanca. Departamento de Biblioteconomía y Documentación.

TOSCANO, A. R. (2005). Análisis exploratorio de los efectos del FOMEC y la CONEAU en las universidades argentinas: ¿erosión de la frontera entre lo público y lo privado? En: *Espacio público y privatización del conocimiento: estudio sobre políticas universitarias en América latina* (pp. 344-400). Buenos Aires, CLACSO.

Recursos bibliográficos

Aclaraciones sobre los recursos bibliográficos

Los recursos bibliográficos incorporados en esta sección comprenden lo revisado, consultado y utilizado para la realización de la tesis doctoral.

Incluyen las referencias empleadas en los capítulos 0-6, pero excluyen, salvo que fueran citados en texto a lo largo de los capítulos, los 154 recursos analizados en el capítulo 1 y que forman parte del Anexo A.

También se excluyen los recursos detectados en la revisión de los apartados bibliográficos de cada uno de los 154 artículos analizados. Estos recursos están incluidos en el Anexo B.

La revisión biográfica se cerró en diciembre de 2014 y todas las referencias son anteriores a esa fecha.

Para la descripción de los recursos se siguió el estilo de la norma APA (*Manual of the American Psychological Association*, 6th ed. APA, 2010 y *APA Style Guide to Electronic References*, 6th ed. Washington: APA, 2012) utilizada preferentemente en los estudios académicos de ciencias sociales en la Argentina.

Aunque la última edición de la norma APA omite la inclusión de la fecha de consulta de los recursos electrónicos se optó por incluirla debido a que el no hacerlo podría interpretarse como un olvido para quienes no están familiarizados con la 6ª edición.

Los recursos están ordenados alfabéticamente a partir de su punto de acceso principal.

A

ABREU, M. y CAÑEDO ANDALIA, R. (1998). Gerencia total de la calidad en las organizaciones. *Acimed*, 6 (2), 79-92.

AGUIRRE, M. et al. (2006). Calidad editorial y visibilidad de las revistas. La experiencia de Latindex. En: Edición electrónica, bibliotecas virtuales y portales para las ciencias sociales en América Latina y El Caribe (PP. 103-122). Buenos Aires: CLACSO, Recuperado de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/secret/babini/Aguirre%20Cetto%20Fy%20R.pdf> [consulta 15/05/2014]

ALENTEJO, E. S. (2012). Elementos da gestão da informação para implantação da gestão da qualidade em bibliotecas. *Biblos: revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação*, 26 (2), 47-66 Recuperado de <http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/1981> [consulta 18/03/2014]

ARDILA REYES, F. J. (2011). La biblioteca universitaria en cifras y el camino hacia la calidad de la educación superior: reflexiones desde Colombia. En: *TIEB2. Actas del segundo taller de indicadores de evaluación de bibliotecas, 27 y 28 de junio 2011*, (tomo II, pp. 37-49). Recuperado de <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar/actas2011> [consulta 17/12/2013]

ARGENTINA. (1995). *Ley de Educación Superior 24.521*. Recuperado de http://www.fadu.uba.ar/institucional/leg_index_sup.pdf [consulta 20/02/2013]

ARGENTINA. (1992). *Ley 24.127. Premio Nacional a la Calidad*. Recuperado de <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/04999/526/norma.htm> [consulta 20/12/2013]

ARGENTINA. MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS PÚBLICAS. DIRECCION DE INFORMACION Y ANALISIS REGIONAL (2011). *Regionalización: Nota Metodológica*. Buenos Aires: MECON.

ARGENTINA. MINISTERIO DE EDUCACION. SECRETARIA DE POLITICAS UNIVERSITARIAS (2014). Listado de universidades. En: *Guía de carreras universitarias*. Recuperado de <http://guiadecarreras.siu.edu.ar/instituciones.php>[consulta 25/12/2014]

_____. (2014). *Nomina 2014 de autoridades de las instituciones universitarias argentinas*. Recuperado de <http://portales.educacion.gov.ar/spu/sistema-universitario/>[consulta 05/01/2015]

_____. (2011). *Anuario de estadísticas universitarias argentinas. 2011*. Buenos Aires: SPU.

ARNALDOS, F. et al. (2003). *Estadística descriptiva para economía y administración de Empresas: Cuestiones Tipo Test y Ejercicios con Microsoft Excel*. Buenos Aires: Editorial AC.

ARRAU C.F. (2005). Indicadores de calidad de la educación superior en Chile. *DEPESEX/BCN/Serie Estudios*, 15 (307), 1-15. Recuperado de http://www.bcn.cl/bibliodigital/pbcn/estudios/estudios_pdf_estudios/nro307.pdf[consulta 18/05/2013]

ARRIOLA NAVARRETE, O. (2009). Una caracterización de la biblioteca universitaria actual. *Revista Códice*, 5 (2), 113-131. Recuperado de http://eprints.rclis.org/handle/10760/14514#.UNyql1I_GuM [consulta 20/02/2013]

B

BABALHAVAIEJI, F; ISFANDYARI-MOGHADDAM, A.; AQUILI, S.V. SHAKOOII, A. (2009). Quality assessment of academic libraries' performance with a special reference to information technologybased services. Suggesting an evaluation checklist. *The Electronic Library*, 28 (4), 592-621.

BALAGUÉ MOLA, N. (2006). *Les normes de qualitat ISO 9000 a les biblioteques d'institucions d'educació superior*. (Tesis doctoral). Universitat de Barcelona. Departament de Biblioteconomia i Documentació. Recuperado de <http://www.tdx.cesca.es/handle/10803/764> [consulta 13/05/2014]

_____. (2002). Implementing ISO 9000 standards in a University Library: The quality system at the Universitat Autònoma de Barcelona Library System. En: IFLA. *Education and research for marketing and quality management in libraries* (pp. 145-156) Munchen: Sauer.

BELLUZZO, R. C. B. y MACEDO, N. D. (1993). A gestão da qualidadeem serviços deinformação: contribuição para umabase teórica. *Ciencia da Informação*, 22 (2), 124-132. Recuperado de <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1179> [consulta 22/03/2013]

BONACHERA CANO, F. (2010). La planificación bibliotecaria: un análisis de la literatura científica en el ámbito español entre 1995 y 2007. *Revista General de Información y Documentación*, (20), 297-311. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID1010110297A/9059> [consulta 18/07/2013]

BOUDON, R.; LAZARSELD, P. (1974) *Metodología de las ciencias sociales*. Barcelona, Editorial Laia.

BROPHY, P. (1994). The quality program of the library and learning resources service at the University of Central Lancashire. *Inspel*, 28 (2), 240-247. Recuperado de <http://www.fh-potsdam.de/~IFLA/INSPEL/94-2brpe.pdf> [consulta 28/04/13]

BUCHBINDER, P. (2005). *Historia de las Universidades Argentinas*, Buenos Aires, Editorial Sudamericana.

C

CARRILLO, N. (2013). Universidad pública o privada. *La Capital*, 9 de mayo 2013. Recuperado de <http://www.lacapital.com.ar/opinion/Universidad-publica-o-privada-20130509-0013.html> [consulta 28/11/2013]

CÁRDENAS A. (2006). La evaluación en bibliotecas universitarias. Propuesta de estrategias para su implementación en la red de bibliotecas de la Universidad de La Habana (Tesis de Estudios Avanzados) Universidad de La Habana.

CEA D'ANCONA, M. A. (1996). *Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid, Síntesis.

CINDA (2013). *Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica. Informe 2012*. Recuperado de <http://www.cinda.cl/informes-educacion-superior-en-iberoamerica/> [consulta 20/02/2014]

CLAVERIE, J.; GONZÁLEZ, G.; PÉREZ, L. (2008). El sistema de evaluación de la calidad de la educación superior en la Argentina: el modelo de la CONEAU. Alcances y límites para pensar la mejora. *Revista Iberoamericana de Evaluación educativa*, 1 (2), 149-164.

CONEAU (2012). *La CONEAU y el sistema universitario argentino. Memoria 1996-2011*. Buenos Aires: CONEAU.

_____. (2011). *Criterios y procedimientos para la evaluación externa*. Resolución CONEAU 382/2011. Recuperado de www.coneau.edu.ar [consulta 20/02/2013]

_____. (2002b). *Guía de variables desagregadas en dimensiones e indicadores para la evaluación externa de las instituciones universitarias*. Ordenanza CONEAU 030/2002. Anexo II. Recuperado de www.coneau.edu.ar [consulta 20/02/2013].

_____. (2002a). *Contribuciones para un análisis del impacto del Sistema de evaluación y acreditación*. Recuperado de www.coneau.edu.ar [consulta 20/02/2013]

_____. (2000). *Pautas para la redacción del informe de evaluación externa*. Resolución CONEAU 315/00. Anexo I. Recuperado de www.coneau.edu.ar [consulta 20/02/2013]

_____. (1998). *Informe final. Evaluación externa de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco*. Recuperado de <http://www.coneau.edu.ar/buscadorEvaluacion/> [consulta 20/02/2013]

_____. (1997). *Lineamientos para la evaluación institucional*. Resolución CONEAU 94/1997. Recuperado de www.coneau.edu.ar [consulta 20/02/2013].

CONSEJO DE RECTORES DE UNIVERSIDADES PRIVADAS (2003). *Historia de las universidades argentinas de gestión privada*. Buenos Aires: Dunken.

CRAWFORD, J. et al. (2006). *The Culture of Evaluation in Library and Information Services*. Oxford: Chandos Publishing.

CUESTA RODRIGUEZ, F. et al. (2013). Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias. *Revista cubana de información en ciencias de la salud*, 24 (3), 269-280. Recuperado de <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/233> [consulta 20/03/2013]

D

DALHOUMI, S. (1995). L'évaluation des bibliothèques universitaires en France: l'étape intermédiaire. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 5, 104-105. Recuperado de <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-05-0104-007> [consulta 20/02/2013].

DEMING, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.

DEL BELLO, J.C.; BARSKY, O; GIMENEZ, G. (2007). *La universidad privada argentina*. Buenos Aires: Libros del zorzal.

DOMÍNGUEZ, G.; LOZANO, L. (2003). El concepto de calidad y su evolución. En: *Calidad y formación: binomio inseparable* (pp.45-80). Madrid: INEM Publicaciones.

DUQUE TORRES, D. (2008.) *Propuesta de herramienta de evaluación para la red de bibliotecas públicas cubanas*. (Tesis de maestría). La Habana: Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana.

E

EGIDO GÁLVEZ, I. y HAUG, G. (2006). La acreditación como mecanismo de garantía de la calidad: tendencias en el espacio europeo de educación superior. *Revista española de educación comparada*, 12, 81-112.

ELLIS, D.; NORTON, B. (1996). *Implementing BS EN ISO 9000 in libraries*. London: ASLIB.

ESCALONA RIOS, L., MUNERA TORRES, M.T. (2012). *La calidad de la educación superior en América Latina: los desafíos para la educación bibliotecológica*. México, D.F., UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (Seminarios de investigación; 21)

EVANS, J. R. y LINDSAY, W. (2000). Filosofía de la Administración de la calidad. En: *La administración y el control de la calidad* (pp. 71-102). 4ª ed. México, D.F.: International Thomson Editores.

F

FALOMIR, V. (2007). *Gestión de la calidad en la biblioteca universitaria*. Recuperado de www.uji.es/bin/cd/documents/calidad.ppt [consulta 20/02/2013]

FEIGENBAUM, A. (1994). *Control total de la calidad*. 3ª ed. México. D.F.: Compañía Editorial Continental.

FERNÁNDEZ LAMARRA, E. (2003). Evaluación y acreditación en la educación superior argentina. *Segundo Congreso Argentino de Administración Pública: Sociedad, Estado y Administración*. Recuperado de <http://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00223.pdf> [consulta 23/08/2013]

_____. (2003). *La educación superior argentina en debate*. Buenos Aires: Eudeba-IESALC/UNESCO.

FERNÁNDEZ LAMARRA, N.; ALONSO BRÁ, M. (2004). La gestión universitaria en la Argentina. Una aproximación a partir de la evaluación. En: *Estudos e Perspectivas em Gestão Universitária*, Nelson Colossi y Marti Dias de Souza Pinto (Organizadores), Blumenau: Universidade Federal de Santa Catarina, Nova Letra.

FORMENTO H.; BRAIDOT N. y NICOLINI J. (2006). *Desarrollo de una metodología de diagnóstico para empresas PyMEs industriales y de servicios: enfoque basado en los sistemas de administración para la Calidad Total*. Los Polvorines: Universidad Nacional de General Sarmiento.

FUENTES, J. J. (1999). *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Gijón: Trea.

FUNDACIÓN IBEROAMERICANA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD. (2014a). *Bases del premio iberoamericano de la calidad 2014*. Recuperado de www.fundibeq.org [consulta 17/05/2014]

_____. (2014b). *Dossier Fundibeq 2014*. Recuperado de www.fundibeq.org [consulta 17/05/2014]

_____. (2014c). *Guía para la elaboración del relatorio premio iberoamericano de la calidad 2014*. Recuperado de www.fundibeq.org [consulta 17/05/2014]

_____. (2013). *Modelo iberoamericano de excelencia en la gestión versión 2013*. Recuperado de www.fundibeq.org [consulta 17/05/2014]

FUNDACION PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD. (2014). *Bases y condiciones del Premio Nacional a la Calidad, sector privado. República Argentina. Ed. 2014*. Recuperado de http://www.premiocalidad.org.ar/abre_concurso.html [consulta 17/05/2014]

_____. (2013). *Modelo para una gestión de excelencia. Sector privado. República Argentina*. Recuperado de http://www.premiocalidad.org.ar/abre_concurso.html [consulta 17/05/2014]

FUSHIMI, M. (2011). Construyendo una política de evaluación para las bibliotecas universitarias argentinas: Datos, estadística bibliotecaria y formación profesional. Una propuesta. En: *TIEB2. Actas del segundo taller de indicadores de evaluación de bibliotecas, 27 y 28 de junio 2011*. (Tomo I, pp.86-103). Recuperado de <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar/actas2011> [consulta 17/12/2013]

_____. (coord.). (2010). *Evaluación de bibliotecas universitarias: una propuesta desde las perspectivas objetiva y subjetiva*. Recuperado de www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.19/pm.19.pdf [consulta 17/12/2013]

G

GARVIN, D. A. (1988). *Managing quality: the strategic and competitive edge*. New York: Free Press.

GENTO PALACIOS, S. (1996). *Instituciones educativas para la calidad total. Configuración de un modelo organizativo*. Madrid. La Muralla.

GIAPPICONI, T. (2008). Les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèques. *BBF*, (3), 6-21. <http://bbf.enssib.fr> [Consulta 20/03/14]

_____. (1998). De la bibliothèque au management: subordonner la gestion aux missions. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 43 (2), 26-34. Recuperado de http://bbf.enssib.fr/bbf/html/1998_43_2/1998-2-p26_giappiconi.xml.asp [consulta 23/08/2013]

GIER-JEANMOUGIN, S.; GRAMONDI, L.; LIESS, N.; SENE, C. (2004). *Pratiques d'évaluation des bibliothèques*. Lyon: ENSSIB. Recuperado de <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/932-pratiques-d-evaluation-des-bibliotheques.pdf> [consulta 03/07/2013]

GIMENO PERELLÓ, J. (2009). *Evaluación de la calidad en bibliotecas*. Buenos Aires: Alfagrama.

_____. (2009). Conceptos de calidad. Calidad aplicada a la biblioteca como servicio público. En: *Evaluación de la calidad en*

bibliotecas: compromiso con lo público (pp. 35- 52). Buenos Aires: Alfagrama.

GIOVANNINI, F. (2002). *As organizações e a complexidade: um estudo dos sistemas de gestão da qualidade*. (Tesis de maestría) Administración. Universidade de São Paulo. Recuperado de www.teses.usp.br/ [consulta 22/05/2013]

GLOWACKA, E. (2002). An introduction into quality assurance and total quality management with reference to library and informations institutions. *EBIB*, (1). Recuperado de <http://eprints.rclis.org/7428/> [consulta 14/06/2013]

GOMES, P. A. (2004). Evolução do conceito de qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação. *Cadernos BAD*,(2), 6-18. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/10401/1/GomesBAD204.pdf> [consulta 22/05/2013]

GÓMEZ-FUENTES, H. (1993). Las revistas latinoamericanas de Bibliotecología y Ciencias de la Información bajo el prisma de los servicios bibliográficos internacionales. *Investigación Bibliotecológica*, 14 (7), 27-32. Recuperado de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ibi/article/view/3815> [consulta 12/01/2014]

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J.A. (1997). La Biblioteca universitaria, cap. 21. En: *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis.

_____. (1996). *La función de la Biblioteca en la Enseñanza Superior: estudio aplicado a la Universidad de Murcia* (tesis de doctorado). Universidad de Murcia.

GOMEZ ZULUAGA, O.; et al. (2000). *Fundamentos básicos de calidad para la certificación de bibliotecas académicas*. Medellín: Escuela Interamericana de Bibliotecología. Centro de Investigaciones en Ciencias de la Información.

GONZÁLEZ GUITIÁN, M.V. y MOLINA PIÑEIRO, 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=S102494352008000800002&lng=en&nrm=iso [consulta 22/07/2013]

GONZALEZ VILLAR, C. (2002). *Diseño de investigación*. Posadas: Editorial Universitaria Universidad Nacional de Misiones.

GORBEA-PORTAL, S. (2000). Aportación Latinoamericana a laproducción científica en ciencias bibliotecológicas y de la información. En: *66th IFLA Council and General Conference,Jerusalem, Israel 13-18 August 2000*. The Hague, Netherlands: IFLA. Recuperado de <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/089-163s.htm> [consulta 12/01/2014]

GRANADOS MOLINA, C. E. (1996). La calidad total y la bibliotecología: conceptos clave para un cambio de mentalidad en la oferta de servicios de información. *Grebyd Noticias*. 7 (7), 2-13.

GUAGLIANONE, A. (2014). *Políticas de evaluación y acreditación en universidades argentinas*. Buenos Aires: UAI. (Colección UAI-Investigación)

GUEDES, S. R.; CARVALHO (2009). Quality Management and Innovation in Information Services: The case study of the Documentation Services of the University ofMinho. En: *17th annual BOBCATSSS symposium. Challenges for the New Information Professional*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/12929> [consulta 23/11/2013]

GUTIÉRREZ GUTIÉRREZ, L. y TAMAYO TORRES, I. (2006). Los modelos de la gestión de la calidad como medios facilitadores para la obtención de flexibilidad estratégica en la organización. En: *Decisiones Estratégicas* (pp. 530-544). Recuperado de

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2486936>

[consulta 3/12/2013]

H

HERAS, I.S.; LANDINN, G.A; and FA, M.C. (2006). A Delphy study on motivation for ISO 9000 and EFQM. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 23 (7), 807-827.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R.; FERNÁNDEZ COLLADO, C.; BAPTISTA LUCIO, P. (1997). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

HERRERA, L. (1999). Gestión de cambio en bibliotecas académicas: un desafío para la universidad argentina". *La Universidad*. 6, (16), 4-9.

_____. (1995). *Bibliotecas universitarias argentinas: sus capacidades operativas e institucionales*. Buenos Aires: Ministerio de Educación, Secretaria de Políticas Universitarias (Serie Estudios y propuestas)

HERRERA-VIEDMA, S. A.; LÓPEZ GIJÓN, J.; VÍLCHEZ PARDO, J. (2006). Un modelo de evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias digitales basado en técnicas difusas. *Encontros Bibli, nº especial (primeira do segundo semestre)*, 35-48. Recuperado de <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/issue/view/105> [consulta 20/02/2014]

HERRERO SOLANA, V. (2008) Perfil temático de la investigación iberoamericana en bibliotecología y documentación a través de LISA. En: *Memoria VIII Encuentro EDIBCIC. La Dimensión Docente e Investigadora de las Ciencias de la Información y de la Documentación en Iberoamérica: diagnóstico regional* (pp.489-512).

HERRERO SOLANA, V.; QUIJANO SOLIS, A. (2011). Perfil temático de la investigación iberoamericana en bibliotecología y documentación a través de LISA. En: *Memoria del VIII Encuentro Asociación de Educadores e Investigadores de Bibliotecología, Archivología, Ciencias de la Información y Documentación Iberoamérica y el Caribe (EDIBCIC). La Dimensión Docente e Investigadora de las Ciencias de la Información y de la Documentación en Iberoamérica: diagnóstico regional* (pp. 491-512) México: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

I

INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. (2010). *Norma argentina IRAM-ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización*. 2ª ed. Buenos Aires: IRAM.

_____. (2008). *Norma argentina IRAM-ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad, requisitos*. 2ª ed. Buenos Aires: IRAM.

_____. (2005). *Norma argentina IRAM-ISO 9000 Sistema de gestión de la calidad. Principios y vocabulario*. 2ª ed. Buenos Aires: IRAM.

INSTITUTO INTERNACIONAL DE PLANEAMIENTO DE LA EDUCACION. (2009). *Aseguramiento de la calidad en la educación superior*. Recuperado de <http://www.iiep.unesco.org/es/focus-on-higher-education/quality-assurance-in-higher-education.html> [consulta 03/07/2013]

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA Y CENSOS. (2005) *¿Qué es el Gran Buenos Aires?* Buenos Aires: INDEC

ISHIKAWA. K. (1994). *Introducción al control de calidad*. Madrid: Díaz de Santos.

ISUANI, A. (2004). Estudio sobre el impacto de la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU). En: *Políticas de Estado para la Universidad Argentina Balance de una gestión en el nuevo contexto nacional e internacional* (pp. 175-178). Buenos Aires: Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. Secretaría de Políticas Universitarias.

IZQUIERDO ALONSO M.; RUIZ ABELLÁN, J.; PIÑEDA LUCAS, J.T. (1996). En: *Un modelo de gestión de calidad para las bibliotecas públicas* (pp.63-91). Murcia: Universidad.

J

JIMÉNEZ CONTRERAS, E.(2002).La aportación española a la producción científica internacional en biblioteconomía y documentación: balance de diez años (1992–2001). *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 9. Recuperado de <http://bid.ub.edu/09jimen2.htm> [consulta 22/02/2014]

JURAN, J.M. (2001). *Manual de la calidad*. Madrid: McGraw-Hil; Interamericana de España.

K

KAUFMAN, P. T. (2005). Role and mission of academic libraries: present and future. En: *Japan Association of Private University Libraries Symposium*. Osaka: Kansai University. Recuperado de <https://www.ideals.uiuc.edu/handle/2142/123> [consulta 13/04/2014]

KINNELL, M. (1995). Quality management and library and information services. *IFLA journal*, 21 (4), 265-273.

KYRILLIDOU, M.; HEATH, F. M. (2001). Measuring service quality. *Library Trends*, 49 (4),541-799.

KOBEL-JARBOE, P. (1996). Quality improvement: a strategy for planned organizational change. *Library Trends*, 44 (3), 605-630.

KORN, F. (1969). *El significado del término variable en sociología*. Buenos Aires: Nueva Visión.

L

LANCASTER, F. W. (1996). *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: ANABAD.

LEON FEBLES, A. (2007). *Estudio del impacto producido con la implantación de un sistema de gestión de calidad en centros de enseñanza no universitaria*. (Tesis de doctorado). Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Recuperado de <http://acceda.ulpgc.es/bitstream/10553/1972/1/3029.pdf> [consulta 03/12/2013]

LONGO, R. M. J. (1996). Gestão da Qualidade: Evolução Histórica, Conceitos Básicos e Aplicação na Educação. En: *Gestão da qualidade na educação: em busca da excelência* (pp. 7-14). São Paulo: SENAC-SP. (Texto para Discussão n. 397). Recuperado de http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=3552&Itemid=1 [consulta 10/12/2013]

LÓPEZ CALLE, N. H. (2003). El sistema de gestión de la calidad, una filosofía de trabajo en el Departamento de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia. En: *Encuentro internacional de bibliotecas: La biblioteca para una universidad de excelencia: humanización, innovación y cooperación*. Medellín: Universidad de Antioquia.

LUBISCO, N. (2011). Evaluación de la biblioteca universitaria brasileña: situación actual y perspectivas. En: *TIEB2. Actas del segundo taller de indicadores de evaluación de bibliotecas, 27 y 28 de junio 2011*. (Tomo II, pp. 50-60). Recuperado de <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar/actas2011> [consulta 17/12/2013].

_____. (2007). *La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña: evolución y propuesta de mejora*. (Tesis doctoral)

Universidad Carlos III. Departamento de Biblioteconomía y Documentación. Recuperado de <http://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/2535> [consulta 04/03/2014]

_____. (2002) A biblioteca universitaria brasileira e a avaliação governamental. En: *Simposio Electrónico sobre Evaluación y Calidad en Biblioteca*. Buenos Aires: Sociedad Argentina de Información. Recuperado de <http://www.sai.com.ar> [consulta 04/03/2014]

M

MADRID, I. (2009-2011). La integración en un Sistema de Bibliotecas de la Universidad de la República: una mirada desde las políticas educativas universitarias. *Informatio*, (14-16), 7-23.

_____. (2002). Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia. *Evaluación, cultura y sociedad*, (6), 103-113.

MANGIATERRA, N. y MIGUEL, S. (2011). Principales conclusiones del TIEB2. En: *TIEB2. Actas del segundo taller de indicadores de evaluación de bibliotecas, 27 y 28 de junio 2011*. (Tomo III, pp. 6-19). Recuperado de <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar/actas2011> [consulta 17/12/2013]

MALO DE MOLINA, T.; MARTÍN-MONTALVO, T. (2005). La evaluación: una herramienta imprescindible para la gestión de la calidad en bibliotecas universitarias. En: *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido* (pp.187-216). Madrid: Síntesis.

MANO GONZALEZ, M. de la (2002). La planificación y la evaluación: el motor de la administración bibliotecaria. En: *Temas de Biblioteconomía Universitaria y General*. Madrid: Editorial Complutense.

_____. (1998). Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias. *Revista española de documentación científica*, 21 (2), 174-197.

MARQUES, M. B. P. de S. M. (2012). *A Satisfação do cliente de serviços de informação: as bibliotecas públicas da Região Centro*. (Tesis doctoral) Ciências Documentais. Especialidade de Gestão da Informação e de Serviços de Informação. Universidade de Coimbra. Recuperado de <https://estudogeral.sib.uc.pt/jspui/handle/10316/20462> [consulta 10/11/2014]

MARQUIS, C., TORIBIO, D. (2007). Argentina. En: *Educación superior en Iberoamérica*. Santiago de Chile: Centro Interuniversitario de Desarrollo. Recuperado de http://www.cinda.cl/download/informe_educacion_superior_iberomericana_2007.pdf [consulta 17/07/2013]

MARTÍNEZ LORENTE, A. R.; DEWHURST, F. y DALE, B. G. (1998). Total Quality Management: Origins and Evolution of the Term. *The TQM Magazine*, 10 (5), 378-386. Recuperado de <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0954-478X> [consulta 3/12/2013]

MENDOZA LEOS, S.A. (2012). *Comportamiento informétrico y de contenido en ciencias bibliotecológicas y de la información: un estudio en las revistas mexicanas, Liber e Investigación bibliotecológica (1996-2004)*. Memoria para optar al grado de doctor. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias de la Información. Departamento de Biblioteconomía y Documentación. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/17519/> [consulta: 15/03/2014]

MENESES TELLO, F. (1996). Las publicaciones mexicanas en el campo de la bibliotecología. *Bibliotecas y Archivos*, segunda época, 1 (3), 5-15.

MIGNONE, E. F. (1998). *Política y universidad: el estado legislador*. Buenos Aires: Lugar Editorial-IDEAS.

MIGUEL, S. (2003). *Lineamientos para el desarrollo de un plan de mejoramiento de los recursos y servicios de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Naturales y Museo de la Universidad Nacional de La Plata, Argentina*. Recuperado de [http://eprints.rclis.org/9519/1/Miguel S Lineamientos para el m
ejoramiento de la Biblioteca FCNyM-UNLP.pdf](http://eprints.rclis.org/9519/1/Miguel_S_Lineamientos_para_el_mejoramiento_de_la_Biblioteca_FCNyM-UNLP.pdf) [consulta 03/07/2013]

MISTRY, V.; USHERWOOD, R.C. (2000). Total Quality Management, British Standard accreditation, Investors in People and academic libraries. *Information Research*, 1 (3). Recuperado de <http://InformationR.net/ir/1-3/paper9.html> [consulta 03/07/2013]

MOLLIS, M. (2003). Un breve diagnóstico de las universidades argentinas: identidades alteradas. En: *Las universidades en América Latina: ¿reformadas o alteradas? La cosmética del poder financiero* (pp.203-216). Buenos Aires: CLACSO. Recuperado de [http://biblioteca.clacso.edu.ar/subida/clacso/gt/20101109022326/
11mollis.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/subida/clacso/gt/20101109022326/11mollis.pdf) [consulta 22/03/2014]

MORALEJO ALVAREZ, M. R. (1995). La Biblioteca Universitaria en España. Entre tradición y renovación. *Boletín de la ANABAD*, 45 (1), 145-164. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=50957> [consulta 12/01/2014]

MORGAN, M. (2011). Tendencias en la evaluación y acreditación de los servicios de información en Perú. En: *TIEB2. Actas del segundo taller de indicadores de evaluación de bibliotecas, 27 y 28 de junio 2011*. (Tomo II, pp. 12-35). Recuperado de <http://tieb.fahce.unlp.edu.ar/actas2011> [consulta 17/12/2013]

MORO CABERO, M. M. (2011). Certificación de calidad en los archivos. Análisis y prospectiva. *Revista española de documentación científica*, 34 (3), 447-460. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/707/784> [consulta 15/03/14]

MOSCOSO, P.; MARTINEZ DEL VALLE, C. (2009). Análisis comparado de los procesos de evaluación de bibliotecas universitarias españolas. *Documentación de las ciencias de la información*, 32, 155-178. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3099103> [consulta 21/03/2014]

MOYA ANEGON, F., HERRERO-SOLANA, V. (2002). Visibilidad internacional de la producción científica iberoamericana en biblioteconomía y documentación, 1991-2000. *Ciência da informação*, 31 (3). Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652002000300006 [consulta: 12/01/2014]

MOYA ANEGON, F. de; LOPEZ GIJON, J.; GARCIA CARO, C. (1999). *Técnicas cuantitativas aplicadas a la biblioteconomía y documentación*. Madrid: Síntesis.

MULYE, R.; DESHPANDE, N. J. (1998). A review of quality systems and its applications to libraries. *SRLS Journal of Information Management*, 35 (1), 3-20. Recuperado de <http://www.srels.org/index.php/sjim/article/view/48711> [consulta 16/04/2013]

N

NARDI, A. (1999). El componente biblioteca dentro de la evaluación institucional. *La Universidad*, 6 (16), 10-13.

NASCIMENTO, M. S. y CAMPOS, D. F. (2014). Qualidade do serviço em bibliotecas universitárias: percepção dos usuários em contextos público e privado. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da informação*, 12 (1), 78-101. Recuperado de http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/3896/pdf_57 [consulta 20/05/2014]

NIEVES NIETO, C. de y ROS MCDONNELL, L. (2006). Comparación entre los modelos de gestión de Calidad Total: EFQM, Gerencial de Deming, Iberoamericano para la Excelencia y Malcom Baldrige. Situación frente a la ISO 9000. En: *10º Congreso de Ingeniería de Organización, Valencia, 7 y 8 de septiembre de 2006*. Recuperado de <http://adingor.es/congresos/web/articulo/detalle/a/828> [consulta 03/12/2013]

O

OLIVEIRA, J. G. de (2010). *Processo de avaliação do INEP / MEC de bibliotecas universitárias pertencentes às instituições de educação superior privadas de Belo Horizonte/MG*. (Dissertação Mestrado) Ciência da Informação. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação. Universidade Federal de Minas Gerais. Recuperado de www.bibliotecadigital.ufmg.br/.../ECID-87BKMR [consulta 01/08/2014]

OLLENDORFF, C. (1999). *Construction d'un diagnostic complexe d'une bibliothèque académique*. Tesis para obtener el grado de doctor. Paris : Ecole Nationale Supérieure d'Arts et Métiers. Recuperado de www.enssib.fr/bibliotheque [consulta 17/12/2013]

ORERA ORERA, L., ed. (2005). *La Biblioteca universitaria*. Madrid: Síntesis.

OSORIO RUBIO, C.A. et al. (2010). *Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de los servicios en una biblioteca central*

universitaria. Santiago de Chile: Departamento de Gestión de Información de la Universidad Tecnológica Metropolitana. (Bibliotecología y Gestión de Información N° 61)

OSZLAK, O. (2004). Estudio sobre el impacto del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad Universitaria (FOMECA). En: *Políticas de Estado para la universidad argentina: balance de una gestión en el nuevo contexto nacional e internacional* (pp. 175-178). Buenos Aires: Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. Secretaría de Políticas Universitarias.

P

PACIOS LOZANO, A. R. (1997). ISO 9000 and the total quality management models. *Library Management*, 18 (3), 148-150.

PADRÓN ROBAINA, V. (1996). Análisis comparativo de los distintos enfoques en la gestión de la calidad. *Esic Market*, (548), 147-158.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V.A.; BERRY, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for futurereasearch. *The Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/1251430> [consulta 17/07/2014]

PATÍÑO, G. (2006). *Modelos de calidad en la formación profesional y en la educación. Análisis y complementariedad*. Montevideo: CINTERFOR/OIT. (Papeles de la Oficina Técnica, 18). Recuperado de www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/papel/18/index.htm [consulta 23/08/2013]

PELIZZARI, E. (1999). Qualità in biblioteca: linee per um progetto di certificazione. *Bollettino AIB*, 39 (3), 245-271. Recuperado de <http://bollettino.aib.it/article/view/7656> [consulta 17/07/2014]

PEREZ RODRIGUEZ, Y. y MILANES GUIADO, Y. (2008). La biblioteca universitaria, reflexiones desde una perspectiva actual. *Acimed*, 18 (3). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000900004&lng=es&nrm=iso&tlng=es [17/12/2013]

PERDOMO ORTIZ, J; GONZALEZ BENITO, J. (2004). Medición de la gestión de la calidad total: una revisión de la literatura. *Cuadernos Administración*, 17 (28), 91-109.

PHILLIPS, E.M.; PUGH, D.S. (2008). *La tesis doctoral: un manual para doctorandos y sus directores*. Barcelona: Bresca PROFIT.

PINEDA, E; ALVARADO, E.L. de (2008), *Metodología de la investigación*. 3ª ed. Washington: OPS.

PINTO MOLINA, M. (1998). Gestión de calidad en documentación. *Anales de documentación*, 1, 171-183. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/3031/28801> [consulta02/03/2014]

PINTO MOLINA, M.; SUAREZ, J.M. (1999). Recursos informativos sobre gestión de calidad en bibliotecas y centros de documentación. *Revista general de información y documentación*, 9 (1), 217-273. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9999120217A> [consulta: 30/03/2013]

PINTO MOLINA, M.; BALAGUE, N. y ANGLADA, L. (2007). Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. *Revista española de documentación científica*, 30 (3), 364-83. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/390/402> [consulta 01/02/2014]

PUCHETA, M.C.; MORETTINI, M. (2010). Aproximación al contexto histórico del proceso creador de universidades en el período 1989-

1995 en Argentina. En: *X Coloquio Internacional sobre Gestión Universitaria en América del Sur*. Mar del Plata.

R

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2014). *Diccionario de la lengua española*. 23^a ed. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/?val=calidad> [consulta 01/02/2014]

REBELLO, M. A. de F. R. (2004). Avaliação da qualidade dos produtos /serviços de informação: uma experiência da biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. *Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação*, 2 (1), 80-100. Recuperado de <http://polaris.bc.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/issue/view/23/showToc> [consulta 01/02/2014]

RICO, R.R. (2000). *Calidad estratégica total = Total quality management: diseño, implementación y gestión del cambio estratégico imprescindible*. Buenos Aires: Macchi.

RODRIGUEZ, C. del C. (2008a). La implementación de sistemas de calidad en las instituciones de educación superior. Una revisión bibliográfica del estado del arte. *Copérnico*, 4, (7), 35-45. Recuperado de http://copernico.uneg.edu.ve/numeros/c07/c07_art04.pdf [consulta 24/09/2013]

_____. (2008b). Principios y teorías a ser aplicadas a los modelos de gestión de calidad en las universidades. *Contaduría Universidad de Antioquía*, (53), 197-224. Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/cont/article/viewFile/2210/1781> [consulta 24/09/2013]

RODRÍGUEZ GALLARDO, J. A. (2009). La literatura bibliotecológica y de estudios de la información: un análisis crítico de Latindex. *Revista interamericana de bibliotecología*, 32 (2), 335-365.

Recuperado de
<http://www.redalyc.org/pdf/1790/179016347012.pdf> [consulta
18/07/2013]

ROMÁN ROMÁN, A., VÁZQUEZ VALERO, M; URDÍN CAMINOS, C.
(2002). Los criterios de calidad editorial de LATINDEX en el marco
de la evaluación de las revistas españolas de humanidades y
ciencias sociales. *Revista española de documentación científica*, 25
(3), 286-308. Recuperado de
<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/109/173>
[consulta 18/07/2013]

S

SABINO, C. (1996). *El Proceso de investigación*. 2ª ed. Buenos
Aires: Lumen-Humanitas.

SAINT CLAIRE, G. (1996). *Total quality management in information
services*. London: De Gruyter Saur.

SAMAJA, J. (2005). *Epistemología y metodología: elementos para
una teoría de la investigación científica*. 3ª ed. Buenos Aires:
Eudeba.

SÁNCHEZ AMBRIZ, G. (2009). El desarrollo organizacional: una
estrategia de cambio para las instituciones documentales. *Anales
de documentación*, (12), 235-254. Recuperado de
<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/70351> [consulta
23/08/2014]

_____. (2004). *Estrategias para desarrollar procesos de
evaluación en el sistema bibliotecario de la Universidad Nacional
Autónoma de México*. Tesis doctoral. Universidad de Murcia.
Facultad de Comunicación y Documentación. Recuperado de
<http://www.tdx.cat/handle/10803/10906> [consulta 17/12/2013]

SÁNCHEZ VIGNAU, B. S. (2004). La universalización de la educación superior en Cuba: una oportunidad para reflexionar sobre los modelos de gestión en las bibliotecas universitarias. *Acimed*, 12 (2). Recuperado de <http://eprints.rclis.org/5011/1/universalizacion.pdf> [consulta 17/12/2013]

SANTOS VALDÉS, H. (2002). Aplicación de los principios de la gestión de la calidad total en el Equipo de Servicios de Traductores e Intérpretes. *Acimed*, 10 (1), 45-53. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/5154/1/aplicacion.pdf> [consulta 24/03/2014]

SARDELLI, A. (2001). Il caso BNCf: la prima biblioteca italiana a impostare un sistema qualità conforme alle ISO 9000. *Bibliotime rivista elettronica per le biblioteche*, 4 (1). Recuperado de <http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/sardelli.htm> [consulta 17/06/2014]

_____. (1999). ISO 9000: tecnica della qualità e biblioteche: il percorso per ottenere la certificazione ISO EN UNI 9000. *Biblioteche oggi*, 17 (6), 50-62. Recuperado de <http://www.bibliotecheoggi.it/pdf.php?filepdf=19990605001.pdf> [consulta 17/06/2014]

SELLTIZ, C. et al. (1995) *Métodos de investigación en las relaciones Sociales*. Madrid: Ediciones Risip.

SELVI, G. T. (2002). Total Quality Management (TQM) and ISO 9000 in the context of Academic Library Services. *SRELS Journal of Information Management*, 39 (1), 105-115. Recuperado de <http://www.srels.org/index.php/sjim/article/view/48857> [consulta 17/07/2014]

SERRANO BADIA, A. M; LOPEZ FERNANDEZ, C.; GARCIA PIQUERES, G. (2007). Gestión de la calidad en servicios; una

revisión desde la perspectiva del management. *Cuadernos de gestión*, 7 (1), 33-49. Recuperado de <http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/revista/index.php/numeros?a=da&y=2007&v=7&n=1&o=2> [consulta 18/07/2013]

SOARES, L. M. F. y SOUSA, C. V. (2014). Avaliação da qualidade de serviços: a percepção dos funcionários do Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal de Ouro Preto/MG. *Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação*, 12 (1), 214-238. Recuperado de <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/3898.pdf> [consulta 20/05/2014]

SOCIETY OF COLLEGE, NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARIES. (2010). *Challenges for academic libraries in difficult economic times: A guide for senior institutional managers and policy makers*. London: SCONUL.

SOLIMINE, G. (2003). La biblioteconomia e il management" En: *Gestire il cambiamento. Nuove metodologie per il management della biblioteca* (pp.17-68). Milano: Editrice Bibliografica.

T

TAM, L.W.H. (2000). Quality management theory and practice: some observations of practices in Australian academic libraries. *Library Management*, 21 (7), 349-356.

TARANGO ORTIZ, J.; MENDOZA GUILLEN, G. (2009). El proceso de trabajo participativo en la evaluación de bibliotecas universitarias: caso Universidad Autónoma de Chihuahua. *Anales de documentación*, (12), 281-301.

TEXIDOR, S. (2011). La experiencia de evaluación externa en las bibliotecas universitarias argentinas y su contexto terminológico". En: *TIEB2. Actas del segundo taller de indicadores de evaluación de bibliotecas, 27 y 28 de junio 2011* (tomo I, pp.266-285).

_____. (2009b). *El desafío de certificar: la ISO 9001:2000 su aplicación en bibliotecas, unidades de información y otras organizaciones*. Rosario-Buenos Aires: Nuevo Parhadigma-CICCUS.

_____. (2009a). Las bibliotecas universitarias argentinas en el contexto de la evaluación externa: calidad, representación y visibilidad En: *41ª Reunión Nacional de Bibliotecarios. Buenos Aires, 20-23 abril 2009 y 13º Encuentro de Bibliotecas Universitarias "Presente y futuro de la biblioteca universitaria"*.

_____. (2007). *Visibilidad de las bibliotecas universitarias argentinas en los informes de evaluación externa de la CONEAU 1998-2006*. Trabajo para obtener el DEA. Universidad de Salamanca. Departamento de Biblioteconomía y Documentación.

_____. (2004). *Imágenes de las bibliotecas universitarias argentinas a través de los informes de evaluación externa emitidos por la CONEAU durante 1998-2002*. Trabajo para obtener el grado de Licenciatura. Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Humanidades. Departamento de Documentación.

TIANA FERRER, A. (2003). ¿Qué pretendemos evaluar, qué evaluamos y qué conclusiones podemos extraer de la evaluación? En: *Evaluar las evaluaciones: una mirada política acerca de las evaluaciones de la calidad educativa* (pp. 111-132). Buenos Aires: IIPE-UNESCO.

THOMPSON, J.; CARR, R. (1990). *La biblioteca universitaria: introducción a su gestión*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide.

TOLCHINSKI LANDSMAN, L.; RUBIO HURTADO, M.J.; ESCOFET ROIG, A. (2002). *Tesis, tesinas y otras tesituras. De la pregunta de investigación a la defensa de la tesis*. Barcelona: Ediciones Universitat de Barcelona. (Metodología, 5).

TORRES, S.; GONZÁLEZ BONORINO, A.; VAVILOVA, I. (2013). *La cita y referencia bibliográfica. Guía basada en las normas APA*. 3ª ed. rev. y ampl. Buenos Aires: UCES.

TORRES SANTO DOMINGO, M. (2005). La función social de las bibliotecas universitarias. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (80), 43-70.

TOSCANO, A. R. (2005). Análisis exploratorio de los efectos del FOMECA y la CONEAU en las universidades argentinas: ¿erosión de la frontera entre lo público y lo privado? En: *Espacio público y privatización del conocimiento: estudio sobre políticas universitarias en América latina* (pp. 344-400). Buenos Aires: CLACSO.

U

UNESCO. (1998). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción y Marco de acción prioritaria para el cambio y el desarrollo de la educación superior. En: *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior*. París: UNESCO. Recuperado de http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm [consulta 17/07/2014]

UNION OF JAPANESE SCIENTISTS AND ENGINEERS. (2014a). *Introduction of the Deming Prize 2014 for Overseas*. Recuperado de <http://www.juse.or.jp/e/deming/97/> [consulta 20/05/2014]

_____. (2014b). *The Application Guide for The Deming Prize 2014 for Companies and Organizations Overseas*. Recuperado de <http://www.juse.or.jp/e/deming/97/> [consulta 20/05/2014]

URBIZAGÁSTEGUI ALVARADO, R. (2006). Las revistas de bibliotecología y ciencias de la información en América Latina. *Biblios*, 7 (24). Recuperado de

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/ejemplar?codigo=145622>

[consulta: 12/01/2014]

V

VALLS. V. M. (2006). A Gestão da Qualidade em Serviços de Informação com base na ISO 9000. *Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação*, 3 (2), 64-83. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1446183> [consulta 30/03/2013]

_____. (2005). *Gestao da qualidade em serviços de informacao no Brasil: estabelecimento de um modelo de referencia baseado nas diretrizes da NBR ISO 9001*. (Teses doutorado) Universidade de São Paulo. Escola de Comunicações e Artes. Recuperado de <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112005-142031/pt-br.php> [consulta 30/03/2013]

VALLS; V. M.; VERGUEIRO, W. C. S. (2006). A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. *Perspectivas em ciência da informação*. 11 (1), 118-137, Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a10.pdf> [consulta 30/03/2013]

_____. (1998). A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão de literatura. *Perspectivas em ciência da informação*, 3 (1), 47-59. Recuperado de <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/609/379> [consulta 30/03/2013]

VERGUEIRO, W.C.S. (1996). Quality management: the way to improve Latin American public libraries. *Library Management*, 17 (1), 25-32. Recuperado de

<http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/01435129610106083> [consulta 307/03/2013]

VILLANUEVA, E. (2003). *El sistema argentino de evaluación y acreditación universitaria*. Recuperado de www.eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00080.pdf [consulta 17/12/2013]

VOKURKA R.; STADING G. y BRAZEAL J. (2000). A Comparative Analysis of National and Regional Quality Awards. *Quality Progress*, (08). Recuperado de <http://www.texas-quality.org/SiteImages/125/Reference%20Library/Comparing%20Quality%20Awards.pdf> [consulta 01/02/2014]

W

WHITEHALL, T. (1992). Quality in library and information service: a review. *Library Management*, 13 (5), 22-35. Recuperado de <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/01435129210020361> [consulta 01/02/2014]

Sitios Web

American Society for Quality <http://asq.org/> [consulta 20/05/2014]

Deming Institute <http://deming.org/index.cfm?content=0> [consulta 20/05/2014]

International Organization for Standardization (ISO) <http://www.iso.org/iso/home.html> [consulta 20/05/2014]

Japanese Union of Scientist and Engineers <http://www.juse.or.jp/e/> [consulta 20/05/2014]

Malcolm Baldrige National Quality Award
<http://www.nist.gov/baldrige/enter/apply.cfm> [consulta 20/05/2014]

Modelo EFQM <http://www.efqm.es> [consulta 20/05/2014]

Modelo para una Gestión de Excelencia en organizaciones sin fines de lucro
[http://www2.premiocalidad.org.ar/comercio45/html/102867Modelo
oparaunagestiondeexcelenciaenosfl.pdf](http://www2.premiocalidad.org.ar/comercio45/html/102867Modelo%20para%20una%20gesti%20nde%20excelencia%20en%20osfl.pdf) [consulta 20/05/2014]

Anexo A

Artículos sobre gestión de la calidad en la producción iberoamericana en BCI, 1990-2014, analizados y categorizados

Los recursos están ordenados alfabéticamente por título de publicación y dentro de cada título por fecha desde el más antiguo al más actual.

Publicaciones registradas en LATINDEX

***Acimed* (Cuba) 1993-2011** (*Continua como Revista cubana de información en ciencia de la salud*)

CAÑEDO ANDALIA, R. (1997). Elementos conceptuales útiles para la implementación de los sistemas de calidad. ***Acimed***, 5 (4), 1-10. Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5_s_97/supsu197.htm [consulta 20/04/2014]

La presión que reciben las instituciones de información por parte de los gobiernos, administraciones locales y de la sociedad en general, para que sus acciones alcancen un claro impacto en la satisfacción de las necesidades de las comunidades a las que prestan sus servicios; el crecimiento exponencial del conocimiento científico; el vertiginoso desarrollo que experimenta la esfera tecnológica; los grandes cambios ocurridos en las escuelas de administración (pensamiento de afuera hacia adentro) después de la gran crisis que afectó al mundo en los años 70; la descentralización, democratización y participación de todos los miembros de la empresa en la búsqueda del éxito; el incremento de la exigencia de los clientes en cuanto a la calidad y a los costos de los productos y servicios de información, así como el reconocimiento generalizado de que la información constituye una de las principales armas competitivas del momento, fueron los factores determinantes de la revolución en el contenido, métodos, enfoques y organización del trabajo que tiene lugar en esta disciplina.

ABREU, M.; CAÑEDO ANDALIA, R. (1998). Gerencia total de la calidad en las organizaciones. ***Acimed***, 6 (2), 79-92.

Con el objetivo de facilitar la comprensión de los cambios ocurridos en materia de administración empresarial y de gerencia de la calidad durante las últimas décadas, se describe brevemente la evolución histórica de los paradigmas gerenciales y de la gerencia de la calidad durante el presente siglo; se caracteriza su estado actual y se exponen los componentes fundamentales, así como los principios básicos de la gerencia total de la calidad. La gran crisis de los países industrializados a mediados de los años 70, produjo una verdadera revolución en materia de gerencia empresarial, caracterizada por la reducción del tamaño de las unidades productivas y del verticalismo en la gestión, así como por la búsqueda de una mayor participación de los trabajadores en la vida de la compañía mediante la creación de equipos de trabajo, entre otros aspectos. La administración de la calidad ha transcurrido por diferentes etapas

desde su nacimiento. Algunas de ellas son: control de la calidad del producto, control de la calidad del proceso, planeamiento estratégico de la calidad y gerencia total de la calidad. Entre los principales componentes de la gerencia total de la calidad, se destacan: el liderazgo, el reconocimiento y la recompensa al empleado, el adiestramiento, el enfoque al cliente, la planificación estratégica y el *benchmarking*.

AJA QUIROGA, L. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. *Acimed*, 10 (5). Recuperado de <http://eprints.rclis.org/5135/1/gestion.pdf> [consulta 25/08/2014]

Se analizan las diferentes acepciones de los términos gestión de la información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad, así como su relación con la actividad de las instituciones de información. Se demuestra que la presencia de uno condiciona la de los otros, si se considera a la institución de información como una organización del conocimiento y de excelencia.

SANTOS VALDÉS, H. (2002). Aplicación de los principios de la gestión de la calidad total en el Equipo de Servicios de Traductores e Intérpretes. *Acimed*, 10 (1), 45-53. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/5154/1/aplicacion.pdf> [consulta 20/04/2014]

Se exponen los principios de la gestión de la calidad total, así como la importancia de su aplicación en las instituciones de información para brindar servicios y productos efectivos, eficientes y orientados a la satisfacción de las necesidades de usuarios. Se ejemplifica la reorganización de un proceso básico: la traducción, dentro de una organización, el Equipo de Servicios de Traductores e Intérpretes (ESTI), desde la perspectiva de una red automatizada. Se tratan sus principales componentes

CAÑEDO ANDALIA, R. (2006). Algunos interrogantes útiles en torno a la evaluación cualitativa de los servicios de información. *Acimed*, 14 (2). Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci01206.htm [consulta 20/04/2014]

Se expone una serie de interrogantes útiles para facilitar la evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios y de información, un aspecto con cierta frecuencia olvidado entre las estadísticas puramente cuantitativas que realiza cada cierto período de tiempo una institución como mecanismo para evaluar su gestión. La relación de preguntas realizadas no es en modo alguna exhaustiva y se propone sólo atraer la atención sobre la necesidad de realizar esta clase de evaluaciones como parte del análisis integral del desempeño de las organizaciones de información.

ALARCÓN ECHENIQUE, M. et al. (2007). Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica. *Acimed*, 15 (4), 1-9. Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_4_07/aci01206.htm [consulta 20/04/2014]

Se presenta un conjunto de aspectos teórico-conceptuales relacionados con la evaluación y la calidad, así como la relación entre ambos términos. Se analizan la visión y la aplicación de estos elementos en la actividad bibliotecaria. Se realiza un primer acercamiento teórico-metodológico con vista a contribuir a su perfeccionamiento.

PÉREZ RODRÍGUEZ, M.; MILANES GUISADO, Y. (2008). La biblioteca universitaria: reflexiones desde una perspectiva actual. *Acimed*, 18 (3). Recuperado de http://eprints.rclis.org/3966/1/acimed_biblioteca_universitaria.pdf [consulta 22-03-2014]

La biblioteca universitaria se ha convertido en un espacio transformador. Mantener el papel social al que están llamadas ha supuesto y supone nuevos retos. Se intenta, desde un enfoque documental y sobre la base de ciertas herramientas métricas, esbozar, a grosso modo, cómo se observan las bibliotecas universitarias desde el paradigma del conocimiento y su gestión en el presente siglo. Se describen algunos de sus componentes esenciales. Se reflexiona en torno al reto que supone para las bibliotecas universitarias convertirse en centros de recursos para el aprendizaje y la investigación. Finalmente, se analizó el comportamiento temático de la investigación sobre el tema en el período 2002-2007 a partir de una exploración realizada en el *Web of Science*. Existe coherencia en este campo de estudio y múltiples aspectos hacia los cuales orientar la investigación en el área de las bibliotecas académicas y universitarias.

Anales de documentación (España) 1998-2014

PINTO MOLINA, M. (1998). Gestión de calidad en documentación. *Anales de documentación*, (1), 171-183. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/3031/28801> [consulta 15/06/13]

Estudio y aplicación de la Gestión de Calidad a los sistemas de información científica, profundizando en los criterios del Modelo Europeo de Calidad Total y en el análisis de las herramientas metodológicas para la mejora de los procesos y productos documentales

PONJUAN DUARTE, G. (1999). El éxito de la gestión o la gestión del éxito. *Anales de documentación*, (2), 39-47. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2691/2661> [consulta 19/01/2014]

Las técnicas de gestión en las organizaciones aplicadas a los centros de información, bibliotecas fundamentalmente, suponen cambios importantes en relación a su estructura, organización, objetivos y otros factores. Se señala la gestión y valoración positiva de los resultados como medio de competir con nuevas unidades de información. Se persigue la calidad y el éxito

REY MARTIN, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, (3), 139-153. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451> [consulta 23/02/14]

En los últimos años un concepto ha adquirido una notable importancia tanto en el ámbito de los servicios como de las unidades de información, la satisfacción de los usuarios. Nuestro interés en el tema ha suscitado el intento de ayudar a la definición de su marco teórico, para lo cual: presentamos algunos de los aspectos que lo configuran, entre los que destacamos la interesante aportación de la investigadora Rachel Applegate, así como algunos ejemplos de estudios que al respecto del mismo se han efectuado.

SANCHEZ AMBRIZ, G.(2009). El desarrollo organizacional: una estrategia de cambio para las instituciones documentales. *Anales de documentación*, (12), 235-254. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/70351> [consulta 11/04/2013]

El objeto de este trabajo es describir la evolución de los modelos de Desarrollo conocimiento, donde la creación de capital intelectual representa ser el icono de la competitividad

CASTILLO FONSECA, J. M.; OSORIO HUACUJA, C. (2011). La información documental para la implementación de sistemas de gestión de calidad aplicando la metodología de sistemas blandos. *Anales de documentación*, 14 (1), 1-17. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/119821> [consulta 14/07/2013]

Las necesidades de las organizaciones para conseguir eficacia, eficiencia y mejora continua en todas sus funciones y actividades que requieren el uso de documentos, conlleva a replantear las estrategias de acción e implementar sistemas de gestión de calidad que les ayuden a entender su comportamiento, su entorno y necesidades de información, tendientes a la calidad de sus procesos, productos y servicios. El presente trabajo plantea y describe, desde la concepción teórica de los sistemas y de la metodología de sistemas blandos (Soft

Systems Methodology, SSM), las bases teóricas así como las ventajas y beneficios al utilizar este tipo de metodologías, que involucran a los archivos como la entidad vital que permite documentar y evidenciar todos los procesos de implementación, mantenimiento y evaluación de dichos sistemas.

Anuario ThinkEPI (España) 2007-2014

BUSTELO-RUESTA, C. (2009). ¿Sistemas de gestión de información y documentación certificados? ***Anuario ThinkEPI***, 3, 129-131.

Análisis de la relación entre la necesidad de demostrar la conformidad y los sistemas de gestión de la información y la documentación, y cómo esta puede derivar en procesos de certificación. Se describe el ejemplo del futuro desarrollo de las normas ISO 15489 de gestión de documentos y las oportunidades y amenazas que representa.

Biblionline (Brasil) 2005-2014

BRANDAO, A. C. (2011). Aplicando a gestão da qualidade no serviço arquivístico. ***Biblionline***, 7 (2), 28-34. Recuperado de <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/9819> [consulta 23/03/14]

A preocupação na gestão de arquivos voltada à prática da qualidade é um processo que aos poucos ganha força dentro da arquivística. Desse modo, permitir a adequação de serviços às necessidades de busca e recuperação satisfatória dos usuários. Para isto, deve-se pensar em serviços arquivísticos norteados por padrões de excelência, que otimizem o atendimento aos usuários durante as rotinas de um arquivo, cumprindo em completude com as exigências das organizações a que estiverem servindo. Apresenta a gestão da qualidade aplicada aos serviços arquivísticos, mostrando uma abordagem teórica para entender como dever ser a aplicação nos arquivos. Em termos metodológicos trata-se de uma pesquisa exploratória, do tipo bibliográfica, que permite estabelecer uma relação entre a qualidade e os serviços arquivísticos. Assim, expõe a gestão da qualidade dentro dos arquivos enquanto prática ainda incipiente, visto que os arquivos se encontram em fase de consolidação dentro das instituições. Conclui ressaltando o trabalho dos arquivistas nas instituições para estabelecer um processo de gestão arquivística que garanta ao arquivo o tratamento racional da informação produzida e recebida.

Biblios. Revista de bibliotecología y ciencias de la información (Perú) 1999-2014

DI DOMENICO, A.; DE BONA, G.S. (2004). Implementando nuevos paradigmas de gestión en bibliotecas universitarias: Seis Sigma como filosofía del gerenciamiento. ***Biblios. Revista de bibliotecología y ciencias de la información***, 5 (20), 40-48. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/5845/> [consulta 06/11/2013]

Seis Sigma es una metodología sistemática de reducir errores de forma proactiva, concentrándose en la mejora de los procesos más que reaccionando corrigiendo fallos una vez ocurridos. Las Bibliotecas Universitarias, desde hace poco tiempo han comenzado a incorporar sistemas de gestión de calidad. Por lo que también, han establecido mediciones mediante indicadores, cuadros de mando y otras herramientas de medición y evaluación aplicativos a los procesos documentales. Seis Sigma es una filosofía de gestión, que merece ser probada en Bibliotecas de Educación Superior que ya hayan incorporado el concepto de Calidad a su gestión.

ALLENDEZ SULLIVAN, P. M.(2007). Certificando calidad en la UCEMA: el camino hacia la mejora continua. ***Biblios. Revista de bibliotecología y ciencias de la información***, 8 (29), 1-13. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/161/16111500004.pdf> [consulta 19/07/2013]

Las Bibliotecas universitarias siempre tienden a brindar servicios de calidad para sus clientes reales y potenciales. La Biblioteca de la Universidad del CEMA comenzó a trabajar en la implementación de servicios de calidad a partir de marzo de 2000, pero fue a mediados del 2005 cuando decidió aplicar para acreditar la norma ISO 9001:2000, logrando su meta en diciembre de 2006. Este artículo se refiere al Sistema de Gestión de Calidad diseñado e implementado por el equipo de trabajo de la Biblioteca UCEMA y su experiencia en la acreditación de la misma. Mostrará cómo fue y sigue siendo su camino hacia la mejora continua, y la importancia de suministrar servicios de calidad a la comunidad académica a la que pertenece.

Biblioteca universitaria (México) 1986-2014

ARRIOLA NAVARRETE, O.; BUTRÓN YÁÑEZ, K. (2008). Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas. ***Biblioteca universitaria***, 11 (2), 99-114. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/12716/> [consulta 13/07/2013]

El documento presenta un panorama general sobre qué es la evaluación de bibliotecas, su importancia, los objetivos que persigue y los diferentes tipos de evaluación que existen; además, se proporcionan referencias bibliográficas de algunos de los modelos de evaluación que existen tanto en la literatura nacional como en la extranjera.

Biblos. Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação (Brasil) 1985-2014

ALENTEJO, E. S. (2012). Elementos da Gestão da Informação para implantação da Gestão da Qualidade em bibliotecas. *Biblos*, 26 (2) 47-66. Recuperado de <http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/1981> [consulta 13/07/2013]

O tema qualidade em bibliotecas é analisado sob os elementos em Gestão da Informação: planejamento estratégico e cultura organizacional. Discute sua importância no plano do sistema de gestão da qualidade da NBR ISO 9001:2000 com base na revisão de literatura e na descrição dos relatos de experiência nas bibliotecas Ministro Victor Nunes Leal do Supremo Tribunal Federal e da Petrobras durante o processo de certificação ISO de qualidade. Esse estudo questiona como esses elementos de gestão contribuem à implantação da qualidade em bibliotecas com base nos requisitos da norma? E ainda, como as bibliotecas do STF e da Petrobras empregaram esses elementos de gestão durante o processo de certificação de qualidade de modo a torná-lo exequível? Mediante pesquisa qualitativa, os resultados de revisão de literatura contemplam a relação entre Gestão da Informação e Gestão pela Qualidade, os fundamentos da Gestão pela Qualidade e sua aplicação às bibliotecas considerando os componentes planejamento estratégico e cultura organizacional. Desse modo, procurou-se identificar a relação entre as teorias analisadas com as atividades empreendidas pelas bibliotecas do STF e da Petrobras durante o processo de certificação de qualidade.

Bid. Textos universitaris de biblioteconomia i documentació (Espanña) 1998-2014

BALAGUÉ MOLA, N.(2007). El uso de la norma de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de instituciones de educación superior. *Bid*, (19). Recuperado de http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=19balag2.htm [consulta 13/07/2013]

Las normas ISO 9001 son instrumentos de gestión que han sido adoptados por las bibliotecas durante los últimos años. En este artículo se presentan las principales características de las bibliotecas de instituciones de enseñanza superior que han obtenido la certificación de su sistema de gestión de la calidad con la norma ISO 9001:2000, los motivos que las han llevado a certificarse, y las ventajas y dificultades que les ha supuesto su aplicación. Finalmente, se ofrece una visión prospectiva sobre el futuro de la norma ISO 9001 en las bibliotecas universitarias.

Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios(España) 1984-2014

VALLS, A.; CASADO, L. (1994). *El cambio hacia la calidad de servicio. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 10 (35), 55-70.

Se exponen las razones por las cuales se habla de cambio en las bibliotecas. Se explica la evaluación cualitativa y cuantitativa de los servicios. , cómo se gestiona un proceso de cambio, la aplicación de algunas técnicas de gestión de las organizaciones a las bibliotecas y a la calidad del servicio al usuario. El artículo termina con un ejemplo práctico dónde se evalúa, a partir de un cuestionario dirigido a los usuarios, el uso de la sección de referencia y de la hemeroteca en una biblioteca universitaria.

LINDOUER, B. C. (2000). Definición y medida de impacto de las bibliotecas universitarias sobre los resultados globales de la institución. ***Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios***, (59), 35-75.

Las agencias de acreditación y evaluación, las instituciones de educación superior y las organizaciones profesionales subrayan la importancia de medir y sopesar el impacto o los efectos de la docencia, el aprendizaje y demás actividades institucionales de valor. También se espera que las bibliotecas universitarias, que constituyen uno de los elementos clave en la provisión y estructuración de los recursos y servicios educativos, sean capaces de demostrar cómo y hasta qué punto su rendimiento contribuye al logro de los resultados y las metas de la institución. Valiéndose de los criterios y normas de las agencias de acreditación y de las secciones de la ACRL (*Association of College and Research Libraries* - ALA), de las conclusiones de la investigación sobre evaluación de resultados en la educación superior, y de los hallazgos más recientes contenidos en los estudios sobre la eficacia del rendimiento, este artículo trata de identificar un conjunto de resultados institucionales importantes a los que las bibliotecas universitarias sin duda contribuyen; describe indicadores específicos de rendimiento cuyas medidas de impacto y resultados aportan

pruebas fehacientes acerca de los progresos y logros conseguidos; y ofrece un marco conceptual de los campos a evaluar en una biblioteca de apoyo a la enseñanza y el aprendizaje

BERRIO GRACIA, C. (2007). La calidad en las bibliotecas universitarias: el plan de mejoras. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*.(86-87),55-77. Recuperado de <http://www.aab.es/publicaciones/bolet%C3%ADn-aab/bolet%C3%ADn-80-89/> [consulta 15/07/2014]

Este trabajo, nos muestra desde lo general hasta lo específico el concepto de calidad aplicado a las bibliotecas universitarias, tratando distintas normas y modelos de calidad, sin olvidar el nuevo espacio europeo de enseñanza superior y el modo en que este influye en la calidad en la biblioteca universitaria, consideradas como soporte de la actividad investigadora en este nuevo espacio. También se exponen las fases de la evaluación de la calidad, autoevaluación, evaluación externa e informe final. Por último centrándonos en las bibliotecas universitarias que han obtenido el certificado de calidad en el año 2006, se detallan las acciones de mejora propuestas por cada una de ellas

Brazilian Journal of Information Science (Brasil) 2006-2014

BRITO, G.F.; VERGUEIRO, W.C.S. (2013). Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia Libqual+ e suas perspectivas de aplicação no Brasil. *BJIS*, 7 (1, extra), 26-46. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4330445> [consulta 12/08/2013]

O propósito deste artigo é o de discutir a temática da qualidade centrada no cliente em bibliotecas acadêmicas, bem como a importância das avaliações de qualidade baseadas na percepção de seus clientes, para esse tipo de biblioteca, e especialmente no Brasil, onde as avaliações das instituições de ensino superior e itens de sua infraestrutura, entre elas as bibliotecas, são compulsórias. Destaca uma metodologia específica, LibQUAL+®, criada nos Estados Unidos e utilizada em centenas de bibliotecas ao redor do mundo, mas ainda sem aplicação no Brasil. A partir da análise de seus procedimentos de avaliação, o artigo visa apresentar os ganhos obtidos com a aplicação da metodologia, bem como pretende verificar as possibilidades de sua utilização em bibliotecas acadêmicas brasileiras. Conclui-se que a metodologia apresenta aspectos que apoiam a gestão de bibliotecas acadêmicas, como a identificação de pontos fortes e fracos dos serviços, a aproximação da biblioteca aos seus clientes, a realização de comparações de desempenho com outras bibliotecas e a identificação de melhores práticas, além de contribuir para uma administração mais profissional das bibliotecas.

Cadernos BAD. Revista da Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas (Portugal) 1963-2014

VALLS, V. M. (1995). A participação do profissional da informação em um sistema da qualidade. *Cadernos BAD*, (3), 89-96.

GOMES, P.J. (2004). A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufaturados aos serviços de informação. *Cadernos BAD*, (2), 7-18. Recuperado de <http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno22004/GomesBAD204.pdf> [consulta 28/02/2013]

Este artigo apresenta um conjunto de perspectivas teóricas sobre a qualidade e revê o léxico da qualidade. O trabalho de diversos gurus da qualidade, incluindo Deming, Juran, Feigenbaum, Crosby, Taguchi e Ishikawa, é amplamente conhecido e referido habitualmente na imprensa. Cada um destes gurus contribuiu para a teoria da qualidade através do desenvolvimento de conceitos e técnicas específicas, nem sempre em concordância com desenvolvimentos anteriores. No entanto, todos realçam um conjunto de elementos chave que se tornaram pilares da teoria da qualidade: envolvimento da gestão de topo, envolvimento e autonomia dos colaboradores, gestão baseada em factos, e ênfase no cliente. O artigo termina com uma análise das especificidades da gestão da qualidade em serviços, particularmente em serviços de informação.

OCHOA, P. (2004). A redescoberta continua da qualidade: uma reflexão sobre práticas e intervenção de uma equipa, 1996-2004. *Cadernos BAD*, (2), 19-32. Recuperado de <http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno22004/OchoaBAD204.pdf> [consulta 15/04/2014]

O artigo incide nos modelos da gestão da qualidade e na sua importância para os serviços de informação. Apresenta-se e discute-se um caso de implementação. Esta prática é justificada pelas diferentes estratégias usadas e sugere características específicas de como a aprendizagem das metodologias de qualidade está relacionada com a gestão de competências e a gestão do conhecimento.

NOLASCO, M.I.(2004). A evolução da qualidade na Administração Pública Portuguesa. *Cadernos BAD*, (2), 33-47. Recuperado de <http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno22004/NolascoBAD204.pdf> [consulta 15/04/2014]

Neste artigo faz-se uma análise de como os sucessivos governos, desde 1974, têm encarado a questão da qualidade, que entendimento têm deste conceito e de que forma promovem o cumprimento deste objetivo. Com base nesta análise é feita uma comparação entre a evolução das estratégias de qualidade no contexto português e europeu, tendo por referência uma teoria apresentada na 3.^a Conferência para a Qualidade das Administrações Públicas da União Europeia, que ocorreu nos dias 15 a 17 de Setembro de 2004 em Roterdã.

EVARISTO, C. (2004). A CAF como impulso para melhoria continua. **Cadernos BAD**, (2), 48-64. Recuperado de <http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno22004/EvaristoCad.BAD204.pdf> [consulta 26/08/2013]

Este artigo analisa o estado da arte da *Common Assessment Framework* (CAF), modelo de auto avaliação da qualidade e ponto de partida para a melhoria contínua, que resultou dos esforços de cooperação dos Estados- -membros da União Europeia. Desde 2000, período em que foi apresentada publicamente, o número de utilizadores da CAF tem crescido por toda a Europa o que tem originado novos desafios e exigências quanto à dinâmica do modelo. Este artigo aborda o tema a dois níveis: por um lado são exploradas as principais características e desenvolvimentos da CAF e os fatores de sucesso para a sua aplicação; por outro, analisa-se a evolução da estratégia nacional de disseminação da CAF na Administração Pública Portuguesa, bem como o ponto da situação ao nível Europeu.

PINTO, M. M. G. de A. (2004). Modernização administrativa e qualidade: uma ferramenta chamada CAF. **Cadernos BAD**, (2), 66-77. Recuperado de <http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno22004/PintoBAD204.pdf> [consulta 10/05/2014]

O principal objetivo deste artigo é dar a conhecer, de uma forma sintética, o exercício de aplicação da CAF (*Common Assessment Framework*) no âmbito do projeto desenvolvido na Câmara Municipal de Vila do Conde, o qual, incidindo no sistema de informação/arquivo da autarquia –Projeto de Gestão Integrada do Sistema de Informação Municipal aplicado à gestão corrente do Município–, teve como pressuposto científico a assunção da Arquivística como disciplina aplicada da Ciência da Informação, no contexto da Sociedade da Informação e do processo de modernização da Administração Pública em Portugal.

Ciência da informação (Brasil) 1972-2013 (está vigente, pero se publica con retraso)

BELLUZZO, R. C. B. y MACEDO, N. D. de. (1993). A gestão da qualidade em

serviços de informação: contribuição para uma base teórica. ***Ciência da informação***, 22 (2), 124-132. Recuperado de <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002412&dd1=cbfb0> [consulta 22/03/2013]

Contém diferentes abordagens, dando origem a três escolas distintas: americana, japonesa e europeia. A primeira, liderada por Juran, sofre ainda influência do Taylorismo; a segunda é baseada nos princípios de Deming, em métodos estatísticos e sobretudo na valorização do ser humano; a terceira é calcada na norma ISO 9000, considerada atualmente como padrão de referência para a qualidade. Da mesma forma que as empresas estão buscando a qualidade de seus produtos e serviços, implantando uma gerência inovadora, empreendedora e competitiva, os serviços de informação devem adequar-se às novas perspectivas exigidas pelas empresas. Este trabalho, fruto de capítulo de tese em desenvolvimento, é revisão da literatura inicial sobre o assunto, destacando-se aplicabilidade nos serviços de informação da filosofia de Deming e de seus princípios conhecidos como os "14 pontos", esperando contribuir para a criação de uma base teórica nesse tema.

PINTO, V. B. (1993). Informação: a chave para a qualidade total. ***Ciência da informação***, 22 (2), 133-137. Recuperado de <http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/1182> [consulta 01/02/2014]

A qualidade total é uma meta que está se buscando para que se possa chegar ao desenvolvimento sócio-político- técnico econômico das nações visando não apenas a aumentar a competitividade de bens e serviços, mas, fundamentalmente, à melhoria da qualidade de vida da população e ao crescimento do ser humano como um todo. Nos países desenvolvidos, essa questão está em discussão desde o início deste século. No Brasil, essa busca da qualidade passou a ter maior impulso a partir de novembro de 1990, quando do lançamento do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP). A gestão da qualidade total não pode ser desvinculada da informação, posto que, sem a aplicabilidade desta, toma-se difícil a implementação daquela. Por outro lado, como ela visa ao ser humano por inteiro, o seu sucesso depende da cooperação de todos e, por conseguinte, de um fluxo de informação com o menor ruído. É nesse sentido que o trabalho aqui proposto foi desenvolvido. En:

ROCHA, E. C. y GOMES, S. H. A. (1993). Gestão da qualidade em unidades de informação. ***Ciência da informação***, 22 (2), 142-52. Recuperado de <http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/1187> [consulta 22/08/2013]

Este artigo apresenta, com base nas publicações mais recentes sobre gestão da qualidade, uma revisão de literatura e os conceitos mais importantes sobre este moderno método de gestão. Discorre sobre a viabilidade de se implantar um programa da qualidade em unidades de informação, exemplificando as ações gerenciais e de identificação e solução de problemas, por meio de gráficos e figuras contendo dados estatísticos. Demonstra que algumas ferramentas da qualidade são muito conhecidas pela sua simplicidade de operação e que a utilização adequada das mesmas permite a transformação dos dados estatísticos em ações de gerência, melhoria e correção de rumos.

LINS, B. F. E. (1993). Ferramentas básicas da qualidade. *Ciência da informação*, 22 (2), 153-161. Recuperado de <http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/1190> [consulta 22/04/2014]

A abordagem sistematizada de problemas é um dos aspectos mais importantes de um programa da qualidade. Diversas ferramentas foram desenvolvidas para auxiliar o profissional a compreender os problemas que ocorrem em seu dia-a-dia e a encontrar soluções adequadas para os mesmos. O texto apresenta algumas dessas ferramentas, denominadas ferramentas básicas da qualidade por serem de uso geral na identificação e análise de problemas. São o fluxograma, a folha de verificação, o gráfico de Pareto, o diagrama de causa e efeito, o gráfico de tendência, o histograma, a carta de controle e o gráfico de dispersão. Apresenta, também, algumas ferramentas auxiliares, que complementam as ferramentas básicas ou que servem para apoiar a sua utilização: o brainstorming, a técnica nominal de grupo, os diagramas de apresentação, a análise de forças de campo, o checklist e a análise de capacidade de processos. Discute, finalmente, algumas formas de utilizar tais ferramentas em conjunto.

VALLS, V. M. (1995). O gerenciamento dos documentos do sistema da qualidade. *Ciência da informação*, 25 (2). Recuperado de <http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/431> [consulta 25/04/2014]

Descreve conceitos básicos sobre a sistemática de documentação de processos de trabalho, a estruturação do controle documental e o seu gerenciamento, de acordo com as diretrizes ISO 9000. Os requisitos da série ISO 9000 relacionados ao tema, Controle de Documentos e de Dados e Controle de Registros da Qualidade são detalhados objetivando maior entendimento e contribuindo para a implantação de um controle documental focado em seus reais objetivos.

VANTI, N. (1999). Ambiente de qualidade em uma biblioteca universitária: aplicação dos 5S e de um estilo participativo de administração. *Ciência da informação*, 28 (3), 333-339. Recuperado de

<http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/295>

[consulta 28/04/2014]

O artigo divide-se em duas partes. A primeira analisa o Programa 5S de administração, nascido no Japão no final da década de 60, e o estilo participativo de gerenciamento organizacional. A segunda parte apresenta, a partir desta análise, uma experiência de aplicação conjunta destas duas formas de gestão em uma biblioteca universitária. Procura-se demonstrar que é possível, em um contexto de recursos escassos, encontrar soluções originais, alcançando significativa melhoria na prestação dos serviços aos usuários e criando um clima de confiança, responsabilidade e qualidade no local de trabalho.

SANTOS, L. C.; FACHIN, G. R. B. y VARVAKIS, G. (2003). Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. *Ciência da informação*, 32 (2), 85-94. Recuperado de

<http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/122>

[consulta 05/11/2013]

À medida que a importância da informação aumenta na sociedade atual, os usuários de serviços informação passam a ser mais exigentes, dando maior destaque à gestão de serviços em bibliotecas. Este artigo apresenta uma técnica de gestão de processos que tem o objetivo de dar suporte à melhoria da qualidade em serviços, em especial os serviços de bibliotecas. A técnica proposta, denominada Servpro, incorpora a filosofia de Foco no usuário e permite que administradores de bibliotecas visualizem os serviços na perspectiva do usuário. Para comprovar a aplicabilidade da técnica, foi utilizado estudo de caso em uma biblioteca universitária.

VALLS, V. M. (2004). O enfoque por processos da NBR ISO 9001 e sua aplicação nos serviços de informação. *Ciência da informação*, 33 (2), 172-178. Recuperado de

<http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/265>

[consulta 08/11/2013]

Este artigo tem como objetivo principal apresentar e discutir os fundamentos da gestão da qualidade e da nova versão da NBR ISO 9001, incluindo a aplicação do enfoque por processos nos serviços de informação, com o objetivo de apoiar a melhoria dos processos implantados nestes serviços e principalmente apoiar seu gerenciamento, visando à otimização de recursos e à elevação dos níveis de satisfação dos clientes, itens considerados fundamentais pelas organizações que optam por programas relacionados à gestão da qualidade.

SAMPAIO, M. I. C. et al. (2004). PAQ-Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi / USP. *Ciência da*

informação, 33 (1) 142-148. Recuperado de <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/70/67> [consulta 06/02/2014]

Descreve a experiência de implantação do Programa de Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços (PAQ) do Sistema Integrado de Biblioteca da Universidade de São Paulo (SIBi/USP) e apresenta parte dos resultados obtidos na pesquisa. Baseados no modelo SERVQUAL, foram elaborados cinco diferentes questionários, enfocando as dimensões receptividade, empatia, confiabilidade, garantia e tangibilidade, utilizando-se escalas para a indicação do grau de importância e de satisfação do usuário para os itens apontados. A entrevista foi aplicada a um número acidental de usuários, durante uma semana. A análise dos questionários e das entrevistas apontou doze indicadores comuns nos dois métodos de abordagem. São apresentadas as principais recomendações para o aperfeiçoamento da metodologia empregada no estudo, bem como os indicadores que poderão ser incluídos nas próximas etapas do programa.

STUBBS, E. A.(2004). Indicadores de desempenho: natureza, utilidade y construcción. **Ciência da informação**, 33 (1), 149-154. Recuperado de <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/49/48> [consulta 28/06/2013]

Los indicadores de desempeño han adquirido trascendencia a partir del establecimiento de la filosofía de gestión de calidad total. Constituyen importantes herramientas de gestión que proveen un valor de referencia a partir del cual se pueden realizar mediciones. En el presente trabajo se analizan los distintos puntos de vista existentes en relación a su naturaleza y utilidad. Se discute el carácter objetivo-subjetivo de los indicadores de desempeño y se puntualiza la diferencia con las estadísticas. Se analiza también a este tipo de indicadores como una herramienta útil en el proceso de evaluación y se revisa su metodología de construcción.

WALTER, M. T. (2005). Implantação da Norma ISO 9001:2000 na Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal do Supremo Tribunal Federal. **Ciência da informação**, 34 (1), 104-113. Recuperado de <http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/584> [consulta 23/07/2013]

Relato da experiência de implantação da Norma ISO 9001:2000 – sistemas de gestão da qualidade – requisitos na Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal do Supremo Tribunal Federal, ocorrida em 2003. O processo selecionado foi o de atendimento a necessidades de informação de usuários internos e externos referentes às pesquisas de doutrina jurídica e de legislação. Destaca-se a importância da gestão da qualidade em unidades de informação. São descritas

as etapas de implantação da Norma ISO 9001:2000, os requisitos de documentação de procedimentos, as alterações de rotinas e a padronização do trabalho, e os resultados obtidos são apresentados.

BEHR, A.; MORO, E. L.; ESTABEL, L. B. (2008). Gestão da biblioteca escolar: metodologias, enfoques e aplicação de ferramentas de gestão e serviços de biblioteca. *Ciência da informação*, 37 (2), 32-42. Recuperado de <http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/1043> [consulta 28/06/2013]

Este artigo apresenta a gestão da biblioteca escolar com enfoque na aplicação de ferramentas de gestão para avaliação da qualidade dos serviços oferecidos. Aborda as questões de qualidade e de administração como gestão garantindo aos serviços as características das expectativas e necessidades dos usuários da biblioteca escolar. O bibliotecário, como gestor dos serviços prestados na tomada de decisão, tem competência para utilizar as ferramentas que auxiliam a avaliar seus serviços, como *brainstorming*, diagrama de causa e efeito, diagrama de Pareto, histograma, matriz de priorização GUT, ciclo PDCA, fluxograma e 5W2H. Apresenta ainda algumas situações de problemas e dificuldades no âmbito da biblioteca escolar exemplificadas na utilização das ferramentas e a aplicação da junção de três ferramentas (fluxograma, PDCA e 5W2H) para avaliação dos serviços.

FREITAS, A.; BOLSANELLO, F.; VIANA, N. (2008). Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. *Ciência da informação*, 37 (3), 88-102. Recuperado de <http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/1076> [consulta 29/06/2013]

Nas últimas duas décadas, pesquisadores em ciência da informação têm investigado o valor dos serviços em bibliotecas de acordo com as percepções, expectativas e necessidades dos usuários. No Brasil, a avaliação de bibliotecas universitárias tem desempenhado um importante papel nas avaliações das instituições de educação superior e dos cursos de graduação. Neste contexto, é essencial que exista um procedimento eficiente para monitorar a qualidade dos serviços prestados por bibliotecas universitárias. Visando a contribuir para esta questão, este trabalho utilizou o modelo Servqual para avaliar a qualidade dos serviços de uma biblioteca de uma universidade. Através de um estudo de caso, foram identificados as fraquezas/potencialidades e os aspectos críticos que devem ser priorizados para melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Ciencias de la información (Cuba) 1997-2014

GARCIA-MORALES HUIDOBRO, E. (1993). La calidad en los servicios de información y documentación. ***Ciencias de la información***, 24 (2), 75-85.

PORTUONDO SÁNCHEZ, M. E. (1998). ISO 9000: ¿Realidad o utopía en organizaciones de información? ***Ciencias de la Información***, 29 (3), 53-56.

PINTO MOLINA, M. (1999). Los usuarios/clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad. Consideraciones metodológicas. ***Ciencias de la información***, 9 (2), 23-30. Recuperado de <http://cinfo.idict.cu/cinfo/article/view/289> [consulta 20/05/2014]

La implantación del paradigma de la calidad en las unidades de información es una realidad que permite una aproximación holística a los problemas de gestión y planificación y a la mejora de los procesos documentales, que incorpora, de forma sistemática, al diseño de productos y servicios, la "voz del usuario", que es el motor de la calidad, y su satisfacción, la clave del sistema. Por ello, en la modelación de los servicios informativo-documentales debemos incorporar métodos que permitan medir las percepciones del usuario sobre la calidad del servicio para detectar deficiencias y mejorar su satisfacción.

CALLEJA PEREZ, M. (2007). La gestión de la calidad total en el centro para la promoción del Comercio Exterior de Cuba. ***Ciencias de la información***, 38 (3), 71-76. Recuperado de <http://cinfo.idict.cu/cinfo/article/view/116> consulta 12/01/2014]

MOREIRA DELGADO, M. (2007). Gestión por procesos y su aplicación en la organización de información de Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A. ***Ciencias de la información***, 38 (3), 13-24. Recuperado de <http://cinfo.idict.cu/cinfo/article/view/110> [consulta 19/05/2014]

En este trabajo se analizan los conceptos básicos de los sistemas, procesos y flujos de información, y su interrelación, así como los beneficios de la gestión por procesos y su aplicación en las organizaciones de información. Se describen los procesos clave que se llevan a cabo en el Centro de Información de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A. Se explica en qué consiste la aplicación de la gestión por procesos en las organizaciones de información, sus beneficios, la importancia de los flujos de información, su influencia en los procesos, las metodologías dirigidas a orientar la estructura, organización lógica y determinación de los procesos para la solución de los problemas

CARRO-CARTAYA, J. C.; CARRO-SUÁREZ, J. R. (2008). La inteligencia empresarial y el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2000. ***Ciencias de la***

información, 39 (1), 31-44. Recuperado de <http://cinfo.idict.cu/cinfo/article/view/68> [consulta 23/07/2013]

Se investiga la aplicación de los Sistemas de Gestión de Calidad a los Servicios de Inteligencia Empresarial basados en las normas ISO 9001:2000. Entre los temas abordados se destacan: conceptos de Inteligencia Empresarial, sus servicios y productos; los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, sus características, beneficios / desventajas; y los resultados de implantar un SGC basado en las Normas ISO 9001:2000 en un Centro de Servicios de Inteligencia Empresarial, se realiza también un análisis de las ventajas y desventajas que genera esto para la organización.

BRITO, G. F. de y VERGUEIRO, W. de C.(2011). Avaliação da Qualidade Orientada ao Usuário estudo de caso em biblioteca acadêmica utilizando o método SERVQUAL. *Ciencias de la información*, 42 (2), 55-59. Recuperado de <http://cinfo.idict.cu/cinfo/article/view/308> [consulta 22/05/2013]

La preocupación por la calidad está presente en muy diversas áreas. Como las bibliotecas universitarias son uno de los más valiosos apoyos a la educación superior, la preocupación por la calidad se ha convertido en parte de la vida cotidiana del bibliotecario que desea contribuir directamente a la mejora de sus instituciones y universidades. Desde la perspectiva de una biblioteca será el grado de calidad que satisface las necesidades de sus clientes, se consideró importante la utilización de un método para evaluar la calidad, basada en percepciones de los usuarios de las bibliotecas universitarias «. El método de Parasuraman, Zeithaml y Berry, la SERVQUAL, metodología de evaluación de la calidad del servicio; se explica al detalle en el artículo a través de una revisión de la literatura seleccionada. Es incluido en la práctica la investigación, el análisis de los resultados obtenidos por la Biblioteca Ernesto Pablo Tolle, de la Escuela de Comercio de la Fundación Alvares Penteado, en São Paulo, los cuales fueron seleccionados para el estudio de caso. Presenta este documento una reflexión sobre el propósito de la evaluación como una contribución a la calidad de las bibliotecas e instituciones académicas en su conjunto, así como una herramienta para la gestión y toma de decisiones. Al final, se recomienda contribuciones y sugerencias para futuras investigaciones.

Documentación de las ciencias de la información (España) 1976-2014

ARIAS COELLO, A.; PORTELA FILGUEIRAS, M. I. (1997). *Sistema de información y sistema de gestión de calidad relación y dependencia en las organizaciones empresariales. Documentación de las ciencias de la información*, (20), 11-20.

MOSCOSO CASTRO, P.; MARTINEZ DEL VALLE, C. (2009). Análisis comparado de los procesos de evaluación de bibliotecas universitarias españolas. *Documentación de las ciencias de la información*, 32, 155-178. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3099103> [consulta 04/04/2014]

El objetivo de este artículo es analizar los procesos de evaluación institucional de bibliotecas universitarias que se han seguido en España, desde 1996 hasta la actualidad. Se expone el marco legislativo, el modelo de referencia y la historia articulada en los diferentes planes. Se compara el enfoque y el alcance de la guía utilizada, así como los criterios que configuran el modelo y la metodología empleada. Se concluye con las tendencias más significativas observadas a lo largo de estos 12 años.

CALDERA MORILLO, E.; PIRELA MORILLO J. y 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. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36462> [consulta 15/04/2014]

Se exponen algunas dimensiones que pueden orientar estudios sobre la calidad de servicios en bibliotecas universitarias, asumiendo como premisa los desafíos emergentes para la educación superior, que demandan servicios bibliotecarios, pautados según las necesidades de los usuarios y en sintonía con las demandas de los nuevos modelos curriculares, centrados en el aprendizaje autónomo y permanente de los estudiantes, para lo cual se requiere una mayor integración de los servicios bibliotecarios y de información con los procesos de formación y de investigación de las universidades. La metodología utilizada se apoya en técnicas de investigación documental, combinada con procedimientos de análisis, síntesis, comparación e integración de concepciones y planteamientos. Los resultados señalan que las dimensiones para estudiar la calidad de los servicios son: las expectativas de los usuarios sobre la calidad, la percepción que los usuarios construyen sobre la calidad de servicio y la satisfacción. Como conclusión se plantea que los estudios sobre la calidad de los servicios en bibliotecas académicas son esenciales en este momento, por cuanto permiten obtener información valiosa sobre las posibles brechas entre lo que los usuarios esperan de los servicios y lo que éstos finalmente reciben, de lo cual se podría deducir la articulación que presentan los servicios con las necesidades de los

usuarios y con los desafíos planteados por los modelos curriculares, que están exigiendo mayor protagonismo de los estudiantes en los procesos de formación.

El profesional de la información (España) 1998-2014

D'ALÒS-MONER, A. (1995). *Calidad: de la teoría a la acción: dos experiencias concretas.* **EPI**, 4 (38).

Hace ya unos años que los temas de calidad están presentes en el sector de la información. Una muestra de ello son los artículos y libros que se publican sobre este tema, las jornadas o cursos que se organizan y las noticias que, cada vez con mayor frecuencia, aparecen sobre empresas del sector que se han certificado u homologado conforme a los estándares del trabajo con nivel de calidad. Las asociaciones profesionales tampoco son ajenas a esta inquietud y ya en el año 1993 *Aslib* envió un cuestionario a sus asociados sobre *gestión de calidad*, como respuesta a las peticiones que recibía. Las *5es. Jornades Catalanes de Documentació* que se celebran este mes en Barcelona, dedicadas íntegramente a los temas de calidad, son una expresión más de este creciente interés.

BALAGUÉ MOLA, N. (2007). Consolidando la calidad en las bibliotecas universitarias: evaluaciones, sellos, diplomas y certificaciones. **EPI**, 16 (4), 338-342. Recuperado de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2007/julio/07.pdf> [consulta 23/06/2014]

La construcción efectiva del Espacio europeo de educación superior se ha convertido en un dinamizador de muchas actividades relacionadas con la calidad y la adopción de sistemas de garantía de la calidad en el seno de las universidades y, por ende de sus bibliotecas; es una decisión inaplazable. Un tercio de las bibliotecas universitarias españolas dispone de algún tipo de reconocimiento público de la calidad de su gestión. Se presentan las diversas vías que han seguido las bibliotecas universitarias para disponer de este reconocimiento: certificaciones, diplomas y sellos de calidad y se constata la existencia de una cierta tendencia a la multicertificación

LÓPEZ-GIJÓN, J. et al. (2010). La calidad en las bibliotecas universitarias biomédicas según sus usuarios. **EPI**, 19 (3), 255-259. Recuperado de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2010/mayo/index.html> [consulta 26/08/2014]

Se analiza la calidad de las bibliotecas universitarias biomédicas de España de acuerdo con lo que opinan, valoran y desean sus usuarios estudiantes. Sus opiniones se han recogido mediante la herramienta de evaluación de calidad de bibliotecas basada en satisfacción de usuarios LibQUAL+.

***Ibersid* (España) 2007-2014**

BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. C. S. (2010). Percepción de la calidad de las bibliotecas académicas brasileñas: aplicación del método SERVQUAL. ***Ibersid***, (4), 187-193. Recuperado de <http://ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/3845> [consulta 17/09/2013]

Investiga la percepción de la calidad de los servicios de una biblioteca académica brasileña a partir de la perspectiva de los clientes. Utiliza la metodología SERVQUAL, a partir de un cuestionario con preguntas estructuradas, utilizando la escala de Likert con la finalidad de medir la satisfacción e importancia de la calidad de los servicios. Los resultados muestran que la comunidad académica percibe positivamente la calidad de los servicios de la Biblioteca.

GARCIA ALSINA, M. (2012). Contribución de la serie ISO 30300 a la gestión de la documentación judicial. ***Ibersid***, (6), 135-143. Recuperado de <http://ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/3991/3691> [consulta 05/08/2014]

El objetivo de este artículo es conocer la contribución de la serie de normas ISO 30300 a la gestión eficiente de la documentación judicial, en el contexto de la Oficina Judicial y la Oficina Fiscal en España y el objetivo del sistema judicial de prestar un servicio eficiente y de calidad. La metodología utilizada está basada en la localización y análisis de los documentos generados por el Ministerio de Justicia sobre la mejora de la administración de justicia, la modernización de los archivos judiciales, la implementación de la Oficina Judicial, y la legislación relacionada. Se contextualiza las necesidades surgidas en la gestión de documentos y los requerimientos señalados en la norma 30301. Por último, se señala la necesidad de realizar más estudios empíricos sobre la implementación de sistemas de gestión, la ISO 15489 en la Oficina Jurídica, la cultura organizativa, y los factores que pueden facilitar la implementación de la serie 30300 en la administración de justicia.

Informação & informação (Brasil) 1996-2014

BARBALHO, C. R. S. (1997). Padrão de conformidade para unidades de informação: apresentação do modelo inglês. *Informação & informação*, 2 (2), 47-54. Recuperado de <file:///C:/Documents%20and%20Settings/Silvia/Mis%20documentos/Downloads/1626-5106-1-PB.pdf> [consulta 23/07/2013]

Apresenta os parâmetros para a certificação de conformidade para Unidades de Informação, especificamente o da *National Health Service* da Grã Bretanha.

VALLS, V. M. (1998). O bibliotecário como gerenciador dos documentos do sistema de qualidade. *Informação & informação*, 3 (1), 33-44. Recuperado de <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1634> [consulta 26/09/2013]

Apresenta os conceitos básicos sobre a Série ISO 9000, em especial sobre o Controle de Documentos e Registros do Sistema da Qualidade e noções básicas sobre a sistemática de Gerenciamento Documental voltadas para o profissional bibliotecário que atua em bibliotecas especializadas.

VIDOTTI FILHO, E.; SANTOS, P. L; VIDOTTI, S. A. (1998). Reengenharia, qualidade total e unidades de informação. *Informação & informação*, 3 (1), 51-54. Recuperado de <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1635> [consulta 18/07/2014]

Uma visão generalista da Reengenharia e da Qualidade Total enfatizando a importância destas metodologias na organização de Unidades de Informação voltadas para as necessidades do cliente/ usuário contemporâneo.

ALENTEJO, E.; BAPTISTA, S. (2012). A Trajetória da gestão pela qualidade nas bibliotecas brasileiras. *Informação & Informação*. 17 (1), 132-165. Recuperado de <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/9508/11378> [Consulta 10-03-14]

Trata sobre a trajetória da qualidade nas bibliotecas brasileiras ao longo das últimas décadas. Discorre sobre as mudanças de paradigma e suas características relacionadas com o 'ideal de qualidade em bibliotecas'. Discorre sobre a busca pela qualidade em bibliotecas brasileiras através de sua trajetória no âmbito da gestão orientada à qualidade. Demonstra como a preocupação com a implantação por melhorias tem sido sistematizada, ao longo do tempo,

nas bibliotecas no país. O entendimento dos aspectos teóricos permite contribuir para a implantação da gestão da qualidade.

PASSOS, K.; MENEGATTI, Y.; SILVA, J.; VARVAKIS, G. (2013). Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de informação: proposição de uma metodologia; Evaluación de la calidad de servicio en las unidades de información: propuesta de una metodología. *Informação & informação*, 18 (3), 154-174. Recuperado de <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/10236> [Consulta 10/03/14]

O desenvolvimento de uma metodologia para avaliar a qualidade dos serviços prestados pode auxiliar os gestores na análise e interpretação dos processos desempenhados em suas atividades de trabalho. A gestão eficiente de serviços em unidades de informação requer instrumentos que possibilitem o planejamento adequado de processos e serviços. A metodologia de avaliação da qualidade em Unidades de Informação foi denominada QualiServI 1.0 (Qualidade em Serviços de Informação), que consiste em cinco etapas. Conclui-se que a QualiServI 1.0 permite avaliar a qualidade de serviços em UIs e, conseqüentemente, melhorar os processos. A metodologia aqui proposta pode ser empregada pelos gestores de Unidades de Informação como ferramenta gerencial, contribuindo com o desenvolvimento de uma gestão mais eficaz, voltada aos usuários da organização.

Informação & sociedade (Brasil) 1991-2014

SILVA, D.M.G. (2000). Qualidade nas bibliotecas universitárias: a influência dos objetivos. *Informação e sociedade*, 10 (1), 54-69. Recuperado de <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/342> [consulta 04-04-14]

Melhorar a qualidade dos serviços nas bibliotecas universitárias tem sido uma preocupação frequente de bibliotecários e outros profissionais que trabalham, administram ou simplesmente usam esses serviços. Este trabalho sugere que os objetivos organizacionais, especificamente os objetivos operativos, podem influenciar a percepção de qualidade, pois representam a ação concreta dos grupos de interesse sobre áreas estratégicas como planejamento, administração e recursos humanos, infraestrutura e serviços.

SUAIDEN, E. J.; ARAUJO JUNIOR, R. H. (2001). Biblioteca pública e a excelência nos produtos e serviços: a técnica do benchmarking. ***Informação e sociedade***, 11 (1). Recuperado de <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/307/230> [consulta 04/04/2014]

Trata da aplicação da técnica do benchmarking para a melhoria contínua de produtos e serviços ofertados pela biblioteca pública. Definida como um processo de comparação sistemática de produtos e serviços com os oferecidos pela concorrência ou por empresas consideradas excelentes em algo determinado, o benchmarking pode auxiliar as bibliotecas públicas, a partir da metodologia proposta que é dividida em seis etapas: 1ª- comparação; 2ª- avaliação; 3ª- identificação de oportunidades; 4ª- seleção das melhores oportunidades; 5ª- incorporação das melhores oportunidades e 6ª- promoção de mudanças na organização, na busca da excelência no atendimento das demandas dos usuários/comunidade. Conclui que mais do que gerar resistências por conta da cultura organizacional, o emprego de modernas técnicas do gerenciamento da qualidade, como o é o caso do benchmarking, podem ser determinantes para a melhoria contínua de produtos e serviços em organizações que tem no atendimento de demandas, um dos seus principais fatores críticos de sucesso.

Informatio (Uruguay) 1995-2012

MADRID, I. (1999). Hacia la calidad total en bibliotecas: un desafío posible. ***Informatio*** (3/4). 46-55. Recuperado de <http://informatio.eubca.edu.uy/ojs/index.php/Infor/article/view/42> [consulta 28/04/2014]

Este trabajo intenta provocar una reflexión, a partir de los resultados del relevamiento realizado por la Asociación de Bibliotecólogos del Uruguay durante 1997, y a la luz de los conceptos aportados por la gestión de calidad total (GCT), sobre nuestra cultura profesional. Se plantean los principios básicos de la GCT y se hace una propuesta de temas a discutir y encarar como colectivo, enfocados a la mejora continua de nuestro ejercicio profesional.

QUESADA, G. (1999). Gestión de calidad en biblioteca: una aproximación al tema a partir de una encuesta realizada en Uruguay. ***Informatio*** (3/4). 56-63. Recuperado de <http://informatio.eubca.edu.uy/ojs/index.php/Infor/article/view/43> [consulta 28/04/2014]

Se presentan los resultados del relevamiento realizado, con motivo de las Jornadas Hacia la Calidad Total en Bibliotecas, organizadas por la Asociación de Bibliotecólogos del Uruguay los días 14 y 15 de mayo de 1998. La encuesta dirigida a 135 bibliotecas, con 74 respuestas obtenidas, reúne información sobre productos y servicios que ofrecen las bibliotecas, que modalidades de comunicación desarrollan con sus usuarios, ya sea para conocer sus necesidades de información, sus expectativas del servicio o la evaluación del mismo, y por último detectar la posible participación de las bibliotecas en procesos de gestión de calidad.

FILHO VIDETTIN, E. F.; SANTOS, P. L. V.; VIDOTTI, S. A. B. (1998). Reengenharia, qualidade total e unidades de informação. *Informatio*, (3/4). 64-69. Recuperado de <http://informatio.eubca.edu.uy/ojs/index.php/Infor/article/view/44> [consulta 28/04/2014]

Uma visão generalista da Reengenharia e da Qualidade Total enfatizando a importância destas metodologias na organização de Unidades de Informação voltadas para as necessidades do cliente/usuário contemporâneo.

Investigación bibliotecológica (México) 1986-2014

DELGADO TORRES, N.; SOSA SAURA, H. (1998). Evaluación de la eficiencia en bibliotecas. *Investigación bibliotecológica*, 12 (24), 57-80. Recuperado de <http://www.ejournal.unam.mx/contenido.html?r=13&v=012&n=024> [consulta 04/10/2014]

Se expone un método obtenido como resultado de investigaciones realizadas en dos periodos: 1986-1990 y 1994-1995, que se propuso medir la eficiencia de una biblioteca a partir de los resultados que debe alcanzar para cumplir con sus objetivos. El propósito fundamental es crear un método por medio del cual la conducción del personal sea eficaz y se logre asignarle la tarea adecuada a la persona indicada para obtener el resultado esperado. Se incluyen sugerencias para implementar este método.

MORO CABERO, M. M. (2011). La relevancia de auditar requisitos de información en el diseño de sistemas de gestión de documentos. Métodos tradicionales, enfoques emergentes. *Investigación bibliotecológica*, 25 (53), 201-230.

El presente ensayo justifica el análisis de requisitos de información frente a un contexto de cambio en las organizaciones y enumera los factores que inciden en su evolución. Se investigan y describen los principales métodos y técnicas

empleados en la auditoría de requisitos, señalando los enfoques emergentes más destacados. También se enuncian algunas experiencias internacionales y nacionales y se incorporan sugerencias de trabajo. Para la elaboración de este texto se han y analizado recursos bibliográficos específicos así como normativos: series ISO de gestión de calidad, de seguridad, de riesgos y de gestión documental. El método empleado es analítico-descriptivo.

Ítem. Revista de biblioteconomía i documentació (España) 1987-2014

VALLS, A. y CASADO, L. (1992). El canvi vers la qualitat de servei, *Ítem*, (11), 138-155. Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/22412/22246> [consulta 04/04/2014]

S'exposen les raons per les quals es parla de canvi a les biblioteques. S'explica l'avaluació quantitativa i qualitativa dels serveis, com es gestiona un procés de canvi, l'aplicació d'algunes tècniques de gestió de les organitzacions a les biblioteques i la qualitat de servei a l'usuari. L'article clou amb un exemple pràctic on avalua, a partir d'un qüestionari adreçat als usuaris, l'ús de la secció de referència i la de revistes en una biblioteca universitària.

REY MARTÍN, C.; RODRÍGUEZ PARADA, C. (2002). Reflexiones sobre la medida de la calidad en la biblioteca. *Ítem*, (32), 57-67. Recuperado de <http://www.cobdc.org/publica/item/item32.html> [consulta 04/04/2014]

Aproximació teòrica al concepte d'avaluació a la biblioteca: definicions i teories proposades sobre què i com avaluar i evolució del concepte (des d'un enfocament quantitatiu a la preocupació per l'impacte, passant per l'enfocament qualitatiu). Tot i haver avançat, s'ha de treballar més en qüestions de caire terminològic i metodològic, en la recerca de nous indicadors que mesurin adequadament l'impacte, i en la col·laboració entre els agents (bibliotecaris, usuaris, avaluadors, etc.) que intervenen en l'avaluació.

ALONSO, J. A.; GARCÍA ALSINA, M.; LLOVERAS I MORENO, M. R. (2007). La norma ISO 15489: un marc sistemàtic de bones pràctiques de gestió documental a les organitzacions. *Ítem*, (47), 41-70. Recuperado de <http://www.cobdc.org/publica/item/item47.html> [consulta 04/04/2014]

La norma ISO 15489 se centra en els principis de la gestió de documents i estableix els requisits bàsics perquè les organitzacions puguin establir un marc de bones pràctiques per a millorar de forma sistemàtica i efectiva la creació i

manteniment dels seus documents, donant suport a la política i objectius de l'organització. Respon tant a l'evolució dels plantejaments del records management nord-americà i del recordskeeping australià com a la necessitat d'integrar la gestió de documents amb l'enfocament basat en processos i les normes de gestió de la qualitat. La norma proposa una metodologia específica per a dissenyar i implementar el sistema de gestió de documents, definir els processos tècnics, elaborar les eines principals (quadre de classificació, calendari de conservació, taula d'accés i seguretat) i establir les activitats d'avaluació, medició i aprenentatge que portin a la millora contínua del sistema. També destaca la importància de les metadades per a la gestió dels documents electrònics i assenyalava els requisits que aquests haurien de complir. Com a compendi de bones pràctiques de gestió de documents adoptat a nombrosos països, la norma comporta nous reptes i obre noves perspectives als professionals de la informació. Una de les qüestions pendents encara és el desenvolupament d'indicadors que mesurin el rendiment del sistema de gestió de documents i posin de manifest el valor que aporta a la gestió dels processos de negoci de l'organització.

ANDREU I DAUFÍ, J. (2009). El sistema de gestió documental de la Universitat de Barcelona: una funció de suport a la creació de patrimoni intangible. *Item*, (51), 46-59. Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/172119/293636> [consulta 05/40/2014]

Se describe el Proyecto del Sistema de Gestión Documental de la Universitat de Barcelona (PSGD UB) poniendo de relieve la función de creación, gestión, preservación y difusión del capital intelectual de la institución, a la vez que se introducen los conceptos de recurso tangible, refiriéndose al patrimonio documental, y de patrimonio intangible para definir el abanico de recursos y actividades asociadas al conocimiento. Para llevar a cabo el proyecto se marcan tres grandes líneas estratégicas: la implantación del Sistema de Gestión Documental, la valorización del patrimonio y el fomento de las alianzas y de las relaciones institucionales

JISTEM (Brasil) 2004-2014

MEDINA QUINTERO, J.M. et.al. (2009). Influencia de los factores de implementación en la calidad de los sistemas de información para la satisfacción del usuario =Influence of the implementation factors in the information systems quality for the user satisfaction. *JISTEM*, 6 (1), 25-44. Recuperado de <http://www.jistem.fea.usp.br/index.php/jistem/article/view/10.4301%252FS1807-17752009000100002/141> [consulta 06/04/2014]

Esta investigación estudia el nivel de influencia de los factores organizacional, planificación y técnico con la calidad de la Información, del sistema y de los servicios en la satisfacción del usuario, basado en un modelo diseñado para este propósito. El estudio empírico hecho en seis universidades mexicanas por medio de PLS, muestra que el Factor Organizacional es el que tiene un mayor impacto por sus altos valores de correlación ($R=0.624$; $R=0.435$ y $R=0.428$) y significancia en las tres hipótesis planteadas con una varianza explicada del 78.8% en la Satisfacción del Usuario, quienes piensan que la calidad de los sistemas les ayudan a aumentar la productividad en su toma de decisiones.

MEI. Métodos de información (España) 1994-2014

LLORET, N. (1995). Los sistemas de calidad total (TQM): principios básicos para la realización de un manual de calidad en centros de documentación, bibliotecas o archivos. *MEI*, 2 (5), 15-20. Recuperado de <http://www.metodosdeinformacion.es/mei/index.php/mei/article/viewFile/84/106> [consulta 20/05/2014]

GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, E. (1995). Los costes de la calidad: consideraciones sobre su aplicación a bibliotecas y servicios de documentación. *MEI*, 2 (5), 21-27. Recuperado de <http://www.metodosdeinformacion.es/mei/index.php/mei/article/viewFile/85/107> [consulta 19/05/2014]

SANTONJA, L. (1995). Programa de mejora de la calidad en la biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid. *MEI*, 2 (5), 28. Recuperado de <http://www.metodosdeinformacion.es/mei/index.php/mei/article/viewFile/86/108> [consulta 12/09/2013]

ALLEPUZ ROS, T.; GUTIÉRREZ LA RUBIA, C. (1995). Los sistemas de gestión integral de la documentación en las organizaciones. *MEI*, 2 (5), 29-33. Recuperado de <http://www.metodosdeinformacion.es/mei/index.php/mei/article/viewFile/87/19> [consulta 09/08/2014]

Navus. Revista de gestão de tecnologia (Brasil) 2011-2014

FELTRACO, J. E. et al. (2012). Análise da adoção de normas para a qualidade ISO 9001: um estudo de caso com base no ciclo p-d-c-a na visão dos envolvidos no proceso. *Navus*, 2 (1), 43-56. Recuperado de

<http://navus.sc.senac.br/index.php/navus/article/view/55/39>
25/07/2013]

[consulta

Os empreendimentos, para serem eficientes e alcançarem melhores resultados, precisam adotar sistemas de gestão da qualidade. Com o mercado cada vez mais competitivo, a busca por um diferencial é essencial para as corporações, principalmente quando se trata de prestação de serviços. A gestão da qualidade consiste em um modo de organização das empresas com a finalidade de garantir produtos e/ou serviços que proporcionem a satisfação dos clientes e colaboradores, ou seja, de todas as pessoas envolvidas no processo. Este trabalho teve como objetivo verificar o grau de desenvolvimento dos procedimentos da norma ISO 9001 junto a uma empresa prestadora de serviços contábeis. Metodologicamente, a pesquisa classifica-se como exploratória e como um estudo de caso. As técnicas estatísticas aplicadas foram: estatística descritiva e avaliação gráfica. Os dados foram coletados por meio de um questionário com perguntas fechadas, aplicado aos gerentes, coordenadores e colaboradores que estavam antes e durante a implantação da Norma ISO 9001 na referida empresa. Com relação à análise dos dados, considerou-se como quantitativa. Nos quesitos planejar, desenvolver ações relacionadas ao planejamento e executá-las, pode-se verificar uma evolução significativamente positiva, considerando o período antes e após o processo de implantação do sistema de qualidade total, o que demonstra a eficiência dos métodos aplicados pela ISO 9001.

SOARES, A. C.; SOARES, E. C. (2014). Qualidade ofertada e demandada: as certificações da qualidade ISO e PGQP em uma instituição de ensino de Pelotas/RS. *Navus*, 4 (2), 127-142. Recuperado de <http://navus.sc.senac.br/index.php/navus/article/view/199> [consulta 18/11/2014]

O presente estudo tem por objetivo analisar a capacidade de uma instituição de ensino em atender aos requisitos de qualidade esperados por seus clientes, a partir de certificações da qualidade ISO e PGQP. Para isso, foi necessário revisar teorias e abordagens de qualidade em suas diversas aplicações; em seguida, foi possível o desenvolvimento de um instrumento de coleta de dados com base nas referências propostas. A coleta de dados foi desenvolvida por meio da utilização de entrevistas, e analisada pela técnica de análise de conteúdo. São apresentados os resultados da pesquisa e sugestões de melhorias para a instituição. A realização da pesquisa permitiu verificar uma relação entre a qualidade ofertada e a qualidade esperada; com isso, os requisitos das certificações ISO e PGQP aplicados de forma integrada tornam-se capazes, na instituição pesquisada, de contemplar os requisitos da qualidade dos seus clientes. Em complemento, foi possível indicar que a manutenção de tais

certificações proporciona a possibilidade de ampliação do atendimento dos critérios de qualidade esperados por seus clientes.

Palabra clave (Argentina) 2011-2014

SÁNCHEZ AMBRIZ, G. (2013). La gestión del conocimiento en las Bibliotecas Universitarias: ¿el qué, cómo y para qué? ***Palabra clave***, 2 (2), 24-39. Recuperado de <http://www.palabraclave.fahce.unlp.edu.ar/article/view/PCv2n2a03> [consulta 20/03/2014]

El presente artículo tiene como propósito proponer la incorporación de la teoría administrativa denominada Gestión del Conocimiento (GC), en Bibliotecas Universitarias (BU). ¿El qué, el cómo y el para qué? Representa un reto de gestión que conlleva a la implementación de diversas estrategias para el cambio y la innovación (ECI). Hipotéticamente, el diseño de estrategias de gestión posibilita que la BU en los escenarios competitivos de la sociedad de conocimiento y el tercer entorno desarrolle nuevas competencias y directrices para el aprovechamiento de sus diversos recursos con eficiencia y logren alcanzar sus objetivos con eficacia. La innovación es otra de las variables que posibilita la transformación de los servicios que son ofertados a los usuarios, también denominados "Socios estratégicos", bajo la visión de creatividad, sustentabilidad y bienestar.

Perspectivas em ciência da informação (Brasil) 1996-2014 ***(continuación de Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG)***

VALLS; V. M.; VERGUEIRO, W. C. S. (1998). A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão de literatura. ***Perspectivas em ciência da informação***, 3 (1), 7-59. Recuperado de <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/609/379> [consulta 16/09/2013]

Apresenta uma revisão de literatura nacional sobre a gestão da qualidade em serviços de informação, visando a uma sistematização do tema. Traça considerações sobre a melhoria da qualidade e a gestão da qualidade total (GQT), enfocando sua aplicabilidade em serviços. Destaca a aplicação de técnicas de GQT em serviços de informação, baseada na caracterização da literatura estudada, com ênfase na identificação e manutenção de indicadores da qualidade. Conclui que há uma forte tendência em aplicar de maneira pontual as metodologias ligadas a GQT, sem uma relação direta com esta forma de gestão e

de apresentar a palavra qualidade fora do contexto de GQT. Observou-se que não há uma base teórica sedimentada na literatura nacional sobre este tema.

VANTI, N. (1999). Ambiente de qualidade em uma biblioteca universitária: aplicação do 5S e de um estilo participativo de administração. *Perspectivas em ciência da informação*, 4 (2), 231-242. Recuperado de <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/570/355> [consulta 13/10/2014]

Analisa o Programa 5S de administração, nascido no Japão, no final da década de 60 e o estilo participativo de gerenciamento organizacional. Apresenta uma experiência de aplicação conjunta dessas duas formas de gestão em uma biblioteca universitária. Procurasse demonstrar que é possível, em um contexto de recursos escassos, encontrar soluções originais, alcançando uma melhoria significativa na prestação de serviços aos usuários e criando um clima de confiança, responsabilidade e qualidade no local de trabalho.

VERGUEIRO, W. C. S.; CARVALHO, T. (2001). Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. *Perspectivas em ciência da informação*, 6 (1), 27-40. Recuperado de <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/435/245> [consulta 23/11/2014]

Apresenta resultados de pesquisa com administradores e clientes de bibliotecas universitárias, discutindo seus diferentes pontos de vista quanto aos indicadores de qualidade para serviços de informação. A partir de indicadores contidos na literatura especializada, realiza aplicação no ambiente específico da área de odontologia e indica aqueles que se aplicam a essa realidade. Sugere medidas a serem desenvolvidas pelas bibliotecas universitárias, visando o aprimoramento do estudo e a melhoria da qualidade dos serviços/atendimento prestados aos clientes das instituições de ensino superior.

OLIVEIRA, N. M. (2002). A biblioteca das IES e os padrões de qualidade do MEC: uma análise preliminar. *Perspectivas em ciência da informação*, 7 (2), 207-221. Recuperado de <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/409> [consulta 16/09/2014]

Objetiva provocar reflexões e levantar questões sobre os padrões de qualidade estabelecidos pelas comissões de especialistas do Ministério da Educação e Cultura - MEC - e suas implicações nas bibliotecas das instituições de ensino superior. Foram analisados 47 padrões de qualidade, a partir dos itens de avaliação para bibliotecas de cada curso. Os resultados mostraram heterogeneidade entre os instrumentos de avaliação, além de permitirem

identificar equívocos e exigências que causam impactos na gestão da coleção e nos serviços prestados.

VALLS, V. M.; VERGUEIRO, W. C. S. (2006). A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. *Perspectivas em ciência da informação*, 11 (1), 118-137. Recuperado de <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/58> [consulta 16/09/2013]

Descreve a implantação da Gestão da Qualidade em Serviços de Informação no Brasil, por meio de revisão de literatura nacional, com o objetivo de complementar a revisão de literatura publicada em 1998 e apresentar um novo panorama, com trabalhos publicados e divulgados a partir de 1997, objetivando contribuir para o avanço das discussões a respeito da aplicação da Gestão da Qualidade em Serviços de Informação no Brasil e adicionar um novo estudo teórico sobre o tema.

COLETTA, T. das G.; ROZENFELD, H. (2007). Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura. *Perspectivas em ciência da informação*, 12 (3), 129-141. Recuperado de <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/152/11> [consulta 16/09/2014]

O artigo apresenta discussões da literatura sobre indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias. Apresenta ainda um breve relato sobre a importância da avaliação e medição de desempenho nas organizações em geral e, em especial, nas bibliotecas universitárias. Demonstra que uma maior preocupação é observada na literatura internacional e que há falta de definição e uso de indicadores no Brasil, onde a literatura é mais restrita. Questiona sobre o uso de metodologia única de avaliação para as bibliotecas e sugere o aprofundamento dos estudos e a conscientização sobre a importância do uso de indicadores de desempenho nas bibliotecas universitárias brasileiras.

Ponto de acesso (Brasil) 2007-2014

LUBISCO, N. (2008). A biblioteca universitária brasileira: uma proposta para avaliar seu desempenho. *PontodeAcesso*, 2 (1), 153-199. Recuperado de <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/2671/1887> [consulta 20/11/2014]

O presente artigo, parte da tese de doutorado da autora, apresenta um modelo para a avaliação da biblioteca universitária no Brasil, no contexto da avaliação

dos cursos de graduação, realizada pelo Ministério de Educação (MEC), através do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). O referido modelo se baseia no instrumento adotado pelo INEP (2006), mas seu conteúdo foi formulado levando em conta diferentes trabalhos: *Indicadores de rendimiento para la evaluación de la biblioteca universitaria*, da REBIUN (2000), um dos documentos do PNB, elaborado por Maria Carmen Romcy de Carvalho (1995), os *Estándares para las bibliotecas universitarias chilenas* (2001), os *Indicadores REBIUN* (2000) e *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior* (México, 2000). O fim último deste trabalho é que o INEP e as universidades passem a dispor de um sistema de avaliação mais completo a ser aperfeiçoado à medida que os dados sejam gerados. A partir daí, deverá ser construído um banco de informações gerenciais e um sistema de indicadores de desempenho que possibilitem aos sistemas bibliotecários orientar-se para o planejamento e a gestão e que reflitam sua função de recurso pedagógico da universidade.

NASCIMENTO, M. A.; FLORES, D. (2008). A gestão da informação arquivística na implementação de sistemas de qualidade. *PontodeAcesso*, 2 (2), 80-93. Recuperado de <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1778/2169> [consulta 20/11/2014]

No atual ambiente competitivo, as empresas passaram, cada vez mais, a adotar os princípios e as técnicas da gestão pela qualidade como o meio de melhorar continuamente as suas práticas administrativas e conseqüentemente os seus produtos, atraindo e fidelizando clientes. Nesse contexto, surge a gestão da informação que propicia o controle e o rápido acesso às informações organizacionais relevantes, e, por conseguinte, a otimização dos processos e atividades e uma melhor tomada de decisões, contribuindo de forma determinante para as empresas que buscam a excelência em seus produtos. O presente trabalho verifica se as organizações já estão conscientes dos benefícios oferecidos pela gestão informacional, implantando-a durante os processos de alcance e manutenção da qualidade. Para tal, as entidades de Santa Maria certificadas pelo Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP) nos anos de 2005 e 2006 foram visitadas e responderam a um questionário tendo por finalidade identificar a situação informacional destas. O trabalho conclui que embora já exista o conhecimento nas organizações da importância do gerenciamento das informações para a qualidade, este ainda ocorre sem a presença dos profissionais da informação – os arquivistas – e, portanto, sem a adoção dos princípios, métodos e instrumentos arquivísticos.

Revista cubana de información en ciencias de la salud(Cuba)
2012-2014 (continuación de Acimed)

SALGADO BATISTA, D.; GUZMÁN SÁNCHEZ, M.V.; MACÍAS RIVERO, Y. (2012). La investigación en Cuba sobre evaluación de bibliotecas. **RCICS**, 23 (2), 160-174. Recuperado de <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/202/231> [consulta 15/10/2014]

Hay varias razones por las que es importante para las bibliotecas evaluar los procesos de sus organizaciones, los recursos y servicios. Conocer el estado del arte en un tema es parte del caudal del conocimiento que sobre la disciplina debe dominar un profesional de la información. Por eso, este trabajo se ha trazado como objetivo revisar y analizar la investigación en Cuba sobre evaluación de bibliotecas. Para lograrlo fue necesario crear una base de datos a partir de diversas fuentes como los trabajos presentados en los Congresos INFO's y los publicados en la revista *Acimed*. Los resultados han permitido identificar las características de la evaluación bibliotecaria en Cuba y su comportamiento por tipos de bibliotecas. Se define, además, la evaluación bibliotecaria como un proceso integrador, vinculado a la gestión de la calidad y se plantean una serie de consideraciones sobre las contribuciones hechas en Cuba sobre el tema.

CUESTA RODRIGUEZ, F. et al. (2013) Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias. **RCICS**, 24 (3), 269-280. Recuperado de <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/233> [Consulta: 20/03/13]

La calidad de los servicios en las instituciones universitarias constituye una clave para el desarrollo de las múltiples actividades que estas ofrecen, lo cual incide en la obtención de la información y el conocimiento por los miembros de la organización. Este trabajo tiene como objetivo ofrecer el diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias de la provincia de Camagüey, adecuado a las características de cada institución. Para esto se aplicaron los métodos de análisis documental, el analítico-sintético y el de modelación, así como las técnicas de observación directa, la comunicación escrita y electrónica, la documentación personal e impersonal y la experimentación. La población escogida en la presente investigación agrupó tanto a las personas relacionadas con la prestación de los servicios bibliotecarios como a los usuarios de la comunidad académica y científica de las seis bibliotecas universitarias del territorio camagüeyano. El nuevo modelo está integrado por una herramienta computacional, con un sistema de indicadores y

operaciones que facilitan el trabajo del especialista encargado de efectuar la autoevaluación interna de los servicios bibliotecarios en las universidades.

Revista d'arxius (España) 2002-2014

MURILLO GARCÍA-ATANCE, I. (2009). Procesos y procedimientos en el contexto de la función de archivo. Una experiencia desde el ámbito de la gestión de calidad. *Revista d'arxius*, (8), 115-152.

Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG (Brasil) 1972-1995 (continua como Perspectivas em Ciência da Informação)

CALDEIRA, P. T. (1994). O sistema de bibliotecas da UFMG na perspectiva da Qualidade Total. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, 23 (1), 56-64.

Motivos que influíram para que o Sistema de Bibliotecas aderisse ao Programa de Qualidade Total lançado pela Pró-Reitoria de Administração da UFMG. Estrutura do Sistema de Bibliotecas da UFMG, a importância da qualidade dos serviços biblioteconômicos, as ações desenvolvidas e os desafios que se apresentam.

GARCIA, F. C. (1994). Qualidade Total: japoneização a la brasileira. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, 23 (1), 43-55.

O sucesso dos programas de Controle de Qualidade Total é examinado do ponto de vista histórico-político-econômico no desenvolvimento do capitalismo internacional e, em particular, com relação ao caso japonês, buscando reflexões no agir de organizações brasileiras quando da implementação desses programas.

Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação (Brasil) 2003-2014

LONGO R. M. J.; WERGUEIRO, W. (2003). Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: características e dificuldades para sua implantação. *Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação*, 1 (1), 39-59. Recuperado de <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/286> [consulta 20/05/2013]

Este artigo tece uma reflexão sobre as perspectivas e dificuldades de implantação do modelo de gestão pela qualidade total em unidades de informação. Discorre sobre a importância de se perceber as organizações dentro de uma visão integrada para garantir o processo de melhoria contínua em busca da excelência. Discute também as questões de motivação, de mudança de paradigmas e as barreiras mentais e organizacionais que afetam o desempenho das pessoas nos serviços de informação.

REIS, M. M. DE O.; BLATTMANN, U. (2004). Gestão de processos em bibliotecas. *Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação*, 1 (2), 1-17. Recuperado de <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/292> [consulta 20/05/2013]

As reflexões visam contribuir no gerenciamento de tecnologias da informação e comunicação em bibliotecas. Apresenta conceitos e características sobre gestão de processos nas organizações com a finalidade de proporcionar uma visão da importância dos processos, do gerenciamento de processos, da gestão da informação, dos serviços e dos produtos de informação em bibliotecas. Considera os serviços e produtos de informação gerenciados por meio de novas tecnologias da informação e comunicação. Busca-se enfatizar a melhoria da qualidade contínua direcionando os esforços centrados nos usuários. As conclusões apontam para respeitar as diversidades no momento de implementar técnicas e métodos da gestão por processos nas organizações e questionamentos sobre os impactos das inovações tecnológicas na Sociedade do Conhecimento.

REBELLO, M. A. de F. R. (2004). Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. *Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação*, 2 (1), 80-100. Recuperado de <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/304> [consulta 22/05/2013]

Este trabalho tem por objetivo apresentar os resultados obtidos de uma pesquisa de satisfação da qualidade dos serviços oferecidos pelo Serviço de Biblioteca e Documentação Científica do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo (SBDC-HU/USP), utilizando a escala SERVQUAL para mensuração da qualidade percebida pelos usuários. Foram utilizados como instrumentos de pesquisa: questionários e entrevista. A partir da análise dos dados tabulados, a biblioteca obteve informações para tomar medidas, a fim de melhorar a qualidade dos produtos oferecidos e dos serviços prestados. Descreve também a metodologia de implantação do Programa de Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP (PAQ-SIBi/USP), sistema do qual é parte integrante.

_____. (2005). Implantação do Programa 5S para a conquista de um ambiente de qualidade na biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. *Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação*, 3 (1), 165-182. Recuperado de <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/327> [consulta 18/05/2013]

O trabalho relata a experiência da aplicação da metodologia do Programa 5S no Serviço de Biblioteca e Documentação Científica do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo (SBDC-HU/USP) como ferramenta para implantação de um programa de qualidade. São descritas as estratégias utilizadas para a aplicação dos cinco sentidos, que visam promover a alteração do comportamento das pessoas e transformar o ambiente das organizações. A implantação do Programa no SBDC-HU/USP proporcionou uma reorganização na Biblioteca, provocando uma mudança no ambiente físico, nas questões organizacionais, ajudando a melhorar a auto-estima do pessoal e auxiliando o relacionamento entre os setores do hospital. As ações implementadas apresentaram resultados efetivos, tais como: ambientes mais limpos e organizados, combate ao desperdício, motivação, flexibilização nas relações entre o chefe e a equipe, espírito de equipe, elevação do moral dos funcionários e maior comprometimento com a instituição. Percebeu-se que a mobilização de todos se deu mais pelo prazer do que pelo dever, resultando em um ambiente de qualidade com gestão participativa.

ROZADOS, H.B.F. (2005). Uso de indicadores na gestão de recursos de informação. *Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação*, 3 (1), 60-76. Recuperado de <http://polaris.bc.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/316/195> [consulta 06/06/2013]

Aborda aspectos de mensuração, focalizando o uso de instrumentos de medição, particularmente indicadores, para a avaliação de recursos de informação. Conceitua indicadores de desempenho, salientando a importância de seu uso na gestão destes recursos, com foco no cliente/usuário. Comenta sua autoridade para a gestão da qualidade e processo de tomada de decisão. Apresenta documentos que tratam de indicadores de desempenho voltados a bibliotecas tradicionais e digitais, como as Normas Internacionais ISO 11620, ISO 20983, o Projeto EQUINOX, além de um manual publicado pela UNESCO, como fontes básicas e qualificadas para o estudo e a seleção de indicadores e metodologias. Conclui, ressaltando a importância do uso sistemático de indicadores para a tomada de decisão, avaliação e gestão de recursos de informação. Recomenda a promoção de ações que visem sensibilizar órgãos de pesquisa e organismos governamentais para o incentivo a sua adoção, bem como a implementação de

conteúdos sobre o assunto, junto aos cursos da área de Ciência da Informação, dentro do processo de desenvolvimento de competência em informação.

GUIMARÃES, M. C. S et al. (2006). Indicadores de desempenho de bibliotecas no campo da saúde: um estudo piloto na Fiocruz. ***Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação***, 4 (1), 116-131. Recuperado de: <http://polaris.bc.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/343/225> [consulta 20/06/2013]

O Cict - Centro de Informação Científica e Tecnológica, percebendo a mudança no ambiente das bibliotecas e da clientela crescente, e em busca de melhores resultados institucionais, focado no atendimento aos usuários, estabeleceu um projeto de pesquisa para desenvolver uma metodologia para indicadores do desempenho. Baseado na Norma ISO 11620 uma equipe de pesquisadores e bibliotecários tem trabalhado em uma série de indicadores para a finalidade de avaliação para todas as três bibliotecas do Cict. O artigo descreve o caminho trilhado até então neste projeto e aponta alguns resultados que tem dado forma a todo processo.

VALLS. V. M. (2006). A Gestão da Qualidade em Serviços de Informação com base na ISO 9000. ***Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação***, 3 (2), 64-83. Recuperado de <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/333/214> [consulta 03/04/2014]

Aborda a implantação da Gestão da Qualidade em Serviços de Informação com base nas normas da série ISO 9000, a partir de ampla revisão de literatura nacional e internacional, desde o início de sua incidência na literatura especializada até os dias atuais. São apresentados e discutidos os principais benefícios, críticas e dificuldades da implantação deste tipo de modelo, traçando um panorama do tema, com o objetivo de apoiar os gestores de Serviços de Informação na sua compreensão e entendimento, contribuindo para a consolidação da Gestão da Qualidade na área de administração de Serviços de Informação

MELLO. J. (2013). Gestão da qualidade em bibliotecas escolares: um estudo de caso em uma biblioteca escolar na cidade de Ponta Grossa – PR. ***Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação***, 11 (1), 111-137. Recuperado de: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/567> [consulta 23/03/2014]

O presente artigo faz uma reflexão a respeito da gestão da qualidade em bibliotecas escolares. Apresenta um estudo realizado em uma biblioteca escolar

na cidade de Ponta Grossa – PR, com o objetivo geral de analisar as ações da gestão da qualidade existentes nesse ambiente, visando à melhoria contínua. Para alcance deste objetivo, utilizaram-se as ferramentas da qualidade: Diagrama causa – efeito e Plano de ação 5W2H. Para a coleta de dados fez-se uso de entrevistas com o quadro funcional da biblioteca, utilizou-se documentos administrativos e observação direta do ambiente estudado. Quanto aos procedimentos metodológicos a pesquisa caracteriza-se do ponto de vista de: sua natureza como aplicada; da abordagem do problema qualitativa; dos objetivos como exploratória e descritiva e dos procedimentos técnicos como pesquisa bibliográfica, documental e estudo de caso. Como resultados constataram-se, que a biblioteca estudada já desenvolvia algumas ações da gestão da qualidade isoladamente, porém faz-se necessário uma ação de melhoria no que refere-se ao baixo índice de utilização dos serviços ofertados bem como uma otimização no que refere-se ao gerenciamento da biblioteca. Por fim, desenvolveu-se um plano de ação de melhorias, conforme a ferramenta da qualidade 5W2H, a fim de tornar a biblioteca uma unidade agregadora de valor.

NASCIMENTO, M. S.; CAMPOS, D. F. (2014). Qualidade do serviço em bibliotecas universitárias: percepção dos usuários em contextos público e privado. *Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação*, 12 (1), 78-101. Recuperado de http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/3896/pdf_57 [consulta 23/03/2014]

O objetivo deste trabalho é analisar a qualidade do serviço em duas bibliotecas universitárias, uma pública outra privada. As bibliotecas foram avaliadas com base nas expectativas e percepções de 1090 alunos dos cursos de Direito e Administração. Os resultados mostram que os grupos de atributos mais importantes para as duas IES apresentam elementos comuns, embora não se coloquem na mesma ordem de prioridade. Os atributos mais importantes se associam claramente a três determinantes: a biblioteca como lugar, o essencial da biblioteca e a acessibilidade virtual. Os atributos, em todos os contextos de avaliação, apresentaram lacunas de qualidade negativas.

SOARES, L. M. F.; SOUSA, C. V. (2014). Avaliação da qualidade de serviços: a percepção dos funcionários do Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal de Ouro Preto/MG. *Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação*, 12 (1), 214-138, Recuperado de <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/3898> [consulta 12/09/2014]

A presente pesquisa teve como tema a qualidade dos serviços prestados no âmbito do Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal de Ouro Preto/MG (SISBIN). O objetivo principal foi descrever como se configuram as

percepções dos funcionários sobre o que é uma prestação de serviços de qualidade nas bibliotecas setoriais. Para tanto, adaptou-se a escala Servqual, desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml, e Berry (2006), para aplicação a partir de entrevistas semiestruturadas, de abordagem qualitativa. Entre os resultados encontrados foi possível identificar que os funcionários entendem que o serviço prestado é, de maneira geral, de qualidade, apesar de indicarem pontos de melhoria. Entre os aspectos passíveis de melhora encontram-se: possível desmotivação dos funcionários para realização das tarefas, imobiliários inadequados, desvio de função, número de exemplares insuficiente de alguns títulos e, em alguns casos, falta de interesse em auxiliar o usuário.

PAULA, M. A. de; VALLS, V. M. (2014). Mapeamento de processos em bibliotecas: Revisão de literatura e apresentação de metodologías. ***Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação***, 12 (3), 136-156, Recuperado de http://polaris.bc.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/4097/pdf_81 [consulta 14/11/2014]

Considerando a importância de se implantar a Gestão da Qualidade nas instituições, busca revisar a literatura sobre os temas Gestão da Qualidade, Gestão por Processos e Mapeamento de Processos, relacionando-os com o ambiente bibliotecário. Além disso, apresenta metodologias encontradas na literatura que já foram utilizadas para o Mapeamento de Processos em bibliotecas (Modelagem de Processos de Negócios (MPN), ARIS/EPC, Formulário SIPOC, Servpro e Roteiro do Inpe)

Revista española de documentación científica (España) 1977-2014

TALADRIZ MÁS, M. (1994). Control de calidad y costes de los servicios de información. ***Revista española de documentación científica***, 17 (4), 450-459.

Proporcionar la mejor información al menor coste y en el menor tiempo es una de las premisas fundamentales cuando se habla de los objetivos básicos que debe cumplir cualquier servicio de información. Se trata de analizar cómo se calculan los costes en un servicio de información, como se pueden reducir dichos costes, si esos costes son imputables o no a los usuarios y, si lo son, de qué forma se puede llevar a cabo esa imputación. De forma paralela se trata de analizar los parámetros que determinan la calidad de un servicio de información y hasta que limite dicho servicio puede tener constancia del nivel de calidad de la información que ha suministrado.

GARCÍA MORALES-HUIDOBRO E. (1995). Aportaciones de la gestión de calidad a bibliotecas y servicios de documentación. *Revista española de documentación científica*, 18 (1), 9-18. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/issue/view/70> [consulta 20/11/2014]

Las Bibliotecas y Servicios de Documentación deben mirar hacia adelante y adaptarse a los cambios que se producen en su entorno. Se plantean las aportaciones de la filosofía de la Gestión de la Calidad en la adecuación de nuestros servicios a las necesidades de los clientes y en la mejora de los procesos de trabajo y control internos.

MANO GONZALEZ, M. de la (1998). Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias. *Revista española de documentación científica*, 21 (2), 174-197. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/353/600> [consulta 20/11/2014]

A pesar de la importancia evidente que tiene la evaluación del rendimiento en la elaboración de planes, gestión de recursos y desarrollo futuro de toda organización, este tipo de medición ha venido representando una práctica poco habitual en la biblioteca universitaria española. Sin embargo, las restricciones presupuestarias, las presiones institucionales y la preocupación creciente por la calidad han obligado y obligan a las bibliotecas de nuestras universidades a plantearse, cada vez con mayor frecuencia, el reto de conocer y valorar su propio funcionamiento, con miras a mejorar sus niveles de beneficio y eficacia. Es aquí donde cabe situar la necesidad de diseñar un sistema de evaluación que permita valorar la marcha de estas unidades de información de un modo continuo y normalizado, proporcionando los datos cuantitativos imprescindibles para una toma de decisiones sólida y bien cimentada. El sistema que aquí se propone pretende facilitar esta medición a dos niveles: uno meramente descriptivo, en el que se obtengan datos brutos sobre los diferentes aspectos que configuran la realidad de la biblioteca universitaria; y otro analítico, mediante la formulación de indicadores que permitan el procesamiento e interpretación de esa información

AVIA ARANDA, A. et al. (2004). Estudio comparativo de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas. *Revista española de documentación científica*, 27 (2), 155-191. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/issue/view/20> [consulta 18/11/2014]

En el presente artículo se resumen los principales resultados derivados de un proyecto de investigación llevado a cabo por un equipo interdisciplinar que ha desarrollado una metodología novedosa para realizar análisis comparativos de la

calidad entre redes bibliotecarias. Partiendo de los datos estadísticos de la Red de Bibliotecas Universitarias Española (REBIUN) se han creado un conjunto de indicadores que posteriormente se sintetizan en tres factores claves de calidad. Ello ha permitido analizar la evolución del conjunto de las bibliotecas universitarias españolas identificando las principales relaciones entre los distintos factores de calidad y estableciendo un procedimiento homogéneo para la realización de procesos de benchmarking orientados a la mejora de la calidad.

PINTO MOLINA, M., BALAGUE, N. y ANGLADA, L. REVISADA (2007). Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. *Revista española de documentación científica*, 30 (3) 364-83. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/390/402> [consulta 20/11/2014]

Se describen los distintos hitos que han marcado la cultura y la implantación de la gestión de calidad total en el ámbito de las bibliotecas universitarias españolas durante la última década a través de la puesta en marcha de distintos planes de calidad: Plan Experimental para la Evaluación de la Calidad del Sistema Universitario; Proyectos Pilotos Europeos; Planes Nacionales de Evaluación de la Calidad de las Universidades; Evaluación de la Calidad de las Bibliotecas Universitarias Catalanas y Plan Andaluz de Calidad de las Universidades. Basados en el modelo de excelencia EFQM y en las normas ISO 9000, se abordan los sistemas de Certificación de Calidad así como la Planificación Estratégica y otros instrumentos de gestión y mejora. Para el futuro se apuesta por sistemas de aseguramiento de la calidad que tengan como referencia tanto el nuevo paradigma pedagógico, centrado en los procesos de aprendizaje del estudiante, como el principio de disponibilidad de la biblioteca, basado en la mejora continua de la calidad de servicio que los usuarios reciben y perciben.

BUSTELO RUESTA, C. (2009). La gestión de documentos y las evidencias en la organización. Del plano operativo al plano estratégico: una propuesta desde la normalización. *Revista española de documentación científica*, 32 (4), 157-165. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/520/578> [consulta 28/10/2014]

SIMÓN MARTÍN, J.; FLORES VARELA, C.; ARIAS COELLO, A. (2010). Impacto de la implantación de la norma ISO 9001:2000 en el Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid. *Revista española de documentación científica*, 33 (1), 127-143. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/issue/view/56> [consulta 20/11/2014]

Este trabajo estudia el impacto que ha tenido la implantación de un sistema de gestión de la calidad, de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2000, en el Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid. Para ello, se han analizado las opiniones del personal y de los usuarios del archivo antes y después de obtener la certificación de dicho sistema de gestión. Los resultados presentados señalan que la certificación no produce ninguna modificación en la percepción que tienen los usuarios del archivo sobre la calidad de los servicios de transferencia y búsqueda documental, así como sobre la calidad de la interacción entre el personal y los usuarios. En contraste, el personal valora muy favorablemente la certificación del archivo obteniéndose mejoras que son significativas en el área de gestión de los procesos de trabajo y, en concreto, en su documentación, coordinación entre procesos, definición de responsabilidades, o medición de su desempeño. Así mismo, y en opinión del personal, son significativas las mejoras que se producen con relación a algunos aspectos del funcionamiento del archivo como son: una mayor participación en el establecimiento de objetivos en su trabajo, una mayor identificación con la organización, y en la apreciación de que la mejora de la calidad del servicio es uno de los objetivos prioritarios que se deben conseguir. Estos resultados pueden servir como referencia para convencer a los directivos de otros servicios de información y de documentación, de las ventajas que tiene la implantación de un sistema de gestión de la calidad y su posterior certificación.

MORO CABERO, M. M. (2011). Certificación de calidad en los archivos. Análisis y prospectiva. *Revista española de documentación científica*, 34 (3), 447-460. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/707/784> [consulta 10/06/2014]

Análisis del alcance de la certificación en la práctica archivística. Descripción del proceso certificador, de la normativa específica utilizada para ello y de los organismos certificadores, con el fin de mostrar su funcionamiento y difundir fuentes y agentes que intervienen en la certificación de Archivos. Contextualización de la certificación en el modelo de gestión de documentos — serie ISO 30300—, sistema de gestión para los documentos, con el objetivo de difundir sus principios y estructura donde se regula su certificación. Valoración del impacto de la certificación sobre el mantenimiento de sistemas de gestión documental eficientes en las organizaciones. El método analítico-descriptivo es utilizado en el estudio, cuyos resultados son: descripción del(los) objeto(s) y proceso de certificación en el Archivo. Presentación del proyecto de certificación regulado en la serie de normas ISO 30300 sobre sistemas de gestión documental: objeto, proceso y agentes implicados. Reflexión sobre el impacto del proceso certificador de la actividad de archivar en las organizaciones.

SALGADO-BATISTA, D.; GUZMÁN-SÁNCHEZ. M. V. y MACÍAS-RIVERO, Y. (2012). La evaluación de las bibliotecas de instituciones cubanas de investigación en biotecnología. **Revista española de documentación científica**, 35 (3), 489-502. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/755/836> [consulta 11/09/2014]

La evaluación del desempeño de las Bibliotecas y su vínculo con el buen funcionamiento de las actividades de Investigación y Desarrollo (I+D) es incuestionable. Aunque los indicadores para la evaluación de bibliotecas han sido ampliamente abordados, se ha hecho poco para las bibliotecas vinculadas a los centros de alta tecnología, tales como los dedicados a la biotecnología. El objetivo de este trabajo es analizar la situación actual de la evaluación del desempeño en 22 bibliotecas pertenecientes a instituciones cubanas de investigación en biotecnología. Los elementos aquí presentados fueron recogidos a partir de la aplicación de una encuesta, en la cual se indagó sobre el uso y la importancia que le confiere el personal bibliotecario a este tipo de estudio. Los resultados de este trabajo pueden contribuir con el desarrollo de indicadores de desempeño para las bibliotecas pertenecientes a centros de I+D. Servirán, también, para enriquecer estudios comparativos entre diferentes tipos de bibliotecas.

Revista general de información y documentación (España) 1991-2014

MORO CABERO, M. M. (1997). El archivo de empresa. Un recurso a considerar desde la perspectiva TQM (*Total Quality Management*). **Revista general de información y documentación**, 7 (2), 257-275. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=170009> [consulta 28/03/14]

Análisis de la situación actual de los archivos de empresas en el que se enumeran las características más relevantes: desorganización, especificidad, diseminación, etc., para confrontarlas con los objetivos prioritarios a desarrollar: satisfacción del usuario, satisfacción del cliente interno, satisfacción de la entidad. Conceptualización de la información de la empresa como recurso patrimonial y memoria social y como recurso estratégico y táctico: análisis de las necesidades y control de las mismas desde la doble perspectiva de los protagonistas: gestores y usuarios. Se propone como solución la implantación de un sistema de gestión de calidad total donde, además de superar las expectativas de los usuarios en la ejecución del servicio, se consiga la conformidad con los objetivos de la empresa y se logre dotar a la misma de un valor añadido.

PINTO MOLINA, M.; SUAREZ, J. M. (1999). Recursos informativos sobre gestión de calidad en bibliotecas y centros de documentación. *Revista general de información y documentación*, 7 (2), 257-275. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9999120217A> [consulta: 25/09/13]

Recopilación selectiva de los principales recursos informativos, impresos y electrónicos, sobre gestión de calidad en Bibliotecas y Centros de Documentación que, a modo de guía, permita a los profesionales de este sector saber dónde encontrar la información y cómo organizarla para su aprovechamiento.

FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, C. (1999). La calidad de los servicios de información en las bibliotecas públicas. *Revista general de información y documentación*, 9 (2), 41-47. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9999220041A> [consulta 20/07/2013]

La información es un servicio prioritario en todo tipo de Bibliotecas. La Biblioteca Pública, para satisfacer las necesidades de sus usuarios, ha de desarrollar una programación capaz de cubrir cumplidamente distintas modalidades de información. La tecnología facilita la estructura de este servicio así como la calidad del mismo.

DUPLA DEL MORAL, A. (1999). Los profesionales ante el nuevo milenio: la calidad como factor fundamental en el planteamiento de la concepción, organización, funcionamiento y servicios en materia de archivo. *Revista general de información y documentación*, 9 (2), 85-117. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9999220085A/10585> [consulta 23/07/2013]

A través de la exposición se establecen ocho elementos: concepción del sistema, planificación, recursos, organización, procedimientos y funcionamiento, normalización, formación y actualización de los conocimientos, satisfacción del cliente y cartas de servicios y, por fin, resultados en los que, ajuicio de la autora, han de estar presentes factores de calidad con indicadores y medidores de la misma y confirman un planteamiento de futuro para los profesionales de los archivos.

ROMERO CABOT, R. (1999). Los archivos complutenses desde la perspectiva de la gestión de calidad. *Revista general de información y documentación*, 9 (2), 119-125. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9999220119A/10591> [consulta 05/06/2013]

Tras describir brevemente la situación actual de los archivos en la Universidad Complutense de Madrid, el autor explica aquellos aspectos en los que se está centrando los esfuerzos para alcanzar los mejores resultados con los nuevos medios y para facilitar dinámicas tan difíciles de desarrollar y mantener en organizaciones complejas como es esta Universidad. Se muestra especial interés en la organización e integración de los archivos y sus fondos, y en la profesionalización mediante la formación. Otros aspectos tales como regulación normativa, control de los fondos mediante la homogenización y versatilidad de la información para otros usos posteriores.

ARIAS COELLO, A. et al. (1999). Evaluación de la calidad: un caso práctico realizado por documentalistas. *Revista general de información y documentación*, 9 (2), 137-162. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9999220137A> [consulta 10/06/2013]

Este artículo expone la metodología empleada por un grupo de documentalistas para la realización de un estudio de Calidad de los Servicios de la Administración de Justicia en Madrid. El estudio está basado en resultados obtenidos por medio de encuestas a profesionales y usuarios de la Justicia en su sentido más amplio. También se describen las instituciones documentales de la Administración de Justicia en Madrid (archivo y biblioteca) y se trata el problema de la normalización documental.

RIÑÓN SANZ, C. (2000). Evaluación de la calidad del servicio de préstamo de una biblioteca universitaria. *Revista general de información y documentación*, 10 (1), 211-223. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0000120211A/10543> [consulta 12/06/2013]

El planteamiento del presente trabajo es evaluar un servicio de una biblioteca universitaria. Para ello hemos utilizado el cuestionario SERVQIJAL, que es una metodología para medir la calidad de un servicio desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Consta de dos secciones, una relativa a las expectativas y otra relativa a las percepciones. La diferencia o discrepancia que existe entre las expectativas y las percepciones nos dará la medida de calidad del servicio. De los resultados obtenidos podemos concluir que la preocupación principal de los usuarios es la fiabilidad, donde sí observamos una cierta discrepancia, aunque sea mínima. La clave para facilitar un servicio de calidad radica en equilibrar las expectativas y las percepciones y conseguir así una mejora del servicio.

GUTIERREZ, I. (2001). Evaluación de los servicios del centro bibliográfico y cultural de la Once: propuestas y alternativas. *Revista general de*

información y documentación, 11 (1), 133-172. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0101120133A> [consulta 12/06/2013]

El artículo analiza la estructura organizacional y los servicios ofrecidos por el Centro Bibliográfico y Cultural (CBC) de la Organización Nacional de Ciegos de España (ONCE) para evaluar la calidad de los servicios y el grado de satisfacción de los clientes. El método seguido es el estudio de cada uno de los servicios insertos en su departamento y el análisis de procesos y la relación entre los procesos y los servicios. Las conclusiones son que hay un grado de satisfacción de los clientes, pero existen puntos donde mejorar los servicios y procesos, ofreciéndose alternativas para el incremento de la calidad.

Revista interamericana de bibliotecología (Colombia) 1972-2014

JARAMILLO, O.; VILLEGAS, L. E. (1998). La biblioteca universitaria: autoevaluación y acreditación. **Revista interamericana de bibliotecología**, 21 (2), 49-60. Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/10189/9426> [consulta 11/08/2014]

El sistema educativo requiere de una permanente evaluación para garantizar que las instituciones que hacen parte de la educación superior certifiquen el cumplimiento de requisitos de calidad y la realización de sus propósitos y objetivos, y entre ellos está, como eje central, la biblioteca. Por ello, en primera instancia se señala la relación que debe darse entre la acreditación y la biblioteca universitaria y el papel que ésta juega en el desarrollo de dicho proceso. En una segunda parte se indican las pautas para evaluar bibliotecas universitarias, elaboradas por un equipo de trabajo de la Escuela Interamericana de Bibliotecología y aplicadas en el Departamento de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia.

MOLINA MOLINA, M. S. et al. (1999). Gestión por procesos en las unidades de información. **Revista interamericana de bibliotecología**, 22 (2), 11-31, Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/10102/303> [consulta 11/08/2014]

De los resultados de la primera etapa de la investigación "Procesos y costos en las Unidades de Información", se presentan los relacionados con el enfoque de gestión por procesos, como estilo gerencial aplicado a las unidades de

información. Este enfoque parte de la clasificación y definición de los procesos típicos en las unidades de información, donde a partir de tres macroprocesos fundamentales: producción de Recursos de Información y Documentación, y Apoyo y Gestión, se perfilan los diferentes procesos, subprocesos y actividades. Con base en lo anterior se definen instrumentos gerenciales tan útiles como son la cadena de valor, el ciclo del negocio y el diccionario de actividades.

GIRALDO ARREDONDO, C. M. (2003). Modelo de aseguramiento de la calidad em Bibliotecas: el caso del Departamento de Cultura y Bibliotecas de Comfenalco Antioquia. *Revista interamericana de bibliotecología*. 26 (1), 125-152. Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/8702/8011> [consulta 11/08/2014]

Con el fin de compartir la experiencia del proceso de implantación y obtención de la certificación del sistema de calidad del Departamento de Cultura y Bibliotecas de Comfenalco Antioquia, pionero en Colombia en este proceso, se presenta un panorama general sobre los sistemas de calidad, la definición y estructura de la Caja de compensación Familiar Comfenalco Antioquia y las etapas que se llevaron a cabo en el proceso. Igualmente se presentan la manera como se aplican los elementos de la Norma ISO 9001, versión 2000, en las bibliotecas y unas consideraciones finales sobre los logros alcanzados y las dificultades que se presentan tanto en el proceso como en su aplicación después de obtener la certificación por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas -ICONTEC-, en el año 2000.

IGAMI, M. P. Z.; SAMPAIO, M. I. C.; VERGUEIRO, W. C. S. (2005). El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. *Revista interamericana de bibliotecología*, 28 (2), 177-191. Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/8591/7936> [consulta 21/09/2014]

Se presentan algunos de los aspectos que más afectan el desempeño de las bibliotecas, destacándose, que las bibliotecas no actúan para satisfacción propia ni sobreviven aisladamente. Principalmente en el ambiente de bibliotecas especializadas o universitarias, sin duda, uno de los aspectos más importantes es la satisfacción de la demanda del usuario. Enfatiza la importancia de la evaluación como herramienta para el administrador planear y decidir sus acciones. En este artículo se describe la investigación llevada a cabo en la biblioteca especializada de la comunidad científica del Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (IPEN), para ello fue utilizado el modelo del SERVQUAL, el que identifica la diferencia entre la expectativa y la satisfacción del usuario

con los servicios ofrecidos por la biblioteca. La investigación fue realizada en el segundo semestre de 2003, vía cuestionario electrónico, con 620 usuarios pertenecientes a la comunidad científica del IPEN, de los cuales el 80% respondieron. A partir del análisis de los resultados se constata que la calidad de los servicios ofrecidos por la biblioteca está muy cerca de lo considerado ideal por los usuarios, quedan, sin embargo, algunos puntos susceptibles de mejoría

CORREA URIBE, G.; ROSERO JIMÉNEZ, S.L.; SEGURA JIMÉNEZ, H. (2008). Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para la Escuela Interamericana de Bibliotecología. *Revista interamericana de bibliotecología*, 31 (1), 85-108. Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/1920/1577> [consulta 26/09/2014]

Se presenta el diseño de un modelo de gestión de conocimiento y los procesos realizados para su elaboración, con base en el resultado de la investigación Diseño y estructura de un modelo de gestión del conocimiento para la Escuela Interamericana de Bibliotecología (EIB) de la Universidad de Antioquia. El objetivo general de la investigación era diseñar la estructura de un modelo de gestión del conocimiento para la Escuela. La metodología utilizada es cualitativa, se inscribe dentro de la metodología de investigación aplicada donde, a partir de la confrontación de la teoría con las condiciones específicas del objeto abordado (sus características y necesidades), y a través de la implementación de diferentes técnicas como observación sobre el terreno, aplicación de encuestas y análisis documental, se define el modelo de gestión del conocimiento. Para el marco referencial se analizaron los conceptos de conocimiento y gestión del conocimiento. Para realizar esta investigación se seleccionó el modelo INTELEC que permite identificar y estructurar, en forma relacionada, los conocimientos de las personas, sus capacidades, destrezas y talento; el reconocimiento de la Universidad, la comunidad académica, la sociedad; la calidad e intensidad de las relaciones que se mantienen con personas e instituciones, así como los conocimientos propios de la Escuela para realizar sus procesos administrativos frente a la docencia, la investigación y la extensión.

TARANGO, J.; HERNÁNDEZ-OROZCO, G. (2009). Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo. *Revista interamericana de bibliotecología*, 32 (2), 147-175. Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/5061/4421> [consulta 20/09/2014]

La evaluación del sistema bibliotecario en el contexto de la educación superior se ha caracterizado por registrar cuantitativamente las condiciones operativas y de desarrollo infraestructural –evidencia equívoca de avance-. Esta tendencia de

medición superficial ha imposibilitado un acercamiento más sensible a la proyección de la biblioteca en el contexto paradigmático moderno (sociedad del conocimiento). El modelo teórico de evaluación bibliotecaria que se propone en este documento representa una alternativa innovadora para valorar a la biblioteca en una dimensión más objetiva, trascendente y funcional que responda a las expectativas institucionales y al nuevo orden sociocultural en el crepúsculo de los sistemas tradicionales. Evaluar los sistemas bibliotecarios en una sociedad caracterizada por el flujo incesante de información y de producción académica no es una simple postura del discurso educativo sino una necesidad ineludible que legitima el papel protagónico de la biblioteca como espacio de recepción cultural. La construcción del conocimiento en los paradigmas psicoeducativos modernos se debe en muchos sentidos al papel mediador de la biblioteca entre el sujeto cognoscente y el acceso a los recursos informativos. Desde esta perspectiva, es indispensable cuestionar si el sistema bibliotecario está preparado para superar los retos que le impone el nuevo siglo y si los modelos vigentes de evaluación –además de registrar las condiciones operativas- pueden provocar la reinención del mismo sistema e impulsarla a la compleja dinámica informativa. El modelo de evaluación del desarrollo bibliotecario que se presenta se divide en segmentos independientes que registran los elementos clave de la biblioteca: su proyección institucional, evolución en el entorno educativo, las condiciones históricas que han definido las líneas de su operatividad y la influencia e impacto en la transformación de los usuarios.

PINEDA, U.; ESTRADA, M.; PARRA, C. M. (2011). Aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia. ***Revista interamericana de bibliotecología***, 34 (3), 243-255. Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/11964/10842> [consulta 23/09/2014]

Este artículo es el resultado de una investigación que tuvo lugar en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia en el año 2010, en la cual se formularon las siguientes preguntas: ¿cuáles son los aspectos fundamentales que, según la percepción de los usuarios, inciden en la calidad del servicio?, y ¿cómo establecer normas de servicio adecuadas a sus requisitos? Se diseñó una investigación de campo, de tipo descriptivo. Se aplicó el modelo SERVQUAL, con la combinación de técnicas de la ingeniería de la calidad, como la Matriz de Despliegue de la Función Calidad (QFD por sus siglas en inglés) y técnicas estadísticas como el análisis de factor. El resultado fue una metodología que conduce a identificar las normas de servicio críticas para atender los requisitos de los usuarios, y que, además, sienta las bases para la formulación de un paquete de valor que supere sus expectativas de calidad.

SIERRA ESCOBAR, L. F. (2012). Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital. *Revista interamericana de bibliotecología*, 35 (3), 243-255. Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/15870/13758> [consulta 17/08/2014]

Colombia, durante los últimos años –y en especial el Distrito Capital–, se ha visto abocada a una profunda transformación en lo que a la gestión documental se refiere, tal vez por la adopción, a lo largo de las últimas dos décadas de las nombradas y conocidas normas de la familia ISO; o quizás porque lo que entendemos, comprendemos y adoptamos cuando hablamos de documentos y archivos, no constituye una realidad única y exacta. En este artículo se describen los principales resultados de la investigación sobre la gestión documental enfocada a procesos, desde las fuentes primarias y secundarias aportadas por la Dirección Archivo de Bogotá y las del propio equipo de investigación. El artículo no pretende dogmatizar sino, por el contrario, abrir una perspectiva para una discusión hoy en día necesaria en ámbitos locales, regionales y nacionales.

SCIRE. Representación y organización del conocimiento (España) 1995-2014

IZQUIERDO ALONSO, M. et al. (1996). Un modelo de gestión de calidad total para las bibliotecas públicas. *SCIRE*, 2 (1), 63-92. Recuperado de <http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1050/1032> [consulta 12/10/2014]

En la primera parte del trabajo se presenta una serie de puntos introductorios donde se resalta: por una parte, las aportaciones de la perspectiva de la Gestión de la Calidad Total, en el campo de los servicios documentales; y por otra, se desarrolla, brevemente, el estado de la cuestión de la investigación realizada sobre este tema dentro de las Ciencias de la Documentación. La parte central del trabajo se dedica a asumir como hipótesis las actividades determinantes de la calidad total, fijar los objetivos y el método del modelo propuesto. Para concluir, se apuntan algunos resultados que exponen las actuales insuficiencias y problemas detectados en las bibliotecas públicas; y, como conclusión nuclear desprendida de nuestra investigación, se realza la figura del usuario: eje central de todo modelo de gestión de calidad total.

PINTO MOLINA, M. (1999). Procedimientos y resultados de calidad en los servicios informativo-documentales. *SCIRE*, 5 (1), 11-26. Recuperado de <http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1103/1085> [consulta 13/08/2014]

El objetivo general de la máxima calidad, o excelencia, en los servicios informativo/documentales se consigue mediante una política de Gestión de Calidad Total cuyos procedimientos son la planificación estratégica (que incluye el liderazgo) y la gestión de recursos (humanos, financieros, materiales, informativos) y de procesos (administrativos, analíticos, técnicos), lo que proporciona un determinado nivel de satisfacción a usuarios, personal, empresarios y ciudadanos en general, estado que retroalimenta el proceso en una serie ininterrumpida de ciclos de mejora.

VERGUEIRO, W. C. S.; CARVALHO, T. (2003). Programas de calidad en las bibliotecas brasileñas: panorama y perspectivas. *SCIRE*, 9 (1), 75-84. Recuperado de <http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1456/1434> [consulta 08/08/2014]

Se analizan los programas de calidad existentes en las bibliotecas brasileñas, identificando las instituciones implicadas y esbozando un panorama de la realidad. Se atendió especialmente a los programas de calidad basados en las normas ISO9000 y a los premios de calidad brasileños. En Brasil, la aplicación de programas de calidad en servicios de información no ha sido una tarea fácil debido a la limitada información con respecto al tema, su alto coste y la falta de preparación de los gerentes. Los autores recomiendan a los gerentes de los servicios preparar cuidadosamente su institución y equipos de trabajo para el proceso.

Publicaciones NO registradas en LATINDEX

Boletín de la ANABAD (España) 1966-2014

MORALEJO ALVAREZ, M.R. (1995). La Biblioteca Universitaria en España. Entre tradición y renovación. *Boletín de la ANABAD*. 45 (1), 145-164.

REYES PACIOS LOZANO, A. (1995). Sistemas de calidad total en bibliotecas y unidades de información. *Boletín de la ANABAD*, 45 (2), 197-116.

CERDÁ DÍAZ, J.; RODRÍGUEZ BARREDO, J. M. (1999). En busca de la calidad. Las cartas de servicio como fórmula de compromiso con los ciudadanos. *Boletín de la ANABAD*, 49 (3-4), 223-236.

Recoge los contenidos presentados a la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas. Congreso Nacional (7. 1999. Toledo)

ESCOBAR GOMIZ, R.; CANO SOLA, A. (2004). Sistemas de Gestión de la Calidad una propuesta de modelo de procesos para un Servicio de Préstamo Interbibliotecario. *Boletín de la ANABAD*, 54 (1-2), 579-596. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1198754> [consulta 17/05/2014]

GRUPO DE COORDINACIÓN DE LA UCUA EN ANDALUCÍA (2004). La cooperación en la mejora de la calidad en las bibliotecas universitarias el caso del grupo de coordinación de la UCUA en Andalucía. *Boletín de la ANABAD*, 54 (1-2), 619-632. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1198760> [consulta 17/05/2014]

SÁNCHEZ AMBRIZ, G. (2006). La evaluación de bibliotecas universitarias: una estrategia metodológica en América Latina. *Boletín de ANABAD*, 56 (1), 21-40.

Actualmente casi todos los países del mundo están inmersos en la sociedad del conocimiento donde las organizaciones denominadas inteligentes capitalizan los procesos de innovación la creatividad, formando un capital intelectual que genera una masa crítica competitiva y comprometida que, con su quehacer cotidiano participa en la acumulación de riqueza necesaria, que se requiere para la supervivencia de sus diferentes núcleos sociales.

MORENO MARTÍNEZ, J. J.; GARCÍA RECHE, G.(2006). Aplicación transversal del modelo de excelencia de la calidad efqm en los procesos de evaluación en bibliotecas universitarias de Andalucía. *Boletín de la ANABAD*, 56 (1), 41-52

JÁATIVA-MIRALLES, M. V.; GALLO-LEÓN, J. P. (2006). LibQual+: evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario. *Boletín de la ANABAD*, 56 (1), 53-74.

Se presenta el modelo LibQUAL+, desarrollado por la ARL (association of Research Libraries), como herramienta de evaluación de servicios bibliotecarios por medio de encuestas automatizadas a los usuarios, que reflejan su percepción y el grado de satisfacción obtenido tras la prestación de estos servicios en las bibliotecas universitarias. Se explica su origen e inserción dentro de la gestión de

calidad en las bibliotecas y de las diversas propuestas actuales de evaluación de servicios bibliotecarios.

FALOMIR, V; SEGARRA, J. R. (2006). El Sistema de gestión de la Calidad (Norma ISO 9001:2000) en la Biblioteca de la Universitat Jaume I de Castellón. *Boletín de la ANABAD*, 56 (1), 75-87.

En este artículo pretendemos dar a conocer las buenas prácticas que han estado consolidándose en la biblioteca universitaria de Castellón, especialmente desde la instauración del SGC en diciembre del año 2002. Para ello hemos aproximado la estructura de este trabajo a los apartados de la norma ISO 9001:2000, resultado de los enfoques, prácticas y métodos llevados a cabo para el cumplimiento de los requisitos.

GIMENO PERELLÓ; J. (2006). Evaluación de la calidad en la biblioteca de la Universidad Complutense. *Boletín de la ANABAD*, 56 (1), 89-120.

COBACHO GÓMEZ, L.; BRUGAROLAS ROS, C.M. (2006). La implantación del sistema de gestión de la calidad en la biblioteca de la universidad de Murcia (2002/2006). *Boletín de la ANABAD*, 56 (1), 121-140.

En este artículo se describe el proceso de evaluación de la biblioteca de la Universidad de Murcia realizada entre 2002 y 2006 con el objetivo de implantar un sistema de gestión de la calidad. A partir de esta descripción se analizan los programas de mejora en marcha y las perspectivas de avance de la biblioteca en este contexto.

CELESTINO ANGULO, S. (2006). El proceso de evaluación de la calidad en la biblioteca de la universidad de Sevilla. *Boletín de la ANABAD*, 56, (1), 141-154.

En este trabajo se expone el proceso de evaluación de la calidad llevada a cabo en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla en el año 2005, siguiendo la Guía de Evaluación de Bibliotecas del Consejo de Coordinación Universitaria. Se analizan las consecuencias que se derivan de dicho proceso en el contexto actual en que se encuentran las bibliotecas universitarias así como la necesidad de adaptar los procesos de evaluación a los nuevos servicios que se prestan.

MARRAUD GONZÁLEZ, G. (2006). Gestión de la calidad en la biblioteca de la Universidad de Vigo. *Boletín de la ANABAD*, 56 (1), 155-176.

Ante la competencia creciente y global, las universidades públicas se ven obligadas a enfocar sus sistemas de gestión de la calidad. Por este motivo la biblioteca de la Universidad de Vigo decidió implantar un sistema de gestión de

la calidad bajo la norma ISO 9001:2000 que puede actuar de marco para facilitar un intercambio de valor con sus usuarios. La biblioteca ofrece un servicio de calidad producido por medio de un sistema de gestión normalizado y certificable, y los usuarios proporcionan coproducción del servicio y cumplimiento de las normas y requisitos establecidos por la biblioteca para posibilitar un servicio eficaz, eficiente y equitativo. Para ello son esenciales los principios de la gestión de la calidad de ISO, especialmente el liderazgo, el compromiso del personal y la mejora continua.

FLORES VARELA, C. (2008). El Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid y a gestión de la calidad. *Boletín de la ANABAD*, 68 (1), 127-133. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/13344/> [consulta 23/07/2013]

En 2006 el Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid se convirtió en el primer archivo universitario español en obtener el certificado de gestión de calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2000. Este artículo describe el camino recorrido hasta llegar a este punto y el modo en que la implantación de un sistema de gestión de calidad ha transformado e impulsado el archivo universitario

LIDÓN PARÍS FOLCH, M. (2008). Estrategias de calidad en un archivo universitario experiencias del Arxiu General de la Universitat Jaume I. *Boletín de la ANABAD*, 58 (1), 161-168.

El objetivo del presente artículo es destacar la importancia de una gestión de calidad en nuestros servicios de archivo, mostrando a través de la experiencias de l'Arxiu General de la Universitat Jaume I como se puede incorporar mediante diferentes estrategias, entre ellas, la aplicación de la norma ISO 9001:2000 la filosofía de trabajo de la calidad total en los archivos universitarios

TORREIRO RODRÍGUEZ, I. et al. (2008). La calidad en los archivos universitarios el grupo de trabajo sobre calidad en los archivos universitarios españoles de la Conferencia de Archiveros de las Universidades Españolas (CAU) y sus primeros resultados. *Boletín de la ANABAD*, 58 (1), 35-46.

MERCADO ANSON CASTELLOTE, M.; HERRANZ ALFARO, M. N. (2008). El Sistema Automatizado de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2000) de la Biblioteca Hypatia de Alejandría (Universidad de Zaragoza). *Boletín de la ANABAD*, 58, (3), 125-140.

FLORES VARELA, C. (2009). El certificado de calidad ISO 9001 en los archivos españoles. *Boletín de la ANABAD*, 59 (1), 47-71.

Qué es la gestión de la calidad y por qué nos debería interesar². La gestión de la calidad en los archivos españoles³. La norma ISO 9001:200 4. Como se consigue el certificado de calidad.

Transinformação (Brasil) 1989-2014

BARBALHO, C. R. S. (1996). Gestão pela qualidade: referencial teórico. *Transinformação*, 8 (3), 97-120. Recuperado de <http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1604> [consulta 12/08/2013]

NASCIMENTO, R. B.; TROMPIERI FILHO, N. y BARROS, F. G. F. (2005). Avaliação da qualidade dos serviços prestados nas unidades de informação universitárias. *Transinformação*, 17 (3), 235-251, Recuperado de <http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewarticle.php?id=1155> [consulta 21/08/2013]

A avaliação de uma unidade de informação é um instrumento de vital importância para a gestão da qualidade dos serviços oferecidos. Este instrumento pode ser desenvolvido através do estabelecimento de padrões, medidas e indicadores, os quais servirão de guias aos gerentes das unidades informacionais no que se refere à qualidade dos serviços. O presente estudo teve por objetivo avaliar a qualidade dos serviços encontrados e compará-la com o grau de importância dos serviços desejados nas unidades de informação universitárias de Fortaleza. O estudo foi realizado junto a uma amostra de 564 usuários que compareceram às unidades de informação envolvidas, no período de março a novembro de 2003. De um modo geral, observou-se que os usuários desejam uma melhoria na qualidade dos serviços encontrados.

CALAZANS, A. T. S. (2008). Qualidade da Informação: conceitos e aplicações. *TransInformação*, 20 (1), 29-45. Recuperado de <http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/539/519> [consulta 12/08/2013]

A qualidade da informação é um dos alicerces para a sobrevivência e maior competitividade das organizações. Assim sendo, nos últimos anos, têm-se expandido os estudos e pesquisas sobre esse assunto. Como avaliar, medir e aprimorar a qualidade da informação, possibilitando às organizações utilizá-la e disponibilizá-la, com maior eficiência e eficácia, tem sido o tema de pesquisa de vários autores, com as mais diferentes abordagens e propostas, tais como: empíricas, intuitivas, analógicas, ontológicas. Neste trabalho, analisam-se os conceitos de informação, qualidade, qualidade da informação e, especificamente, a evolução dos estudos sobre o tema qualidade da informação e sua eventual

aplicação na indústria, objetivando demonstrar que, apesar da subjetividade do assunto, já foram realizadas avaliações sobre esse tema no contexto organizacional. A pesar das críticas existentes às propostas citadas, pretende-se destacar a importância e a necessidade da avaliação da qualidade da informação na organização, visando proporcionar a melhoria contínua e o aprendizado organizacional.

Bibliotecas. Revista de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información(Costa Rica) 1980-2014

MATAMOROS RAMIRES, O. (1999). Normas ISO 9000: su base documental. *Bibliotecas*, 17 (1). Recuperado de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/584/519> [consulta 09/07/2013]

En la última década de este siglo se ha presenciado un salto cualitativo en el mundo comercial enfatizado a la calidad total, permitiendo a las empresas la máxima efectividad y productividad, colocándose así en niveles de competitividad en esta aldea global. Para entrar en este ámbito de calidad es necesario que las empresas asuman normas de aceptación internacional, tal es el caso de la serie de normas ISO 9000, cuyo objetivo es el establecimiento de sistemas de aseguramiento de la calidad que garantizan la buena marcha de las empresas y su relación con los clientes. A medida que se desarrolla el trabajo de investigación, se pretende dar una visión general sobre la serie de normas ISO 9000, incluyendo precisamente las normas que la componen, sus beneficios, sus ventajas, sus barreras, la forma de aplicación y la implementación de éstas, por otro lado se muestra la importancia de la base documental compuesta por tres niveles en forma de pirámide, que conforma el primer paso que debe dar una empresa para iniciar el proceso de asimilación de las normas ISO 9000 y así contar a corto o mediano plazo con un aumento en su productividad, la eliminación de errores y un mejoramiento en la calidad del producto, redundando en una importante mejoría tanto para la empresa y sus clientes.

CHAVES ALVARADO, R. (2005). ISO 9000 y el control de los documentos. *Bibliotecas*, 23 (1). Recuperado de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/447/388> [consulta 05/11/2013]

ISO 9000 es una familia de normas internacionales para la gestión de la calidad, aplicable a todo tamaño de empresa, ya sea pública o privada. Los Sistemas de Gestión de la calidad ISO 9000 integran el lado humano, administrativo y operativo de las empresas. Al integrar estos tres aspectos, la organización

aprovecha al máximo todos sus recursos, logrando resultados de una manera más eficiente, reduciendo gastos administrativos y operativos. Con la globalización y la apertura de mercados esto se ha convertido en una ventaja competitiva al proveer además, la confianza y la evidencia a todos los clientes, subcontratistas, personal y demás interesados que LA ORGANIZACION está comprometida con el establecimiento, mantenimiento y mejoramiento de niveles aceptables de calidad en sus productos y servicios. Otra de las ventajas de los sistemas de calidad es la definición clara de políticas y funciones, el personal es aprovechado de acuerdo con su capacidad y se concentra en las necesidades reales del cliente. Cabe mencionar que para lograr estos beneficios, es necesario que la Dirección de la organización, esté comprometida en el desarrollo de su Sistema de Calidad y que destine recursos económicos y humanos para ello. Estos recursos son mínimos comparados con los beneficios que puede lograr.

Anexo B

Otros recursos bibliográficos sobre gestión de la calidad en la producción iberoamericana en BCI

AGUILAR-GONZÁLEZ, A. et al. (2007). Gestión de la calidad en las bibliotecas: norma ISO 9001. @bsysnet.com.

ALCÓN, S.; FORNASARIA A, GÓMEZ N.; NARDI A. (1993). El concepto de calidad total aplicado a un centro de información. En: *IV Encuentro para la Integración de Bibliotecas y Centros de Documentación de las Fuerzas Armadas*, Buenos Aires.

ALLENDEZ SULLIVAN, P. (2002). La calidad de los servicio Bibliotecarios. En: *Simposio Electrónico Evaluación y calidad en Bibliotecas* (pp. 1-10). Buenos Aires: Sociedad Argentina de Información

ALONSO AREVALO, J. (2003). Evaluación de bibliotecas universitarias con el modelo EFQM. En: *Encontro das Bibliotecas do Ensino, Lisboa, Portugal* (pp.18-19)

ALÓS-MONER, A. CORNELLÁ, A. (1994). Calidad Total en los centros de documentación, servicios de información y bibliotecas. En: *IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada, Gijón* (pp. 287-293).

ARECO, A. M. B. Et al. (1992). Qualidade Total: a nova aspiração bibliotecária. En: *Congresso de biblioteconomia, documentação e ciência da informação e Encontro nacional em informação e documentação jurídica* (pp. 98-103). São Paulo: APB.

ARRIOLA NAVARRETE, O. (2003). Biblioteca Francisco Orozco Muñoz: propuesta de gestión de calidad y evaluación. México D. F: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivología, Secretaría de Educación Pública

_____. **(2006).** Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. Buenos Aires: Alfagrama.

BACHMANN, G. M. O. (2002). Estudo da analise fatorial na determinação das dimensões da qualidade percebida em uma biblioteca universitária. Disertación (Maestría) Universidad Federal de Paraná. Curitiba.

BALAGUÉ MOLA, N. (2000). Implementación de un sistema de calidad basado en la norma ISO 9002 en el servei de biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona: UAB.

_____. **(2001).** Aplicación de las normas ISO 9000 en bibliotecas: la experiencia del Servicio de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Barcelona. *CalidadLatina.Com*, (14).

_____. **(2002)**. La aplicación de las normas ISO 9000 en los centros de documentación: una oportunidad de mejora. En: *Seminario sobre centros de documentación en materia de medio ambiente y espacios naturales protegidos*. Segovia: Centro Nacional de Educación Ambiental de Valsaín.

BARBANCHO, M. (2005). La Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA) y la evaluación de la biblioteca dentro del marco del Plan Andaluz de Calidad de las Universidades. En: *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Alcalá la Real: Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

BARBÊDO, S. A. D. (2004). *Sistema de gestão da qualidade em serviços: estudo de caso em uma biblioteca universitária*. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Itajubá, Itajubá-MG.

BARBÊDO, S. A. D.; RIBEIRO, M.L.; MARCELINO, S. C. (2009). *Mapeamento dos processos no serviço de informação e documentação do INPE*. (p. 12)

BARBÊDO, S. A. D.; TURRIONI, J. B. (2003). Sistema de gestão da qualidade e um modelo de integração estrutural em bibliotecas: análise comparativa em dois estudos de caso. En: *Simpósio de engenharia de produção* (p. 10). Bauru: UNESP.

BELLUZZO, R. C. B. (1995). *Da capacitação dos recursos humanos à gestão da qualidade em bibliotecas universitárias: paradigma teórico-prático para ambiente de serviço de referência e informação*. (Tese) Programa de Ciência da Informação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo.

BESTANI, R. (2011). La cultura de la calidad: Aplicación e impacto de un sistema de gestión basado en las normas ISO 9001:2008 en la Biblioteca Mayor de la Universidad Nacional de Córdoba. En: *IIº Taller de Indicadores de Evaluación de Bibliotecas*.

BLATTMANN, U. (2001). *Modelo de gestão da informação digital online em bibliotecas acadêmicas na educação a distância: biblioteca virtual*. (Tesis doctoral) – Programa Engenharia da Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis.

BORKOVSKI, A. (2005). *A gestão pela qualidade e a gestão da informação arquivística: estudos e perspectivas*. (Trabajo final) Curso de Arquivologia – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria.

BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. C. S. (2010). Aplicação do modelo SERVQUAL para percepção da qualidade da biblioteca acadêmica. En: *Seminário nacional de bibliotecas universitárias y Seminario internacional de bibliotecas digitais*. Rio de Janeiro: SNBU/ SIBDB,

_____. **(2012).** Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia LibQUAL+® e suas perspectivas de aplicação no Brasil. En: *XIIIº Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB)*, Rio de Janeiro.

CAGNOLI, R. (2002). *Evaluación de la biblioteca universitaria: aspectos básicos a considerar en el proceso de examinar la eficiencia de la biblioteca*. Buenos Aires: Universidad de Palermo.

CARDOSO, J. C.; LUZ, A. R. (2005). Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade. *Arquivística.net*, pp.51-64.

COELHO, J. P. (2011). O mapeamento dos processos operacionais na rede de bibliotecas SENAC/RS. En: *Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência Da Informação* (pp. 1-24). Maceió. FEBAB.

COLLETA, T. das G.; GRANDI, M. E. G. (2001). Modelo de gestão: proposta para o SIBi/USP. En: *Seminário nacional de bibliotecas universitárias – SNBU*. São Paulo.

COLLETA, T. das G et al. (2010). Modelos de referência para bibliotecas: a experiência do SIBi/USP". En: *Seminário nacional de bibliotecas universitárias – SNBU*. Rio de Janeiro.

COSTA, M. F. T. de J. F.; LIMA, E. B. (1994). Implantação da gestão pela qualidade total – GQT – na Seção de Documentação Técnica do Distrito de Explanação do Sudeste (DESUD – PETROBRÁS). En: *Congresso latinoamericano de biblioteconomia e documentação* (pp.69-80). Belo Horizonte: Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais.

COTA ROMERO, J. L. (2004). *La biblioteca del Colegio Humboldt Puebla: informe sobre los primeros pasos hacia la certificación ISO 9000*. (Informe académico de licenciatura en biblioteconomía).México D. F.: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.

COZIN, S.; TURRINI, R. N. (2008). Avaliação dos produtos e serviços de uma biblioteca de enfermagem. *Revista Latino Americana de Enfermagem*, 16 (4).

CRUELLAS I SERRA, R. M.; PETIT I CIBIRIAIN, C. (2005). La implantació d'un sistema de gestió de la qualitat a l'Arxiu Nacional de Catalunya, d'acord amb la Norma ISO 9001:2000. *Revista Catalana d'arxivística* (24), 321-366.

DI FRANCISCO, M. H. et al. (2010). *Serviços e produtos do SIBi/USP: descrição dos processos essenciais, gerenciais e de apoio.* En: 16º Seminário nacional de bibliotecas universitárias - SNBU. Rio de Janeiro: UFRJ

DORIGON, D. S. (2006). *Gestão de operações e qualidade dos serviços nas unidades de informação.* (Tese) Mestrado em Ciência da Informação. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis.

DUARTE BARRIONUEVO, M. (1994). Evaluación, TQM y bibliotecas, La calidad total como objetivo estratégico de la gestión bibliotecaria. En *IV Jornadas españolas de Documentación Automatizada-DOCUMAT94*. (pp. 279-286). Gijón.

ESCRICHE, I.; DOMÉNECH ANTICH, E. (2005). *Los sistemas de gestión, componentes estratégicos en la mejora continua.* Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.

FERREIRA, D. T. (2010). O Profissional da Informação e a Gestão da Qualidade em Serviços de Informação: Capacitação e Mercado de Trabalho. *Alexandria*. 4 (7)

FONTE, M.; GUERRERO, G. y GIRALDEZ, R. (2004). *Diagnóstico y evaluación de la calidad de los servicios en la biblioteca de la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos.* La Habana, Cuba.

GARCIA ALSINA, M. (2006). Gestió documental i arxiu en una empresa: disseny i implantació del sistema de gestió. En: *Jornades Catalanes d'Informació i Documentació* (pp. 93-112). Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya.

GARCÍA-MORALES HUIDOBRO, E. (1994). Gestión de calidad y sistemas de gestión integrada de la documentación. En: *4ª Jornadas Españolas de Documentación Automatizada-DOCUMAT94*. Gijón.

_____. (1994). Gestión de calidad, análisis de necesidades de los usuarios e indicadores para servicios de información y documentación. En: *5ª Jornadas de información y documentación de ciencias de la salud*. Palma de Mallorca.

GARCÍA RECHE, G. (2004). *La calidad en bibliotecas universitarias.* En: *13ª Jornadas Bibliotecarias de Andalucía* (pp.195-243). Alcalá la Real, Jaén.

_____. (2008). Elementos del sistema de gestión de la calidad en una biblioteca universitaria. En: 11ª *Jornades Catalanes d'Informació i Documentació* (pp.323-341).

GONÇALVES, V. H. (2010). Modelagem de processos de negócios: aplicação no serviço de atendimento ao usuário da Biblioteca Comunitária da UFSCar (Trabalho de Conclusão de Curso) Especialização. Universidade Federal de São Carlos.

GOÑI J. J. (1992). La calidad en los sistemas de información. *Dirección y Progreso*, (125), 45-50.

IGAMI, M. P. Z. A (2003). *Avaliação de desempenho na gestão das bibliotecas especializadas nos institutos públicos de pesquisa.* (Tesis de maestría) Universidade de São Paulo.

GRABOLOSA SELLABONA, M.; VICENS PERPENIA, J. (2000). Funcionament d'un centre de documentació amb la ISO 9002: el cas del Centre de Documentació del Parc Natural de la Zona Volcànica de la Garrotxa. *Biblioteca Informacions*, (22), 14-18.

GRANDI, M. E. G. et al. (2008). *Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: projeto desenvolvido no SIBi/USP.* En: 15º *Seminário nacional de bibliotecas universitárias – SNBU.* São Paulo: CRUESP.

HERNANDEZ GARZON, Y. (2006). Sistema de gestión de calidad en bibliotecas universitarias: una ventaja competitiva. En: 8º *Congreso Nacional de Bibliotecología y Ciencias de la Información.* Cartagena de Indias.

HERNANDEZ VICENTE, S. (1998). La gestión de calidad: archivos, molinos y viento de cambio. En: IIIº *Congreso de la Asociación de Archiveros de Andalucía, Córdoba.*

HERRERA-VIEDMA, E. et al. (2007). Midiendo la satisfacción de usuarios para mejorar la calidad en las bibliotecas universitarias. En: 10ª *Jornadas españolas de documentación – Fesabid.* (pp. 317-325)

IZQUIERDO ALONSO M.; RUIZ ABELLÁN J.; PIÑEDA LUCAS J.T. (1996). *Un modelo de gestión de calidad para las bibliotecas públicas* (pp. 63-91). Murcia: Universidad de Murcia.

LATORRE MEREINO, JOSÉ LUIS. (2003). La gestión de la calidad en los archivos. Apuntes para su implantación. En: *Anuario del Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia* (pp.701-760).

LLOVERAS I MORENO, M. Rosa (2006). La norma ISO 15489, nucli dels sistemes de gestió integrats d'una organització. En: *10ª Jornades Catalanes d'Informació i Documentació* (pp. 131-140). Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris Documentalistes de Catalunya.

LONGO, R. M. J. (1996). *Gestão da qualidade: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na educação*. Brasília: IPEA. (Texto para discussão; 397)

LÓPEZ CALLE, N. H. (2003). El sistema de gestión de la calidad, una filosofía de trabajo en el Departamento de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia. En: *Encuentro internacional de bibliotecas – La biblioteca para una universidad de excelencia: humanización, innovación y cooperación*. Medellín: Universidad de Antioquia.

LOPEZ GIJON, J. (1996). *Evaluar para mejorar la calidad en la biblioteca pública*. En: *VII Jornadas de bibliotecas públicas*. San Sebastián: Asociación de Bibliotecarios y Documentalistas de Guipúzcoa.

LUBISCO, N. M. L.; VIEIRA, S. C. (Org.) (2009). *Biblioteca universitária brasileira: instrumento para seu planejamento e gestão, visando à avaliação do seu desempenho: documento. Inal consolidado a partir das contribuições dos Grupos de Trabalho do Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira*. Salvador: EDUFBA.

MARTINS, V. dos S. G. (2004). *Sistemas de informação das bibliotecas da UNICAMP: identificação e avaliação dos principais indicadores para gestão estratégica*. (Dissertação Mestrado) Engenharia Mecânica. Universidade Estadual de Campinas.

MARTINS, V. dos S. G.; LOTTI, L. P. (2004). Guia para implantação da norma NBR ISO 9001:2000 em Bibliotecas. En: *13º Seminário nacional de bibliotecas universitárias - SNBU*. Natal.

MELO, L. B. (2004). Estatísticas e avaliação da qualidade e do desempenho em bibliotecas e serviços de informação: investigações recentes e novos projetos. En: *8º Congresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas. Nas encruzilhadas da informação e da cultura: (re) inventar a profissão*. Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas.

MONFASANI, Rosa. (2002). Bibliotecas universitarias: ¿es posible evaluar la calidad de los servicios? En: *Simposio electrónico evaluación y calidad en bibliotecas* (Parte 4, p. 1-8). Buenos Aires: Sociedad Argentina de Información.

MONTOYA DIAZ, C. (1997). Documentación de procesos e indicadores de gestión para bibliotecas. Medellín: Empresas Públicas de Medellín.

MORENO JIMÉNEZ, D. (2005). *Interpretación de la norma ISO 9001:2000 para obtener el certificado de calidad en bibliotecas*. México D. F.: Universidad del Valle de México, Colegio Nacional de Bibliotecarios, Library Outsourcing Service.

MORO CABERO, M. M. (2004). Gestión del conocimiento en archivos y calidad en el universo ISO 15489. En: *Jornadas Online de Gestión de Calidad Documental ISO 15489*.

_____. **(1997).** El concepto de servicio de las administraciones públicas: análisis teórico desde la perspectiva de la calidad total. En: *Iª Jornadas Andaluzas de Documentación*, (pp. 297-303). Sevilla, Asociación Andaluza de Documentalistas.

NASCIMENTO, M. de A.; FLORES, D. (2007). A gestão da informação arquivística como subsídio ao alcance e à manutenção da qualidade. *Arquivística.net*, 3 (2), 62-77.

PALOMINO, N. (2002). Desarrollo de funciones de calidad aplicado a gestión de bibliotecas: una aproximación. En: *Simposio electrónico evaluación y calidad en bibliotecas* (p. 1-12). Buenos Aires: Sociedad Argentina de Información.

PAULA, R. P. (1995). Uso da técnica 5S para diagnosticar e acompanhar a gestão do sistema de documentação dentro dos requisitos da ISO 9000. *Infoimagem* (pp. 294-300). São Paulo: CENADEM.

PINHEIRO, M. E. da S.; GODOY, L. P. (2002). Qualidade em serviços: uma análise da satisfação dos usuários em bibliotecas universitárias. *ENEGEP* (12)

POLI, R. (1998). *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*. Madrid: Anabad.

REY MARTÍN, C.; FERRER TORRENS, A. (2007). El Camino hacia la calidad. En: *Información: Integración y rentabilidad en un entorno digital: FESABID* (pp. 47-54)

ROBERGE, M. (1992). La gestión de calidad en los archivos En: *Tabula II Congreso de Archivos de Castilla y León. El Archivo: una Nueva Gestión para unos Nuevos Objetivos* (pp. 105-120). Salamanca, ACAL.

ROJAS, J. L. (2001). *Herramienta para la evaluación de los servicios de información en instituciones cubanas*. La Habana: Universidad de La Habana.

ROZADOS, H. B. F. (2005). Indicadores como ferramenta para avaliação de serviços de informação. En: *21º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação*. Curitiba: FEBAB.

RUIZ ABELLÁN, J. et al. (1996). Aplicación de un programa de calidad a la Biblioteca Pública de Almería En: *V Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*, (pp. 389-395). Cáceres: ADABMEX; FESABID

SÁ, E. P., VEIGA, A. L. (1993). ISO 9000: a contribuição do Centro de Documentação e Informação no Processo de Certificação de uma Empresa. *Infoimagen* (pp. 338-345). São Paulo: CENADEM.

SAMPAIO, M. I. C. et al. (2001). *Proposta de avaliação contínua da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelo SIBI/USP* (Trabajo final) Programa de Administración de la Innovación Científica y Tecnológica en los Servicios de Información SIBI/USP - PROTAP. São Paulo.

_____. **(2002).** Avaliação continuada da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelo SIBi/USP. En: *12º Seminário nacional de bibliotecas universitárias – SNBU*. Recife: UFPE.

_____. **(2002).** Percepção do cliente em relação à qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelo SIBI/USP. En: *12º Seminário nacional de bibliotecas universitárias – SNBU*. Recife: UFPE.

_____. **(2003).** *Relatório final da primeira etapa do programa de avaliação da qualidade dos produtos e serviços das bibliotecas do SIBi/USP*. São Paulo: SIBi/USP.

_____. **(2010).** O programa de avaliação da qualidade do Sibi-USP (PAQ) gerenciando com e para o usuário. En: *16º Seminário nacional de bibliotecas universitárias – SNBU y 2º Seminário internacional de bibliotecas digitais – SIBDB*. Rio de Janeiro: SNBU/ SIBDB.

SÁNCHEZ AMBRIZ, G. (2005). *Estrategias para desarrollar procesos de evaluación en el sistema bibliotecario de la Universidad Nacional Autónoma de*

México. (Tesis de Doctorado) Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Murcia.

SÁNCHEZ AMBRIZ, G.; FLORES, J. (2011). Gestión, evaluación y desarrollo organizacional: eslabones de éxito en bibliotecas universitarias, ¿falacia o verdad? En: *55 Años de Bibliotecología Universitaria* (pp. 35-52). México: UNAM,

SANTOS, L. C. (2000). *Projeto e análise de processos de serviços: avaliação de técnicas e aplicação em uma biblioteca.* (Dissertação Mestrado) Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis.

SANTOS, L. C.; VARVAKIS, G. R. (2004). *Gestão da qualidade em serviços.* Apostila do Relatório produzido no âmbito do Grupo de Análise de Valor. Florianópolis: UFSC.

SILVA, A. M. S., ALMEIDA, G. M. O. B., BELLUZZO, R. C. B. (1995). *O Plano de Gestão de Qualidade e sua implantação na Rede de Bibliotecas da UNESP: relato de uma experiência.* São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários, (Ensaio APB, 24)

SILVA, A. E. C. (2002). Gestão da qualidade em bibliotecas: aspectos críticos. En: *12º Seminário nacional de bibliotecas universitárias – SNBU.* Recife: UFPE.

SIMPOSIO ELECTRÓNICO EVALUACIÓN Y CALIDAD EN BIBLIOTECA (2004). Buenos Aires: Sociedad Argentina de Información.

TÉRMENS GRAELLS, M. (2000). Intranets para la gestión de una biblioteca: los flujos de información en un sistema de calidad ISO 9002. En: *La gestión del conocimiento: retos y soluciones de los profesionales de la información* (pp. 607-612). Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.

UNIDAD PARA LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES ANDALUZAS (2002). *Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias.* Córdoba: UCUA.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID (2002). *Estudio comparativo de calidad de las bibliotecas universitarias españolas y desarrollo de un catálogo de mejores prácticas.* Madrid. UAM.

VALLS, V. M. (2005). A aplicação da série ISO 9000 nos serviços de informação. En: *21º Congresso brasileiro de biblioteconomia, documentação e ciência da informação.* Curitiba: FEBAB.

_____. **(2003).** A documentação na ISO 9001: 2000. *Banas qualidade*, 12 (133), 100-105.

_____. **(1998).** *O profissional da informação no sistema da qualidade nas empresas: um novo espaço para atuação com ênfase no controle de documentos e registros da qualidade* (Dissertação de Mestrado). Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo.

_____. **(1996).** Como implantar o controle documental da ISO 9000. *Infoimagem*, (1), 332-339.

_____. **(1995).** *O espaço do bibliotecário no gerenciamento de documentos do Sistema da Qualidade*. (Ensaio APB, 16).

_____. **(1995).** Controle documental conforme a ISO 9000. *Controle da Qualidade*, 5 (40), 42-6.

VARGAS ESPINOSA, D. (2004). *Certificación ISO 9000 en la biblioteca universitaria Santiago Pacheco Cruz de la Universidad de Quintana Roo* (Trabajo final de licenciatura) Bibliotecología. México D.F.: UNAM. Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología.

VARVAKIS, G. (2010). *Gestão da qualidade dos serviços em bibliotecas escolares*. Florianópolis: CEN/CED/UFSC.

VERGUEIRO, W. C. S. (1995). *Gestão da qualidade em bibliotecas públicas: o difícil caminho para as instituições brasileiras*. São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários. (Ensaio APB, 25)

_____. **(2000).** O olhar do cliente como fator de qualidade para a gestão de bibliotecas universitárias: estudos de caso em instituições brasileiras. En: *19º Congresso brasileiro de biblioteconomia e documentação*. Porto Alegre: Associação Rio-Grandense de Bibliotecários.

_____. **(2002).** Gestão da Qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras: um enfoque na certificação. En: *12º Seminário nacional de bibliotecas universitárias*, Recife: SNBU.

_____. **(2002).** *Qualidade em serviços de informação*. São Paulo: Arte & Ciência.

VERGUEIRO, W. C. S.; BELLUZZO, R. C. B. (1997). Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias em face da globalização da informação. En: *18º Congresso brasileiro de biblioteconomia e documentação*. São Luiz: APBEM,

VERGUEIRO, W. C. S.; CARVALHO, T. de (2000). Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras. En: *19º Congresso brasileiro de biblioteconomia e documentação*. Porto Alegre: Associação Rio-Grandense de Bibliotecários.

VERGUEIRO, W. C. S.; CARVALHO, T. de; REDDY, L. S. K. (1998). Proposta de metodologia para a identificação de indicadores da qualidade: aplicação em bibliotecas universitárias da área odontológica. En: *10º Seminário nacional de bibliotecas universitárias*. Fortaleza.

VERGUEIRO, W. C. S. et al. (1999). La calidad en los servicios de información: búsqueda y definición de indicadores en bibliotecas universitarias brasileiras. En: *INFO 99. Congreso internacional de información*. La Habana: IDICT.

VIEIRA, A. S. (1994). Qualidade em serviços de informação. *Revista Inmetro*, 3 (3)

Anexo C

Lista de bibliotecas universitarias argentinas que respondieron el cuestionario (unidades de análisis)

UA	Institución	Localidad	Modalidad de gestión	Directivo
01	Instituto Superior de Enseñanza del Ejército (IESE)	CABA	Estatal	Raquel Barrionuevo
02	Instituto Tecnológico de Buenos Aires (ITBA)	CABA	Privada	Mariana J. de Tezanos
03	Instituto Universitario CEMIC	CABA	Privada	Myrthala Daguid
04	Instituto Universitario de Ciencias de la Salud	CABA	Privada	Leandro Rodríguez Ares
05	Instituto Universitario del Gran Rosario	ROSARIO	Privada	Marta E. Barrera
06	Instituto Universitario Escuela de Medicina del Hospital Italiano	CABA	Privada	Virginia Garrote
07	Instituto Universitario Italiano de Rosario	ROSARIO	Privada	Miriam Testero
08	Universidad Abierta Interamericana (UAI)	CABA	Privada	Susana Soto
09	Universidad Adventista del Plata	ENTRE RIOS	Privada	Sergio Becerra
10	Universidad Argentina de la Empresa (UADE)	CABA	Privada	Rosina Scher
11	Universidad Austral	CABA	Privada	Alicia Nores Caballero
12	Universidad Blas Pascal	CORDOBA	Privada	Silvia Alicia Paltanavicius
13	Universidad CAECE	CABA	Privada	Paula Sadier
14	Universidad Católica Argentina Sanata María de los Buenos Aires (UCA)	CABA	Privada	Soledad Lagos
15	Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES)	CABA	Privada	Silvia Torres

UA	Institución	Localidad	Modalidad de gestión	Directivo
16	Universidad de Concepción del Uruguay	CONCEPCION DEL URUGUAY	Privada	Rosa María Murillo de Rousseaux
17	Universidad de Flores (UFLO)	CABA	Privada	Beatriz Puleio
18	Universidad de la Cuenca del Plata	CORRIENTES	Privada	María Elena Paredes
19	Universidad de Mendoza (UM)	MENDOZA	Privada	Juan Daniel Serrano
20	Universidad de Morón	MORON	Privada	Mariana Turolla
21	Universidad de San Andrés (UdeSA)	SAN FERNANDO	Privada	Andrea Saladino
22	Universidad del Aconcagua	MENDOZA	Privada	Beatriz Costantino
23	Universidad del CEMA	CABA	Privada	Patricia Allendez Sullivan
24	Universidad del Cine	CABA	Privada	Luis Alberto Facelli
25	Universidad FASTA	MAR DEL PLATA	Privada	José Miguel Ravassi
26	Universidad Favaloro	CABA	Privada	Carlos Alberto Greco
27	Universidad ISALUD	CABA	Privada	Diego Carrizo
28	Universidad Nacional de Córdoba (UNC)	CORDOBA	Estatal	Rosa Bestani y Susana Moyano
29	Universidad Nacional de Cuyo (UNCU)	MENDOZA	Estatal	Horacio Degiorgi
30	Universidad Nacional de San Martín (UNSM)	SAN MARTIN	Estatal	Mariela Frías
31	Universidad Nacional de Jujuy (UNJ)	SAN SALVADOR DE JUJUY	Estatal	Silvia Fernández

UA	Institución	Localidad	Modalidad de gestión	Directivo
32	Universidad Nacional de La Matanza (UNLM)	SAN JUSTO	Estatal	Silvia Torres
33	Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco (UNPSJB)	COMODORO RIVADAVIA	Estatal	Haydee Murga
34	Universidad Nacional de Lanús (UNLa)	LANUS	Estatal	Elvira Lofiego
35	Universidad Nacional de Quilmes (UNQUI)	QUILMES	Estatal	Guillermo Menegaz
36	Universidad Nacional de Rosario (UNR)	ROSARIO	Estatal	Carina Correa Bustos
37	Universidad Nacional de San Juan (UNSJ)	SAN JUAN	Estatal	Ernesto O. Carrizo
38	Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF)	SAENZ PEÑA	Estatal	Mariana Ambrosio
39	Universidad Nacional de Villa María (UNVM)	VILLA MARIA	Estatal	Gustavo Gómez Rodríguez
40	Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires - Pergamino	PERGAMINO	Estatal	Mirta Cristina Friguglietti
41	Universidad Nacional del Litoral (UNL)	SANTA FE	Estatal	Verónica Lazzarini
42	Universidad Nacional del Litoral (UNL) – Biblioteca Gálvez	SANTA FE	Estatal	Marisa Puliotti
43	Universidad Nacional del Litoral (UNL)	SANTA FE	Estatal	Silvia Satler
44	Universidad Nacional del Sur (UNS)	BAHIA BLANCA	Estatal	Victor Ferracuti
45	Universidad Tecnológica Nacional (UTN) - Bahía Blanca	BAHIA BLANCA	Estatal	María Julia García Ventureyra
46	Universidad Tecnológica Nacional (UTN) - Concepción del Uruguay	CONCEPCION DEL URUGUAY	Estatal	Marta Ekertt
47	Universidad Torcuato Di Tella (UTDT)	CABA	Estatal	María Alejandra Plaza

Anexo D

Cartas-mensaje solicitando respuesta al cuestionario

1ª carta

Buenos Aires, 7 de junio de 2013

Estimada/o colega

Estoy realizando mi tesis doctoral en la Universidad de Salamanca sobre **"Modelos de evaluación de la calidad en la biblioteca universitaria argentina"**, se trata de conocer la situación de gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias argentinas con evaluación externa de la CONEAU desde 1998 hasta 2012.

Esta investigación se inserta en la etapa final del programa de Doctorado de la Universidad de Salamanca en el cual estoy inscripta. Es por eso que te solicito si pudieras responder a las preguntas que componen el siguiente cuestionario (son cerradas, anónimas y no te demandarán mucho tiempo) y enviarlo a texidor.silvia@gmail.com antes del **12 de julio de 2013**.

Te agradezco de antemano tu tiempo y participación y me comprometo a enviarte los resultados luego de finalizada la investigación y defendida la tesis.

Cordiales saludos.

Silvia Texidor

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACION

2ª y 3ª Carta mensaje

Estimada/o colega

Te reitero el pedido de colaboración para mi tesis de doctorado.

Te lo agradezco muchísimo y te adjunto nuevamente el archivo.

Saludos cordiales

Silvia

Estimada/o colega

Estoy realizando mi tesis doctoral en la Universidad de Salamanca sobre **"Modelos de evaluación de la calidad en la biblioteca universitaria argentina"**, se trata de conocer la situación de gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias argentinas con evaluación externa de la CONEAU desde 1998 hasta 2012.

Esta investigación se inserta en la etapa final del programa de Doctorado de la Universidad de Salamanca en el cual estoy inscripta. Es por eso que te solicito si pudieras responder a las preguntas que componen el siguiente cuestionario (son cerradas, anónimas y no te demandarán mucho tiempo) y enviarlo a texidor.silvia@gmail.com **lo antes posible.**

Te agradezco de antemano tu tiempo y participación y me comprometo a enviarte los resultados luego de finalizada la investigación y defendida la tesis.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACION

Cordiales saludos.

Silvia Texidor

Anexo E

Cuestionario

CUESTIONARIO
para la investigación de TESIS DOCTORAL
"Modelos de evaluación de la calidad en la biblioteca
universitaria argentina"

Parte I. Datos socio demográficos (señale con una cruz, subraye o pinte la opción más acertada)

I-1 Señale a qué tipo de universidad pertenece(n) la(s) biblioteca(s) que usted dirige.

- a. Estatal
- b. Privada

I-2 Señale si la categoría de la biblioteca(s) que usted dirige.

- a. Central
- b. Cabecera del Sistema de Biblioteca
- c. Regional, departamental o de facultad
- d. De Instituto
- e. Otro (*aclare, por favor*)

I-3 Señale la antigüedad de la(s) biblioteca(s) que usted dirige.

- a. Menor a 5 años
- b. 6 a 10 años
- c. 11 a 20 años
- d. Más de 20 años

I-4 Señale la ubicación geográfica de la(s) biblioteca(s) (si es necesario agregue renglones)

Ciudad (Provincia) _____
Ciudad (Provincia) _____
Ciudad (Provincia) _____

I-5 Señale su rango de edad.

- a. Menor de 25 años
- b. 26 a 40 años
- c. 41 a 49 años
- d. 50 a 59 años
- e. Más de 60 años

I-6 Señale su nivel educativo

- a. Terciario no universitario
- b. Universitario
- c. Posgrado
- d. Otro (*aclare, por favor*)

I-7 Señale su antigüedad en este puesto directivo

- a. Menos de 1 año
- b. 1 a 5 años
- c. 6 a 10 años

- d. 11 a 20 años
- e. Más de 20 años

I-8 Señale su antigüedad profesional en el ámbito de las bibliotecas universitarias

- a. Menos de 1 año
- b. 1 a 5 años
- c. 6 a 10 años
- d. 11 a 20 años
- e. Más de 20 años

Parte II. Mecanismos y actores que influyen en la adopción de la gestión de la calidad (*señale con una cruz o subraye la opción más acertada*)

II-9 ¿Qué nivel de relación percibe entre la evaluación externa de la CONEAU y el interés por establecer un sistema de gestión de la calidad?

- a. Totalmente relacionado
- b. Muy relacionado
- c. Algo relacionado
- d. Nada relacionado

II-10 ¿Conoce alguno de los modelos de la calidad vigentes en la actualidad? (*especifique tantas opciones como considere oportunas*)

- a. Premio *Deming*
- b. Premio Nacional de la Calidad
- c. Premio Iberoamericano de Calidad
- d. Premio *Malcolm Baldrige*
- e. Modelo EFQM
- f. Modelo ISO 9001
- g. Otro (*aclare, por favor*)
- h. Ninguno

II-11 ¿Existe en su biblioteca un sistema de gestión de la calidad basado en un modelo?

- a. Sí, Existe
- b. No, pero está en formación
- c. No existe
- d. Otro (*aclare, por favor*)

II-12 ¿En que se basó la adopción de un modelo de gestión de la calidad en la biblioteca?

- a. En un desarrollo propio
- b. En el propuesto por la CONEAU u otra agencia evaluadora
- c. En la Norma ISO 9001/ISO 9004
- d. Otro (*aclare, por favor*)
- e. No hay un sistema de gestión de la calidad adoptado

II-13 ¿Alguna vez pensó en adoptar o postular la biblioteca a algún premio de calidad?

- a. SI
- b. NO

II-14 En caso afirmativo, indique cuál(es) estimó más pertinentes (especifique tantas opciones como considere oportunas)

- a. Premio *Deming*
- b. Premio Nacional de la Calidad
- c. Premio Iberoamericano de Calidad
- d. Premio *Malcolm Baldrige*
- e. Modelo EFQM
- f. Modelo ISO 9001
- g. Otro (*aclare, por favor*)

II-15 ¿Cree que adoptar una gestión de calidad influye en la operativa diaria de la biblioteca?

- a. Influye totalmente
- b. Influye bastante
- c. Influye poco
- d. No influye

II-16 ¿Qué criterios considera importantes en la elección o adopción de un sistema de gestión de calidad basado en modelos? (en caso de especificar más de una opción, por favor priorice de lo más importante a lo menos importantes indicando 1º, 2º, etc.)

- a. Experiencia de un modelo probado
- b. Reconocimiento de un modelo prestigioso
- c. Repercusión externa
- d. Repercusión interna
- e. Incentiva el liderazgo
- f. Otro (*aclarare, por favor*)

II-17 ¿Cuáles fueron las facilidades en la implementación de la gestión de calidad en la biblioteca? (especifique tantas opciones como considere oportunas)

- a. La colaboración del personal
- b. El conocimiento de las necesidades de los usuarios
- c. Los buenos proveedores (internos y externos)
- d. El personal capacitado
- e. La existencia de indicadores de gestión
- f. El impulso de los líderes o alta dirección
- g. El apoyo de las autoridades de la universidad
- h. El compromiso y fidelización de los usuarios
- i. Otro (*aclare, por favor*)

II-18 ¿La adopción de un modelo de gestión de calidad es calificada desde el enfoque económico como...?

- a. Muy costosa
- b. Costosa

- c. Relativamente costosa
- d. Nada costosa
- e. Otro (*aclare, por favor*)

II-19 ¿Qué obstáculos considera que pueden o podrían influir en la adopción de una gestión de calidad en la biblioteca?(en caso de especificar más de una opción, por favor priorice de lo más importante a lo menos importantes indicando 1º, 2º, etc.)

- a. Inversión económica elevada
- b. Bajo compromiso de las altas autoridades
- c. Resistencia al cambio por parte del personal
- d. Falta o escasez de indicadores de gestión
- e. Falta de interés de los usuarios (profesores y alumnos)
- f. Compromiso y esfuerzo de trabajo en su diseño e implementación
- g. Ausencia de interés del profesional bibliotecario
- h. Dificultad en la comprensión de los modelos y adquisición de destrezas
- i. Ausencia de estímulos hacia el cambio y de asesorías e informaciones.
- j. Otro (*aclare, por favor*)

II-20 ¿Qué nivel de compromiso tiene o tuvo la alta autoridad de la Universidad en la adopción de un sistema de calidad para la biblioteca?

- a. Muy elevado
- b. Elevado
- c. Normal
- d. Insuficiente
- e. Ninguno

II-21 ¿El compromiso asumido por la alta autoridad de la Universidad en la adopción de un sistema de calidad para la biblioteca se mantuvo en el mismo nivel que para su mantenimiento?

- a. Muy elevado
- b. Elevado
- c. Normal
- d. Insuficiente
- e. Ninguno

II-22 ¿Qué actores influyeron en el establecimiento de una gestión de calidad en la biblioteca? (por favor especifique las opciones más pertinentes en el grado de influencia y priorice las opciones indicando 1º, 2º, etc.)

- a. Rector
- b. Decano
- c. Profesores
- d. Alumnos
- e. Director o responsable de la biblioteca
- f. Personal de la biblioteca
- g. Agencia evaluadora
- h. Otro (*aclare, por favor*)

Parte III. Logros obtenidos y camino a seguir (señale con una cruz, subraye o pinte la opción más acertada)

III-23¿Cuántas veces la biblioteca fue evaluada por la CONEAU? (tenga en cuenta sólo la evaluación externa, NO la de grado o posgrados)

- a. Una
- b. Dos
- c. Más de dos
- d. Otro (*aclare, por favor*)

III-24¿Que logros obtuvo la biblioteca una vez finalizada la evaluación externa? (por favor, especifique aquellos que considera más relevantes y priorice las opciones indicando: 1º, 2º, etc.)

- a. Mayor presupuesto
- b. Estructura de trabajo bien definida
- c. RRHH más competentes (graduados, capacitación, completar estudios, etc.)
- d. Incremento de las colecciones (compra de libros, suscripciones, etc.)
- e. Mayor equipamiento tecnológico (PC, impresoras, conexión a redes, etc.)
- f. Mejora en la infraestructura (ampliación, mudanza, etc.)
- g. Mejora en los servicios (extensión horaria, préstamos, capacitación, etc.)
- h. Mayor conocimiento de los deseos y expectativas de los usuarios
- i. Mejora en la satisfacción de los usuarios con la biblioteca y sus servicios
- j. Otro (*aclare, por favor*)

III-25¿Cuáles son las expectativas de mejora en la gestión que tiene la biblioteca?

- a. Adoptar un sistema de gestión de calidad
- b. Certificar ISO 9001
- c. Re certificar ISO 9001
- d. Presentarse al Premio Nacional de la Calidad
- e. Otro (*aclare, por favor*)

III-26¿Considera que la adopción de la gestión de la calidad sirve para mejorar la valoración de la Biblioteca FUERA de la propia Universidad?

- a. Muchísimo
- b. Bastante
- c. Suficiente
- d. Algo
- e. Nada

III-27¿Considera que la adopción de la gestión de la calidad sirve para mejorar la valoración de la Biblioteca DENTRO de la propia Universidad ante autoridades, docentes y alumnos?

- a. Muchísimo
- b. Bastante

- c. Suficiente
- d. Algo
- e. Nada

III-28¿Cuál cree que son las ventajas de adoptar una gestión de calidad? (por favor, especifique aquellos que considera más relevantes y priorice las opciones indicando 1º, 2º, etc.)

- a. Normaliza procesos
- b. Sistematiza el trabajo
- c. Fomenta estrategia en la gestión
- d. Mejora la imagen
- e. Satisface al usuario
- f. Aporta excelencia en el trabajo
- g. Aporta mejoras en el/los servicios ofrecidos
- h. Mejora la calidad de vida laboral
- i. Fomenta la Competencia
- j. Reduce costos a medio plazo
- k. Eleva el rendimiento en el trabajo
- l. Fomenta el compromiso y esfuerzo en el personal
- m. Conciencia y prepara al personal para el cambio continuado
- n. Otra (*aclare, por favor*)
- o. No percibe ventajas

III-29¿Cuáles son los aspectos de la biblioteca que usted considera más beneficiadas por la implantación de un sistema de gestión de la calidad? (por favor, especifique aquellos que considera más relevantes y priorice las opciones indicando 1º, 2º, etc.)

- a. Presupuesto
- b. RRHH
- c. Colecciones
- d. Infraestructura edilicia
- e. Equipamiento tecnológico
- f. Servicios
- g. Normalización y procesos
- h. Imagen del centro
- i. Alta dirección
- j. Usuarios e interesados
- k. Otra (*aclare, por favor*)

III-30 Exprese cualquier otro comentario que desee sobre la gestión de la calidad que crea pueda ser útil para la investigación.

Muchas gracias por su colaboración

Anexo F

Guión de entrevista

GUIÓN DE ENTREVISTA

Entrevista a directores de biblioteca universitaria con evaluación externa de la coneau y certificación ISO 9001

1. ¿Podría comentarme cómo se le ocurrió implementar un SGC?
2. ¿Pensaron en otro modelo (Premio Nacional de la Calidad, etc.)?
3. ¿A quién se le ocurrió?
4. ¿Hubo alguna influencia concreta de los actores de la vida universitaria (entendemos por actores: rector, decanos, profesores, alumnos, etc.) y cómo fue?
5. ¿Cuál fue el compromiso del rector, del decano y del director de biblioteca en esta decisión?
6. ¿Cuál fue la modalidad de elección (arriba abajo o abajo arriba)?
7. ¿Le parece que puede haber alguna relación entre la Evaluación externa de la CONEAU y el interés por establecer un SGC y la certificación ISO?
8. ¿Qué avances consiguió la biblioteca luego de la implementación del SGC?
9. ¿Podría identificar cuáles fueron las facilidades para la implementación del SGC?
10. ¿Y las dificultades?
11. ¿Cómo eligieron la agencia certificadora y por qué?
12. Finalmente ¿creen que a pesar de los costos se puede mantener el SGC?

