

## Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias

### Design of a model to evaluate the quality of services offered by university libraries

MSc. Floriselda Cuesta Rodríguez,<sup>I</sup> Dr. C. David Guerrero Quesada<sup>II</sup> Dra. Irima Campillo Torres<sup>I</sup> Dr. C. Amed Leyva Mederos<sup>III</sup> MSc. Anisley Cano Inclán<sup>I</sup> MSc. Idalmis Cabrera Morales<sup>I</sup>

<sup>I</sup> Facultad de Informática. Universidad de Camagüey. Cuba.

<sup>II</sup> Universidad de Granada. España.

<sup>III</sup> Universidad "Martha Abreu", de Las Villas. Villa Clara, Cuba.

---

#### RESUMEN

La calidad de los servicios en las instituciones universitarias constituye un elemento clave para el desarrollo de las múltiples actividades que estas ofrecen, lo cual incide en la obtención de la información y el conocimiento por los miembros de la organización. Este trabajo tiene como objetivo ofrecer el diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias de la provincia de Camagüey, adecuado a las características de cada institución. Para esto se aplicaron los métodos de análisis documental, el analítico-sintético y el de modelación, así como las técnicas de observación directa, la comunicación escrita y electrónica, la documentación personal e impersonal y la experimentación. La población escogida en la presente investigación agrupó tanto a las personas relacionadas con la prestación de los servicios bibliotecarios como a los usuarios de la comunidad académica y científica de las seis bibliotecas universitarias del territorio camagüeyano. El nuevo modelo está integrado por una herramienta computacional, con un sistema de indicadores y operaciones que facilitan el trabajo del especialista encargado de efectuar la autoevaluación interna de los servicios bibliotecarios en las universidades.

**Palabras clave:** bibliotecas universitarias, servicios, evaluación, calidad.

## ABSTRACT

The quality of services related to many of the activities performed by university institutions is crucially important, and influences the acquisition of information and knowledge by the members of the organization. The objective of this work is to contribute the design of a model to evaluate the quality of services offered by university libraries in the province of Camagüey, developed according to the characteristics of each institution. The document analysis, analytic-synthetic and modeling methods were applied, as well as the techniques of direct observation, paper and electronic communication, personal and impersonal documentation, and experimentation. The population chosen for the research included both persons related to library services and users from the academic and scientific community at six university libraries in the province of Camagüey. The new model consists of a computational tool with a system of indicators and operations facilitating the work of the specialist in charge of the internal evaluation of library services at universities.

**Key words:** university libraries, services, evaluation, quality.

---

## INTRODUCCIÓN

La universidad de este milenio es un complejo industrial de información y del conocimiento que está precisado a asumir un nuevo paradigma para garantizar nuevos compromisos sociales. En ella, la biblioteca constituye el espacio donde se organizan los recursos de información necesarios para la generación de nuevos conocimientos. Estos centros de la información deben acometer un proceso de transformación no solo para adaptarse a la era digital y a todos los cambios, sino para no perder su posición central en el suministro de información de calidad.

La misión de la biblioteca universitaria es brindar servicios de información, eficientes y de calidad, dirigidos a la satisfacción de las necesidades de formación e información de su comunidad académica y científica a través de colecciones, infraestructura y recursos humanos que, en cantidad y calidad suficientes, contribuyan al logro de los objetivos de docencia, investigación y extensión de la institución.

Es importante resaltar que en el contexto actual del espacio europeo la Educación Superior, asiste a una nueva misión y dimensión de la biblioteca universitaria como organización sistémica, compleja, flexible y con capacidad de adaptarse a los nuevos modelos de enseñanza/aprendizaje, más versátiles y personalizados, centrados en la transferencia de habilidades y competencias informacionales para la toma de decisiones y para el uso, aprovechamiento y difusión de la información.<sup>1</sup>

Como es conocido, el sistema educacional y sus instituciones de la información en América Latina y el Caribe se encuentran inmersos en un escenario donde se manifiestan cambios radicales; se busca diseñar e incorporar estrategias administrativas que logren la eficiencia y rentabilidad de su organización, y con esto la satisfacción de las demandas de los servicios y productos de información.

---

En medio de la tendencia mundial, Cuba, con un desarrollo apreciable en la educación, se apresta a elevar su calidad. Un sistema educacional completamente financiado por el Estado, que descansa en la continua formación del hombre nuevo, pone especial interés en la educación superior y dentro de ella a la información científica-técnica, generadora del conocimiento. Constantemente se investiga y constantemente las necesidades de información son mayores, lo que hace de las bibliotecas universitarias cubanas un eje clave para el progreso.<sup>2</sup>

Las bibliotecas universitarias ya no cuentan solamente con materiales impresos; el medio electrónico constituye un soporte impresionante de transmisión de conocimientos científicos, tecnológicos, humanísticos, por el alto grado de información concentrada en la red de redes y el alto valor agregado que representan las bases de datos y catálogos en línea. En este nuevo marco se exige un accionar más dinámico, creativo y unificado de estas instituciones como portal de los recursos de información que este tipo de enseñanza requiere.

La calidad en las bibliotecas, como en toda organización, no se puede lograr sin ejecutar procesos de evaluación; es decir, sin llevar a efecto determinados controles, actividades, acciones, que permitan emitir criterios de valor sobre el trabajo global que se desarrolla.<sup>3</sup>

Se requiere que la evaluación de todas y cada una de las actividades de la biblioteca sea indispensable; sin embargo, en los servicios es donde se reflejan las necesidades de los usuarios. Por eso, la evaluación de esta actividad toma un papel preponderante y es considerada como un instrumento importante para determinar qué tan eficaz es la biblioteca, así como para identificar sus expectativas y, con base en los resultados, buscar alternativas que permitan superar sus puntos débiles.

La evaluación implica, por lo tanto, un programa de desarrollo, su seguimiento y replanteamiento para encontrar la calidad y aumentar los niveles de biblioteca, siempre en función de los usuarios a los que se sirve.<sup>4</sup> En la actualidad existe una tendencia hacia la evaluación de los servicios, pero no solo desde el aspecto subjetivo, sino también enfocados desde el punto de vista de su calidad.

Los servicios de la biblioteca universitaria son la razón de ser de la institución, pues brindan apoyo a sus funciones. La evaluación de todas y cada una de sus actividades es ineludible; sin embargo, en los servicios es donde se manifiestan las necesidades y expectativas de los usuarios. Por eso, la evaluación de esta actividad toma un papel predominante y es considerada como un instrumento importante para determinar qué tan eficaz es la biblioteca, así como para identificar sus expectativas y, con base en los resultados, buscar alternativas que permitan superar sus puntos débiles.

Tratar la temática de evaluación de los servicios bibliotecarios en instituciones universitarias cubanas se torna difícil, pues no había existido suficiente interés para evaluar su calidad con todo el rigor que se requiere.

La información que se obtiene de los datos estadísticos se contempla desde una perspectiva cuantitativa parcialmente asociada a los objetivos y metas de la biblioteca. La evaluación se había enfocado más a lo que se tenía, a diferencia de lo que se hacía, por lo que la calidad estaba centrada en la colección, no en los servicios.

## SITUACIÓN PROBLÉMICA

Entre las peculiaridades fehacientes que exteriorizan las insuficiencias existentes respecto a la temática antes mencionada, se puede señalar: la carencia de solicitudes nacionales que promuevan de manera directa, en la educación superior, la certificación de bibliotecas; la omisión de los aspectos administrativos y operativos necesarios para brindar al usuario un servicios de excelencia; la falta de una cultura de la evaluación de la calidad de los servicios, así como al desconocimiento de las herramientas para realizar este proceso, cuyo uso sea factible y rentable para el sistema que se pretende evaluar. Desde esta óptica, resulta difícil demostrar la importancia que reviste la evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios como actividad estratégica para apoyar todos los programas de grado, posgrado y de extensión que ofrece la universidad.

Este trabajo tiene como objetivo estudiar las experiencias existentes en el contexto europeo respecto a las evaluaciones de los servicios bibliotecarios, y de acuerdo con esto crear herramientas que contribuyan al perfeccionamiento de dicha evaluación en las instituciones universitarias de Camagüey. Para esto se propone realizar un análisis crítico a las bibliografías y a las fuentes de información específicas sobre la evaluación de los servicios bibliotecarios; identificar las posibles aportaciones de los sistemas europeos de evaluación de los servicios en bibliotecas universitarias para tenerlos en cuenta en la realidad cubana, y diseñar las herramientas que permitan el mejoramiento de la evaluación de los servicios bibliotecarios en las universidades del país.

## MÉTODOS

Para el logro de los objetivos propuestos se aplicaron los siguientes métodos:

- *Análisis documental*: este método ha posibilitado el conocimiento y la aplicación de normas, modelos y resoluciones establecidas para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias, aspectos extraordinariamente importantes que idealizan el diseño de un esquema evaluativo ajustado a la realidad cubana. Se han consultado en una gran cantidad de fuentes de información entre las que se encuentran libros, folletos, revistas, Normas ISO (90005, 9001, 11620),<sup>5-7</sup> bases de datos como la E-LIS, los sitios Web de ANECA, SCONUL, REBIUN, ARL, EFQM, así como los sitios de varias universidades españolas, entre las que se destacan la Universidad de Salamanca y la Universidad de Granada. También se han utilizado buscadores académicos como DOIS, DIALNET y EBSCO.
- *Analítico-sintético*: este método ha sido empleado en dos etapas importantes:
  - a) *Consulta de la literatura*: una vez que fueron localizadas físicamente las fuentes de información de interés, se procedió a consultarlas. Se seleccionaron solamente aquellas que resultaron ser de utilidad para el trabajo. La información ha sido analizada y comparada con la obtenida en varias fuentes; se ha evaluado, en algunos casos, su validez, exactitud y confiabilidad, y se han resaltado los textos relevantes.

b) *Extracción y recopilación de la información de interés en la literatura:* se extrajeron varias ideas, fue resumida la referencia y se reprodujeron textualmente partes de los documentos consultados. También se tuvo el cuidado de plasmar la referencia completa de donde se extrajo la información para las diversas fuentes: libros, artículos de revistas, trabajos presentados en simposios, tesis y otros documentos.

- *Modelación:* en esta investigación el método de la modelación fue utilizado para la idealización del modelo teórico que sirve de esclarecimiento de la situación problemática expuesta en la introducción, y para la modificación del objeto de investigación y concreción del modelo de evaluación que influye en la resolución del problema planteado.

Además de los métodos descritos, se emplearon varias técnicas que propiciaron la recolección y análisis de la información de hechos, datos u opiniones que han servido para esclarecer el problema y obtener los resultados esperados. En la presente investigación fueron empleadas las siguientes técnicas: la observación directa, la comunicación escrita y electrónica, la documentación personal e impersonal y la experimentación.

#### POBLACIÓN Y MUESTRA

La población escogida en la presente investigación agrupó tanto a las personas relacionadas con la prestación de los servicios bibliotecarios como a los usuarios de la comunidad académica y científica de las seis bibliotecas universitarias del territorio camagüeyano. En la figura 1 aparecen representadas estas instituciones académicas, en las que se encuentran localizados los centros de información sobre los cuales se pretende generalizar los resultados de este estudio.



**Fig. 1.** Instituciones universitarias de la provincia de Camagüey.

Se seleccionó el tipo de muestra no probabilística, pues la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace el estudio.

La muestra seleccionada pertenece al Centro de Gestión de Información de la Universidad de Camagüey. En la actualidad, este centro representa el mayor del territorio; cuenta con un Nodo CGINFO, una CyberSala y dos divisiones: servicios bibliotecarios y especializados. También constituye una unidad docente de las carreras Bibliotecología y Ciencias de la Información (BCI) e Historia. En su biblioteca se ofrece un gran número de servicios a la comunidad universitaria y científica, así como al sector empresarial de la provincia.

## RESULTADOS

### SÍNTESIS DE MODELOS REVISADOS PARA EL DISEÑO

En la actualidad, sería difícil concebir el desempeño de la docencia, investigación y difusión de la cultura que se realiza en las universidades si no se dispone de la información en el momento justo y de la forma adecuada, según los diversos requerimientos de los usuarios que se atiende. Por eso, la evaluación de los servicios bibliotecarios toma un papel predominante y es considerada como un instrumento importante para determinar qué tan eficaz es la biblioteca, así como para identificar sus expectativas y, con base en los resultados, buscar alternativas que permitan superar sus puntos débiles.

Existen varios modelos que se emplean en la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias. Entre los más comúnmente usados están: SERVQUAL, LibQual+™ y EFQM, los cuales se retomaron en esta investigación por los valiosos resultados que a partir de su aplicación se han obtenido y se describen a continuación:

- *Modelo SERVQUAL:*<sup>8</sup> su objetivo es identificar la diferencia entre la expectativa del usuario en relación con la calidad de un servicio y su opinión en cuanto a los servicios ofrecidos por la biblioteca. Constituye un instrumento de evaluación flexible, amplio y genérico, orientado a la valoración macro del desempeño de la biblioteca y no para evaluar servicios específicos. Parte de la premisa de que todos los usuarios poseen una expectativa de calidad del servicio que se les oferta.
- *Modelo LibQual+™:*<sup>9</sup> permite observar la calidad de los servicios teniendo en cuenta los datos proporcionados por los usuarios sobre sus percepciones respecto a los servicios recibidos en unidades de información. Se logra establecer una comparación entre las expectativas previas de los usuarios y el rendimiento, que realmente percibirán del servicio.
- *Modelo de Excelencia EFQM:*<sup>10</sup> desarrollado por la *European Foundation for Quality Management*, se orienta a la calidad total de la organización y a su mejora continua. Es un modelo flexible, que se puede aplicar a cualquier organización y permite evaluarla parcial o totalmente. Contribuye a desarrollar planes de acción y establecer métodos de trabajo dirigidos a alcanzar la excelencia en la organización, que se desarrollan como resultado del proceso de autoevaluación realizada.

Los modelos utilizados para evaluar la calidad de las bibliotecas universitarias presentan aspectos muy positivos e importantes a la hora de establecer una evaluación final del desempeño de este tipo de institución; de ahí que se utilicen uno u otro indistintamente pero, sin lugar a dudas, el más utilizado es el EFQM, 2010.

En España, los procesos de evaluación de bibliotecas se realizan cada vez con mayor regularidad a partir de este modelo, como consecuencia del convenio firmado entre EFQM y ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación),<sup>11</sup> donde esta última ha iniciado un programa de evaluación de servicios universitarios y unidades de gestión sobre la base de este esquema, que parte de la autoevaluación y define los parámetros que deben tenerse presentes para evaluar el grado de madurez del sistema de gestión de la organización.

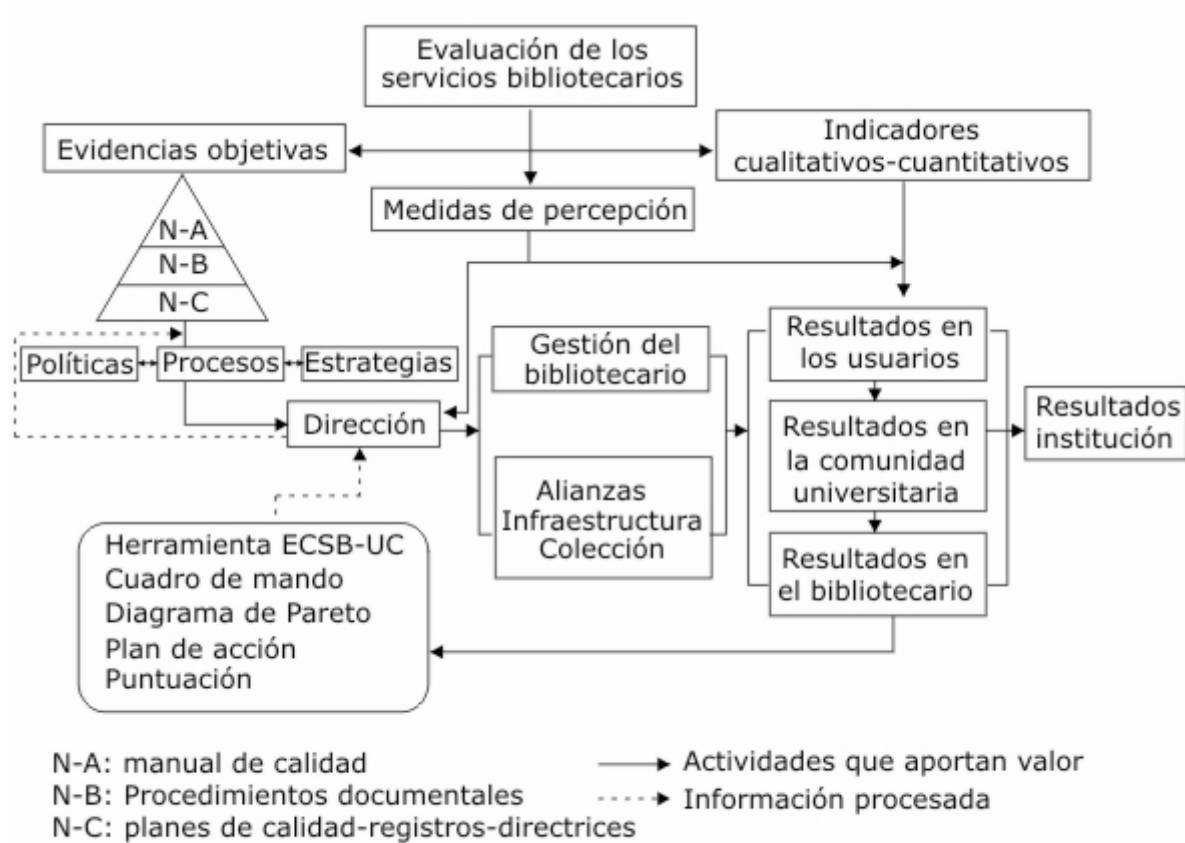
Teniendo en cuenta lo antes expuesto, y como parte del programa doctoral en Documentación e Información Científica impartido de conjunto entre las Universidades de Granada y La Habana, es que se pretende diseñar herramientas para la evaluación de los servicios en bibliotecas universitarias del territorio camagüeyano.

Para la realización de este trabajo realizaron intercambios con reconocidos autores y especialistas, nacionales e internacionales, del campo de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información, entre los que se destacan: el Dr. *José Luis Rojas Benítez*, el Dr. *Amed Leiva Medero* y la Lic. *Elena Mojena Sánchez*, por la parte cubana; y la Dra. *María Pinto Molina* y el Dr. *David J. Guerrero Quesada*, por la parte española.

Los materiales bibliográficos recomendados, así como las opiniones efectuadas por estas personalidades respecto a la propuesta inicial del modelo de evaluación de los servicios bibliotecarios contribuyen al perfeccionamiento de dicho modelo, cuyo resultado se presenta en esta investigación. También se visitaron las bibliotecas de la Universidad de La Habana y la de Universidad Central de Las Villas "Martha Abreu". Se intercambió experiencia con el personal que en ellas laboran respecto a la temática de evaluación de los servicios bibliotecarios.

#### DISEÑO DEL MODELO ECSB-UC (EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS-UNIVERSIDAD DE CAMAGÜEY)

Se trata de un modelo práctico, cuyo concepto fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado de los aspectos esenciales que inciden en la calidad de los servicios bibliotecarios. Centra la atención en la capacidad de la institución de satisfacer a sus usuarios en relación con sus productos o con el propio servicio. El modelo ECSB-UC (evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios-universidad de camagüey) da un lugar privilegiado a los procesos que ejecuta el equipo directivo en su accionar sobre la planificación de políticas y estrategias para obtener niveles excelentes de rendimiento en los servicios bibliotecarios, cuya innovación se retroalimenta, lo que garantiza una mejora continuada. La evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios se efectúa teniendo en cuenta tres directrices fundamentalmente, como muestra la figura 2.



**Fig. 2.** Modelo de evaluación de la calidad de los servicios en biblioteca de la Universidad de Camagüey (ECSB-UC).

La parte izquierda del modelo evalúa toda la documentación (evidencias objetivas), que justifican la existencia de políticas y estrategias que mediante procesos el equipo directivo desarrolla para alcanzar la misión de la organización, y cómo estos líderes fomentan una cultura de calidad en la prestación de los servicios. La evaluación en el centro del esquema se concretiza teniendo en cuenta las medidas de percepción tanto de los líderes como de los usuarios y personal. En el primer caso se pretende conocer cómo el equipo directivo determina el grado de satisfacción de los usuarios, el personal y la comunidad académica y científica; se aprovecha todo el potencial de las personas vinculadas con la prestación del servicio y se fomenta su estilo de dirección para la consecución de la misión de la institución de información en el contexto de la misión de la universidad. En el segundo caso se busca evaluar el rol de los líderes a partir del criterio que emana de los usuarios y del personal. Por la derecha se evalúa la efectividad del servicio brindado teniendo en cuenta el comportamiento de los indicadores cualitativos y cuantitativos seleccionados, cuyos resultados son graficados en la herramienta Web ECSB-UC (1.0).



## Interpretación del Modelo

Para la interpretación del modelo se plantea que la calidad de los servicios bibliotecarios (CSB) es proporcional, fundamentalmente a la media de la sumatoria de las calidades que presentan tres de los medios que en él se contemplan: la calidad de los procesos (CP) llevados a efecto por los líderes para hacer cumplir la misión, visión y objetivos de la institución de información; la calidad del bibliotecario y de los especialistas que participan indirectamente en la prestación del servicio, o sea, del personal (CBE); y la calidad de los recursos materiales e informativos, representados por la infraestructura y las colecciones (CIC), respectivamente.

Como se aprecia en la expresión matemática

$$CBS = \frac{1}{2} \left\{ \sum_{i=1}^n CP + \frac{1}{2} \sum_{i=1}^n CBE + CIC \right\} \quad (1)$$

1: a los procesos se les asigna una importancia suprema en el campo conceptual de los medios de la calidad. En dicha expresión también se establece la relación directamente proporcional entre los elementos que componen el modelo, lo que explica que a mejores resultados de CP, CBE y CIC, mayor será la calidad de los servicios bibliotecarios (CSB). Para valorar su comportamiento se otorga la siguiente calificación: alta-muy alta, de 4,50 a 5; satisfactorio, de 3,50 a 4,49; medio-regular, de 2,50 a 3,49; bajo-malo, de 1,50 a 2,49; muy bajo-hipotético, de 0 a 1,49. Estas escalas permiten determinar de manera global en qué nivel se encuentra la calidad del servicio bibliotecario. Con esto no se limita la continuidad del estudio, sino que determina la incidencia de cada uno de los medios en los resultados.

## Aplicación del modelo con ayuda del Software ECSB-UC (1.0)

El software ECSB-UC (1.0) es una herramienta Web que pretende automatizar las actividades de evaluación de los servicios bibliotecarios en las instituciones académicas del territorio camagüeyano, consolidada en el lenguaje de programación Java y comprendida dentro de los estándares internacionales, la cual permitirá un desarrollo rápido, robusto y seguro al personal especializado para el proceso de evaluación. Dicha herramienta está constituida por un sistema de indicadores y un conjunto de procesos que van desde la generación de la información a utilizar para la evaluación de los servicios hasta las acciones que se han de establecer para la mejora continua. Posibilita, además, la interacción del evaluador con los usuarios, por lo que se facilita la aplicación de técnicas para la recopilación de datos y opiniones que permitan conocer el grado de satisfacción con los servicios. Entre los principales objetivos que se persiguen con su implementación, se destacan:

- Determinar el porcentaje de logro de la institución de información en relación con la calidad del servicio bibliotecario teniendo en cuenta la puntuación media de los criterios del modelo de evaluación.
- Conocer el comportamiento o tendencia en el tiempo de la oferta, demanda o uso del servicio a partir de la media ponderada de los distintos factores relativos a: la dotación de infraestructura y personal, los fondos, la informatización, el uso presencial, el servicio de préstamo, el uso de los recursos electrónicos y el servicio de préstamo interbibliotecario.

- Determinar los puntos débiles que afectan a la calidad del servicio bibliotecario de manera que se pueda poner en marcha medidas correctivas oportunas.
- Registrar el cumplimiento y calidad de las evidencias objetivas.

## DISCUSIÓN

El reto de mejorar de manera continua los niveles de prestación de servicios a los usuarios de la comunidad académica y científica requiere de instrumentos y herramientas de evaluación que sean adecuados, así como de la aplicación de modelos de referencia que en sí mismo representan un desafío en su adaptación e implementación.

La adopción del Modelo ECSB-UC para la evaluación de la calidad de los servicios en las instituciones académicas de información del territorio camagüeyano ayudará a medir y a evaluar su rendimiento, más allá de la información que proporcionan las estadísticas. La capacidad de diagnóstico que este modelo presenta anticipará algunos puntos débiles en las bibliotecas evaluadas, principalmente los relacionados con los procesos (dificultades con la adquisición y suministro de documentos); con la gestión de recursos humanos (sobre todo en lo referente a la no existencia del personal adecuado en número y diversidad para proporcionar los servicios que satisfagan los requerimientos de la comunidad académica y científica, la falta de programas de capacitación y la formación continua para el personal y los usuarios); con las alianzas y recursos (insuficiente gestión con los colaboradores externos, ausencia frecuente de una política clara de colecciones que valore su uso para el aprendizaje y la investigación, así como las nuevas formas de acceso electrónico a la información); o con el liderazgo (carencia de mecanismos de comunicación y de métodos de trabajo en equipo que estimulen las relaciones humanas y que resuelvan los problemas). En este sentido, la utilización sistemática y periódica del Modelo ECSB-UC por parte del equipo directivo permitirá el establecimiento de planes de mejora, basados en hechos objetivos y en la consecución de una visión común sobre las metas a alcanzar y las herramientas a utilizar.

Por su parte, la herramienta Web ECSB-UC (1.0) posee una visión integradora sobre el proceso de evaluación y tiene la capacidad de adaptarse a cualquier centro de información que desee realizar con calidad dicho proceso, bajo un ambiente colaborativo de directivos y el resto del personal de la institución. Dentro de esta capacidad se encuentra la posibilidad de agregar, además de los factores de calidad (oferta del servicio y demanda o uso), un tercer factor: el económico, cuando las condiciones así lo ameriten. También posibilita insertar el análisis de los criterios relacionados con los resultados en la comunidad universitaria y académica, sin afectar a aquellos que se relacionan con el usuario y el personal, que son parte del software, y que sirven como base para la toma de decisiones y la mejora continua del servicio brindado. Dentro del diseño mencionado puede destacarse el uso de una base de datos generada a partir del criterio de expertos y que puede dar solución inmediata a los puntos débiles que detecte el especialista en evaluación.

Se concluye que las bibliotecas universitarias cubanas necesitan una nueva perspectiva de la evaluación que les permita conocer la satisfacción, las preferencias y las expectativas de los usuarios. La evaluación sistemática de los servicios bibliotecarios potencializa los vínculos de la biblioteca con sus usuarios y con la Universidad.

Las herramientas presentadas ofrecen la posibilidad de evaluar diferentes aspectos vitales relacionados con la oferta y el uso de los servicios, e incluso con aquellas actividades que, aunque hoy las bibliotecas universitarias cubanas no tienen posibilidades reales de evaluar, se corresponden con las tendencias actuales del contexto europeo.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Pinto Molina M, Balague N, Anglada L. Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. *Rev Esp Docum Cient.* 2007; 30(3): 364-83.
2. Sánchez Vignau BS. Estrategias para el cambio en el proceso de informatización de la Universidad de La Habana. *Acimed.* 8(2):140-48 [citado 14 de junio de 2013]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352000000200006&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352000000200006&lng=es)
3. Duque Torres D, (2008) Propuesta de herramienta de evaluación para la red de bibliotecas públicas cubanas. Tesis para optar por el grado de Máster en Bibliotecología y Ciencias de la Información. La Habana: Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana. p. 32-4.
4. Rojas Benítez JL. (2001) Herramientas para la evaluación de los servicios de información en instituciones cubanas. Tesis para optar por el grado de Doctor en Ciencias de la Información. La Habana: Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana. p. 157.
5. Norma ISO 11620. Información y documentación. Indicadores del trabajo bibliotecario. Ginebra: ISO; 1998.
6. Norma ISO 9000. Fundamentos y vocabulario de los sistemas de gestión de la calidad. Traducción certificada. La Habana: Oficina de Normalización. Ginebra: ISO; 2005.
7. Norma ISO 9001. Sistema de Gestión de la calidad. Requisitos: traducción certificada. La Habana: Oficina de Normalización. Ginebra: ISO; 2008.
8. Grudiz L. Medir la calidad de un servicio: el modelo Servqual [Internet]. 2011 [citado 15 de octubre de 2012]. Disponible en: <http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/servqual.html>
9. Asemi A, Kazempour A, Rizi H. Using LibQUAL +TM to improve services to libraries. A report on academic libraries of Iran experience. Follow The Electronic Library [Internet]. 2010 [citado 22 de mayo de 2012]. Disponible en: <http://www.deepdyve.com/lp/emerald-publishing/using-libqual-tm-to-improve-services-to-libraries-a-report-on-academic-5ARoToenrm>
10. European Foundation for Quality Management. Modelo EFQM de Excelencia [Internet]. 2010 [citado 5 de febrero de 2012]. Disponible en: <http://www.slideshare.net/repodoc/5-el-modelo-de-excelencia-efqm>

11. ANECA. Programa de Evaluación Institucional. Guía de Evaluación Externa. Madrid: ANECA; 2006.

Recibido: 10 de noviembre de 2012.

Aprobado: 8 de abril de 2013.

Msc. *Floriselda Cuesta Rodríguez*. Facultad de Informática de la Universidad de Camagüey. Camagüey, Cuba. Correo electrónico: [floriselda.cuesta@reduc.edu.cu](mailto:floriselda.cuesta@reduc.edu.cu)