

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN BIBLIOTECOLOGIA Y ARCHIVOLOGIA COHORTE 2021

Tema: Sistema de gestión de calidad para los servicios de la Biblioteca

Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Cuarto Nivel de Magister
en Bibliotecología y Archivología

Modalidad del Trabajo de Titulación: Proyecto de titulación con componente
de investigación aplicada.

Autora: Licenciada Verónica de Jesús Yagual González

Directora: Ingeniera María José Bravo Ramos MSc.

Ambato – Ecuador

2024

A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ing. César Andrés Guerrero Velastegui PhD., delegado por el Ing. Héctor Fernando Gómez Alvarado PhD., e integrado por las señoras: Lcda. Karina Paola Logroño Santillán, MSc y Lcda. Cristina Alexandra Mantilla Sandoval, MSc, designadas por la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: “Sistema de gestión de calidad para los servicios de la Biblioteca” elaborado y presentado por la señora Lcda. Verónica de Jesús Yagual González, para optar por el Título de Cuarto Nivel de Magíster en Bibliotecología y Archivología; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. César Andrés Guerrero Velastegui, PhD.
Presidente (Delegado) y Miembro del Tribunal

Lcda. Karina Paola Logroño Santillán MSc.
Miembro del Tribunal

Lcda. Cristina Alexandra Mantilla Sandoval, MSc.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación presentado con el tema: “Sistema de gestión de calidad para los servicios de la Biblioteca”, le corresponde exclusivamente a la Lcda. Verónica de Jesús Yagual González, Autora bajo la Dirección de Ing. María José Bravo Ramos, MSc, Directora del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Lcda. Verónica de Jesús Yagual González

c.c.:0916058746

AUTORA

Ing. María José Bravo Ramos MSc.

c.c.: 1723899579

DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Lcda. Verónica de Jesús Yagual González
c.c.:0916058746
AUTORA

ÍNDICE GENERAL

Pág.

RESUMEN	13
CAPÍTULO I	15
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. Introducción.....	15
1.2. Justificación	16
1.3. Objetivos	17
1.3.1. General	17
1.3.2. Específicos	17
CAPITULO II.....	18
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	18
2.1 Calidad	21
2.2 Sistemas de Gestión de Calidad aplicadas en las bibliotecas	25
2.3 Normas ISO	26
2.4 EFQM. Modelo de Excelencia	33
2.5 Modelo Gestión de Calidad Total (TQM)	34
2.6 Comparación entre la norma ISO y Modelos de calidad	35
2.7 Servicios que prestan las bibliotecas.....	37
2.8 Calidad de servicio de una biblioteca: Criterios de evaluación	38
CAPITULO III	42
MARCO METODOLÓGICO.....	42
3.1. Ubicación.....	42
Servicios que brinda la Biblioteca Dr. Humberto Salvador Guerra	43
3.2. Equipos y materiales.....	45
3.3. Tipo de investigación	45
3.4. Prueba de Hipótesis - pregunta científica – idea a defender	45
3.5. Población o muestra:	45
3.6. Recolección de información.....	46
3.7. Procesamiento de la información y análisis estadístico:	47
3.8. Variables respuesta o resultados alcanzados	47
CAPITULO IV	48

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	48
4.1 Análisis e interpretación	48
DESARROLLO DEL SISTEMA	62
MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA	
NORMA ISO 9001:2015	62
4.2. Contexto de la organización	62
4.3. Liderazgo	62
4.3.1. Liderazgo y compromiso.....	62
4.3.2. Enfoque al cliente.....	63
4.3.3. Política.....	63
4.3.4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	64
4.4. Planificación	64
4.4.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	65
4.4.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	65
4.4.3. Planificación de los cambios.....	65
4.5. Apoyo o soporte.....	66
4.5.1. Recursos	66
4.5.2. Recursos de seguimiento y medición	67
4.5.3. Información documentada	68
4.6. Operación	69
4.6.1. Planificación y control operacional.....	69
4.6.2. Requisitos para los productos y servicios.....	69
4.6.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	69
4.6.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados	
externamente	71
4.6.5. Producción y provisión del servicio.....	72
4.6.6. Liberación de los productos y servicios.....	73
4.6.7. Control de las salidas no conformes.....	73
4.7. Evaluación del desempeño	74
4.7.1. Auditoría interna	74
4.7.2. Revisión por la dirección	75
4.8. Mejora	75
4.8.1. Recomendaciones para la implementación de la norma ISO	
9001:2015.....	76

4.8.2. Pasos para implementar la norma ISO 9001:2015	76
CAPITULO V.....	79
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
5.1. Conclusiones.....	79
5.3. Bibliografía	82
5.4 Anexos	90
Instrumento para recolectar datos - Encuesta.....	90
Instrumento de recolección de datos – Entrevista	93

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Concepto de calidad de diferentes autores. Conceptos de calidad de acuerdo a varios autores</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 2. Evolución histórica de la calidad</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 3. Normas ISO aplicadas en biblioteca.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 4. Diferencias más significativas entre la Norma ISO 9001 de 2008 y la actual 2015</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 5. Similitud de Norma ISO y Modelos EFQM y TQM.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 6. Población de estudio</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 7. ¿Cómo se desempeña usted dentro de la Universidad?.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 8. ¿Considera usted que el proceso de préstamo de materiales bibliográfico es rápido?.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 9. ¿El material bibliográfico disponible en la biblioteca se ajusta a sus necesidades de investigación?.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 10. ¿Considera que la interfaz de la Biblioteca Virtual es amigable para la búsqueda de la información?</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 11. ¿Considera que la biblioteca virtual permite tener accesibilidad y disponibilidad de los recursos bibliográficos?</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 12. ¿Considera que la biblioteca debe realizar capacitaciones periódicas?</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 13. ¿Considera que el personal de la biblioteca cumple con las políticas y normas del centro de información?.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 14. Desde su percepción, ¿considera que el personal está capacitado para resolver y responder dudas de forma eficaz?</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 15. ¿Considera que el personal de biblioteca es atento y amable en el trato?</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 16. Considera que el horario de atención de la biblioteca se ajusta a tu jornada de estudio</i>	<i>57</i>

<i>Tabla 17. ¿Considera que el espacio físico de la biblioteca es el adecuado para realizar tus consultas?.....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 18. ¿Considera usted que es necesario aumentar los recursos tecnológicos disponibles para los usuarios?</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 19. ¿Considera usted que la biblioteca debe tener un buzón de sugerencias?</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 20. ¿Considera usted que los servicios de la biblioteca son de calidad? .</i>	<i>61</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<i>Figura 1. Ubicación biblioteca Dr. Humberto Salvador Guerra</i>	<i>42</i>
<i>Figura 2. Desempeño del usuario en la biblioteca universitaria</i>	<i>48</i>
<i>Figura 3. Eficiencia del proceso de préstamo de material bibliográfico</i>	<i>49</i>
<i>Figura 4. Material disponible en la biblioteca</i>	<i>50</i>
<i>Figura 5. Interfaz de la biblioteca virtual</i>	<i>51</i>
<i>Figura 6. Accesibilidad de los recursos bibliográficos</i>	<i>52</i>
<i>Figura 7. Capacitaciones periódicas</i>	<i>53</i>
<i>Figura 8. Cumplimiento de las políticas y normas del centro de información..</i>	<i>54</i>
<i>Figura 9. Capacitación del personal para resolver y responder dudas.....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 10. Amabilidad y atención por el personal de la biblioteca.....</i>	<i>56</i>
<i>Figura 11. Horario de atención de la biblioteca</i>	<i>57</i>
<i>Figura 12. Espacio físico de la biblioteca</i>	<i>58</i>
<i>Figura 13. Aumento de los recursos tecnológicos disponibles.....</i>	<i>59</i>
<i>Figura 14. Buzón de sugerencia en la biblioteca.....</i>	<i>60</i>
<i>Figura 15. Calidad en los servicios de la biblioteca</i>	<i>61</i>

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por darme fortaleza para no rendirme ante las adversidades, por guiar mi camino y culminar con éxito este trabajo de titulación.

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, que me dio la oportunidad de nutrir mis conocimientos y cumplir con este reto profesional.

Agradezco de todo corazón a mi tutora MSc. María José Bravo Ramos, excelente persona y profesional a carta cabal que con sus conocimientos me supieron dirigir, con paciencia y dedicación, gracias eternas, mi estimada tutora.

DEDICATORIA

Dedico este logro a Dios misericordioso, por acompañarme y darme la dicha de conseguir mis objetivos, personales y profesionales. Gracias, padre Celestial

A mi familia que son mi mayor soporte, con su amor incondicional me alientan para que avance en mis proyectos dándome ánimos y confianza.

También a mis amistades que con su apoyo moral me impulsaron a continuar y ha no declinar en este reto, gracias por todo.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA
COHORTE 2021

TEMA: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS

MODALIDAD DE TITULACIÓN: *Proyecto de Titulación con componente de Investigación Aplicada.*

AUTOR: *Licenciada Verónica de Jesús Yagual González*

DIRECTOR: *Ingeniera María José Bravo Ramírez, Magister*

FECHA: *Veinte y nueve de febrero del dos mil veinticuatro*

RESUMEN

El proyecto plantea el desarrollo de un sistema de gestión de calidad aplicable en los servicios de las bibliotecas en función de las normas internacionales de gestión de calidad adaptables a estos centros de información y como resultado, se evaluará la factibilidad del mismo en la Biblioteca Dr. Humberto Salvador Guerra de la Universidad de Guayaquil con el objetivo de mejorar sus servicios y fomentar el fortalecimiento de la transferencia del conocimiento en el proceso de aprendizaje en la educación superior a partir del análisis del estado actual de la citada biblioteca mediante la aplicación de encuestas y entrevistas dirigidas a sus profesionales y usuarios. La encuesta dirigida al usuario recopilará información sobre características sociodemográficas, atención del servicio, ambiente, contenidos de la información, opiniones, exigencias, quejas e insatisfacciones del usuario con discapacidad; y la entrevista dirigida a los profesionales de la biblioteca recabará datos de la biblioteca tales como fondo bibliográfico, servicios de referencia y de alfabetización de usuario, facilidades de desplazamiento, principales obstáculos a los que se enfrentan, computadoras disponibles para el usuario, salas de consulta, salas de conservación y número de usuario que atiende.

Palabras Claves: Sistemas de Gestión, Gestión de Calidad, Biblioteca, Servicios, Centros de Información.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

De acuerdo con el tema de estudio propuesto relacionado con los Sistemas de Gestión de Calidad en lo que concierne a las Bibliotecas se va a realizar una evaluación de los procesos de calidad a fin de tomarlos como punto de partida y ofertar nuevas estrategias en lo que respecta a los servicios que proporcionan las bibliotecas considerando la realidad que tienen sus usuarios.

El presente proyecto de investigación presenta una revisión bibliográfica sobre los procesos adaptados para mejorar la eficacia de los procesos de las bibliotecas en las entidades de educación a fin de brindar un mejor servicio a los profesores, estudiantes y a la comunidad académica que atienden. Para efectuar este estudio se usó el método de investigación, mixta, por cuanto se aplicó entrevistas y encuestas dirigidas a profesores y alumnos que pertenecen a la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, que acuden a las instalaciones de la biblioteca Dr. Humberto Salvador Guerra para hacer uso de los servicios que se prestan en la dependencia con la finalidad de recopilar datos que servirán como fuente para el análisis de la actual situación que tienen los servicios en cuanto a su calidad.

Este estudio se encuentra compuesto por cinco capítulos. En el Capítulo I detalla el tema y el lugar en donde se desarrolla la investigación. Además, presenta la introducción, la justificación, el objetivo general y además los objetivos específicos.

En el Capítulo II se detalla el Marco Teórico, antecedentes, las investigaciones aplicadas a bibliotecas universitarias en materia de calidad y los niveles de calidad normalizados con relación a las bibliotecas.

Dentro del Capítulo III especifica el marco metodológico de la investigación, la ubicación, los equipos y materiales a utilizar en el proceso. También, se indica el tipo de investigación aplicada para la recolección de información.

En Capítulo IV explica los resultados alcanzados partiendo de las entrevistas y las encuestas aplicadas a los involucrados. Asimismo, se realiza una evaluación de los datos recolectados mediante del uso de las tablas y gráficas.

Concluyendo en el capítulo V se exponen las recomendaciones y las conclusiones partiendo de los descubrimientos que se han identificado en el presente estudio.

1.2. Justificación

Las bibliotecas han dejado de ser depósitos de libros para convertirse en pilares esenciales para el desenvolvimiento de la producción del conocimiento científico y académico. Por tanto, los recursos y servicios que se ofertan en estos espacios brindan la oportunidad de difundir la información enfocado en el aprendizaje como respaldo a la formación académica y a la investigación; así mismo, permiten generar ideas innovadoras esenciales en la sociedad del conocimiento.

Por este motivo, es fundamental que los servicios brindados a sus usuarios sean de calidad por cuanto el objetivo primordial de las bibliotecas se centra en satisfacer las demandas de información de sus clientes lo más rápido y eficientemente posible, de tal manera que se garantice una orientación individualizada con servicios ajustados a sus necesidades, variados, sencillos de acceso y de uso.

En este sentido, la Biblioteca Dr. Humberto Salvador Guerra que pertenece a la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la Universidad de Guayaquil, ha realizado esfuerzos por incluir a los usuarios en cuanto al uso y al manejo de recursos digitales virtuales junto a los servicios de este espacio, mediante la alfabetización informacional, por cuanto, el experto en información no es solamente un proveedor de esto sino que, se convierte en un activo protagonista para encaminar las habilidades que permiten el desenvolvimiento personal y profesional de las personas usuarias del servicio.

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Crear un sistema de gestión de calidad enfocado en los servicios que brindan las bibliotecas.

1.3.2. Específicos

- Investigar normas de gestión de calidad aplicables en bibliotecas.
- Inventariar los servicios que se prestan en una biblioteca.
- Desarrollar un sistema de gestión de calidad para mejorar la calidad en los servicios de las bibliotecas con base en las normas existentes.
- Evaluar la calidad de los servicios de una biblioteca en función del sistema de gestión diseñado.

CAPITULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En el presente marco teórico se citan antecedentes de investigación que se asemejan al proyecto. También se desarrolla la teoría relacionada con el tema, como es la calidad en general y calidad del servicio que ofrecen las bibliotecas. Así mismo, se despliega un contenido sobre los métodos de gestión de calidad.

Ibarra Álava (2023) desarrolló una propuesta sobre la implementación del Cuadro de Mando Integral (CMI) enfocado en la biblioteca que pertenece a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo con el fin de disminuir las debilidades. El método implantado en el desarrollo del estudio fueron el análisis FODA, el juicio de los expertos y la aplicación de entrevistas. El autor concluyó que el CMI permite el monitoreo y evaluación constante de su desempeño. Se plantea el establecimiento de estrategias a partir de la identificación de las áreas que requieren ser mejoradas. El autor señala que para elevar la calidad del servicio de información de las bibliotecas es necesario que el líder del servicio se apoye en profesionales que conozcan las normas y se identifiquen con los objetivos y las creencias de la unidad. También destaca que para el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (2014) ha determinado que existen bibliotecas universitarias con mediano y bajo desempeño, por lo cual es necesario mejorar su eficacia. Chao-Chung (2023) afirma lo siguiente:

Se realizó un estudio para identificar los principales servicios que las bibliotecas universitarias brindan, a partir de la calidad que estos posean. Además, los referidos autores utilizaron el modelo Parasuraman, Zeithami y Berry (PZB); analizaron respecto a la necesidad del servicio. Se consideraron las siguientes dimensiones capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía. Pag (34).

"El mecanismo usado fue el modelo conceptual de Parasuraman *et al.* (2021) basado en la escala de calidad de servicio SERVQUAL. Entre las conclusiones destacan la

importancia de contar con un personal preparado, la biblioteca debe responder a lo que debe ser un centro de información, aprendizaje y comunicación; el modelo de calidad PZB es aplicable para medir la calidad. Los autores citan las normas ISO 9001 como una de las certificaciones que usan las bibliotecas universitarias para cumplir sus objetivos de mejoramiento continuo, especialmente en un contexto donde se ha incrementado la demanda de información por parte de estudiantes de posgrado" (Parasuraman *et al.*, 2021).

Ar Rashid (2023) explica la gestión de calidad en los servicios bibliotecarios a partir de creer que estos deben acaparar los requerimientos de los usuarios. La mejora continua del servicio se logra a partir del comentario de ellos. El liderazgo interno es fundamental porque se ocupa de la capacitación del personal mismo, que incide en el grado de compromiso o para cumplir con los objetivos. La formación del personal incluye no solo la capacitación, si no la motivación para que hagan un buen uso de los recursos disponibles. Otro elemento importante dentro de la gestión de calidad es la perceptiva del proceso que implica un monitoreo del desempeño y la mejora de procesos.

Sharma *et al.* (2020) realizaron un estudio comparativo entre los nuevos enfoques de sistemas de servicio de bibliotecas o Total Quality Management (TQM) y los enfoques tradicionales. Los autores exponen acerca de la importancia de incrementar el número de usuarios y para ello las bibliotecas deben desarrollar un plan de gestión integral que incluya una buena colección y estructuración de libros, acordes a las necesidades de la población que atienden, implementación de un sistema de fácil acceso y personal especializado e identificado con los valores de la organización. Para los autores el enfoque TQM lo conciben como un enfoque de gestión diseñado para servir a los usuarios o clientes. Este enfoque muestra a unos colaboradores con alto sentido del compromiso, integrados entre sí, enfocados en la resolución de problemas, mientras que el tradicional maneja otros niveles de estructura, quizás sin tantos requisitos de profesionalización.

Bermúdez Cedeño y Saltos Catagua (2020) realizaron una investigación para conocer cómo incide la atención a los usuarios con la satisfacción que estos tienen del servicio.

Para realizar el estudio se aplicó el método descriptivo, retrospectivo y de análisis bibliográfico. Se implementó la técnica de la entrevista a los usuarios internos y una encuesta a los usuarios externos. Concluyeron que es necesario que las bibliotecas tengan un buen espacio físico, contar con profesionales capacitados, igualmente, deben disponer de herramientas tecnológicas y buenas colecciones de obras. Los autores citan los beneficios de las normas ISO de calidad en el sentido de que su aplicación ayuda en la mejora de diferentes aspectos como la competitividad, la prestación del servicio al cliente, incrementa las oportunidades de negocio al tiempo que disminuye los errores.

Vásquez Rizo y Gabalán Coello (2019) estudiaron la relación que hay entre la calidad de los servicios proporcionados, la información en el acervo bibliográfico y la generación de conocimientos en quienes acuden a la biblioteca de la Universidad Autónoma de Occidente en Colombia. El estudio lo realizaron bajo un enfoque cuantitativo de tipo experimental, en el cual, se aplicaron encuestas y entrevistas aplicadas a una muestra probabilística aleatoria. Los autores concluyeron que saber el discernimiento de los usuarios respecto al servicio de la biblioteca puede ayudar a optimizar la calidad del servicio que brinda la biblioteca, los autores destacan la importancia que debe tener el ambiente bibliotecario para fomentar la lectura y el aprendizaje del usuario, pues un buen servicio genera una evaluación positiva a partir del reconocimiento de la biblioteca como un medio para la adquisición de conocimientos.

Siguiendo con la línea investigativa en materia de calidad, González Solar (2016) recalcó un estudio acerca de la Biblioteca de la Universidad de Coruña, sobre cómo emprendió acciones de mejora dirigida a los servicios que ofertan. Estos servicios están enfocados en incluir al usuario en la utilidad de servicios, así como las herramientas electrónicas a través de la formación puntual, la referencia y la promoción, además realiza actividades para potenciar la calidad de sus servicios como son: la elaboración de un plan estratégico para la biblioteca, que recolecte la misión, visión, valores y principales objetivos incorporado en el plan estratégico institucional; la potencialización de la figura del bibliotecario temático y la mejora en el nivel de

conocimiento de los requerimientos y las expectativas de los variados segmentos de todos los usuarios.

En otros estudios, Sáez Fernández (2014) realizó una publicación sobre la comunicación externa dentro de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz, para ello estudió la calidad del servicio y concluyó que entre las prácticas de mejora se enfocan en mantener la página web de la biblioteca, la reorganización de las colecciones que pertenecen a la biblioteca histórica, la creación de nuevos videos tutoriales para respaldo de la formación académica y los servicios junto con su difusión, llevar a cabo un plan que sea de propagación sobre las noticias relativas a los productos y a los servicios para que se promocionen de manera regular en los canales de comunicación, los portales web y las redes sociales.

2.1 Calidad

Cantos y Kamarova (2018) usan el concepto de calidad de manera genérica y la vinculan con otros valores como la ética, la responsabilidad empresarial, al respeto y la valoración del bien común. A juicio de los autores, la calidad de los servicios es un valor fundamental en toda organización. En este mismo sentido genérico, Uribe Macías (2011) expresa que el término abarca varios conceptos con base en el contexto en el cual se encuentre. El cual se puede definir como un grupo de propiedades que tiene un producto, posee y/o servicio el cual se garantiza que se encuentra bien realizado y que cumple con los estándares y los requisitos necesarios que satisfacen al fabricante y al cliente.

Por su parte, Zavala y Vélez (2020) comentan que la calidad está vinculada con las relaciones que se establecen con los clientes, los elementos que se consideran en los servicios que se les ofrecen en cuanto a la información brindada, el cumplimiento de sus requerimientos. Los autores aseguran que una calidad de servicio genera una mayor demanda de este.

Pineda (2020) hace referencia a la evolución del término calidad, el cual se ha centrado en dos palabras claves como son la Calidad Total o la Total Quality (TQ), que en

concreto busca satisfacer al cliente de manera óptima, al tiempo que se busca ahorrar costos. La visión de este nuevo concepto de calidad es integral de trescientos sesenta grados donde se consideran a todos los usuarios, tanto internos como externos.

Por otro lado, Cevallos *et al.* (2018) parte de la idea que la calidad es el cimiento del procedimiento de optimización permanente de un servicio, en este sentido, fomentar la cultura de mejorar considerando la percepción del cliente que se concretan en nuevas propuestas de servicios. Esta cultura de servicio aplica a las entidades tanto privadas como públicas.

Entre los teóricos que más han aportado a la calidad están: Crosby (1998); Deming (1982); Juran (1990); Ishikawa (1986). En el siguiente cuadro, podrá observarse las diferentes concepciones de calidad desde el enfoque de casa teórico.

Tabla 1.

Concepto de calidad de diferentes autores. Conceptos de calidad de acuerdo a varios autores

FUENTE	CONCEPTO	APORTE
David Garvin	Complejo concepto, conformado por ocho dimensiones y además cinco perspectivas.	Ocho dimensiones. Cinco principios.
Phillip Crosby	La calidad como cumplimiento de los requisitos; el metodo de calidad es la prevencion, el nivel de realización es de cero defectos y el nivel de calidad es el valor del incumplimiento. La calidad es la conformidad de los requerimeintos determinados por el cliente.	Doce puntos enfocados en la calidad Día cero defecto. Cuatro principios absolutos.
Masaaki Imai	Enfoque de la optimización permanente en el generar la rutina diariamente.	Filosofía Kaizen. Gemba Keinza, optimizacion en el lugar de trabajo.
Kauro Ishikawa	Crear, generar, y que un producto de calidad sea permanente, el cual debe ser el más economico, sutil y que el consumidor se encuentre satisfecho.	Los seis principios de la calidad, diagrama causa efecto.

Armand Feigenbaum	Calidad quiere decir lo mejor para algunas condiciones del usuario: el actual uso y la comercialización del producto. Control absoluto de calidad: un método eficiente para la incorporación de esfuerzos sobre el desarrollo, el mantenimiento y la optimización de los distintos grupos de una institución que efectúan para brindar un servicio o producto en los niveles financieros más adecuados para que se satisfagan los requerimientos de los usuarios.	Ciclo industrial, control total de la calidad. Doce acciones enfocados en la gestión de calidad.
Edward Deming	Ajustar la empresa para que las metas se cumplan. Tener menos variaciones partiendo de la implementación del control estadístico del procedimiento (CEP). Para solucionar inconvenientes buscando la diferencia que hay entre motivos usuales y las causas especiales. Optimizar permanentemente el método de servicio y de producción partiendo del ciclo PHVA	14 principios sobre la calidad de seis enfermedades que sean mortales y los cinco inconvenientes que interfieran en la gestión de calidad. Profundo método del conocimiento.
John S. Oakland	Marco filosófico y el cultural en la empresa que tiene por centro al hombre enfocado en la gestión	Cadena cliente interno. El método de total calidad enfocada a Europa con 14 principios gerenciales.
Joseph Juran	El ajustamiento para la utilización, desglosando en cuatro componentes, calidad de diseño (la calidad de estudio de mercados, concepto, de especificación), la calidad de conformidad (la tecnología), la gestión y la mano de obra. La Disponibilidad (la eficiencia, el mantenimiento y el respaldo logístico) Servicio posventa (la rapidez, la competencia y la integridad)	Trilogía de la calidad: las cinco características de la calidad. Cliente interno. Los seis pasos para la resolución de problemas. La creación del consejo de calidad. La espiral de la calidad. La Trilogía de Calidad:
Vicente Falconi	El Generar una rutina con el hombre centro del procedimiento para que exista un cambio cultural	Despliegue en cuatro fases: el conocer el trabajo, el ordenamiento en la casa, la estandarización y el uso del flujograma.

Genichi Taguchi

Calidad es comprender y ver el procedimiento y disminuir la variabilidad en este.

Desarrollo del mecanismo de optimización de la producción.

Fuente Elaboración propia (2023)

González, C. (2011) sintetiza las transformaciones que ha tenido el término calidad en el tiempo. Estos cambios contemplan una concepción sencilla que considera tres criterios como son la satisfacción del cliente, del productor y las propiedades del producto. Posteriormente esta concepción centra su atención en la satisfacción de la demanda, le sigue la idea donde se considera el factor tiempo como un elemento de eficiencia. Después de ello, vuelve la atención a la necesidad de satisfacer al cliente, considerando costos de producción y competitividad del producto. El autor refiere otras etapas desde la década de 1980 cuando se vuelve a centrar la atención en el cliente y en lograr su satisfacción con el producto, y además donde también pasan a considerarse a los empleados como clientes o usuarios internos, sin dejar de lado la competitividad, los costos y la mejora continua.

Tabla 2. Evolución histórica de la calidad

FECHA	ETAPA	CONCEPTO	FINALIDAD	ETAPAS
Antes de los 70	Artesanal	Realizar bien las cosas	Satisfacción del cliente	Control de calidad
		Ajeno del coste o del esfuerzo que se requiere para aquello	Satisfacer al artesano, por el trabajo bien realizado	
			Generar un único producto	
	Revolución Industrial	Realizar varias cosas no importadas que sean de calidad.	Satisfacer una demanda grande de bienes	
		(Se reconoce la producción junto con la calidad)	Conseguir Beneficios	

	Segunda Guerra Mundial	Que se asegure la eficacia del armamento sin que exista el coste con la más rápida y mayor producción (plazo+eficiencia=calidad)	Que se garantice la disponibilidad del armamento eficiente en la calidad y en el instante	
	Posguerra (Japón)	Realizar bien las cosas a la primera	Reducir los costes a través de la calidad	
			Satisfacción al usuario	
			Ser competente	
	Postguerra (Resto del mundo)	En cuanto más se produzca mejor	Satisfacer a una demanda grande por los bienes provocadas por la guerra	
Año 70-80	Control de Calidad	Métodos de inspección en la producción para prevenir que los bienes defectuosos salgan	Satisfacer las necesidades mecánicas del producto	Aseguramiento de la calidad
Año 80-90	Aseguramiento de la Calidad	Métodos y procesos de la empresa para prevenir que se hagan defectuosos bienes	Satisfacer al cliente	
			Evitar errores	
			Disminuir costes	
			Ser competente	
Año 90 - actualidad	Calidad total	Teoría de la administración enfocada en la satisfacción continua de las expectativas del cliente	Satisfacción el cliente interno y externo	Calidad total
			Ser grandemente competitivo	
			Optimización permanente	

Fuente: Elaboración propia (2023)

2.2 Sistemas de Gestión de Calidad aplicadas en las bibliotecas

Uribe (2011) define el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) como una agrupación de actividades que se efectúan de forma coordinada enfocada en el desarrollo de políticas

y cumplir objetivos. Todo esto se hace desde la Dirección general, área donde se asignan responsabilidades para alcanzar la calidad en la empresa con el establecimiento de un método de gestión que usa una planificación enfocada en la calidad, control de la calidad, la garantía de la misma y la optimización de esta.

Por otro lado, Aldana (2011), expresa que las actividades que conforman el SGC le competen a la Dirección General, se fundamenta en la satisfacción de los clientes como uno de sus pilares más importantes. Se valora también a los clientes internos como recursos para lograr los propósitos de la calidad.

En cuanto a los SGC y los servicios que proporcionan las bibliotecas, vale citar a Cobagango y Pinargote (2021) quienes hacen referencia a los tres procesos de certificación de calidad como son el EFQM, Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, cuyo objetivo es facilitar la implementación sobre los principios de la calidad total. Otro modelo es el de Calidad total: GCT (Total Quality Management), o Total Quality Management (TQM) y menciona también las Normativas ISO 9000: Desarrollado por ISO (International Std organización), la cual busca implementar y dar seguimiento a los sistemas de calidad.

Jabaloyes *et al.* (2020) se refieren a la evolución que ha tenido la normalización con el propósito de incorporarse a las modificaciones cambios y necesidades de las organizaciones. Menciona a la tecnología como una de las causantes de estos cambios, lo cual ha conllevado a la estandarización de las características de procedimientos de prestación de los servicios y la creación de productos. En todo este escenario de cambios y transformaciones la organización ISO ha estado actualizada con cada cambio.

2.3 Normas ISO

La organización ISO (Organización Internaciones sobre la Normalización) se trata de una Federación de tipo mundial de empresas de normalización que se creó en el año 1947 y tiene la sede en Ginebra (Suiza). Dicha empresa tiene por propósito el generar e incentivar normativas internacionales que sirvan a todos los países, con el objetivo de prevenir que las normativas nacionales se transformen en los obstáculos proteccionistas ante un comercio internacional. Las normas ISO manejan dos tipos de

certificación que son la certificación de productos, cuyo fin es dar fe de que la organización cumple con las normas establecidas y la certificación de empresas, el cual asegura el cumplimiento de la empresa en una actividad específica dentro de la serie ISO 9000.

Las normativas ISO de calidad desde su aparición en el año 1987, surgieron como modelos que establecen un método de gestión de calidad, tales reglas han sido actualizadas desde sus diferentes versiones en los años 1994, 2000, 2008 y la que está en vigencia desde el 2015 (Medici , 2020).

Certificación de Empresa: Esta certificación asegura la calidad de una actividad específica con base en un sistema establecido, demostrando que se cumplen con los requerimientos de las normativas aplicables dentro de la serie ISO 9000 o nacionales equivalentes.

En la aplicación de un método de calidad se determina unas series de actividades para aplicar, manejar y optimizar los procedimientos laborales, dentro de los cuales se destacan lo siguiente:

- Desarrollar una normativa de calidad,
- Determinar metas,
- Planificación de planes de calidad,
- Establecer,
- Crear; y,
- Documentar un mecanismo de calidad,
- Mantener el mecanismo.

Las siguientes normativas ISO están direccionadas sobre todo a las bibliotecas:

Tabla 3. Normas ISO aplicadas en biblioteca

NORMA	ALCANCE
ISO 16439:2014	La información y documentación – Mecanismos y procesos enfocados en analizar la repercusión de las bibliotecas
I SO 15489	La documentación y la información – La Gestión de los Documentos Parte 1 y 2
ISO 30300	La documentación y la información. Métodos de gestión enfocado en los documentos. Vocabulario y fundamentos
ISO 9001:2015	Métodos de Gestión de Calidad
ISO 11799:2015	Documentación e información – requerimientos de conservación de los documentos enfocado en los materiales de bibliotecas y de archivos.
ISO 10160:2015	Documentación e información – La interconexión de métodos abiertos – Definición sobre el servicio del requerimiento del préstamo interbibliotecario.
ISO 18626:2014	Documentación e información – las funciones del préstamo entre bibliotecas
ISO 11620:2014	documentación e información – indicadores sobre el rendimiento de las bibliotecas.
ISO 10161-1:2014	La documentación e información – La interconexión de métodos abiertos – La solicitud de préstamo interbibliotecario. La especificación del protocolo – Parte 1: La especificación del protocolo, Parte 2: La Declaración de la conformidad de aplicación de protocolo
ISO 2789:2014	Documentación e información – Las estadísticas de tipo internacional de las bibliotecas
ISO/TR 14873:2013	La documentación e información – Las estadísticas y las gestiones de calidad al archivo web

ISO/TR 11219:2012	Documentación e información – Condicionamiento cualitativo y las básicas estadísticas para erigir las bibliotecas – Espacio enfocado en el diseño y en las funciones
ISO/TR 28118: 2009	Documentación y la información – Los Indicadores sobre el rendimiento enfocado en las bibliotecas nacionales.
ISO 23081-1	La documentación y la información – Procedimiento sobre la gestión de documentos. Los Metadatos enfocado a la Gestión de Documentos.

Fuente: elaboración propia (2023)

Las normas ISO 11620: 2014 y ISO9001: 2015 son las más relacionadas con la calidad de servicios.

En cuanto a la norma ISO 11620:2014, incluye recomendaciones básicas sobre el uso de indicadores en bibliotecas, su diseño, selección, metodología e interpretación, y en ella se propone una tabla de indicadores agrupados en torno a cuatro ejes de evaluación:

- Recursos, acceso e infraestructura usados para medir la adecuación del personal en cuanto a su preparación y formación; las colecciones y los espacios
- Uso de los recursos en lo que corresponde a los préstamos, así como el uso de las instalaciones.
- Eficiencia miden la eficacia de los recursos y servicios, período para gestionar un requerimiento, respuestas correctas, rendimiento del personal.
- Potencial y desarrollo evalúan los servicios aplicado, recursos innovadores y emergentes además la asistencia a reuniones de formación, porcentaje de gasto de nuevas herramientas y productos Carranza (2018)

Por otro lado, la ISO 9001:2015 establece los requerimientos generales, usuales para empresas de distintas actividades o dimensión, se tienen que cumplir para implantar y que se certifique un método de gestión de calidad.

Una gran cantidad de instituciones están usando o basados en la normativa ISO 9001 como recursos para que se alcance la sostenibilidad de sus empresas, enfocados en la permanente optimización y en el incremento de la satisfacción de sus clientes, ISO (2015).

Tabla 4. Diferencias más significativas entre la Norma ISO 9001 de 2008 y la actual 2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Objeto y área de implementación: Permite la aplicación de la normativa en todo tipo de organización, independientemente de actividad económica, tamaño o producto	Objeto y campo de aplicación: Permite la implementación de la normativa en todo tipo de organización, independientemente de actividad económica, tamaño u otra variante
Normas para la consulta, tiene muy base las normas ISO 9000, la cual señala los fundamentos del sistema de gestión de calidad	Referencias normativas: Su conocimiento es vital. Se debe manejar un vocabulario básico del método de gestión de calidad
Términos y definiciones se refiere al uso total del producto, su vocabulario y el servicio	Términos y definiciones: Se actualizaron con respecto a las del 2008. Incluye aclaratorias en cuanto a la interpretación, lo cual ayuda a que las empresas las adapten, o de usar las que se ajusten a sus necesidades. Estos cambios abarcan ciertas definiciones como productos y servicios, aplicabilidad, uso del verbo poder, proveedor externo, entre otros

Método de gestión de calidad	Contexto de la organización: Esto se refiere a evaluar el uso del sistema de gestión de calidad respecto a los factores puntuales que están afectando la calidad, en el sentido de no satisfacer al cliente o lo que puede estar afectando el cumplimiento de que se entregue un buen producto
Responsabilidad de la dirección	Liderazgo: En esta nueva versión ya que este valor recaer mayormente en la dirección de la organización, es así que les corresponde desarrollar planes para el logro de los objetivos, tocando aspecto relacionado con el recurso humano, físico y financiero
Gestión de recursos	Planificación: Esta se refiere a las acciones de la empresa para que se aborden los riesgos e identificar cuáles son las oportunidades, incluso dentro del mismo escenario del riesgo. En esta versión se cambia la visión, pues no es solo gestionar riesgos, si no evitarlos
Realización del producto	Soporte: Indica que se debe indagar en el perfil de los trabajadores e identificar cómo sus capacidades pueden afectar la calidad. La toma de conciencia es otro aspecto fundamental por lo que se busca que los trabajadores conozcan los objetivos y las políticas de calidad para contribuir con su cumplimiento. Igualmente deben conocer las consecuencias del no cumplimiento con los requerimientos del método de gestión. En ese sentido la comunicación juega un papel fundamental.

<p>Cálculo, evaluación y optimización: Se basa en diferentes requisitos que se deben garantizar para la mejora continua de sistema, mencionan el seguimiento con el desarrollo de indicadores, medición controlar el sistema de prestación para verificar que está cumpliendo, análisis, la medición de la satisfacción al usuario.</p>	<p>Operación: Abarca la planificación y control operacional. La organización debe considerar los procesos necesarios para cumplir sus objetivos y debe implementar acciones para alcanzarlos</p>
	<p>Evaluación del desempeño: Es una de las partes más destacadas y un elemento nuevo en la normativa ISO 9001:2015, este es relevante para evaluar el rendimiento del método de calidad, el mismo abarca la participación del enfoque en el sistema de gestión de calidad, las auditorías internas y el seguimiento</p>
	<p>Mejora continua se interpreta como el ajuste permanente del método de gestión de calidad. Es una acción constante de evaluación del rendimiento (alto o bajo), revisión del proceso y detección de oportunidades y desarrollo de estrategias para evitar o mitigar fallas y satisfacer al cliente</p>

Fuente. Elaboración propia (2023)

2.4 EFQM. Modelo de Excelencia

El EFQM (European Foundation for Quality Model) conocido como el mecanismo de gestión total de calidad, se convierte en un complemento en el proceso de autoevaluación basada en un análisis que realiza un detalle de cómo funciona el sistema de gestión en la institución, usando los criterios como parte del modelo. EFQM distingue entre dos tipos de indicadores que son los indicadores cuantitativos: datos objetivos (valores numéricos, estadísticas) y razones y porcentajes (índice de comparación).

Jabaloyes *et al.* (2020) manifiesta que las organizaciones que se autoevaluaron utilizando el Modelo de Excelencia EFQM acordaron que la operatividad les proporcionó varias ventajas, que incluyeron:

- Educación de los usuarios con los conceptos generales del modelo.
- Comprensión de sus responsabilidades para mejorar la organización
- Información que permite que la organización progrese
- Incorpora las diferentes iniciativas de optimización en la empresa diariamente
Identificar las buenas prácticas de otras organizaciones similares y compartir las propias.

Principios básicos de EFQM son:

- Compromiso social del órgano del estado;
 - Enfoque a la satisfacción del usuario,
 - Enfoque a los resultados pretendidos,
 - cambio de actitud en la participación de los empleados,
 - Conformación interna y trabajo en equipo,
 - Formación, innovación, y la optimización permanente, en la gestión de los procedimientos y los sucesos, la gestión de los indicadores externos e internos
- (p.79)

La normativa ISO 9000 y el sistema EFQM comparten beneficios en el sentido de que fueron creados para mejorar los resultados organizacionales, pero también existen diferencias entre los dos; el sistema EFQM es un modelo de absoluta calidad, mientras que la ISO 9000 es una normativa diseñada para garantizar la calidad del sistema. Ambos son adecuados en todo tipo de organizaciones.

Para implementar un método de gestión de calidad, su política de aplicabilidad tiene ser clara y definir claramente los objetivos específicos para la búsqueda de la calidad para sus usuarios. Así mismo, la misión de las Bibliotecas Universitarias es que, se facilite el acceder a la difusión, se suministre el acceso y la difusión de las herramientas de información y cooperar en el procedimiento de generar conocimiento con el objetivo de aportar a la consecución de las metas de la Universidad. La calidad que tiene una biblioteca universitaria se establece al satisfacer de forma adecuada los requerimientos de información que la comunidad de la ciencia tiene, para que se cumpla con su objetivo inherente al conocimiento y comprobación de las fuentes de investigación para generar nuevas hipótesis.

2.5 Modelo Gestión de Calidad Total (TQM)

La Gestión de Calidad Total (TQM) se basa en un enfoque de gestión institucional enfocado en crear servicios y productos de calidad para que las necesidades del cliente queden abarcadas y exista satisfacción. Como método de gestión de calidad, esta, de forma absoluta incluye a todos los trabajadores para que se mantenga un elevado nivel en la corporación. La implementación del TQM puede ayudar a optimizar la producción de los trabajadores, optimizar la satisfacción del cliente y conseguir una ventaja competitiva.

La gestión de calidad es la precursora de varios métodos de la gestión de calidad como son Six Sigma y Lean, ISO 9001, ciertos de los conceptos del método de gestión de calidad (QMS) con mas reconocimiento a nivel mundial, así mismo se remontan a los inicios del TQM. La Gestión de la calidad absoluta es fundamental dado a que brinda un marco ágil para implementar una planificación eficiente de la calidad y de la producción en todos los componentes de las operaciones comerciales.

2.6 Comparación entre la norma ISO y Modelos de calidad

Realizando un análisis comparativo encontramos las similitudes de los requerimientos de las normativas ISO con los modelos de gestión de calidad EFQM y TQM.

Tabla 5. Similitud de Norma ISO y Modelos EFQM y TQM

Requerimientos	ISO 9001	EFQM	TQM
Contexto organizacional	Las organizaciones deben considerar todos los elementos tanto externos como internos que incidan en que se cumplan los propósitos estratégicos y la planificación del SGC	Una empresa excelente tiene la característica que tiene un objetivo que inspira, una ambiciosa visión y una estrategia que cree resultados.	Incorporado la intervención de los trabajadores tomando en consideración sus objetivos en la cultura empresarial para que se fomente un desarrollo individual y el trabajo colectivo.
Liderazgo	Asume que es responsable frente a los miembros del equipo de trabajo, deberá guiar los procesos para mantenerse enfocado y que todos conozcan las responsabilidades individuales con la organización y los sistemas que se implementan.	El liderazgo es percibido como un acción más no como un rol, de tal manera que los comportamientos de liderazgo se denotan los niveles y las fases las mismas que son una referencia para otras entidades y fortalecen la cultura	Considera los datos y las evidencias para que se tomen decisiones. La permanente optimización conforma la cultura de la organización.
Planificación	Establece un nuevo enfoque sobre los registros y documentos necesarios para asegurar la entrega de resultados previstos y que se	No tiene este principio	Considera 3 procesos universales: planificación de calidad, con la fase de diseño y hojas de ruta; el control de la calidad, los diferentes mecanismos que

	puedan abordar de forma adecuada		garantizan que los procesos se encuentran en orden; y la optimización donde se perfeccionan los procedimientos con respecto a los niveles de rendimiento.
SopORTE			
Operación	Se deben considerar los requisitos para la producción de un producto, su funcionamiento y las normativas necesarias al momento de planificar las diversas operaciones en las que se desenvuelve la empresa.	Generar valor sostenible: fundamental para el éxito por un largo plazo y su refuerzo financiero, por ello, se enfocan las decisiones en que se cree un valor y la integral gestión de la vivencia de los grupos que son de interés clave.	No tiene este principio
Evaluación de desempeño	Incluye los registros considerados fundamentales para comprobar el cumplimiento del ciclo PHVA (planificar, hacer, certificar y actuar) en las cuales se basa la normativa y con los que se determina si el sistema de gestión funciona correctamente o requiere de cambios para asegurar su cumplimiento.	No tiene este principio	Los principios que considera incluyen el desarrollo de un sistema flexible que involucra a todos los miembros del área productiva dentro de una compañía y las necesidades de los consumidores, con lo que se analiza la eficacia de los procesos y factores partícipes, mejorando los procedimientos y recursos utilizados.
Mejora continua	Se necesita que las organizaciones se mantengan en una mejoría continua, contando con los	Manejar la operatividad y la transformación: Para que se alcance el éxito,	No tiene este principio

	resultados que se obtienen con la evaluación y análisis de las oportunidades y necesidades para lograr la mejora.	la empresa tiene que tener la capacidad de satisfacer los requerimientos de funcionalidad actual y al mismo tiempo los permanentes cambios.	
Uso de indicadores	No tiene este principio	Son los instrumentos que permiten la colaboración con entidades para lograr que las empresas tengan un mejor reconocimiento y avancen en su ámbito.	No tiene este principio

Fuente: investigación Elaboración propia (2023)

2.7 Servicios que prestan las bibliotecas

Para la Organización de las Naciones Unidas para la Educación y la Cultura (UNESCO, 1994) las bibliotecas en general tienen una función cultural, informativa, alfabetizadora y educativa.

De acuerdo con Paredes y Pérez (2018) el significado que tienen las bibliotecas para las universidades las obliga a pensar en la calidad como su principal pilar de funcionamiento. Están incluidas en los objetivos de investigación, así como los de formación investigativa. Los autores vinculan los servicios de las bibliotecas con la esencia misma de la universidad, pues deben contribuir al desarrollo del conocimiento.

El principal servicio de las bibliotecas es el préstamo de libros y documentación a docentes, estudiantes y comunidad en general, interesados en desarrollar investigaciones de todo tipo, desde temáticas sencillas hasta las más complejas que incluyen tesis, artículos científicos y libros (Pacheco F. , 2018).

Mamani (2022) comenta que, el servicio de la biblioteca consiste en ofrecer consulta bibliográfica y de lectura, por lo tanto, tiene un rol fundamental en la sociedad como es democratizar el conocimiento. Otra función que destaca el autor es, el fortalecer relaciones con otras instituciones para facilitar el acceso al conocimiento.

Tinjaca *et al.* (2018) señala que, las bibliotecas cumplen una función básica en el apoyo que ofrecen a los investigadores que se evidencia en el análisis de la producción científica y la evaluación de los conocimientos científicos. El avance de la tecnología ha creado nuevas herramientas para apoyar a los investigadores, como son, los servicios bibliométricos que permiten hacer evaluación de la ciencia desde distintas fuentes de información. De acuerdo con el autor la biblioteca actualmente cumple unas funciones vitales en el campo de la investigación, algunas de ellas son: “búsqueda y análisis de la información; brindar pautas para la redacción de los artículos, la selección de las revistas, para que se publiquen la utilización de gestiones bibliográficas y demás” (p. 3).

2.8 Calidad de servicio de una biblioteca: Criterios de evaluación

Yoon y Cheon (2020) establecen que la calidad del servicio se trata de un juicio que efectúa un cliente en lo que concierne a como se encuentra dicho servicio. Incluye que existan falencias en la entrega de este. Además de ello, se estandariza como una filosofía que conlleva a la excelencia que tiene que ser compartida por los demás usuarios de la empresa. Con base en dicha afirmación, la calidad tiene que ser implementada diariamente y compartida en todos los niveles de la entidad, la cual va desde los directivos hasta el talento humano de operaciones, quienes están en contacto con los clientes.

Por su parte, Martín (2018) valora cuatro elementos para medir el rendimiento de una biblioteca, estos son: “la satisfacción total del cliente, que se disponga de material y su utilización, la facilidad y el uso de la biblioteca y además los servicios de información” (p. 6).

En cuanto al primer elemento, el autor hace referencia a la satisfacción del usuario relacionado al servicio percibido. Esto incluye la atención del personal y la rapidez en

la atención entre otros aspectos. En este mismo orden, Parra Ripes (2016) comenta que los planes y servicios se diseñan en función de lo que requiere el usuario, lo que indica que él es el centro de atención de la unidad de información. Mientras que Montoya y Boyero (2013), expresa que la satisfacción entregada a través de un servicio de calidad se deriva del hecho de que las bibliotecas retengan a los usuarios, cumplan con las expectativas y obtengan la información que necesitan.

Otro elemento citado por Martín (2018) es la disponibilidad del material y uso, sobre este aspecto, Rodríguez y Saldarriaga (2021) comentan que, el personal es quien apoya al usuario para encontrar la información que busca. Se preocupa por actualizar e innovar permanentemente los medios de información como el catálogo en línea, el desarrollo de eventos presenciales, virtuales o híbridos para motivar el uso de los recursos que se ofrecen. Así mismo, se preocupa por ofrecer un servicio en un ambiente adecuado.

La selección del material también es importante, en este sentido, Pacheco *et al.* (2019), expresa que es importante que, una biblioteca tenga una amplia selección de materiales que le permita una atención a los requerimientos de la comunidad, es decir, de los clientes. Contar con una amplia selección de libros, revistas, materiales audiovisuales, recursos en línea, y otros recursos que ayudará a los usuarios a encontrar los materiales que necesitan para sus investigaciones o lecturas, y puedan encontrar materiales relevantes para su área de estudio.

Sobre el criterio de la facilidad y uso de la biblioteca, (Orozco, Jaya, Ramos, & Gerra, 2020) , señalan que, para prestar un servicio de calidad el personal debe conocer las colecciones para ofrecerlas fácilmente a los diferentes usuarios. Mientras que Nieves (2019), enfatiza en el ambiente de una biblioteca, y comenta acerca de la importancia de que una biblioteca tenga un ambiente agradable para sus visitantes. Además, debe proporcionar un ambiente pulcro y relajado para sus usuarios, que incluye, mantener las instalaciones ordenada y limpia, y proporcionar asientos cómodos y espacios para trabajar. Así los usuarios podrán sentirse cómodos y relajados mientras visitan la biblioteca.

Por último, están los servicios de información, los cuales se enriquecen con la formación continua del personal de servicio. Mediante una apropiada formación para el personal de servicio, se puede proporcionar un servicio de calidad. Esto incluye capacitación en habilidades para el servicio al cliente, (Fontalvo Herrera & Vergara Schmalbach, 2018). Esta misma idea la refuerzan Pacheco *et al.* (2019), quienes señalan la importancia de contar con un personal amable y conocedor. Esto significa que el bibliotecario debe ser capaz de responder preguntas de los usuarios y proporcionarles información relevante acerca de la información bibliográfica disponible.

Cada biblioteca debe formar parte activa de una o más redes, ofreciendo a los usuarios un amplio abanico de documentos, sin importar el punto de acceso. Los servicios no deben limitarse a la entrega en el sitio, sino que también deben brindarse a través del trato directo con los usuarios que no puedan acercarse a la biblioteca, así como la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación tanto en interiores como en exteriores, además de la impresión (Yoon & Cha, 2020).

Además de los criterios expuestos anteriormente, vale mencionar a Balagué Mora (2014), quien clasifica los criterios de evaluación en tres grandes áreas: de calidad, de financiamiento y los criterios de gestión. Los criterios de la calidad se refieren a la calidad de los recursos, servicios y personal de una biblioteca. Estos criterios pueden incluir el tiempo de respuesta, la facilidad de uso, la calidad y la variedad del material, así como, la satisfacción del cliente. Los criterios de financiamiento se refieren a la eficiencia de los gastos de la biblioteca, la gestión de los fondos y la obtención de estos. Por último, los criterios de gestión se refieren a la forma en que se administra una biblioteca. Estos criterios incluyen la organización, la planificación, la comunicación, la integración de la tecnología, la supervisión, la toma de decisiones y la evaluación.

Para evaluar una biblioteca con los criterios antes mencionados, es necesario establecer objetivos específicos. Los cuales deben estar relacionados con la misión de la biblioteca, sus metas y sus prioridades, una vez establecidos los objetivos, se pueden reconocer los indicadores oportunos para el desenvolvimiento (KPIs, por sus siglas en

inglés) que se usan para analizar el rendimiento de la biblioteca. Estos pueden incluir el tiempo de respuesta promedio, la cantidad de usuarios satisfechos, el porcentaje de material devuelto, la cantidad de recursos disponibles para los usuarios y el porcentaje de material no devuelto.

Una vez establecidos los KPIs, se puede recolectar y evaluar la información que se requiere para el análisis de la biblioteca. Esta información puede incluir datos de encuestas de usuarios, y personal, informes de auditoría, informes de análisis de calidad sobre los servicios y demás. Dicha información se puede usar para analizar el rendimiento de la biblioteca y para establecer si se han o no cumplido los propósitos determinados (Carrión, 2019).

Los resultados de la evaluación pueden ser usados para que se tomen decisiones informadas acerca del futuro que tiene la biblioteca. Puede incluir cambios en los recursos, servicios, personal y otros factores involucrados en el funcionamiento de la biblioteca. También puede incluir el reconocer los espacios de mejora para incrementar la calidad de recursos y servicios de la biblioteca (Fontalvo Herrera & Vergara Schmalbach, 2018).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Ubicación

La Biblioteca Dr. Humberto Salvador Guerra está localizada en el centro de la ciudad de Guayaquil en la Ciudadela Universitaria, en donde funciona la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación perteneciente a la Universidad de Guayaquil, edificio de Lenguas, la dirección exacta es Av. Delta S/N y Malecón del Salado.

Figura 1, Localización biblioteca Dr. Humberto Salvador Guerra



Fuente: Google Maps (2023).

Servicios que brinda la Biblioteca Dr. Humberto Salvador Guerra

Se encuentra dividida en las áreas de circulación y préstamo, espacio de estudio, espacio de procesos técnicos y área de fondo bibliográfico.

1. El área de circulación y préstamo los usuarios pueden adquirir los materiales bibliográficos para préstamos y devoluciones de estos.
2. El área de estudio es el lugar destinado para que los asistentes puedan estudiar con tranquilidad.
3. El área de procesos técnicos es el espacio donde el personal organiza los recursos bibliográficos que ingresan, y donde hacen mantenimiento a los libros para mantenerlos ordenados y en buenas condiciones.
4. Área de fondo bibliográfico, es el lugar donde reposan los materiales bibliográficos con el propósito de salvaguardar los diferentes recursos existentes como son los libros, tesis, y materiales audiovisuales.

Así mismo, la biblioteca brinda los siguientes servicios en apoyo a la docencia y la investigación.

- Atención a usuarios: Es un servicio que se presta con el fin de informar y enfocar a los clientes externos e internos acerca de los recursos y servicios que brinda la biblioteca, además de prestar asesoría o direccionamiento sobre cualquier información que solicite el usuario para fines académicos.
- Formación a usuarios: Consiste en capacitar y educar a los usuarios en la utilización de los recursos bibliográficos de forma eficiente y eficaz, con el fin de que los docentes y estudiantes saquen provecho de los servicios que brinda la biblioteca, además de tener usuarios informados, estas actividades se desarrollan de las siguientes formas:
 - ✓ Capacitaciones programadas: esta actividad se realiza mediante la programación de un cronograma de inducciones, coordinadas con los gestores de las diferentes carreras existentes de la Facultad de Filosofía, y Ciencias de la Educación, de forma presencial o virtual.

- ✓ Capacitación personalizada: esta actividad se la realiza en la sala de lectura, durante la visita in situ de docentes o estudiantes, que solicitan ayuda de cómo utilizar las herramientas bibliográficas que están disponibles en la web a través de la biblioteca virtual.
- Préstamo en sala de lectura: Consiste en atender los requerimientos de los usuarios ya sean materiales bibliográficos o tecnológicos para las investigaciones de los docentes y estudiantes dentro de estos recursos se tiene: libros, tesis, revistas, mapas, computadoras, e infocus.
- Préstamo domiciliario: los recursos bibliográficos se pueden consultar en la sala o de las instalaciones de la biblioteca, con un plazo determinado, solo los docentes.
- Consulta de la base de datos y de los libros electrónicos: Tales recursos se los obtiene de forma remota en el portal de la página de la institución a través de la biblioteca virtual.
- Las instalaciones y los equipos que son de utilización pública: disponen de espacio y de herramientas que se enfocan en el desarrollo de actividades que son individuales como grupales para los usuarios en sus labores de estudios, de docencia etc.
- Actividades de colaboración y de participación: que tienen como propósito apoyar las actividades que realizan la UG y la Facultad de Filosofía, en las Expo Bibliotecas donde se difunde los recursos bibliográficos físicos y virtuales con que cuentan las bibliotecas de cada Facultad. Además de desarrollar el programa del club de lectura para incentivar la lectura a la comunidad universitaria.
- Atención electrónica: el correo y teléfono del personal que labora son visibles en la página de la facultad, además de las redes sociales.

3.2. Equipos y materiales

En este estudio se usa el internet, computadoras, libros, papel para conseguir la información que se requiere para efectuar la investigación. Además, se utilizó Google Forms para realizar los formularios de las encuestas realizadas.

3.3. Tipo de investigación

La clase de estudio es correlacional basado en herramientas estadísticas para la prueba de hipótesis, cuyo propósito es la asociación de variables y variables descriptivas ya que intenta comprender los grupos de interés, ya sean usuarios externos como internos.

3.4. Prueba de Hipótesis - pregunta científica – idea a defender

Para Seguel *et al.* (2012) las hipótesis son modelos para estudios, señalan de lo que se va a tratar de probar y establecer como preliminares estudios del fenómeno a estudiar. Proceden de teorías que ya existen y tienen que plantearse como propósitos. En efecto, son únicamente respuestas preliminares a interrogantes de investigación. Es fundamental tomar en consideración que diariamente se realizan suposiciones acerca de varias cosas y después es que se investiga la veracidad de estas.

Hipótesis: Existe una correlación positiva directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

3.5. Población o muestra:

Una muestra es básicamente una parte de un conjunto de personas. Es decir que, es un subgrupo de componentes que pertenecen a otro más grande pero ya establecido en sus necesidades, al cual se le denomina población. Extraer una muestra representativa es conveniente, en el plan se tiene que establecer y justificar el universo de estudio, la dimensión de la muestra, los mecanismos usados y el procedimiento de la elección de las unidades de evaluación. En la práctica, es casi improbable que se pueda calcular la población por lo cual, se selecciona un grupo menor y el mismo es el reflejo del grupo mayor (Aponte & Alberto, 2020).

Población

La población de estudio son 289 docentes investigadores y 9.571 estudiantes de la facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, que acuden a las instalaciones de la biblioteca para hacer uso de los servicios que se prestan en la dependencia.

Tabla 6. Población de estudio

Item	Involucrados	Cantidad
1	Docentes	289
2	Estudiantes	9.571
	Total	9.860

Muestra

Para la muestra se escoge un número a conveniencia de 53 docentes y 39 estudiantes que están involucrados en el estudio.

3.6. Recolección de información

En la encuesta se utilizaron herramientas certificadas anticipadamente, por lo tanto, a través de las preguntas realizadas se calculó la calidad de este servicio a través del esquema de Servqual a través de sus 6 ítems:

1. aseguramiento,
2. empatía,
3. confiabilidad,
4. sensibilidad,
5. tangible y
6. la satisfacción del cliente (Hussein, 2021).

El empleo de un cuestionario y la validez son establecidos debido a que el instrumento ha sido previamente utilizado y validado, y posteriormente se determina mediante el cálculo de Alfa de Cronbach.

Al realizar la recopilación de datos, se determina que la encuesta esté dirigida a los profesores y alumnos que hacen uso de la biblioteca, donde se puede detallar

claramente los objetivos de la encuesta y el protocolo para demostrar la confiabilidad de lo que se obtiene de la encuesta realizada. Se describe brevemente el contenido de la encuesta, y con el fin de obtener información para fines de la indagación también se utiliza la aplicación Google Forms y se envía el enlace por correo electrónico.

3.7. Procesamiento de la información y análisis estadístico:

Los mecanismos existentes ofrecen probabilidades nuevas para el tratamiento de tipo cuantitativo, que infaliblemente no son posibles con los procesos convencionales un variado y bivariado. Tales mecanismos consisten en una gama de métodos de evaluación de datos que conforman una parte de la estadística que se conoce como el análisis de tipo multivariante y son útiles para analizar dependencias e interdependencias que son entre variables y las relaciones de esta (Closas, 2013).

La encuesta fue efectuada en Google Forms, con base en una escala Likert con 12 preguntas, 5 ítems y 53 Docentes y 39 Estudiantes encuestados, a partir de ahí se realizaron cálculos estadísticos y se derivaron correlaciones.

3.8. Variables respuesta o resultados alcanzados

En esta encuesta se realizaron los siguientes trabajos:

- (a) Procedimientos previos de recolección de datos, es decir, validación de instrumentos, pruebas piloto, procedimientos de recopilación de datos, la tabulación y presentación de bases de datos;
- (b) Estadísticas descriptivas, que se basan en contingencia descriptiva y las tablas de frecuencia se preparan con base en descripciones detalladas de las variables en términos;
- (c) Análisis de normalidad para establecer el estadístico más apropiado.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación

Mediante recolección de datos a través de una encuesta a estudiantes y docentes de la Universidad de Guayaquil, de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, con el tema Sistemas de Gestión de Calidad en la Biblioteca Dr. Humberto Salvador Guerra, se propuso tabular, procesar y analizar cada uno de los temas identificados.

A continuación, se detalla la tabulación, análisis e interpretación de los datos recopilados de cada pregunta.

Tabla 7. ¿Cómo se desempeña usted dentro de la Universidad?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Docente	53	58%
Estudiante	39	42%
Total	92	100%

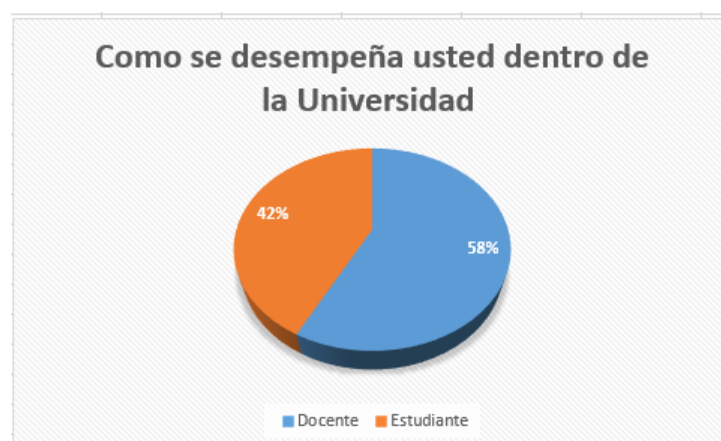


Figura 2. Desempeño del usuario en la biblioteca universitaria

Análisis: La primera pregunta tiene la finalidad determinar el desempeño del usuario en la biblioteca universitaria. La Figura 2 evidencia que el 42% de los usuarios son

docentes que laboran en la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación y son investigadores; por otra parte, el cincuenta y ocho por ciento son estudiantes de las carreras de Sistemas multimedia e informática. Por lo tanto, los usuarios que, mayoritariamente, usan los servicios de la biblioteca son los docentes e investigadores.

Tabla 8. ¿Considera usted que el proceso de préstamo de materiales bibliográfico es rápido?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	34	37%
De acuerdo	44	48%
Indiferente	12	13%
En desacuerdo	2	2%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	92	100%

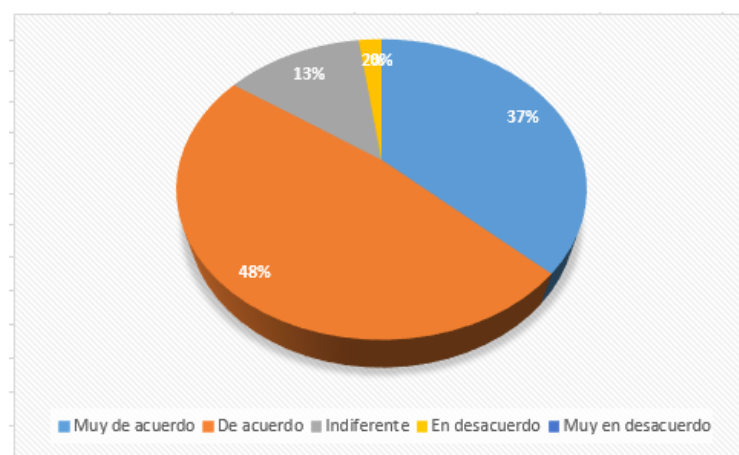


Figura 3. Eficiencia del proceso de préstamo de material bibliográfico

Análisis: La segunda pregunta pretendió conocer que tan rápido es el proceso de préstamo de material bibliográfico. Al respecto, el 37 % de los encuestados indicaron que están de acuerdo con la rapidez del proceso de préstamo de materiales es rápido; mientras que un 48% está de acuerdo; el 13% de encuestados opinó que lo mencionado le parece indiferente o no han percibido la rapidez del proceso que se lleva en el préstamo de materiales y finalmente, el 2% restante está en desacuerdo y piensa que

el proceso es lento. Por lo tanto, de acuerdo con la percepción de la gran parte de los encuestados, el proceso de préstamo de material bibliográfico satisface sus necesidades.

Tabla 9. ¿El material bibliográfico disponible en la biblioteca se ajusta a sus necesidades de investigación?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	31	32%
De acuerdo	45	46%
Indiferente	13	13%
En desacuerdo	6	6%
Muy en desacuerdo	2	2%
Total	97	100%

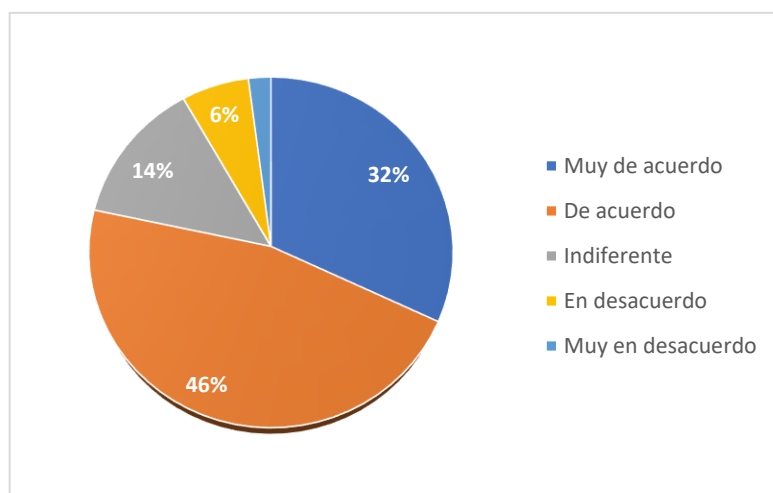


Figura 4. Material disponible en la biblioteca

Análisis: La tercera pregunta pretendió conocer la disponibilidad de material de tipo bibliográfico dentro de la biblioteca y si la misma se ajusta a las necesidades de investigación de los encuestados. En este contexto, el 46 % manifestó estar de acuerdo y resaltó el material de tipo bibliográfico que se encuentra disponible dentro de la

biblioteca se ajusta a sus necesidades de investigación, el 32% está de muy de acuerdo, el 13% de encuestados les resulta indiferente y el 2% restante está en desacuerdo y piensa que no se ajusta a sus necesidades investigativas. Los resultados están representados en la Figura 4.

Tabla 10. ¿Considera que la interfaz de la Biblioteca Virtual es amigable para la búsqueda de la información?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	37	38%
De acuerdo	48	49%
Indiferente	4	4%
En desacuerdo	8	8%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	97	100%

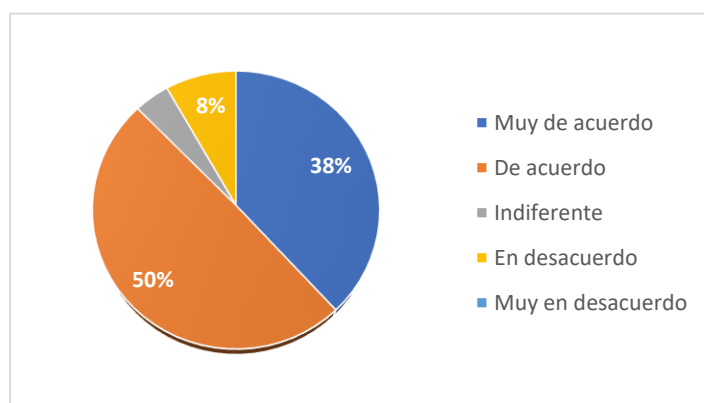


Figura 5. Interfaz de la biblioteca virtual

Análisis: La pregunta número 4 plantea conocer la percepción de los encuestados con respecto a la interfaz de la biblioteca virtual. En la figura 5 se evidencia que el 50% de las personas encuestadas indicaron que está de acuerdo con la facilidad de uso de la interfaz que tiene la biblioteca para una búsqueda de la información, el 38% está de

muy de acuerdo, el 4% opinó que es indiferente y el 8% está en desacuerdo y refiere que la página no le parece amigable a la hora de su utilización.

Tabla 11. ¿Considera que la biblioteca virtual permite tener accesibilidad y disponibilidad de los recursos bibliográficos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	47	48%
De acuerdo	39	40%
Indiferente	3	3%
En desacuerdo	8	8%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	97	100%

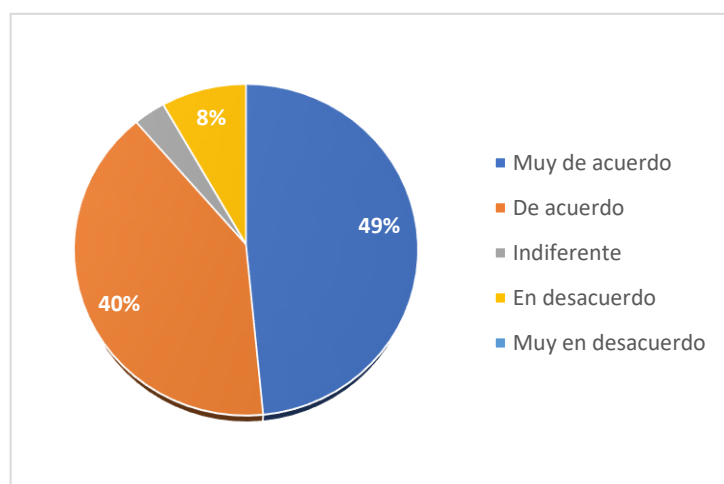


Figura 6. Accesibilidad de los recursos bibliográficos

Análisis: La quinta pregunta tuvo la finalidad de conocer la opinión de los encuestados sobre el acceso y la disposición de los recursos bibliográficos que tiene la biblioteca. La Figura 6 evidencia que el 48% de los encuestados está muy de acuerdo que la biblioteca virtual facilita la accesibilidad y disponibilidad de los recursos bibliográficos, el 40% está de acuerdo, el 3% le resulta indiferente y el 8% está en

desacuerdo y opina que la biblioteca virtual no garantiza la facilidad de acceso a los recursos bibliográficos; esto último se debe tomar en cuenta para mejorar la accesibilidad y disponibilidad del material bibliográfico.

Tabla 12. ¿Considera que la biblioteca debe realizar capacitaciones periódicas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	57	59%
De acuerdo	34	35%
Indiferente	6	6%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	97	100%

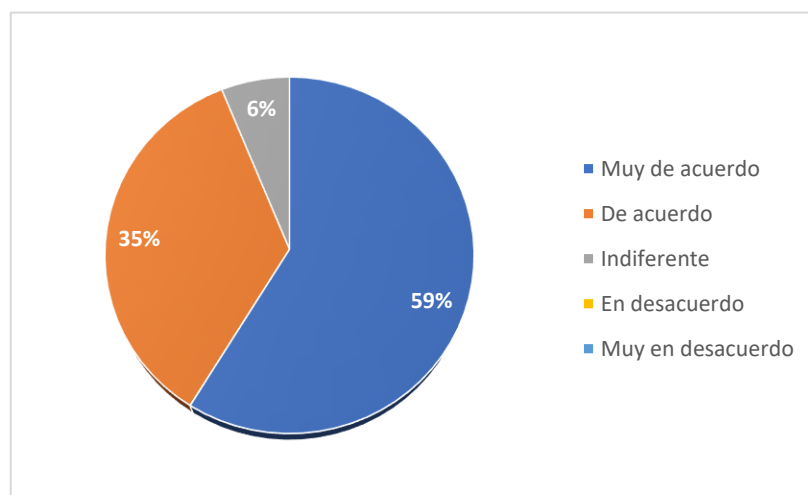


Figura 7. Capacitaciones periódicas

Análisis: Con respecto a la pregunta sobre las capacitaciones periódicas en la biblioteca, para el 59% de los encuestados se pudo indicar que están muy acuerdo con que la biblioteca debe realizar capacitaciones periódicas y un 35% está de acuerdo, para otro porcentaje del 6% le es indiferente

Tabla 13. ¿Considera que el personal de la biblioteca cumple con las políticas y normas del centro de información?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	43	44%
De acuerdo	39	40%
Indiferente	12	12%
En desacuerdo	3	3%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	97	100%

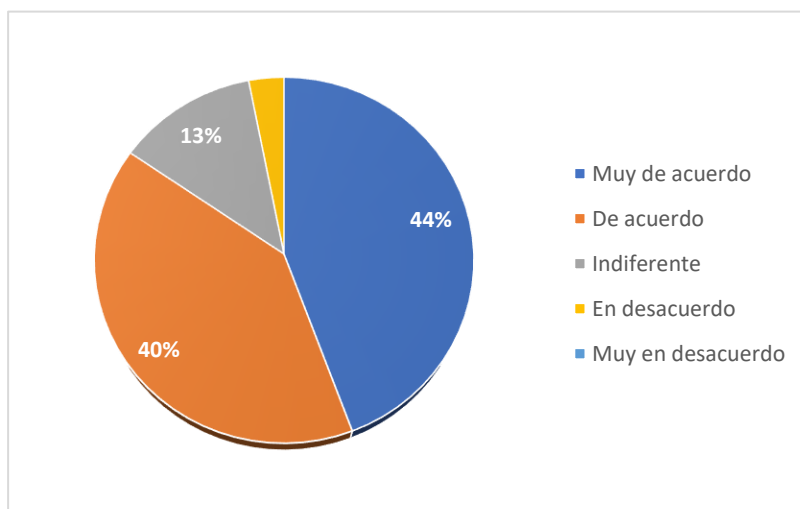


Figura 8. Cumplimiento de las políticas y normas del centro de información

Análisis: para la séptima pregunta, se buscó conocer la opinión sobre el personal que trabaja en la biblioteca y el cumplimiento de las normativas y políticas del centro de la información, evidenciando en la figura 8 que el 44% de los encuestados indicaron que están muy de acuerdo con el personal de la biblioteca, que cumple con las políticas y normas del centro de información y un 40% está de acuerdo, para otro porcentaje del 13% le es indiferente y un 3% está en desacuerdo y piensa que no.

Tabla 14. Desde su percepción, ¿considera que el personal está capacitado para resolver y responder dudas de forma eficaz?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	38	39%
De acuerdo	43	44%
Indiferente	10	10%
En desacuerdo	6	6%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	97	100%

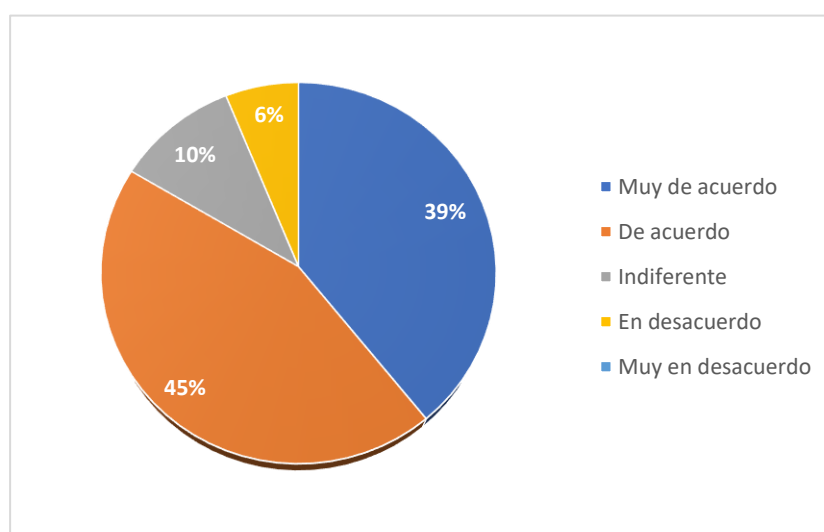


Figura 9. Capacitación del personal para resolver y responder dudas

Análisis: La octava pregunta busca profundizar la percepción de los encuestados sobre la capacitación para resolver y responder las dudas de los usuarios de manera eficaz, tal como se encuentra en la figura 9, para el 44% se indicó que están de acuerdo con el personal está capacitado para resolver y responder dudas de forma eficaz y un 39% está muy de acuerdo, para otro porcentaje del 10% le es indiferente y un 6% está en desacuerdo y piensa que no.

Tabla 15. ¿Considera que el personal de biblioteca es atento y amable en el trato?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	58	60%
De acuerdo	25	26%
Indiferente	13	13%
En desacuerdo	1	1%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	97	100%

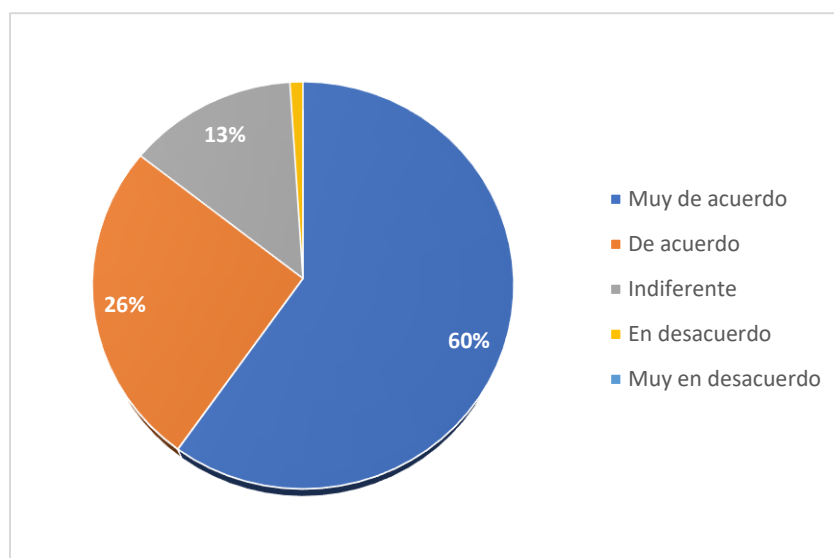


Figura 10. Amabilidad y atención por el personal de la biblioteca

Análisis: Respondiendo a la interrogante sobre la atención y la amabilidad dentro del trato del personal que existe en la biblioteca, para el 60% de los encuestados se indicó que están de muy acuerdo con el que el personal de biblioteca es amable y atento en el trato y un 26% está de acuerdo, para otro porcentaje del 13% le es indiferente y un 1% está en desacuerdo y piensa que no, tal como se presenta en la figura 10.

Tabla 16. Considera que el horario de atención de la biblioteca se ajusta a tu jornada de estudio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	39	40%
De acuerdo	40	41%
Indiferente	11	11%
En desacuerdo	7	7%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	97	100%

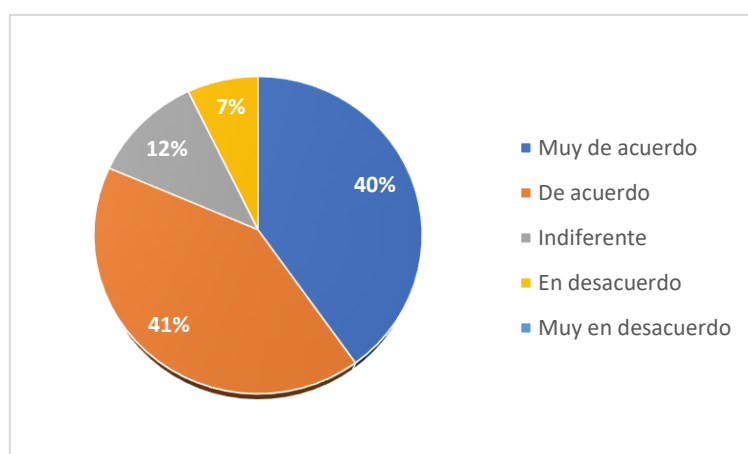


Figura 11. Horario de atención de la biblioteca

Análisis: La décima pregunta se enfoca en los horarios que tiene la biblioteca para la atención y si estos se ajustan a las jornadas de estudio de los encuestados, tal como se presenta en la Figura 11, donde se visualiza que el 41% de los encuestados están de acuerdo con el horario de atención de la biblioteca es ajustado a tu jornada de estudio y un 40% está muy de acuerdo, para otro porcentaje del 12% le es indiferente y un 7% está en desacuerdo y piensa que no.

Tabla 17. ¿Considera que el espacio físico de la biblioteca es el adecuado para realizar tus consultas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	37	38%
De acuerdo	46	47%
Indiferente	10	10%
En desacuerdo	3	3%
Muy en desacuerdo	1	1%
Total	97	100%

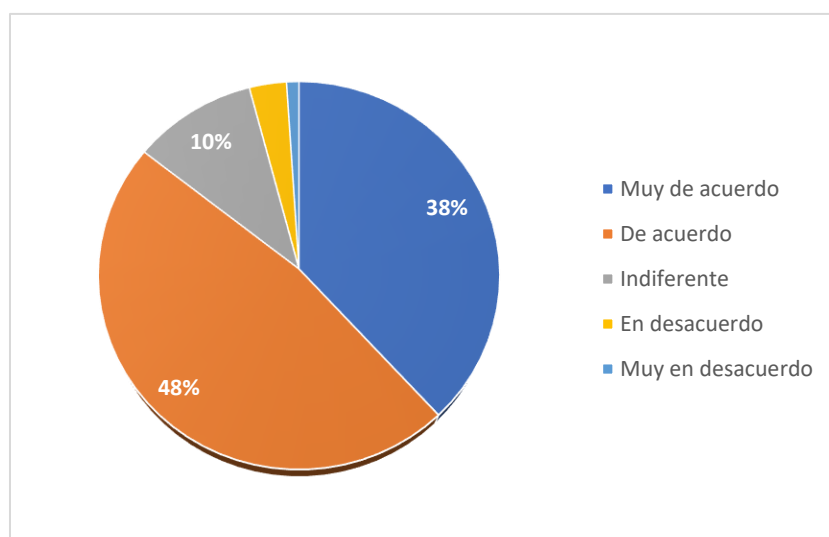


Figura 12. Espacio físico de la biblioteca

Análisis: De acuerdo con lo consultado en la pregunta 11, se profundiza la opinión de los encuestados con respecto al espacio físico de la biblioteca para la realización de consultas diversas, tal como se presenta en la figura 12 donde el 48% de los encuestados están de acuerdo con el área de la biblioteca es el apropiado para realizar tus consultas y un 38% está muy de acuerdo, para otro porcentaje del 10% le es indiferente y un 1% está en desacuerdo y piensa que no.

Tabla 18. *¿Considera usted que es necesario aumentar los recursos tecnológicos disponibles para los usuarios?*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	66	68%
De acuerdo	27	28%
Indiferente	4	4%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	97	100%

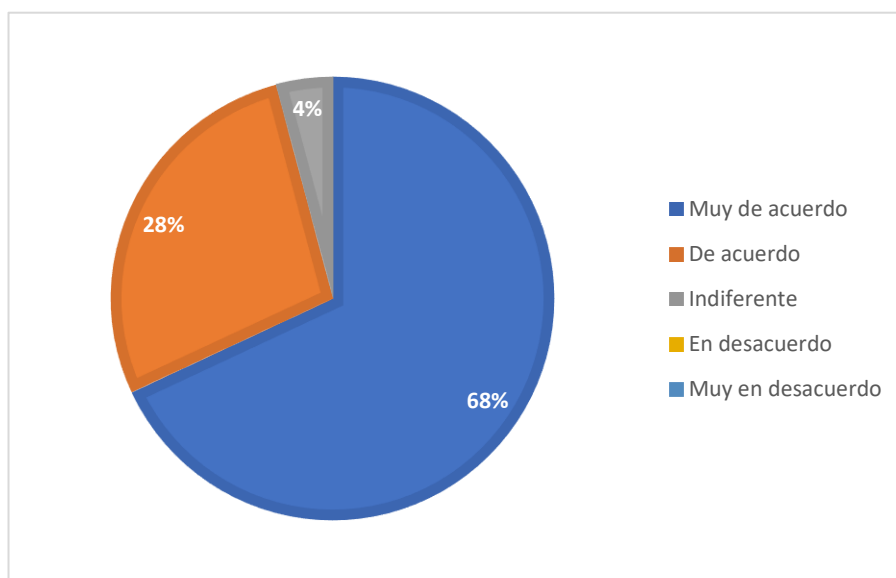


Figura 13. *Aumento de los recursos tecnológicos disponibles*

Análisis: La antepenúltima pregunta se enfoca en conocer si los encuestados desean aumentar los recursos tecnológicos de la biblioteca para mejorar la experiencia de los usuarios, motivar su utilización; por lo que el 68% de los encuestados indicaron que están muy de acuerdo con que es necesario aumentar los recursos tecnológicos disponibles para los usuarios y un 28% está de acuerdo, para otro porcentaje del 4% le es indiferente, representado en la figura 13.

Tabla 19. ¿Considera usted que la biblioteca debe tener un buzón de sugerencias?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	61	63%
De acuerdo	27	28%
Indiferente	8	8%
En desacuerdo	1	1%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	97	100%

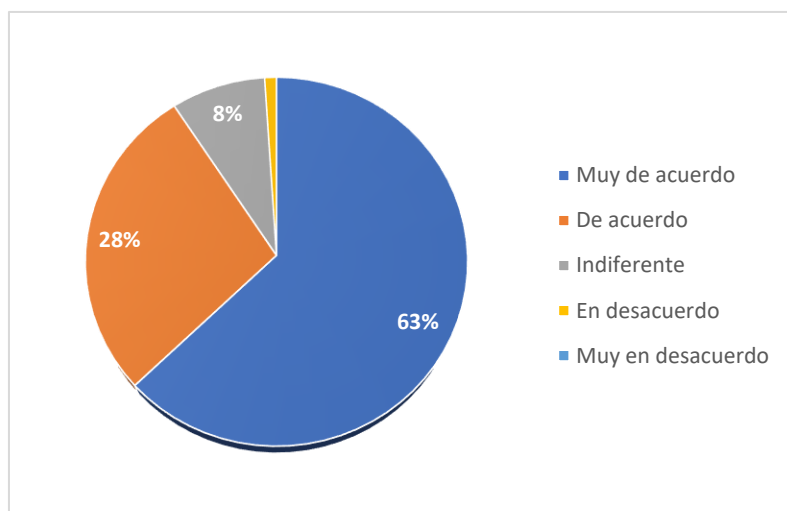


Figura 14. Buzón de sugerencia en la biblioteca

Análisis: La penúltima pregunta está enfocada al buzón de recomendaciones en la biblioteca, profundizando su importancia y su utilización por parte de los usuarios, en donde el 63% de los encuestados indicaron que están muy de acuerdo con el que la biblioteca debe tener un buzón de sugerencias y un 28% está de acuerdo, para otro porcentaje del 8% le es indiferente y un 1% está en desacuerdo y piensa que no, representado en la figura 14.

Tabla 20. ¿Considera usted que los servicios de la biblioteca son de calidad?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	39	40%
De acuerdo	43	44%
Indiferente	10	10%
En desacuerdo	5	5%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	97	100%

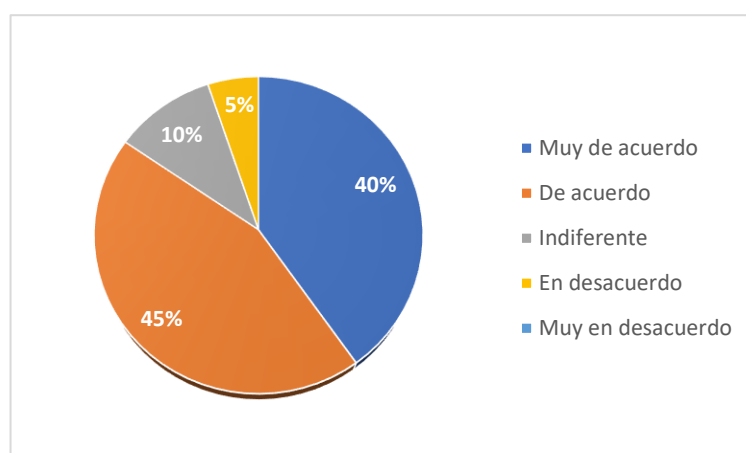


Figura 15. Calidad en los servicios de la biblioteca

Análisis: Concluyentemente, en la encuesta aplicada se consulta sobre la calidad percibida de servicios que tiene la biblioteca, considerados para futuros planes de mejora, donde el 45% de los encuestados indicaron que están de acuerdo con el que los servicios de la biblioteca son de calidad y un 40% está muy de acuerdo, para otro porcentaje del 10% le es indiferente y un 5% está en desacuerdo y piensa que no, representados en la figura 15.

DESARROLLO DEL SISTEMA

MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015

4.2. Contexto de la organización

De acuerdo con la normativa ISO 9001:2015; cada entidad tiene que poseer una permanente evaluación interna para de esta manera contar con un seguimiento sobre sus procedimientos, con el objetivo de que se cumplan las metas, resaltando sus debilidades y fortalezas y efectuando distintos análisis que sirven para conocer la real situación. Para aquello se respalda de variados recursos de análisis, las mismas que pueden ser: análisis FODA, MEFE, PEST, MEFI, cadena de valor.

Es fundamental que toda la información se encuentre actualizada en una biblioteca, dado a que esto ayuda a que se conserve el material apropiado de acuerdo con la demanda con la cual se cuente. Es por ello por lo que una correcta organización es importante para todo tipo de entidad, sea cual sea su manejo.

4.3. Liderazgo

4.3.1. Liderazgo y compromiso

a) Generalidades

La responsabilidad que tiene que existir en la organización es fundamental para el crecimiento y mejoramiento, la elevada dirección debe de tener los puntos que se exponen a continuación:

- Tener conocimiento sobre la institución
- Conocer a sus empleados
- Mantener una estrategia
- Que cada proceso en la biblioteca sea analizado
- El método de gestión debe de conseguir los resultados que se requieren o que ya estén previstos.
- Incentivar al talento humano

- Brindar capacitación a los empleados de acuerdo con los cambios en la biblioteca.

4.3.2. Enfoque al cliente

Todas las bibliotecas mantienen como principal propósito el abarcar todos los requerimientos de sus usuarios, consecuentemente a ello, se tiene que recopilar la información que vaya a ayudar a optimizar la organización y el servicio que brinda; por este motivo, el personal tiene que ser especializado y de esta forma generar un ambiente apropiado para el usuario.

Tener una perspectiva del cliente en un centro que sea de información, le da un valor adicional dado que se va a puntualizar las preferencias recurrentes de una empresa. Se requiere poner en consideración para un análisis de satisfacción, el tipo de cliente que es (sexo, religión, edad, etc.), con el objetivo de establecer los requerimientos mayoritarios de la población, y de igual manera los requerimientos de la minoría. Corroborar la satisfacción que tiene el usuario referente a la información recibida como al servicio de la entidad, y proporcionar un relevante aumento de ingresos con potenciales usuarios.

4.3.3. Política

a) Determinar la política de calidad.

Se tiene que determinar cuáles son las políticas en la biblioteca, tomando en consideración los puntos que se exponen a continuación:

- Ser la apropiada a las metas de la empresa
- Para que se cumplan con todos los requerimientos y una optimización permanente debe de contar con compromiso.
- Brindar un marco referencial para determinar y evaluar los propósitos de calidad.
- Comunicación y atención en la empresa
- Sea la apropiada a las metas de la institución

Para aquello, altos directivos tienen que estar enfocados en cada uno de los pasos de las políticas que tenga la institución de acuerdo con ello que se cumpla lo necesario basado en la normativa.

Comunicación sobre la política de calidad

Los directores son los encargados de informar a sus trabajadores acerca de la política que la biblioteca implementará. Por ello tiene que ser: clara, concisa y encontrarse en la disponibilidad para quien la requiera.

4.3.4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Los directivos deben brindar la comunicación a sus empleados sobre sus cargos y funciones. Así el jefe es una persona con autoridad para dirigir a un grupo de personas y hacer que los objetivos se cumplan, para aquello:

- Un líder es alguien comprometido, que entre sus propósitos sea que la biblioteca mejore y que tenga una comunicación permanente acerca de los sucesos o las actividades a sus colaboradores.
- Tiene que saber sus debilidades y sus fortalezas.
- Poseer el beneficio de generar estrategias a futuro a la optimización de la entidad.
- Tiene que inspirar e incentivar a que los propósitos se cumplan.
- Tiene que crear confianza.
- Todos deben recibir un trato equitativo, los colaboradores tienen que conocer que todo lo fundamental para que se cumpla un propósito.
- Ser justos.

Un líder tiene que inspirar a los demás a que crezcan de manera individual. Para aquello la alta dirección tiene que realizar una evaluación a su personal, de acuerdo con la responsabilidad y cargo, consiguiendo sus objetivos a ya sea a corto, mediano o a largo plazo para que se cumplan.

4.4. Planificación

Toda biblioteca tiene que poseer varias clases de estrategias para que los propósitos se cumplan, con la intención que se mejore de forma permanente y que se consigan

beneficiosos resultados ante el usuario. Que una actividad, evento, etc., se planifique ayuda a reducir probables errores, disminuye costos y al mismo tiempo evidencia la función y el manejo que se efectúa en la organización.

4.4.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

En lo que respecta a la planificación de una estrategia en una biblioteca, se tiene que tomar en consideración los posibles e imposibles riesgos que pueden suceder:

- Que se asegure que los propósitos planteados se cumplan de acuerdo con la gestión de la calidad.
- Que exista un plan que sea de emergencia en caso de que surja algún problema.
- Permanente control de las actividades.

Que se planifique una ayuda a las bibliotecas para que se preparen ante cualquier suceso, reconociendo las estrategias o los planes de acción. Para aquello, se pueden usar distintos recursos sobre la gestión de riesgos, como es el mecanismo AMFE, el cual se basa en analizar las probables falencias o efectos en el momento de añadir un servicio o producto en un futuro.

4.4.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La biblioteca tiene que previamente tener establecido los objetivos sobre la calidad, así mismo, el plan para conseguirlos, el cual tiene que ser: medible, alcanzable, tener un lineamiento y seguimiento. Para aquello, dentro de la planificación, se debe tomar en consideración, los riesgos, las herramientas a usar, los cronogramas desde su comienzo hasta su finalización y cómo van a ser analizados los resultados.

4.4.3. Planificación de los cambios

De cara a las tecnologías nuevas, las directivas, etc., la institución va a estar regida a variadas modificaciones, poniéndolas a cambios constantes; es relevante que se tenga un lineamiento y lapsos para la aplicación de modificaciones, dado a que se analizará cómo será la repercusión ante la entidad y los empleados, de igual manera, el beneficio que va a generar a corto, mediano y a largo plazo.

Para tomar la decisión de ello, se tomará en consideración, el número de herramientas y la disponibilidad de estos, con el propósito de no brindar más de que lo que la

biblioteca tiene. La norma ISO 9001:2015 va a analizar que las estrategias se cumplan con el propósito de crear favorables resultados a una percepción de este.

4.5.Apoyo o soporte

Las bibliotecas deben tener un análisis de las herramientas, tomando en consideración la demanda y la frecuencia de los clientes, con el objetivo de proporcionar un servicio que sea de calidad, distribuido en las herramientas de manera eficaz.

4.5.1. Recursos

a) Generalidades

La organización es la que tiene la obligación de tener establecido el proporcional de los recursos que necesitan para aplicar y que se mantenga la calidad, limitando y haciendo una gestión en cada uno de sus productos. Para aquello, se requiere que cada una de las bibliotecas tenga un inventario, esto tiene que ser efectuado mínimo dos veces cada año, contabilizando el material con el que se dispone.

Este análisis servirá para conocer la cantidad precisa de los ejemplares que dispone, y puede brindar una visualización del nivel de conservación con el que cada uno de estos cuente, consiguiendo que se separen los que están en un estado deplorable para evitar que los demás ejemplares se contagien.

Al finalizar el análisis del inventario, se contará con la información que se encuentre documentada, para visualizar los cambios que hay en todo el año, así mismo que se den a conocer los ejemplares que se han dado baja (la donación o la depuración) o se consiguieron a través de compras o de canjes.

- Talento humano

El talento humano de la organización afecta de forma directa la gestión de la calidad, consecuentemente a ello, para la selección de la integración. Se analizará el perfil del postulante, con el objetivo de que se cumplan los propósitos de la entidad, de igual manera es relevante hacer énfasis en la aplicación de la normativa ISO 9001:2015 la cual va a tener una activa participación por parte del personal.

- Infraestructura

Incide de forma directa para la aplicación de la normativa, dado a que es el sitio en la cual se gestionará la calidad, se necesita de un área apropiada para proporcionar servicios, procedimientos técnicos, entre otros.

- Entorno apropiado para la funcionabilidad de los procedimientos.

El entorno en la cual funcionan variados procedimientos tiene que ser bueno y equitativo a los empleados, para conseguir un óptimo control de la empresa.

4.5.2. Recursos de seguimiento y medición

a) Generalidades

La organización tiene que efectuar una vigilancia sobre la utilización de los recursos, junto al objetivo que se mantenga una óptima distribución para sus empleados, es por tal que el reparto del material tiene que ser de manera equitativa, teniendo en consideración sus funciones

b) Trazabilidad de las mediciones

La trazabilidad está creada con el fin de conseguir la confiabilidad de quien efectúa el seguimiento en la biblioteca. Evidenciando que se cumplan los requisitos que se requieren.

c) Conocimiento de la organización

Todo empleado sabrá cuál es su espacio laboral, con el objetivo que se cumplan los propósitos determinados.

d) Competencias

La institución establece cuales son las competencias ante el mercado, en lo que respecta a una biblioteca tiene que evidenciar cuales son las fortalezas efectuando análisis de comparación con las demás entidades y resaltando al cliente. Proporcionando la información a sus colecciones, servicios, los talleres, etc. como así mismo que se cuente con el apropiado personal de las funciones que se describen en el MOF, las cuales son aptas y las más calificadas para el cargo.

e) Toma de conciencia

Las bibliotecas van a tomar en consideración, para tomar conciencia en sus trabajadores, los conocimientos siguientes: servicios, políticas, objetivos, productos, estatutos, entre otros

f) Comunicación

En cualquier empresa es fundamental la comunicación constante, debido a que encamina a cumplir con un objetivo. Es por ello que, cada una de las bibliotecas tomarán en consideración lo siguiente:

- En qué momento comunicar
- Qué es lo que tiene que comunicar
- A quién se le debe comunicar

4.5.3. Información documentada

a) Generalidades

La biblioteca, en el momento que cuente con la normativa ISO 9001:2015, va a tener la información de tipo documentada de actividad, aquello es con el objetivo de determinar una organización buena. Teniendo en consideración la dimensión de la entidad, debido a que, entre más dimensionada será más la documentación que se necesita, así mismo como el nivel de complejidad. Este registro, será el respaldo ante cualquier hecho o auditoría. Denotando por qué o la repercusión brindada.

b) Creación y actualización

Las bibliotecas tienen que sostener una actualizada información, en esta se tiene que conservar un formato generalizado del registro.

c) Control de la información documentada

De acuerdo con la normativa, toda clase de información tiene que estar registrada en documentos, y encontrarse disponible de forma legible, para que la misma pueda ser recuperable. De igual manera tiene que estar protegida y en un correcto estado de conservación, para aquello se requiere que exista un control en la biblioteca para que no haya ninguna clase de inconveniente como robo de documentación o pérdidas.

4.6. Operación

4.6.1. Planificación y control operacional

Cada una de las bibliotecas tienen que implementar, planificar y que se mantenga un control de los procedimientos, con el objetivo que tenga un manejo eficaz. Este debe tener los requisitos y la documentación que se requiere para que se acepte el servicio o el producto. Tal documentación va a tener la certificación y la confiabilidad del servicio o del producto que se requiere.

4.6.2. Requisitos para los productos y servicios

a) Comunicación con el cliente

La organización tiene que poseer una comunicación permanente con el usuario brindándole información del servicio y del producto, paralelamente de atender sus requerimientos y sus quejas, luego de aquello se consigue que la organización vaya mejorando dado a que toma en consideración la opinión del cliente.

b) Establecer los requisitos para servicios y los productos

Las bibliotecas tienen que ser las normativas de entrada y de salida de los materiales y productos, debido a que va a quedar registrado la clase de procedencia, la entidad, etc. Tales requerimientos legales se tienen que cumplir para que se evidencie la manera de adquisición.

c) El análisis de los requisitos para los servicios y los productos

Las bibliotecas deben de poseer niveles de la adquisición y la elección de los productos o los servicios, con el objetivo que se cumplan sus propósitos.

d) Modificaciones en los requisitos enfocado en los servicios y en los productos

Toda modificación tiene que ser informado para el personal de la entidad; de igual forma, si hay modificaciones que intervienen en el usuario, tienen que exponerse para conocerlos.

4.6.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

a) Generalidades

Las bibliotecas deben tener un procedimiento de diseño y desarrollo, con el objetivo de proporcionar un servicio óptimo

b) Planificación del diseño y desarrollo.

- La biblioteca tiene que tomar en consideración la duración que tiene una actividad de diseño y de desarrollo.
- Tiene en consideración los requerimientos de diseño y de desarrollo de un servicio o producto.
- Tener un control de los procedimientos del desarrollo y del diseño
- Que se encuentre registrado en documentos todo el procedimiento de desarrollo y de diseño.

c) Ingresos en el diseño y desarrollo

La biblioteca debe de tener en consideración los procedimientos de diseño y desarrollo anterior

- Tomar en cuenta los requerimientos del diseño y del desarrollo
- Registrar las entradas del desarrollo y del modelo
- Analizar los efectos del diseño y del desarrollo

d) Las verificaciones del desarrollo y del diseño

- La biblioteca tiene que tener un control del desarrollo y del diseño
- Mantener un análisis para que se asegure el cumplimiento del desarrollo y del diseño
- Efectuar acciones de validación para que se compruebe la satisfacción de los requerimientos junto con el desarrollo y el diseño

e) Las salidas del desarrollo y del diseño

- Se debe de cumplir con los requerimientos de ingreso
- Mantener un control para que se dé salida al desarrollo y al diseño
- Puntualizar las características del servicio o del producto para generar salida.

f) Modificaciones en el desarrollo y en el diseño

Para realizar modificaciones en el modelo y en el desarrollo de la biblioteca, esta debe tener:

- Las modificaciones por efectuar en el desarrollo y en el diseño
- Resultados de análisis
- La autorización de la persona que se encuentra a cargo para realizar tales modificaciones
- Las acciones por tomar, en caso de que exista alguna adversa repercusión.

4.6.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

a) Generalidades

La biblioteca tiene que poseer los documentos en los cuales se detallen los procesos para los servicios y los productos que se efectúan mediante terceros, pero en nombre de esta. Por ello, se va a tomar en cuenta:

- Los servicios y los productos de externos proveedores que estén destinados que incluirse en la biblioteca.
- Los servicios y los productos son brindado de manera directa a los usuarios por los externos proveedores a nombre de la biblioteca.
- Un procedimiento o una parte de este es otorgado por un proveedor externo como efecto de decisión que ha sido tomado parte de una biblioteca

Para aquello, la biblioteca toma en cuenta algunos argumentos de análisis al seleccionar a los terceros que proporcionan un servicio a la comunidad. Es relevante que se mantenga una comunicación permanente con todos los proveedores, debido a que ayudan a que el patrimonio crezca en el centro cultural, optimizando de esta forma la calidad de estos servicios y de los productos que se brindan en la misma.

b) Clase y el alcance del control

La biblioteca debe de saber quiénes son los proveedores que van a proporcionar el producto o el servicio, tomando en consideración los procedimientos brindados de manera externa, tiene que tomar el control permanente del método de gestión y establecer los controles que se deben de aplicar a un proveedor externos y a quienes pretenden implementar las salidas resultantes.

Se tiene que considerar la potencial repercusión de los procedimientos, servicios y productos que se suministran de manera externa en el aforo de la biblioteca con el fin que se cumpla con las necesidades del usuario y de las normativas. Se tiene que

certificar las actividades realizadas por los externos para que aquello confirme si se está o no cumpliendo con lo indicado.

c) Información para los externos proveedores

Los proveedores tienen que poseer cierto tipo de información para proporcionar un servicio o producto a la biblioteca, la cual son:

- El servicio y el producto que se va a brindar
- La aprobación de los mecanismos de los equipos y procesos, así mismo la liberación de los servicios y productos
- Ser eficiente en brindar su servicio
- Interactuar con la biblioteca
- Seguimiento y control de la biblioteca a proveedores.
- Validar los servicios que se han prestado a la biblioteca.

4.6.5. Producción y provisión del servicio

a) Control sobre la producción y la provisión del servicio

La biblioteca tiene que poseer control de las entregas de los servicios y productos ofertados, por ello:

- Debe tener la información del servicio o producto en mención.
- Disposición de sus usos
- Validar que los servicios y productos tienen las indicadas propiedades.
- Aplicación de las acciones para evitar falencias humanas
- Aplicación de acciones de liberación, entregas y la posterior entrega

b) Trazabilidad e identificación

La biblioteca tiene que poseer los medios adecuados para reconocer las salidas y que se aseguren los servicios y los productos.

La biblioteca tiene que validar el estado de la salida de los servicios y de los productos

La biblioteca tiene que reconocer los productos que son de salida, para requerir una trazabilidad, es por tal que debe estar registrado en documentos adecuadamente.

- c) Propiedad que pertenece a los usuarios a los externos proveedores

La biblioteca tiene que conseguir una producción y prestación del servicio conforme se necesita, asegurando la conformidad de requerimientos.

- d) Posteriores actividades de la entrega

Después de entregar el servicio o el producto, se tiene que controlar:

- El estado que tiene el material brindado por el proveedor.
- La rentabilidad del servicio o del producto
- Los requerimientos que tiene el proveedor
- La retroalimentación con el proveedor.
- Controlar los cambios

La biblioteca tiene que poseer una normativa del control de cambios, teniendo en consideración la información que está documentada, en la biblioteca y en la del proveedor.

4.6.6. Liberación de los productos y servicios

Enfocada en entregar el servicio del producto o del servicio de un tercero tiene que poseer documentos de liberación, validando los argumentos de aceptación y cuál es la trazabilidad los cuales autorizan el libre uso del mencionado servicio o producto.

4.6.7. Control de las salidas no conformes

La biblioteca tiene que efectuar la validación de los servicios y/o productos que quedan en la organización, al no tener dentro de las mismas la carencia del cumplimiento de los requisitos determinados, tendrá que: separar el producto, dar un informe al proveedor, comparando con los requisitos que están establecidos.

Para que se controlen los servicios o los productos que otorgan los proveedores, se requiere que la biblioteca vaya a tener requisitos para que se canjee o que se done cualquier clase de ejemplar, por ello se tiene que documentar los requisitos más relevantes para que el material sea aceptado; en caso de que no se cumplan con los requisitos, serán devueltos al proveedor.

4.7. Evaluación del desempeño

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

a) Generalidades

Cada una de las bibliotecas tienen que poseer el plan de seguimiento, de medición y de análisis para que se aseguren que sean mejores y válidos los resultados. Para aquello, se desglosan las áreas que pertenecen a la entidad para un resultado mejor, tomando en consideración los lapsos de valoración, con el objetivo de una permanente mejora.

b) Satisfacción de usuario

Para una biblioteca es fundamental que el usuario esté satisfecho con lo que recibe, debido a que tienen como objetivo que se resuelvan los requerimientos de información.

c) Análisis y evaluación

Las bibliotecas tienen que tomar en consideración: la conformidad de los servicios y productos, el nivel de satisfacción del cliente, el desempeño y la eficiencia del método de gestión de calidad, y más que todo que si lo planificado se ha aplicado en el tiempo estimado y de forma eficiente, el desenvolvimiento de los proveedores, la eficiencia de la resolución de los inconvenientes en las situaciones de riesgo y la oportunidad y el requerir de mejoras en el método de la gestión de calidad.

4.7.1. Auditoría interna

Las bibliotecas tienen que hacer una observación permanente, efectuando propios análisis, visualizando su desenvolvimiento en establecidos lapsos de tiempo. Además de aquello tiene que poseer un recurso estandarizado para que se cumplan metas y que se aseguren que las estrategias de optimización se encuentran en marcha. De esta forma, el centro de cultura puede proporcionar óptimos servicios de calidad, mejorando en sus puntos débiles establecidos por ellos mismos, de acuerdo con la percepción de los usuarios, como también de los empleados. Se pueden usar variados recursos de la gestión de calidad, debido que el objetivo va a reconocer las fortalezas y las debilidades que tiene la entidad.

4.7.2. Revisión por la dirección

a) Generalidades

Los gerentes de cultura tienen que poseer un método de gestión de calidad para ser analizado en un establecido lapso, en la que se asegure una adecuación, eficiencia y la alineación permanente con la dirección estratégica de la biblioteca.

b) Entradas de la revisión por la dirección

La evaluación de la dirección tendrá en consideración: el estado de actividades acerca de la dirección, los cambios en los cuestionamientos internos y externos sean los más adecuados para el método de gestión de calidad, la información sobre el desenvolvimiento y la eficacia del método de la gestión de calidad, incorporando la satisfacción del cliente, el desarrollo de los procesos, resultados acerca de los cálculos, auditorías, oportunidades de optimización

c) Salida de la revisión por la dirección

La dirección es la que debe tener la información de la biblioteca a efectuar un análisis de manejo, para aquello cada uno de estos departamentos tiene que poseer la documentación que se requiere para efectuar tal análisis.

4.8. Mejora

a) Generalidades

La biblioteca debe establecer un plan de mejoramiento y aplicar cualquier acción que se requiere para que se cumplan los requerimientos de los clientes, con el objetivo de incrementar el nivel de satisfacción. Para aquello, debe de tener una: optimización de servicios y productos para que cumplan las expectativas a futuro de un usuario, que se corrija, evitar o disminuir las repercusiones no deseados y optimizar el desenvolvimiento y la eficiencia del método de gestión de calidad. Así mismo se va a tomar en consideración la optimización de los trabajadores, en la biblioteca, que se encuentren en contacto con el cliente.

b) No conformidad y acción correctiva

En el momento que haya algún tipo de inconformidad con el producto o el servicio, la biblioteca va a tomar en consideración: el impacto ante la inconformidad, analizar el requerir el eliminar o modificar un servicio/producto que no se necesita para los clientes, con el objetivo de brindarles una mejora al servicio y aplicar las medidas que se requieren ante sucesos de inconformidad. La biblioteca tiene que preservar y contar con la información requerida, desde la queja que se efectuó hasta la modificación o la optimización del mencionado servicio o producto.

c) Mejora continua

Al tener un análisis permanente, se va a reconocer una modificación importante en la gestión al centro de información, visualizando los favorables efectos a los clientes, brindando innovación en productos, servicios óptimos y elevando la calidad que se proporciona. Generando una mejor visibilidad acerca de la gestión de la biblioteca y un mayor nivel de satisfacción de clientes.

4.8.1. Recomendaciones para la implementación de la norma ISO 9001:2015

En el momento en el cual se requiere aplicar la normativa en una biblioteca, se va a reflejar un cambio relevante en su gestión por un corto plazo. Para aquello tiene que haber un compromiso de parte de la entidad, aquello quiere decir, que, todo empleado va a estar involucrado con el cambio.

4.8.2. Pasos para implementar la norma ISO 9001:2015

Se requiere puntualizar los pasos para la aplicación de la normativa, por aquello se tiene que tomar en consideración los siguientes puntos:

1. Enfocar el contexto de la organización, se debe tener definida la visión y la misión, de igual manera establecer la situación actual de la biblioteca, es por tal que se debe efectuar un análisis de gestión, utilizando la técnica del DAFO, la cadena de valor (análisis interno) y PEST (análisis externo). Ayudando de esta manera a la aplicación de la normativa y teniendo la información general de una empresa.

2. Establecer cuál va a ser el alcance de la implementación de la normativa, debido a que la normativa ISO 9001:2015 tiene un sistema que mantiene 10 partes, es decir que la empresa va a tener que reconocer los puntos que se deben de tomar de acuerdo con la dimensión de la entidad.
3. Evidenciar el liderazgo de los jefes de área dado a que se necesita de alguien que sea competente y que vaya acorde con los lineamientos para que el grupo sea encaminado a un logro de actividades, el líder además tiene que conocer con quienes labora y los cargos que tienen cada uno de ellos.
4. Alinear los propósitos del SGC en conjunto con las estrategias de la biblioteca, con el objetivo que se cumplan los propósitos de calidad, proporcionando un servicio óptimo y optimizando la interna gestión de la entidad.
5. Poseer una documentación de todos los pedidos, planes de ejecución, estrategias entre otros, sabiendo la posibilidad de impacto que va a tener en la organización.
6. Documentar, para generar una amplia observación de la biblioteca y la normativa ISO 9001:2014 la misma que se puede respaldar de diferentes softwares y en una base de datos para una empresa mejorada. Las bases utilizadas en los centros informativos son: Koha, Absysnet, etc. específicamente el tipo de base de datos está sujeto a la entidad.
7. Realizar una vigilancia de las operaciones para verificar el cumplimiento de las actividades, esto incluye un control con registros documentados que permite la visualización del logro de requerimientos de acuerdo con lo determinado.
8. Analizar los procedimientos de desarrollo y de diseño, con el objetivo de proporcionar detallada información para el usuario. Para aquello, se debe de tener estándares y parámetros de diseño.
9. Controlar los externos proveedores: toda la biblioteca tiene que saber y determinar lineamientos de adquisición, como así mismo, los requerimientos de manera de entrega. La empresa tiene que poseer un registro de los aceptados proveedores para la adquisición de los servicios y de los productos.

10. Brindar un análisis y un cálculo del SGC para que se verifique que se cumplan los objetivos y propósitos, así mismo como visualizar cuales han sido las modificaciones y las medidas ante el suceso.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Este trabajo servirá como un recurso informativo y guía para la implementación de prácticas de gestión de calidad en bibliotecas, también establecerá un precedente para futuras investigaciones y desarrollos en el área, es así como se llegó a estas conclusiones:

- **Objetivo General:**

Crear un sistema de gestión de calidad enfocado en los servicios que brindan las bibliotecas.

En este trabajo se creó un sistema de gestión de calidad enfocado en los servicios que brindan las bibliotecas. Basado en las normas ISO 9001, con el fin de optimizar los procesos bibliotecarios para mejorar la experiencia de los usuarios. El soporte teórico recabado y la colaboración de expertos en el área fueron esenciales para el logro de este objetivo, permitiendo diseñar un sistema adaptable a diferentes contextos bibliotecarios de información.

- **Objetivos Específicos:**

1. Investigar normas de gestión de calidad aplicables en bibliotecas.

Se investigaron diversas normas y modelos de gestión de calidad aplicables en bibliotecas. Lo más relevante fue descubrir cómo estas normas pueden adaptarse a la realidad de las bibliotecas, elementos decisivos contribuyen significativamente a la sistematización de sus procesos, relevancia y aplicabilidad en el campo bibliotecario.

2. Inventariar los servicios que se prestan en una biblioteca.

Se inventariaron los servicios prestados en una biblioteca, identificando una amplia gama de ofertas que van desde el préstamo de libros hasta la asesoría en investigaciones. Este inventario reveló la complejidad y la riqueza de los servicios bibliotecarios, siendo el análisis exhaustivo de cada servicio la mayor dificultad,

superada mediante la utilización de técnicas de categorización y evaluación de servicios.

3. Desarrollar un sistema de gestión de calidad para mejorar la calidad en los servicios de las bibliotecas en base a las normas existentes.

Se desarrolló un sistema de gestión de calidad para mejorar la calidad en los servicios de las bibliotecas. El aspecto más relevante fue la integración de las normas de calidad con las necesidades específicas de los servicios bibliotecarios, logrando un sistema flexible y adaptable. La síntesis de los requisitos normativos con las prácticas bibliotecarias específicas fue el desafío más significativo, abordado mediante un enfoque colaborativo con los usuarios de las bibliotecas.

4. Evaluar la calidad de los servicios de una biblioteca en función del sistema de gestión diseñado.

En este trabajo, se evaluó la calidad de los servicios de la biblioteca, mediante la recolección y análisis de datos de evaluación, mediante el desarrollo de herramientas específicas de medición y análisis estadístico. Las acciones que forman parte del proceso de mejora continua son: Desempeño del trabajo de los profesionales, revisión de los procesos, buzón de atención al usuario, reclamaciones, sugerencias, quejas, congratulaciones, formación, atención directa, cumplimiento de los objetivos, resultados encuestas de satisfacción.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda la incorporación y actualización constante de tecnologías de la comunicación y de información en el sistema de gestión de calidad. Esto incluye la digitalización de colecciones, mejora de la infraestructura de implementación de tecnologías, plataformas digitales enfocado en la gestión de servicios bibliotecarios, asegurando que la biblioteca responda eficientemente a las necesidades de acceso remoto y digital de los usuarios.
- Es crucial implementar programas de crecimiento profesional permanente para el personal de la biblioteca. La capacitación debe enfocarse en las mejores

prácticas de gestión de calidad, atención al cliente, y competencias digitales para garantizar que el equipo esté bien equipado para ofrecer servicios de alta calidad.

- Se debe establecer un procedimiento formal de análisis y permanente mejora, regido en la recopilación y la evaluación de datos sobre la eficacia de los servicios ofrecidos. Esto incluye encuestas del usuario sobre su satisfacción, fortalecer redes de colaboración con otras bibliotecas y organizaciones para compartir recursos, experiencias, y mejores prácticas en gestión de calidad.
- Crear una cultura de gestión participativa, involucrando al personal de todos los niveles en la planificación y toma de decisiones del sistema de gestión de calidad. Esto promueve la propiedad del sistema por parte del equipo, mejora la comunicación interna y aumenta el incentivo que tiene el personal para alcanzar los propósitos de calidad.
- Asegurar que el sistema de gestión de calidad considere la accesibilidad y la inclusión como componentes esenciales. Esto implica adaptar los espacios físicos, recursos digitales, y servicios para atender los requerimientos de los usuarios incorporando a personas con discapacidad, garantizando así la proporcionalidad en acceder a la información y los servicios que la biblioteca tiene.
- Establecer y fortalecer redes de colaboración con otras bibliotecas y organizaciones para compartir recursos, experiencias, y mejores prácticas en gestión de calidad. Esto puede facilitar la accesibilidad a una mayor diversidad de herramientas, mejorar los servicios ofrecidos y fomentar la innovación a través del aprendizaje colaborativo.

5.3. Bibliografía

Referencias

- Aguilar, A., Fernández-Roca, P., & Puyuelo-Ramiz, P. (2007). Gestión de la calidad en las bibliotecas. *Absysnet.com*.
- Aldana de Vega, L. (2011). *Administración por calidad*. Unversidad de la Sabana.
- Aparicio-Ley, E., Cavazos, J., & Gaeta-, M. (2021). La calidad del servicio bibliotecario y el desempeño académico en la universidad: un modelo explicativo. *Iberoamericana en Educación Superior*, XII(35), 1185-205. doi: <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2021.35.1089>
- Ar Rashid, H. (25 de marzo de 2023). *Quiality Management Principles, Aproaches, and Benefitis Quialiti Management in Libraries*. doi:<https://limbd.org/quality-management-principles-approaches-and-benefits-quality-management-in-libraries/>
- Arriola Navarreta, Ó. (2006). *Evaluación de las bibliotecas: un modelo desde la optica de los sistemas de gestión de calidad*. México: Alfagrama Ediciones.
- Balagué Mora, N. (2014). *Gestión de la calidad en Biblioteca*. Barcelona: UOC.
- Bermúdez Cedeño, E., & Saltos Catagua, L. (2020). El servicio de referencia bibliotecario y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 4(7), 2-16. doi:: <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edespdic2.0083>
- Biblioteca universitaria de Alicante . (2022). *Indicadores de calidad de la Biblioteca Universitaria*. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/131457/1/Indicadores-de-calidad-de-la-BUA-2022.pdf>
- Bretaña, R., & Inca, E. (2021). Análisis de las normas internacionales para la calidad de los servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior de Ecuador. *Anales de investigación*, 16(3), 237-248.

- Cantos , J., & Kamarova, S. (2018). Responsabilidad social corporativa y su impacto positivo en la empresa y la sociedad. *Espacios*, 39(41), 20. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n41/a18v39n41p20.pdf>
- Carranza, J. (2018). *Los Estándares de calidad y el grado de satisfacción de los usuarios de la biblioteca central USMP*. [Tesis grado de maestro] USMP - Perú-.
- Carrión, M. (2019). *Manual de bibliotecas*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Cevallos, R., Carreno, D., Peña, I., & Pinargote, K. (2018). Evaluación de la calidad del servicio: Un paso más cerca a la objetividad. *Revista San Gregorio*(28). doi:<https://doi.org/10.36097/rsan.v0i28.709>
- Chao-Chung, H., Yi-Horng, L., & Ming-Shu, C. (2023). Service Quality Methods and Practices to Improve Library Administration: A Pilot Study. *MDPI*, 3(2), 187-197. doi:<https://doi.org/10.3390/standards3020015>
- Chumpitazi Pasapera, S. (2018). *Sistema de gestión de calidad en bibliotecas públicas de Lima Metropolitano, en base a la norma ISO 9001: 2015*. Universidad Cesar Vallejo.
- Cobagango, G., & Pinargote, K. (2021). Gestión de Calidad en la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila UTM: Una visión desde el personal biblioecario. *Rev. Cient. MQR Investigar*, 5(2), 84-96.
- Coello , J., & Rizo, F. (2019). La información y el conocimiento y su relación con la calidad de los servicios bibliotecarios. Un estudio de caso. *Información, cultura y sociedad: revista del instituto de investigaciones bibliotecológicas*, 41, 169-180.
- Contrera, F., & Olaya, J. (2021). Los Indicadores De Evaluación Y Estandares: Una Visión General. *IOSR Journal of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*, 26(8), 01-07. Obtenido de www.iosrjournals.org
- España Alvarez, E., Bertomeu Diego, E., poquet Jornet, J., & Gómez Calderón, C. (2019). Crertificación UNE- en ISO 9001: 2015 del servicio de

información científica en ciencias de la salud, eficiencia y mejora continua de una Biblioteca especializada. *Bibliosalud*, 12.

Esponda, E., & Matar, R. (2018). La calidad de la biblioteca universitaria y sus ventajas para la información en educación superior. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 32(1), 219-228.

Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2018). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001: 2008*. Instrumento de evaluación de un S.G.C.

Fontalvo, T., & De La Hoz, E. (2018). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 en una Universidad colombiana*. Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Gómez Gómez, J., Micaela Martínez, C., & Martínez Lorente, Á. R. (2017). EFQM Excellence Model and TQM: an empirical comparison. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28, 88-103.

Gómez Hernández, J. (2002). *Gestión de bibliotecas*. Madrid: Universidad de Murcia.

Gómez, J. (2019). *Gestión de bibliotecas*. ECW.

González Solar, L. (2016). *La biblioteca universitaria orientada a la investigación: Propuesta de un modelo de servicio centrado en el usuario desde la perspectiva del marketing*. Universidad de Coruña.

Gutierrez Jara, C. (2016). Aplicación de la norma ISO 11620: 2014 y su cumplimiento en el Centro de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Sede Villa.

Haro, M. J., Condo, J. N., & Cachiguango, V. E. (2020). Gestión de la calidad en empresas de servicios: evaluación de la empresa inmobiliaria Crea en la provincia de Pastaza. *Revista investigación operacional*, 41(3), 425-431.

IbarraÁlava, M. (2023). Cuadro de Mando Integral para la gestión bibliotecaria, aplicado a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. *Revista Ciencias*

- Sociales y Económicas*, 7(2). Obtenido de <https://revistas.uteq.edu.ec/index.php/csye>
- Jabaloyes Vivas, J., Carot Sierra, J., & Carrión García, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Valencia: UNiversidad Politécnica de Valencia. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uguayaquil/165233>
- Lara López, J. R. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*, 19(6).
- Llatas Contreras, G. O. (2020). *Sistema de gestión basado en la norma ISO 9001: 2015 para mejorar la eficiencia del servicio en la Biblioteca Central UNPRG, 2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Mamani Quispe, K. D., & Vilca Colquehuanca, G. L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 7(3), 1-16.
- Martín, C. (2018). *La gestión de la calidad y la evaluación de los servicios bibliotecarios*. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/14883/1/gestcalidad.pdf>
- Medici , L. (2020). ISO 9000: Evolución hacia la calidad total. *Publicaciones en Ciencia y Tecnología*, 14(1), 03-13.
doi:<http://doi.org/10.13140/RG.2.2.27619.48162>
- Miranda González, F., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la gestion de la calidad*. Madrid: Delta Publicciones.
- Montoya Agudelo, C., & Boyero Saavedra, M. (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *Visión de futuro*, 17(1).
- Nevado-Batalla Moreno, P. T. (2003). Calidad de los servicios. *Estudios Socio-Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 5(1), 19-32.
- Nieves, Y. (2019). Identificación de normas y directrices para bibliotecas: las unidades de información. *Investigación bibliotecológica* , 33(78).
doi:<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.78.57864>

- Orozco, E., Jaya, A., Ramos, F., & Gerra, R. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Educación Médica Superior*, 34(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000200019
- Otavalo, T., Paredes, D., Calderon, L., & Guerra, V. (2023). Importancia de la gestión de calidad en la productividad empresarial de las microempresas textiles de la ciudad de Otavalo en la provincia de Imbabura – Ecuador. *Revista Espacios*, 44(05), 29-47. doi:DOI: 10.48082/espacios-a23v44n05pYY
- Pacheco, C., Morales, L., Martínez, P., & López, R. (2019). Evaluación de colecciones en una biblioteca universitaria utilizando la minería de datos. *Investigación bibliotecológica*, 33(81). doi:<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.81.58058>
- Pacheco, F. (2018). Sistema bibliotecario ecuatoriano: Análisis de la situación actual. *Cumbres*, 4(2), 41-53.
- Parasuraman et al. (2021). *Gestin en Bibliotecas Americanas*. Instituto de Ciencias del Marketing, Cambridge, MA.
- Paredes, E., & Pérez, M. (2018). La calidad de la biblioteca universitaria y sus ventajas para la formación en educación superior. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 32(1). Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=83720>
- Parra Ripas, A. (2016). *Los servicios de la biblioteca del Instituto Superior Daniel A. Carrión basado en la norma ISO 9001: 2000*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos .
- Permana, A., Purba, H., & Rizkiyah, N. (2021). Una revisión sistemática de la literatura sobre la implementación de la Gestión de calidad total (TQM) en la

or. *International Journal of production Managemen and Engineering*, 9(1), 25-36. doi:<https://doi.org/10.4995/ijpme.2021.13765>

Pineda, L. (2020). Aproximación teórica al concepto de calidad y los sistemas de gestión. *SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 2(1), 41-62.

Quispe-Farfán, G. A. (2020). Situación actual de las bibliotecas públicas municipales de Lima (Perú). Un análisis basado en aplicación de estándares de calidad. *Investigación bibliotecológica*, 34(85), 99-136.

Rodríguez, M., & Saldarriaga, K. (2021). Competencias de un bibliotecario referencista frente a la crisis sanitaria covid-19. *Polo del Conocimiento*, 6(8), 349-372. doi: 10.23857/pc.v6i8

Romo-González, J., Tarango, J., & Machin-Mastromatteo, J. (2018). La voz del usuario en la planeación estratégica de bibliotecas públicas usando el despliegue de la función de la calidad (QFD). *Bibliotecas*, 36(2), 1-29.

Rosander, A. (2018). *La búsqueda de la calidad en los servicios*. Ediciones Díaz de Santos.

Sáez Fernández, J. (2014). *La comunicación externa de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz*. Universidad de Málaga. Obtenido de <https://rodin.uca.es/handle/10498/15931>

Seguel - Palma, F. (s.f.).

Seguel-Palma, F. A., Valenzuela-Suazo, S., & Sanhueza-Alvarado, O. (2012). Corrente epistemologia positivista e sua influência sobre a geração de conhecimento em enfermagem. *Aquichan*, 160.168.

Sharma, C., Kaur, M., Hooda, C., & Baig, W. (2020). Appreciation of total quality management in libraries: A proposal. *Journal of critical Reviews*, 7(4). Obtenido de <https://www.jcreview.com/admin/Uploads/Files/61b5ca49834293.54611824.pdf>

- Suaiden, E. J. (2002). El impacto social de las bibliotecas públicas. *Anales de documentación*, 5, 333-344.
- Tinjaca, E., Gómez, Y., & Chaviano, O. (2018). La biblioteca universitaria y su rol en los procesos de investigación: una mirada desde los servicios de información con enfoque bibliométrico en Colombi. *Biblios*(72), 113-129. doi:<http://dx.doi.org/10.5195/114biblios.2018.439>
- Torres Forero, N. (2022). *Plan de implementación del sistema de Gestión de Calidad NTC/ISO 9001: 2015 en la Asociación de Servicios de Barcelona*. Universidad del Valle.
- UNESCO. (1994). *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública*. Obtenido de <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-es.pdf>
- Uribe, M. (2011). *Los sistemas de gestión de la calidad: enfoque teórico y la aplicación empresarial*. Colombia: Universidad del Tolima.
- Valle Meza, F. D., Dávila, M. V., Marrero, J. A., Olivera, I. A., & Saravia García, H. M. (2020). *Calidad del servicio bibliotecario*. Universidad de Managua.
- Valle Meza, F., Dávila, M., Marrero, J., Olivera, I., & Saravia García, H. (2020). *Calidad del servicio bibliotecario*. Universidad de Managua.
- Vásquez Rizo, F., & Gabalán Coello, J. (2019). La información y el conocimiento y su relación con la calidad de los servicios bibliotecarios Un Estudio de caso. *Información Cultura y Sociedad*, 41, 169 - 180. doi:doi:10.34096/ics.i41.6495
- Yoon, Y., & Cha, K. C. (2020). A qualitative review of cruise service quality: case studies from Asia. *Sustainability*, 12(19).
- Zarate, J. J. (2014). *Gestión y estadística en control de calidad*. Grupo Editorial Éxodo.

Zavala, N., & Vélez, F. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dom. Cien.*, 6(3). doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>

5.4 Anexos

Instrumento para recolectar datos – Encuesta

Programa de Maestría de Bibliotecología y Archivología Universidad Técnica de Ambato

El presente cuestionario tiene como finalidad la recolección de datos importantes que servirán como instrumento para realizar el trabajo de grado de la maestría antes mencionada. Tales datos serán de vital importancia para obtener los resultados y evaluar los servicios que presta la biblioteca Dr. Humberto Salvador Guerra de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la UG y a su vez conocer los requerimientos del usuario. No está demás enfatizar que los datos que usted exponga serán tratados con profesionalismo, discreción y responsabilidad.

1. Como se desempeña usted dentro de la Universidad

Docente ☐

Estudiante ☐

2. ¿Considera usted que el proceso de préstamo de materiales bibliográfico es rápido?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo
3. ¿El material bibliográfico disponible en la biblioteca se ajusta a sus necesidades de investigación?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo
4. ¿Considera que la interfaz de la Biblioteca Virtual es amigable para la búsqueda de la información?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo
5. ¿Considera que la biblioteca virtual permite tener accesibilidad y disponibilidad de los recursos bibliográficos?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo

6. ¿Considera que la biblioteca debe realizar capacitaciones periódicas?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo

7. ¿Considera que el personal de la biblioteca cumple con las políticas y normas del centro de información?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo

8. Desde su percepción, ¿considera que el personal está capacitado para resolver y responder dudas de forma eficaz?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo

9. ¿Considera que el personal de biblioteca es atento y amable en el trato?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo

10. Considera que el horario de atención de la biblioteca se ajusta a tu jornada de estudio
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo

11. ¿Considera que el espacio físico de la biblioteca es el adecuado para realizar tus consultas?
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo

12. ¿Considera usted que es necesario aumentar los recursos tecnológicos disponibles para los usuarios?

- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo
13. ¿Considera usted que la biblioteca debe tener un buzón de sugerencias?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo
14. ¿Considera usted que los servicios de la biblioteca son de calidad?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo
15. Desde su punto de vista, ¿qué servicios cree que se deben mejorar de la biblioteca?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indiferente
 - En desacuerdo

Instrumento de recolección de datos – Entrevista

Sistema de gestión de calidad para los servicios de la Biblioteca

Maestría de Bibliotecología y Archivología Universidad Técnica de Ambato

La presente entrevista fue realizada a la directora de la Biblioteca Dr. Humberto Salvador Guerra de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación de la UG, con el objetivo de obtener datos, que serán de vital importancia para conocer los servicios que presta la Biblioteca, para así implementar el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad de los servicios de este centro de información.

1. ¿Qué tiempo lleva como directora de la biblioteca?
2. ¿Qué servicios de información ofrece la biblioteca?
3. ¿Considera usted que los servicios que se presta en la biblioteca son de calidad y satisfacen las necesidades de los usuarios? ¿Porqué?
4. ¿Se realiza un estudio de las necesidades de los usuarios para mejorar los servicios que oferta la biblioteca?
5. ¿La biblioteca brinda programas de capacitación para docentes y estudiantes?
¿Cuántas capacitaciones realiza al año?
6. ¿Se realiza frecuentemente capacitación para el personal que labora en la Biblioteca?
7. ¿Cuántas al año?
8. ¿La Biblioteca cuenta con reglamentos y políticas? ¿Qué tipo de políticas?
9. ¿Se ha implementado algún sistema de gestión de calidad anteriormente en la biblioteca?

10. ¿Cuenta su biblioteca con un plan estratégico?
11. ¿La biblioteca cuenta con recursos necesarios para su demanda? identifique cuales.
12. ¿La biblioteca tiene presupuesto estable para sus actividades anuales?
13. ¿La biblioteca cuenta con un manual de procedimientos de la biblioteca bien definido?
14. Desde su punto de vista, ¿qué servicios cree que se deben mejorar de la biblioteca?

Entrevista a la Directora Lcda. Sara Zevallos Hernández

